

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Industri teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat seiring dengan meningkatnya digitalisasi di berbagai sektor bisnis. Transformasi digital telah mendorong perubahan signifikan dalam berbagai sektor, khususnya pada bidang bisnis dan perdagangan (Sulistyojati et al., 2024). Teknologi digital tidak hanya berperan sebagai alat pendukung, tetapi telah menjadi bagian penting dalam strategi bisnis perusahaan untuk meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan pasar, serta mempercepat proses pengambilan keputusan. Selain itu, integrasi teknologi informasi dalam dunia usaha turut menciptakan lingkungan bisnis yang lebih kompetitif, inovatif, dan dinamis, sehingga menuntut perusahaan untuk terus beradaptasi dengan perubahan teknologi yang berlangsung secara cepat. Pemanfaatan teknologi digital telah mengubah pola operasional perusahaan dalam menjalankan aktivitas bisnis secara lebih efisien, cepat, dan terintegrasi (Hendrawan & Prasetyo, 2024).

**Tabel 1. 1**  
**Perkembangan Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi**  
**Tahun 2022-2024**

<b>Tahun</b>	<b>Indeks</b>	<b>Kenaikan (%)</b>
2022	5,85	-
2023	5,90	0,05%
2024	6,02	0,12%

Sumber : Badan Pusat Statistik, 2024

Berdasarkan tabel 1.1, menunjukkan pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Indonesia menunjukkan tren peningkatan yang

berkelanjutan dalam kurun waktu tiga tahun terakhir. Kenaikan nilai Indeks Pembangunan TIK dari 5,85 pada tahun 2022 menjadi 6,02 pada tahun 2024. Secara kumulatif, peningkatan sebesar ini mencerminkan adanya kemajuan signifikan dalam penguatan infrastruktur, perluasan akses layanan digital, serta peningkatan pemanfaatan TIK oleh masyarakat. Peningkatan yang paling signifikan pada subindeks penggunaan TIK mengindikasikan bahwa masyarakat semakin aktif dalam memanfaatkan layanan digital, baik untuk kebutuhan sehari-hari maupun aktivitas ekonomi, pendidikan, dan layanan publik.

Salah satu faktor utama dari perkembangan industri teknologi informasi dan komunikasi (TIK) adalah meningkatnya jumlah pengguna internet, yang berperan penting sebagai infrastruktur utama dalam mendukung transformasi digital dan aktivitas bisnis berbasis teknologi. Internet tidak hanya menjadi sarana komunikasi, tetapi juga menjadi fondasi bagi pertumbuhan bisnis digital, termasuk *e-commerce*, yang mendorong perubahan pola transaksi serta persaingan usaha di Indonesia. Oleh karena itu, peningkatan jumlah pengguna internet menjadi faktor strategis dalam menggambarkan dinamika perkembangan industri digital nasional (Rafsanjani & Ansyah, 2025).

**Tabel 1. 2**  
**Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2020-2024**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Pengguna (Orang)</b>	<b>Kenaikan (%)</b>
2020	146 Juta	-
2021	169 Juta	16,15%
2022	183 Juta	7,7%
2023	184 Juta	0,6%
2024	185,3 Juta	0,8%

Sumber : Data Reportal, 2024

Berdasarkan tabel 1.2, jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat dari 146 juta orang pada tahun 2020 menjadi 185,3 juta orang pada tahun 2024,

meskipun laju pertumbuhannya cenderung melambat. Peningkatan jumlah pengguna internet ini menunjukkan semakin luasnya penetrasi teknologi digital di Indonesia, yang menjadi faktor pendorong utama berkembangnya industri digital, khususnya *e-commerce*. Dengan semakin besarnya basis pengguna internet, peluang pertumbuhan aktivitas perdagangan elektronik semakin terbuka, sekaligus meningkatkan tingkat persaingan antarperusahaan *e-commerce* dalam memanfaatkan pasar digital yang terus berkembang.

**Tabel 1. 3**  
**Jumlah Pengguna *e-Commerce* di Indonesia Tahun 2020-2024**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Pengguna (Orang)</b>	<b>Kenaikan (%)</b>
2020	38,72 Juta	-
2021	44,43 Juta	14,75%
2022	50,89 Juta	14,54%
2023	58,63 Juta	15,21%
2024	65,65 Juta	11,97%

Sumber : Databoks, 2024

Berdasarkan tabel 1.3, jumlah pengguna menunjukkan peningkatan yang konsisten setiap tahunnya. Pada tahun 2020 tercatat sebanyak 38,72 juta pengguna dan terus meningkat hingga mencapai 65,65 juta pengguna pada tahun 2024. Tren ini menunjukkan bahwa pemanfaatan *e-commerce* oleh masyarakat Indonesia semakin meluas dan menjadi bagian penting dalam aktivitas perdagangan digital.

Seiring dengan meningkatnya penetrasi internet dan perkembangan industri digital di Indonesia, pemanfaatan internet dalam aktivitas *e-commerce* juga mengalami pertumbuhan yang signifikan. Internet tidak hanya digunakan sebagai sarana informasi, tetapi telah menjadi media utama dalam kegiatan transaksi jual beli barang dan jasa secara daring. Tingginya adopsi *e-commerce* mencerminkan perubahan perilaku masyarakat dalam menjalankan aktivitas ekonomi digital. Oleh karena itu, data mengenai penggunaan internet untuk *e-commerce* menjadi penting

untuk menggambarkan perkembangan aktivitas perdagangan elektronik di Indonesia.

**Tabel 1. 4**  
**Penggunaan Internet untuk *e-Commerce* di Indonesia Tahun 2022-2024**

Tahun	Kategori	Jumlah Pengguna (Orang)
2022	Penjualan Barang/Jasa	7,8 Juta
	Pembelian Barang/Jasa	27,7 Juta
2023	Penjualan Barang/Jasa	9 Juta
	Pembelian Barang/Jasa	34,5 Juta
2024	Penjualan Barang/Jasa	9,7 Juta
	Pembelian Barang/Jasa	43,2 Juta

Sumber : Survei Sosial Ekonomi Nasional, Badan Pusat Statistik, 2024

Berdasarkan tabel 1.4, penggunaan internet untuk *e-commerce* di Indonesia terus meningkat pada periode 2022–2024, baik untuk aktivitas penjualan maupun pembelian barang dan jasa, dengan dominasi aktivitas pembelian. Peningkatan ini menunjukkan semakin besarnya potensi pasar *e-commerce* di Indonesia serta meningkatnya tingkat persaingan antarperusahaan digital. Kondisi tersebut mendorong perusahaan *e-commerce* untuk mampu bersaing secara berkelanjutan dalam menghadapi pertumbuhan pasar digital yang semakin kompetitif.

Di mulai dengan *platform* jual-beli *online* sederhana, kini *e-commerce* telah berkembang menjadi ekosistem yang kompleks dengan berbagai pemain dan model bisnis. Pada awal dekade, beberapa pemain lokal dan regional mulai mendominasi pasar, menawarkan berbagai produk mulai dari mode hingga elektronik. Sektor *e-commerce* dan *marketplace* tetapi juga diramaikan oleh pertumbuhan cepat di segmen lain seperti *social commerce*, dan *quick commerce* yang masing-masing memiliki karakteristik berbeda. *E-commerce* merupakan aktivitas jual beli secara daring yang dilakukan langsung oleh perusahaan melalui platform milik sendiri. *Marketplace* berfungsi sebagai perantara yang mempertemukan penjual dan

pembeli dalam satu platform digital. *Social commerce* memanfaatkan media sosial sebagai sarana transaksi dengan menekankan interaksi dan pengaruh sosial. Sementara itu, *quick commerce* berfokus pada kecepatan layanan dengan pengiriman produk dalam waktu sangat singkat untuk memenuhi kebutuhan konsumen secara cepat dan praktis.

**Tabel 1. 5**  
**Peringkat *Website* dan Jumlah Pengunjung Perusahaan Jual Beli Barang Elektronik *Online* di Indonesia**

No.	Nama	Peringkat <i>Website</i>	Jumlah Penunjung
1	Shopee	#7	237.000.000 per bulan
2	Tokopedia	#14	88.900.000 per bulan
3	Lazada	#42	47.690.000 per bulan
4	Blibli	#75	28.890.000 per bulan
5	Bukalapak	#175	11.200.000 per bulan
6	Bhinneka	#1.993	1.040.000 per bulan
7	Jakarta Notebook	#1.306	803.312 per bulan
8	Jakmall	#2.651	474.528 per bulan
9	PT XYZ	#14.850	195.034 per bulan
10	Hartono	#10.663	193.127 per bulan

Sumber : Sasana Digital, 2024

Berdasarkan tabel 1.5, terlihat adanya perbedaan yang signifikan dalam peringkat *website* dan jumlah pengunjung antarperusahaan jual beli barang elektronik online di Indonesia. Perusahaan besar seperti Shopee, Tokopedia, dan Lazada mendominasi jumlah pengunjung bulanan, sedangkan PT XYZ berada pada peringkat yang relatif lebih rendah dengan jumlah pengunjung sebesar 195.034 per bulan. Kondisi ini menunjukkan bahwa PT PT XYZ menghadapi tantangan yang cukup besar dalam menarik minat konsumen dan meningkatkan daya saing di tengah dominasi platform *e-commerce* besar. Oleh karena itu, PT XYZ menjadi objek penelitian yang relevan untuk dikaji, guna memahami faktor-faktor internal perusahaan yang berpotensi memengaruhi kinerja karyawan dalam

mendukung peningkatan kinerja perusahaan secara keseluruhan di tengah persaingan industri *e-commerce* yang semakin ketat.

Perkembangan industri teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mendorong perusahaan berbasis teknologi untuk beradaptasi dengan dinamika pasar yang semakin kompetitif, termasuk dalam pengelolaan sumber daya manusia. Perusahaan yang bergerak di bagian industri ini dituntut untuk memiliki karyawan dengan kinerja yang optimal guna mendukung keberlangsungan dan daya saing perusahaan (August & Budiarto, 2023).

**Tabel 1. 6**  
**Capaian Kinerja Karyawan PT XYZ**

Tahun	Target	Realisasi	Kategori	Kenaikan/ Penurunan
2022	100%	90%	Sangat Baik	-
2023	100%	87%	Baik	3%
2024	100%	81%	Baik	6%

Sumber : Data Internal Perusahaan PT XYZ, 2025

Berdasarkan tabel 1.6 diatas capaian kinerja karyawan PT XYZ menunjukkan kecenderungan menurun selama periode 2022–2024. Pada tahun 2022, realisasi kinerja mencapai 90% dengan kategori sangat baik. Namun, pada tahun 2023 realisasi kinerja menurun menjadi 87%, atau mengalami penurunan sebesar 3%, meskipun masih berada dalam kategori baik.

Penurunan kinerja kembali terjadi pada tahun 2024, di mana realisasi hanya mencapai 81%, turun sebesar 6% dibandingkan tahun sebelumnya. Secara keseluruhan, selama tiga tahun terakhir terjadi penurunan kinerja sebesar 9% dari tahun 2022 ke 2024. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidakkonsistenan kinerja karyawan dalam mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan.

Penurunan capaian kinerja tersebut mengindikasikan adanya faktor-faktor internal yang perlu mendapat perhatian manajemen, seperti beban kerja, stres kerja,

serta tingkat kepuasan kerja karyawan. Oleh karena itu, diperlukan kajian lebih lanjut untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan agar perusahaan dapat merumuskan strategi perbaikan kinerja secara berkelanjutan.

Karyawan adalah satu-satunya sumber daya yang tidak dapat direplikasi dan disalin oleh orang lain dan merupakan aset utama yang berperan langsung dalam menjalankan sistem, melayani pelanggan, serta menjaga kualitas operasional perusahaan (Widianti & Herlina, 2023). Tantangan yang muncul akibat perubahan teknologi, tuntutan kinerja yang tinggi, serta ritme kerja yang cepat menjadikan pengelolaan tenaga kerja sebagai aspek krusial bagi perusahaan digital. Oleh karena itu, faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan, terutama di tengah tuntutan pekerjaan yang semakin kompleks dan berorientasi pada kecepatan serta ketepatan layanan (August & Budiarto, 2023).

Menurut John Minner dalam Teguh & Anuar (2023) penilaian kinerja karyawan dapat diukur dengan 5 (lima) dimensi yaitu, kuantitas kerja, kualitas kerja, kerja sama, tanggung jawab, dan inisiatif. Untuk mengetahui bagaimana kondisi sebenarnya di lapangan, maka peneliti melakukan penelitian pendahuluan mengenai kinerja karyawan di PT XYZ kepada 30 karyawan mengenai permasalahan kinerja karyawan. Berikut hasilnya:

**Tabel 1. 7**  
**Penelitian Pendahuluan mengenai Kinerja Karyawan PT XYZ**

No.	Variabel	Dimensi	Frekuensi Jawaban					Jumlah Skor	Rata - Rata
			STS	TS	KS	S	SS		
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
1.	Kinerja Karyawan	Kuantitas Kerja	4	6	6	6	8	98	3,2
		Kualitas Kerja	6	8	4	7	5	87	2,9
		Kerja Sama	4	4	4	12	6	102	3,4

No.	Variabel	Dimensi	Frekuensi Jawaban					Jumlah Skor	Rata - Rata
			STS	TS	KS	S	SS		
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
		Tanggung Jawab	2	6	6	11	5	101	3,3
		Inisiatif	1	6	9	8	6	102	3,4
Skor Rata – Rata									3,24
Jumlah Skor = Nilai x Frekuensi Jawaban									
Rata – Rata = Jumlah Skor : Jumlah Responden (30 orang)									
Skor Rata – Rata = Jumlah Rata – Rata : Jumlah Item Pernyataan									

Sumber: Data diolah Peneliti, 2026

Berdasarkan tabel 1.7, kinerja karyawan PT XYZ memiliki skor rata-rata sebesar 3,24 yang menunjukkan kategori cukup baik. Dimensi kerja sama dan inisiatif memperoleh nilai rata-rata tertinggi, masing-masing sebesar 3,4, yang mengindikasikan kemampuan karyawan dalam bekerja sama dan berinisiatif sudah cukup baik. Dimensi tanggung jawab memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,3, sedangkan kuantitas kerja sebesar 3,2. Sementara itu, dimensi kualitas kerja memperoleh nilai rata-rata terendah, yaitu 2,9, sehingga perlu mendapatkan perhatian lebih untuk meningkatkan kinerja karyawan secara keseluruhan.

Menurut Adhistry et al. (2022:135) mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah stres kerja, beban kerja dan lingkungan kerja. Menurut Azis Firdaus (2023:20) kemampuan dan keahlian, kepribadian, motivasi kerja, budaya organisasi, kepuasan kerja, komitmen, dan loyalitas.

Berdasarkan kedua pendapat di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian pendahuluan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT XYZ yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1. 8**  
**Penelitian Pendahuluan mengenai Faktor-faktor yang Mempengaruhi**  
**Kinerja Karyawan PT XYZ**

No.	Variabel	Dimensi	Frekuensi					Skor	Rata - Rata
			STS	TS	KS	S	SS		
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
1.	Stres kerja	Faktor Lingkungan	-	2	13	15	-	77	-
		Faktor Organisasi	3	4	16	7	-	93	3
		Faktor Pribadi	3	8	16	2	1	100	3
<b>Jumlah Rata – Rata Stres Kerja</b>								<b>4,43</b>	
2.	Beban Kerja	Waktu	0	3	10	11	7	115	3,8
		Aturan	4	4	4	12	6	102	3,4
		Sanksi	1	2	8	14	5	110	3,6
<b>Jumlah Rata – Rata Beban Kerja</b>								<b>3,60</b>	
3.	Lingkungan Kerja	Fasilitas	0	3	4	12	11	121	4,03
		Suasana Kerja	0	7	9	6	8	105	3,5
<b>Jumlah Skor Rata – Rata Lingkungan Kerja</b>								<b>3,77</b>	
4.	Kemampuan dan Keahlian,	Keahlian Teknis	0	1	1	11	17	134	4,46
		Penyelesaian Tugas	0	2	12	11	5	109	3,36
<b>Jumlah Rata – Rata Kemampuan dan Keahlian</b>								<b>3,91</b>	
5.	Kepribadian,	Sikap Proaktif	1	8	5	5	11	107	3,56
		Stabilitas Emosi	7	4	15	4	1	105	3,38
<b>Jumlah Rata – Rata Kepribadian</b>								<b>3,47</b>	
6.	Motivasi Kerja	Dorongan pencapaian	3	14	4	6	5	100	3,22
		Reward Oriented	0	2	4	13	1	73	3,65
<b>Jumlah Rata – Rata Motivasi Kerja</b>								<b>3,44</b>	
7.	Budaya Organisasi	Nilai bersama	2	2	6	8	12	116	3,86
		Normatif	0	0	4	13	13	129	4,3
<b>Jumlah Rata – Rata Budaya Organisasi</b>								<b>4,08</b>	
8.	Kepuasan Kerja	Intensif	3	7	8	8	4	93	3,1
		Penghargaan	3	11	10	3	3	82	2,73
		Pengakuan	0	3	13	10	4	105	3,5

No.	Variabel	Dimensi	Frekuensi					Skor	Rata - Rata
			STS	TS	KS	S	SS		
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
		Penilaian	1	17	8	2	2	77	2,56
<b>Jumlah Rata – Rata Kepuasan Kerja</b>									<b>2,97</b>
9	Komitmen	Loyalitas jangka panjang	0	0	0	6	24	144	4,8
		Retensi kerja	7	4	15	4	1	105	3,38
<b>Jumlah Rata – Rata Komitmen</b>									<b>4,09</b>
10	Loyalitas	Fasilitas Kerja	0	1	3	9	17	132	4,4
		Dukungan Sosial	0	0	2	12	16	134	4,46
<b>Jumlah Rata – Rata Loyalitas</b>									<b>4,43</b>

Sumber: Data diolah Peneliti, 2026

Berdasarkan tabel 1.8, hasil penelitian pendahuluan yang dilakukan terhadap beberapa variabel yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan, diperoleh gambaran mengenai kondisi persepsi responden terhadap masing-masing faktor yang diteliti. Variabel stres kerja memiliki nilai rata-rata sebesar 4,43, yang termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa karyawan merasakan tingkat stres kerja yang relatif tinggi. Variabel beban kerja memiliki nilai rata-rata sebesar 2,93, yang tergolong dalam kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa tuntutan pekerjaan masih dapat ditoleransi oleh karyawan, namun tetap memerlukan pengaturan yang tepat agar tidak berkembang menjadi tekanan kerja. Sementara itu, kepuasan kerja memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,97, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan karyawan belum optimal, khususnya terkait penghargaan dan penilaian kerja. Di sisi lain, variabel lingkungan kerja sebesar 3,77, kemampuan dan keahlian 3,91, serta budaya organisasi 4,08 menunjukkan kategori baik hingga tinggi, yang menandakan bahwa faktor-faktor tersebut telah mendukung aktivitas kerja karyawan. Selain itu, komitmen 4,09 dan loyalitas 4,43

karyawan tergolong tinggi, menunjukkan adanya keterikatan yang kuat terhadap organisasi.

Perusahaan adalah wadah yang didirikan oleh seorang atau sekelompok orang untuk memperoleh keuntungan. Setiap perusahaan memiliki visi, misi, dan tujuan yang akan dicapainya. Untuk mencapai tujuan tersebut, seluruh perusahaan harus bekerja dengan baik, dan karyawan adalah salah satunya (Indriawati & Suryati, 2022).

Beban kerja merupakan salah satu komponen penting yang dapat memengaruhi kinerja karyawan, terutama pada perusahaan *e-commerce* yang memiliki target yang tinggi dan alur kerja yang cepat. Perusahaan digital seperti PT XYZ menuntut pekerja untuk menyelesaikan tugas secara tepat waktu dan dengan akurasi yang tinggi. Beban kerja erat kaitannya dengan tugas-tugas yang memerlukan rangsangan mental dan aktivitas fisik yang harus dilakukan dalam jangka waktu tertentu, baik dilakukan atau tidak. Ini bisa berdampak baik atau buruk bagi pekerjaan (Saputra & Sidik, 2025). Apabila tidak diimbangi dengan pembagian tugas dan sumber daya yang memadai, situasi ini dapat menyebabkan beban kerja yang berlebihan dan kinerja yang buruk bagi karyawan.

Stres kerja juga menjadi faktor penting dalam lingkungan kerja industri *e-commerce*. Stres digital sebagai sebuah fenomena stres yang dialami oleh karyawan akibat dari penggunaan teknologi informasi. Tekanan pekerjaan, tuntutan pencapaian target, serta dinamika perubahan sistem dan teknologi dapat memicu stres kerja pada karyawan (Augest & Budiarto, 2023). Jika stres kerja tidak dikelola dengan baik, hal ini dapat berdampak pada kinerja kerja secara keseluruhan. Oleh karena itu, bisnis digital seperti PT XYZ harus memperhatikan aspek penting stres kerja.

Kepuasan kerja merupakan faktor lain yang berperan dalam menentukan kinerja karyawan. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional internal seorang karyawan terhadap pekerjaannya, yang dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal (Mahayasa et al., 2024). Tingkat kepuasan kerja yang baik dapat mendorong pekerja untuk bekerja lebih keras, setia, dan bertanggung jawab atas apa yang mereka lakukan. Berbagai faktor, termasuk hubungan kerja yang baik, sistem penghargaan, dan lingkungan kerja yang menyenangkan, memengaruhi tingkat kepuasan karyawan di perusahaan *e-commerce*. Jika karyawan merasa puas dengan pekerjaan mereka, kinerja mereka cenderung meningkat dan membantu perusahaan mencapai tujuan mereka, seperti yang terjadi pada PT XYZ.

Kinerja karyawan menjadi faktor yang penting karena berperan langsung dalam operasi perusahaan, kualitas layanan, serta pencapaian tujuan organisasi. Namun, kondisi kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh tuntutan kerja yang tinggi, ritme kerja yang cepat, dan target yang harus dicapai (Nazarudin & Ruliana, 2024). Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor seperti beban kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja karena ketiganya diduga berperan penting dalam menentukan tingkat kinerja karyawan, khususnya dalam bisnis *e-commerce* seperti PT XYZ.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka peneliti bertujuan melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT XYZ”**.

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan hasil prasarvei yang dilakukan terhadap karyawan PT XYZ, ditemukan adanya permasalahan yang berkaitan dengan beban kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja yang diduga berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa tekanan pekerjaan yang tinggi, lingkungan kerja yang dinamis, serta tingkat kepuasan yang belum optimal dapat menurunkan motivasi dan produktivitas tenaga kerja. Oleh karena itu, diperlukan analisis lebih mendalam untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dan merumuskan pertanyaan penelitian.

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian mengenai kondisi industri e-commerce serta fenomena yang terjadi pada PT XYZ, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Beban Kerja
  - a. Tuntutan penyelesaian pekerjaan dalam waktu yang terbatas pada PT XYZ cukup tinggi.
  - b. Ritme kerja cepat pada industri e-commerce berpotensi meningkatkan tekanan kerja karyawan.
  - c. Pembagian tugas dan aturan kerja berpotensi belum sepenuhnya seimbang dengan kemampuan karyawan.
2. Stres Kerja
  - a. Tekanan pencapaian target kerja memicu meningkatnya stres karyawan.
  - b. Perubahan sistem dan teknologi yang cepat menimbulkan tuntutan adaptasi berkelanjutan.

- c. Stres kerja yang tinggi berpotensi menurunkan fokus dan produktivitas karyawan.
3. Kepuasan Kerja
    - a. Penghargaan dan penilaian kerja belum dirasakan optimal oleh karyawan.
    - b. Tingkat kepuasan kerja karyawan cenderung sedang hingga rendah.
    - c. Rendahnya kepuasan kerja berpotensi menurunkan motivasi dan keterlibatan karyawan.
  4. Kinerja Karyawan
    - a. Capaian kinerja karyawan belum mencapai target perusahaan secara konsisten.
    - b. Terjadi penurunan realisasi kinerja karyawan dalam beberapa tahun terakhir.
    - c. Kualitas kerja karyawan masih perlu ditingkatkan untuk mendukung daya saing perusahaan.

### **1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan, maka terdapat beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi yaitu, sebagai berikut:

1. Bagaimana beban kerja karyawan PT XYZ.
2. Bagaimana stres kerja karyawan PT XYZ.
3. Bagaimana kepuasan kerja karyawan PT XYZ.
4. Bagaimana kinerja karyawan PT XYZ.
5. Seberapa besar pengaruh beban kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT XYZ, baik secara simultan dan parsial.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mengkaji:

1. Beban Kerja karyawan PT XYZ.
2. Stres Kerja karyawan PT XYZ.
3. Kepuasan Kerja karyawan PT XYZ.
4. Kinerja karyawan PT XYZ.
5. Besarnya pengaruh beban kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT XYZ, baik secara simultan dan parsial.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan gambaran mengenai keadaan yang sesungguhnya dan dapat memberikan manfaat bagi pihak – pihak yang berkepentingan akan menggunakan penelitian ini, terutama yang berhubungan dengan Pengaruh beban kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini diharapkan bisa berguna secara teoritis maupun praktis.

#### **1. Kegunaan Teoritis**

- a. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai keterkaitan antara beban kerja, stres kerja, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan.
- b. Memperluas hasil penelitian sebelumnya dengan menambahkan konteks baru pada perusahaan berbasis digital di Indonesia.
- c. Menjadi referensi bagi peneliti berikutnya yang tertarik mengkaji topik serupa pada objek penelitian yang berbeda.

## **2. Kegunaan Praktis**

- a. Memberikan gambaran bagi manajemen PT XYZ dalam mengatur porsi beban kerja agar lebih proporsional.
- b. Menjadi pertimbangan dalam menyusun kebijakan pengelolaan stres kerja sehingga karyawan dapat bekerja dengan lebih sehat dan produktif.
- c. Menyediakan rekomendasi dalam rangka meningkatkan kepuasan kerja karyawan melalui aspek kesejahteraan, lingkungan kerja, maupun penghargaan.
- d. Menjadi referensi bagi peneliti berikutnya yang tertarik mengkaji topik serupa pada objek penelitian yang berbeda.