

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Era globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat telah membawa perubahan signifikan dalam dunia usaha dan industri di Indonesia. Seiring dengan meningkatnya persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan daya saing dan produktivitasnya. Dalam konteks ini, pengelolaan sumber daya manusia yang efektif menjadi salah satu faktor kunci keberhasilan perusahaan. Data dari Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia menunjukkan bahwa pada tahun 2023, tingkat produktivitas tenaga kerja Indonesia baru mencapai indeks 108,2 dari baseline 100 pada tahun 2015, masih jauh dari target 125 yang ditetapkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024. Hal ini mengindikasikan masih adanya kesenjangan antara harapan dan realita dalam kinerja karyawan di berbagai sektor industri.

Fenomena penurunan kinerja karyawan di lingkungan perusahaan swasta telah menjadi perhatian serius dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Asosiasi Pengusaha Indonesia (APINDO) pada tahun 2024, sekitar 42% perusahaan mengalami penurunan kinerja yang signifikan, terutama dalam aspek produktivitas, kualitas kerja, dan tingkat kepuasan karyawan. Hal ini tercermin dari meningkatnya tingkat *turnover* karyawan, menurunnya kualitas produk atau layanan, serta kurangnya inovasi dalam pengembangan usaha. Kondisi

ini menunjukkan bahwa praktik manajemen sumber daya manusia yang diterapkan oleh perusahaan masih belum optimal dalam mendukung pencapaian kinerja karyawan yang diharapkan.

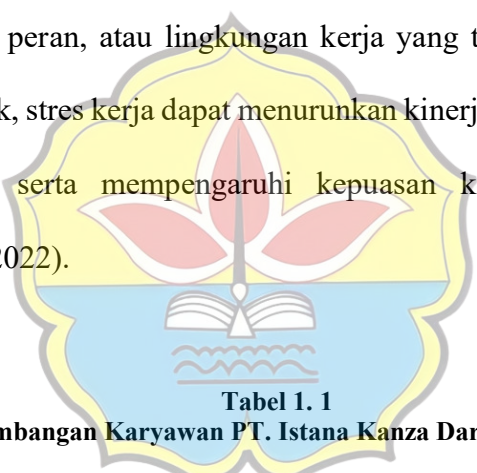
Pada tingkat regional, tantangan serupa juga dihadapi oleh berbagai perusahaan di Provinsi Jambi. Data dari Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jambi menunjukkan bahwa sepanjang tahun 2024, terjadi peningkatan hingga 32% dalam kasus keluhan karyawan terkait kondisi kerja, sementara tingkat partisipasi karyawan dalam program pengembangan kompetensi mengalami penurunan sebesar 38% dibandingkan tahun sebelumnya. Kondisi ini mengindikasikan adanya permasalahan sistemik dalam pengelolaan sumber daya manusia yang membutuhkan perhatian dan penanganan serius dari para pelaku usaha.

Kinerja karyawan merupakan aspek krusial dalam keberhasilan suatu perusahaan. Hal ini dikarenakan kinerja karyawan yang optimal dapat meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan daya saing perusahaan di pasar yang semakin kompetitif. Karyawan yang berkinerja baik akan mampu mencapai target perusahaan, memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan, dan berkontribusi pada inovasi serta pengembangan perusahaan. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menjadi sangat penting bagi manajemen untuk dapat mengoptimalkan potensi sumber daya manusia yang dimiliki (Pratama & Waskito, 2025).

Lingkungan kerja merupakan keseluruhan kondisi di sekitar karyawan yang mempengaruhi bagaimana mereka menjalankan tugas, mencakup aspek fisik seperti

fasilitas, pencahayaan, suhu, serta aspek nonfisik seperti hubungan antarpegawai, budaya organisasi, dan sistem manajemen. Lingkungan kerja yang baik menciptakan suasana kerja yang nyaman, aman, dan mendukung, sehingga mampu meningkatkan motivasi, efektivitas, dan kualitas kinerja karyawan (Fauzi *et al.*, 2022).

Stres kerja adalah kondisi tekanan psikologis atau emosional yang muncul ketika tuntutan pekerjaan tidak sejalan dengan kemampuan, sumber daya, atau kebutuhan individu. Stres ini dapat dipicu oleh beban kerja berlebih, tenggat waktu yang ketat, konflik peran, atau lingkungan kerja yang tidak kondusif. Jika tidak dikelola dengan baik, stres kerja dapat menurunkan kinerja, mengganggu kesehatan mental dan fisik, serta mempengaruhi kepuasan kerja secara keseluruhan (Warongan *et al.*, 2022).



Tabel 1. 1
Perkembangan Karyawan PT. Istana Kanza Darya 2020-2024

| Tahun | Jumlah Karyawan (Orang) | Persentase % |
|--------------|--------------------------------|---------------------|
| 2020 | 40 | 0 |
| 2021 | 39 | (2.5) |
| 2022 | 38 | (2.6) |
| 2023 | 36 | (5.3) |
| 2024 | 35 | (2.8) |

Sumber : PT. Istana Kanza Darya, 2025

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa jumlah karyawan PT. Istana Kanza Darya dalam lima tahun terakhir menunjukkan tren penurunan, meskipun dengan selisih yang relatif kecil setiap tahunnya. Pada tahun 2020 jumlah karyawan tercatat sebanyak 40 orang, kemudian menurun menjadi 39 orang pada 2021, 38

orang pada 2022, 36 orang pada 2023, dan akhirnya 35 orang pada tahun 2024. Persentase penurunan dihitung menggunakan rumus: $(\text{Jumlah tahun ini} - \text{jumlah tahun sebelumnya}) / \text{jumlah tahun sebelumnya} \times 100\%$. Misalnya, penurunan dari 40 karyawan pada 2020 menjadi 39 karyawan pada 2021 dihitung sebagai: $(39-40) / 40 \times 100\% = -2,5\%$, sementara penurunan dari 38 menjadi 36 pada 2023 dihitung dengan rumus yang sama, yaitu $(36-38) / 38 \times 100\% = -5,3\%$. Meskipun fluktuasi penurunannya tidak terlalu besar, tren ini tetap mengindikasikan adanya tantangan dalam pengelolaan sumber daya manusia yang perlu diperhatikan oleh manajemen perusahaan, mengingat pentingnya peran karyawan dalam menjaga kelancaran operasional dan produktivitas organisasi.

Penurunan jumlah karyawan dari tahun ke tahun dapat menciptakan tekanan terhadap beban kerja dan tingkat stres karyawan yang tersisa. Menurut Estiana *et al.* (2023), efektivitas kinerja sangat dipengaruhi oleh keseimbangan antara jumlah tenaga kerja dengan tingkat stres kerja dalam organisasi. Jika pengurangan karyawan tidak diimbangi dengan penyesuaian sistem kerja maupun distribusi tugas yang proporsional, maka potensi meningkatnya stres kerja dan turunnya kualitas produksi menjadi lebih besar. Kondisi ini juga dapat menjadi indikator permasalahan dalam lingkungan kerja yang perlu segera dievaluasi dan diperbaiki.

Dinamika penurunan jumlah karyawan ini terjadi pada saat tuntutan pasar dan persaingan bisnis semakin meningkat. Sarip (2023) menegaskan bahwa organisasi perlu melakukan adaptasi melalui pengembangan kapasitas karyawan yang tersisa agar mampu mengimbangi berkurangnya jumlah personel. Oleh karena itu, perusahaan perlu menerapkan strategi pengelolaan sumber daya manusia yang

lebih komprehensif, termasuk peningkatan kualitas lingkungan kerja serta pengelolaan stres kerja yang efektif, sehingga karyawan tetap dapat bekerja secara optimal meskipun jumlah tenaga kerja mengalami penurunan.

Tabel 1. 2
Data Lingkungan Kerja PT. Istana Kanza Darya 2024

| No | Indikator | Sub-Indikator | Data Aktual | Standar/Ideal | Keterangan | Kategori |
|----|----------------------|-----------------------------|--|---|--|-------------------|
| 1 | Lingkungan Fisik | Pencahayaan ruang kerja | 4 jendela untuk ruang kantor 80m ² | Min. 6 jendela atau 300 lux | Pencahayaan tidak merata, area <i>customer service</i> dan admin gelap | Kurang Memadai |
| | | Sirkulasi udara dan suhu | 2 AC (kapasitas 1 PK) untuk 80m ² | Min. 3 AC (1,5 PK) | Suhu ruangan 29-32°C saat siang (tidak nyaman untuk layanan pelanggan) | Tidak Memadai |
| | | Tingkat kebisingan | Tidak ada sekat/pemisah antara area parkir dengan ruang kerja | Ada sekat kedap suara atau jarak minimal 5 meter | Suara kendaraan keluar-masuk dan mesin mobil terdengar jelas di ruang kerja, mengganggu komunikasi telepon | Sangat Mengganggu |
| 2 | Lingkungan Non-Fisik | Hubungan dengan rekan kerja | Tidak ada kegiatan <i>gathering/outing</i> karyawan sejak 2023 | Min. 2x/tahun | Interaksi terbatas antara tim operasional dan <i>customer service</i> | Kurang Baik |
| | | Hubungan dengan atasan | <i>Briefing</i> rutin 1x/bulan, tidak ada sesi evaluasi personal | Min. <i>briefing</i> mingguan + evaluasi 1x/bulan | Komunikasi satu arah, keluhan karyawan tidak tersampaikan | Kurang Efektif |
| | | Budaya organisasi | Tidak ada panduan <i>service excellence</i> atau SOP pelayanan pelanggan | Ada pedoman tertulis + <i>training</i> berkala | Standar pelayanan tidak seragam antar karyawan | Tidak Terdefinisi |
| 3 | Fasilitas Kerja | Kelengkapan peralatan kerja | 3 komputer untuk 8 karyawan kantor | Rasio 1:1 untuk staff admin & CS | 5 karyawan berbagi komputer, proses | Tidak Lengkap |

| | | | | | | |
|--|--|--|---|---|--|--------------------|
| | | | | | <i>booking & administrasi terhambat</i> | |
| | | Kondisi dan <i>maintenance</i> fasilitas | <i>Maintenance</i> kantor 1x/tahun, tidak ada jadwal rutin pembersihan AC | Min. 4x/tahun | AC sering rusak, ruang tunggu pelanggan kurang terawat | Kurang Terpelihara |
| | | Ketersediaan teknologi pendukung | Sistem <i>booking</i> manual (telepon/WA), belum ada aplikasi | Sistem <i>booking online</i> terintegrasi | Proses reservasi lambat, data pelanggan tidak terintegrasi | Tertinggal |

Sumber : PT. Istana Kanza Darya, 2025

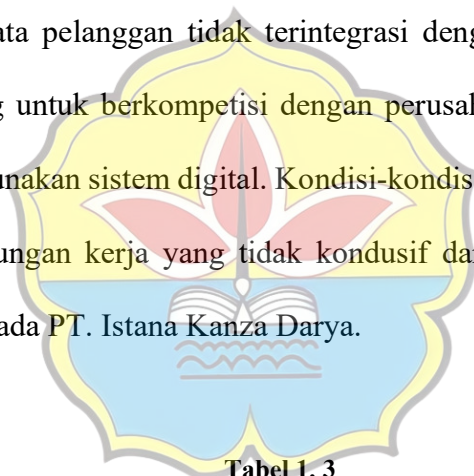
Data kondisi lingkungan kerja PT. Istana Kanza Darya menunjukkan adanya permasalahan signifikan pada tiga dimensi utama lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Kondisi lingkungan fisik perusahaan belum memenuhi standar kerja yang optimal, terutama untuk perusahaan jasa yang berinteraksi langsung dengan pelanggan. Pencahayaan ruang kerja yang hanya mengandalkan 4 jendela untuk area kantor seluas 80m² menyebabkan distribusi cahaya tidak merata, khususnya di area *customer service* dan administrasi yang mengalami pencahayaan kurang memadai, padahal standar minimal memerlukan 6 jendela atau intensitas cahaya 300 lux untuk ruang kantor. Sistem sirkulasi udara yang tersedia juga tidak memadai, dengan hanya 2 unit AC berkapasitas 1 PK untuk melayani ruang kerja 80m², mengakibatkan suhu ruangan mencapai 29-32°C pada siang hari yang sangat tidak nyaman baik untuk karyawan maupun pelanggan yang datang untuk transaksi sewa kendaraan. Lebih lanjut, tingkat kebisingan di lingkungan kerja sangat mengganggu karena tidak adanya sekat atau pemisah antara area parkir kendaraan dengan ruang kerja, sehingga suara kendaraan keluar-masuk, mesin mobil yang dihidupkan, dan aktivitas operasional lainnya terdengar

jelas hingga mengganggu komunikasi telepon dan konsentrasi karyawan dalam melayani pelanggan.

Dimensi lingkungan non-fisik menunjukkan lemahnya sistem komunikasi dan budaya organisasi dalam industri jasa sewa transportasi. Hubungan antar karyawan tidak difasilitasi dengan baik, terbukti dari tidak adanya kegiatan *gathering* atau *outing* karyawan sejak tahun 2023, padahal idealnya dilaksanakan minimal 2 kali per tahun untuk membangun sinergi antara tim operasional dan *customer service* yang harus bekerja secara terkoordinasi dalam melayani pelanggan. Komunikasi antara karyawan dengan atasan juga kurang efektif, dengan briefing rutin yang hanya dilakukan 1 kali per bulan tanpa adanya sesi evaluasi personal, padahal standar minimal untuk perusahaan jasa adalah briefing mingguan dan evaluasi bulanan, sehingga keluhan karyawan terkait operasional dan pelayanan pelanggan tidak tersampaikan dengan baik. Budaya organisasi di perusahaan juga belum terdefinisi secara sistematis karena tidak tersedianya panduan *service excellence* atau *Standard Operating Procedure* (SOP) pelayanan pelanggan yang jelas, mengakibatkan standar pelayanan tidak seragam antar karyawan dan berpotensi mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Ketersediaan dan kondisi fasilitas kerja menunjukkan ketidakmemadaiannya yang berpotensi menghambat efisiensi operasional dan kualitas pelayanan. Kelengkapan peralatan kerja tidak mencukupi kebutuhan operasional, dengan rasio 3 komputer untuk 8 karyawan kantor (staf administrasi dan *customer service*) yang menyebabkan 5 karyawan harus berbagi perangkat, padahal standar ideal adalah rasio 1:1, kondisi ini mengakibatkan proses booking dan administrasi kendaraan

menjadi terhambat terutama pada jam-jam sibuk. Kondisi pemeliharaan fasilitas juga kurang optimal, dengan jadwal maintenance kantor yang hanya dilakukan 1 kali per tahun tanpa jadwal rutin pembersihan AC, mengakibatkan AC sering mengalami kerusakan dan ruang tunggu pelanggan menjadi kurang terawat, hal ini berdampak negatif pada citra perusahaan di mata pelanggan. Dari aspek teknologi pendukung, perusahaan masih sangat tertinggal dengan sistem booking yang masih dilakukan secara manual melalui telepon atau *WhatsApp* dan belum tersedianya aplikasi *booking online* yang terintegrasi, kondisi ini menyebabkan proses reservasi menjadi lambat, data pelanggan tidak terintegrasi dengan baik, dan perusahaan kehilangan peluang untuk berkompetisi dengan perusahaan sewa kendaraan lain yang sudah menggunakan sistem digital. Kondisi-kondisi tersebut secara kumulatif menciptakan lingkungan kerja yang tidak kondusif dan berpotensi menurunkan kinerja karyawan pada PT. Istana Kanza Darya.



Tabel 1. 3
Data Stres kerja PT. Istana Kanza Darya

| Indikator Stres kerja | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Tren |
|--|------|------|------|------|------|------|
| Jam lembur rata-rata (jam/bulan) | 8 | 12 | 18 | 22 | 28 | ↑ |
| Keluhan kelelahan fisik (% karyawan) | 25 | 32 | 40 | 52 | 65 | ↑ |
| Keluhan tekanan kerja (beban, target, pelanggan) (%) | 30 | 38 | 50 | 58 | 70 | ↑ |
| Gangguan waktu istirahat (menit hilang/hari) | 20 | 25 | 30 | 35 | 45 | ↑ |

Sumber : PT. Istana Kanza Darya, 2025

Data stres kerja pada PT. Istana Kanza Darya menunjukkan tren peningkatan yang konsisten dan mengkhawatirkan selama periode 2020–2024.

Salah satu indikator paling mencolok adalah meningkatnya jam lembur rata-rata dari 8 jam per bulan pada 2020 menjadi 28 jam per bulan pada 2024. Kenaikan ini menunjukkan bahwa karyawan, khususnya driver dan mekanik, harus bekerja jauh melampaui jam kerja normal untuk memenuhi kebutuhan operasional perusahaan. Kondisi tersebut secara langsung berdampak pada meningkatnya keluhan kelelahan fisik, yang mengalami kenaikan tajam dari 25% menjadi 65%. Kelelahan ini mencerminkan beban kerja yang semakin berat dan menumpuk setiap tahunnya.

Selain kelelahan fisik, keluhan terkait tekanan kerja seperti tuntutan pelanggan, padatnya jadwal, serta target pengantaran juga meningkat signifikan dari 30% pada tahun 2020 menjadi 70% pada tahun 2024. Peningkatan tekanan ini menunjukkan bahwa beban mental dan tekanan psikologis karyawan semakin tinggi seiring berkurangnya jumlah tenaga kerja yang tersedia. Gangguan terhadap waktu istirahat juga semakin parah, terlihat dari meningkatnya waktu istirahat yang hilang dari 20 menit menjadi 45 menit per hari, yang menunjukkan bahwa karyawan semakin sulit mendapatkan waktu pemulihan yang cukup selama bekerja.

Secara keseluruhan, peningkatan stres kerja yang tidak terkendali ini dapat membawa dampak serius terhadap kesehatan, keselamatan, dan kinerja jangka panjang karyawan. Situasi ini menuntut perhatian strategis dari manajemen perusahaan untuk melakukan evaluasi terhadap sistem kerja, menambah tenaga operasional, serta memperbaiki pengaturan *shift* dan waktu istirahat agar beban kerja dapat lebih proporsional dan tingkat stres kerja kembali berada pada kondisi yang wajar.

Tabel 1. 4
Data Kinerja Karyawan PT. Istana Kanza Darya

| Indikator Kinerja Karyawan | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Tren |
|------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Produktivitas kerja (%) | 92 | 88 | 82 | 75 | 68 | ↓ |
| Pencapaian target (%) | 95 | 90 | 85 | 78 | 70 | ↓ |
| Kualitas hasil kerja (skala 1-100) | 90 | 85 | 80 | 72 | 65 | ↓ |
| Tingkat kesalahan kerja (%) | 8 | 12 | 16 | 22 | 28 | ↑ |
| Tingkat absensi (%) | 5 | 8 | 12 | 16 | 22 | ↑ |

Sumber : PT. Istana Kanza Darya, 2025

Data kinerja karyawan pada PT. Istana Kanza Darya menunjukkan penurunan yang sistematis dan signifikan selama periode 2020-2024. Produktivitas kerja mengalami penurunan yang drastis dari 92% pada tahun 2020 menjadi 68% pada tahun 2024, mencerminkan menurunnya efisiensi dan efektivitas karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan mereka. Pencapaian target juga menurun dari 95% menjadi 70%, menunjukkan semakin banyak target kerja yang tidak tercapai sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan.

Kualitas hasil kerja menunjukkan tren penurunan dari 90 poin menjadi 65 poin pada skala 100, mengindikasikan bahwa tidak hanya kuantitas, tetapi juga kualitas output kerja mengalami kemunduran yang signifikan. Tingkat kesalahan kerja meningkat dari 8% menjadi 28%, menunjukkan meningkatnya frekuensi error dalam pelaksanaan tugas yang dapat berdampak pada kualitas produk atau layanan perusahaan. Tingkat absensi juga mengalami peningkatan yang mengkhawatirkan dari 5% menjadi 22%, mengindikasikan menurunnya komitmen dan kesehatan karyawan.

Penurunan kinerja yang terjadi di semua indikator ini mengindikasikan adanya permasalahan mendasar dalam sistem manajemen kinerja dan pengelolaan sumber daya manusia di PT. Istana Kanza Darya. Situasi ini memerlukan pendekatan komprehensif yang melibatkan perbaikan pada berbagai aspek, termasuk peningkatan kualitas lingkungan kerja dan pengelolaan stres kerja yang lebih baik.

Untuk memahami secara mendalam fenomena yang terjadi, penulis melakukan observasi dan wawancara awal dengan beberapa pihak kunci di PT. Istana Kanza Darya pada saat peneliti melakukan magang. Manager Rental menyampaikan keprihatinannya terkait meningkatnya tingkat stres kerja di kalangan karyawan. Ia menjelaskan bahwa dalam dua tahun terakhir perusahaan harus mengurangi jumlah personel, sementara permintaan layanan rental dan transportasi justru meningkat. Hal ini menyebabkan beban kerja menjadi tidak seimbang, *driver* harus menangani jadwal perjalanan yang lebih padat, staf operasional harus merespons lebih banyak permintaan dan komplain pelanggan, dan tim administrasi dituntut bekerja lebih cepat dengan keterbatasan sumber daya. Kondisi tersebut mulai terlihat memengaruhi fokus kerja, produktivitas, dan akhirnya berdampak pada meningkatnya *turnover* karyawan.

Supervisor Rental memberikan gambaran tambahan dari sisi lapangan. Ia mengungkapkan bahwa stres kerja karyawan terutama terlihat pada *driver* dan petugas penanganan kendaraan yang harus menghadapi tekanan waktu, tuntutan pelanggan, serta kondisi kendaraan yang membutuhkan pemeliharaan rutin. “Beberapa karyawan mengeluhkan kelelahan fisik dan mental karena ritme kerja

yang tidak menentu. Fasilitas operasional sebenarnya memadai, tetapi intensitas pekerjaan yang tinggi membuat mereka cepat jenuh. Ketika kendaraan harus disiapkan dengan cepat atau ketika ada permintaan mendadak, mereka sering merasa tertekan,” jelasnya. Dampaknya terlihat pada meningkatnya keterlambatan serah terima kendaraan dan menurunnya ketelitian dalam pemeriksaan unit.

Direktur turut menegaskan bahwa perusahaan perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kondisi psikologis karyawan. Ia menjelaskan bahwa data internal menunjukkan adanya ketidakseimbangan dalam pembagian beban kerja, kurang optimalnya dukungan sistem manajemen SDM, serta pola stres kerja yang meningkat, terutama pada divisi yang berhubungan langsung dengan pelanggan. “Dalam industri jasa transportasi yang sangat kompetitif, kita harus memastikan bahwa karyawan memiliki kondisi kerja yang sehat dan dapat mengelola stres mereka dengan baik. Jika tidak, kualitas layanan dan kinerja organisasi secara keseluruhan akan terdampak,” ujarnya dalam rapat evaluasi kinerja triwulanan.

Fenomena yang terungkap melalui data kuantitatif dan wawancara awal menunjukkan adanya permasalahan serius dalam pengelolaan sumber daya manusia di PT. Istana Kanza Darya. Situasi ini menjadi semakin kritis mengingat peran strategis PT. Istana Kanza Darya dalam industri dan kontribusinya terhadap perekonomian daerah. Rendahnya kinerja karyawan yang tercermin dari berbagai indikator tersebut berpotensi mengganggu keberlanjutan usaha dan daya saing perusahaan di pasar. Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan pihak manajemen yang mengungkapkan adanya kesenjangan antara tuntutan bisnis yang

semakin kompleks dengan kapasitas organisasi dalam mengelola sumber daya manusianya. Kondisi ini memerlukan kajian mendalam untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan serta merumuskan solusi yang tepat untuk meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, penelitian tentang pengaruh lingkungan kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Istana Kanza Darya menjadi sangat penting dan mendesak untuk dilakukan.

Penelitian ini menggunakan studi Nurmala & Yusuf (2025) dengan judul “Pengaruh *Work-life balance* Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Oceanica Megah Utama”. Perbedaan penelitian terletak pada tempat penelitian dan mengganti variabel *work-life balance* menjadi variabel stres kerja sesuai penelitian acuan untuk mengganti variabel tersebut sebagai variabel independen.

Berbagai penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Pengelolaan stres kerja yang tepat, seperti melalui pembagian tugas yang proporsional dan dukungan organisasi, dapat menurunkan tingkat kelelahan serta meningkatkan produktivitas karyawan secara keseluruhan (Kurniawan & Al Rizki, 2022). Demikian pula, lingkungan kerja yang kondusif baik dari segi kenyamanan fisik maupun hubungan sosial antarpegawai terbukti dapat memperkuat motivasi dan kualitas hasil kerja (Wahyuni *et al.*, 2023).

Pemilihan PT. Istana Kanza Darya sebagai objek penelitian didasarkan pada beberapa pertimbangan penting. Pertama, PT. Istana Kanza Darya merupakan

perusahaan jasa transportasi dan rental kendaraan yang memiliki karakteristik pekerjaan dengan ritme cepat, tuntutan layanan tinggi, serta kebutuhan koordinasi intens antardivisi. Kondisi ini memberikan konteks yang relevan untuk menganalisis lingkungan kerja dan stres kerja pada industri berbasis layanan. Kedua, temuan awal dari observasi dan wawancara menunjukkan adanya permasalahan terkait meningkatnya beban kerja, *shift kerja* yang tidak stabil, dan tekanan operasional terutama pada periode permintaan tinggi, yang berdampak pada penurunan kinerja sejumlah karyawan. Ketiga, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi perusahaan dalam merumuskan strategi pengelolaan SDM yang lebih adaptif seperti penataan jadwal kerja, perbaikan sistem operasional, dan pengelolaan stres kerja serta memberikan kontribusi akademik bagi literatur manajemen SDM pada sektor jasa transportasi di Indonesia.

Berdasarkan penjabaran di atas, maka penulis tertarik untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di PT. Istana Kanza Darya. Penelitian ini tidak hanya akan memberikan wawasan berharga tentang dinamika internal perusahaan, tetapi juga berkontribusi pada literatur yang ada dengan mengeksplorasi interaksi antara lingkungan kerja dan stres kerja dalam konteks industri di Indonesia. Oleh karena itu, penulis akan mengangkat penelitian berjudul **"Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Istana Kanza Darya"**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan utama yang terjadi pada PT. Istana Kanza Darya sebagai berikut:

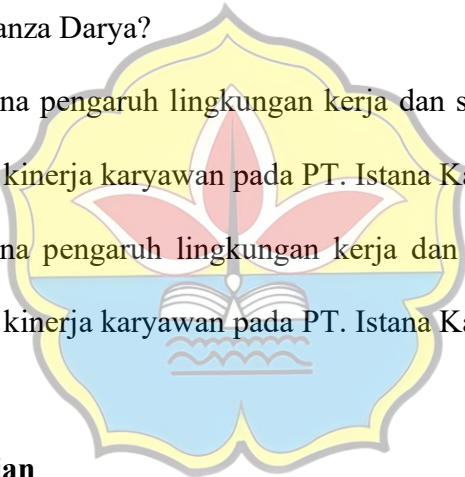
1. Lingkungan kerja belum memadai pada aspek fisik (pencahayaan 4 jendela untuk 80m², suhu 29-32°C, tanpa sekat area parkir), aspek nonfisik (tidak ada gathering sejak 2023, briefing 1x/bulan, belum ada SOP), dan fasilitas (3 komputer untuk 8 karyawan, maintenance 1x/tahun, sistem manual). Kondisi ini belum optimal untuk mendukung kinerja karyawan perusahaan transportasi.
2. Stres kerja mengalami peningkatan drastis dalam lima tahun terakhir, terlihat dari meningkatnya jam lembur rata-rata per bulan (8 menjadi 28 jam), meningkatnya keluhan kelelahan fisik (25% menjadi 65%), meningkatnya tekanan kerja terkait beban, target, dan permintaan pelanggan (30% menjadi 70%), serta semakin banyaknya gangguan waktu istirahat (20 menit menjadi 45 menit hilang per hari). Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara tuntutan pekerjaan yang semakin tinggi dengan kapasitas tenaga kerja yang terbatas, sehingga memicu tekanan fisik dan psikologis yang berkepanjangan.
3. Kinerja karyawan mengalami penurunan signifikan pada seluruh indikator, yang ditandai dengan turunnya produktivitas kerja dari 92% menjadi 68%, pencapaian target menurun dari 95% menjadi 70%, dan kualitas hasil kerja turun dari 90 menjadi 65 poin. Sementara itu, tingkat kesalahan kerja

meningkat dari 8% menjadi 28% dan tingkat absensi meningkat dari 5% menjadi 22%. Penurunan ini menunjukkan bahwa sistem manajemen kinerja tidak berjalan optimal.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka dapat dituliskan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana lingkungan kerja, stres kerja, dan kinerja karyawan pada PT. Istana Kanza Darya?
2. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja dan stres kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. Istana Kanza Darya?
3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja dan stres kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Istana Kanza Darya?



1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang permasalahan diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis lingkungan kerja, stres kerja, dan kinerja karyawan pada PT. Istana Kanza Darya.
2. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja dan stres kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. Istana Kanza Darya.
3. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja dan stres kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Istana Kanza Darya.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasi. Dengan mengintegrasikan variabel lingkungan kerja dan stres kerja dalam satu model penelitian, studi ini memperkaya literatur mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan di sektor industri. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa, akademisi, dan peneliti di bidang manajemen untuk melakukan kajian lebih lanjut mengenai strategi peningkatan kinerja karyawan melalui penguatan perbaikan lingkungan kerja.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan manajerial bagi PT. Istana Kanza Darya dalam merumuskan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif. Hasil analisis mengenai pengaruh lingkungan kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan dapat membantu perusahaan untuk: Mengidentifikasi faktor dominan yang menyebabkan penurunan kinerja; Merancang program pelatihan dan pengembangan karyawan yang lebih terarah; Meningkatkan kondisi dan fasilitas kerja agar lebih mendukung produktivitas; Melakukan penyesuaian stres kerja agar lebih seimbang dan tidak menimbulkan kelelahan; serta Mengembangkan sistem penilaian dan penghargaan kinerja yang lebih objektif dan memotivasi. Dengan demikian,

hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan efisiensi operasional, lingkungan kerja karyawan, dan daya saing organisasi secara berkelanjutan.

