

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada perkembangan era globalisasi dalam menjalankan kegiatan baik di organisasi menjadikan salah satu faktor pendorong yang memicu sebuah perubahan dan tantangan. Sebuah organisasi dituntut untuk mampu melakukan perubahan sebagai salah satu strategi untuk beradaptasi dengan lingkungan agar organisasi dapat bertahan. Dengan adanya perubahan dan tantangan mendorong agar organisasi untuk selalu berusaha menjadi efektif dan efisien. Salah satu faktor penting yang mempengaruhi efektifitas organisasi adalah dibutuhkan sumber daya manusia yang kompeten dibidangnya masing-masing dalam menjalankan kegiatan di sebuah organisasi juga diperlukan manajemen sumber daya manusia agar kegiatan yang akan dilaksanakan berjalan dengan baik dan mencapai target yang diinginkan.

Salah satu aspek yang sulit dihadapi dalam sebuah organisasi adalah bagaimana cara membuat karyawannya bekerja dengan efisien. Oleh karena itu karyawan dituntut untuk mampu mengerjakan pekerjaan sesuai dengan kemampuan dan keterampilan mereka, namun pada kenyataannya tidak semua dengan mempunyai kemampuan dan keterampilan kerja sesuai dengan yang diharapkan organisasi. Seseorang dapat bekerja secara efisien jika karyawan tersebut mampu dan terampil serta mempunyai kualitas dan semangat dalam bekerja sehingga dapat diharapkan hasil kerja yang maksimal.

Dengan itu perusahaan berupaya mengerahkan sumber daya yang ada dan mengkombinasikannya untuk mencapai hasil yang diinginkan. Sumber daya manusia juga menjadi kunci penentu perkembangan perusahaan. Keunggulan bersaing suatu perusahaan sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia. Oleh karena itu penanganan sumber daya manusia harus dilakukan secara menyeluruh dan seksama dalam rangka sistem pengelolaan sumber daya manusia yang bersifat strategis dan nyata.

Sumber daya manusia merupakan karyawan di perusahaan yang harus selalu berperan aktif dalam semua kegiatan organisasi, karena manusia merupakan perencana, penggunaan tenaga kerja yang efektif dan terarah merupakan kunci kearah peningkatan kinerja karyawan. Upaya untuk meningkatkan kualitas kerja yang baik bukanlah hal yang mudah, karena kenyataannya masih banyak para tenaga kerja yang belum menguasai keterampilan manajemen dan keahlian dalam pekerjaannya. Sehingga perlu adanya kontribusi tenaga kerja dalam perkembangan suatu organisasi.

Menurut (Saputri, 2019) Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam memberi kontribusi mewujudkan tujuan perusahaan. Selain itu sumber daya manusia diharapkan mampu memberikan fungsi yang bermanfaat positif bagi perusahaan, masyarakat dan kepentingan individu. Pencapaian tujuan perusahaan dan kemampuan bersaing tersebut akan tergantung pada baik dan buruknya program pengembangan sumber daya manusia yang dilaksanakan oleh perusahaan. Salah satu upaya yang perlu dilakukan perusahaan adalah meningkatkan kinerja karyawan dengan cara memberikan motivasi .

Menurut (Saleh, 2018) Manajemen Sumber Daya Manusia pada dasarnya adalah langkah-langkah perencanaan, penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan individu maupun organisasi. Oleh karena itu, keberhasilan organisasi ditentukan dengan bagaimana organisasi dapat menyusun kegiatan pendayagunaan sumber daya manusia, melalui kegiatan pendayagunaan tersebut akan dapat meningkatkan dari kinerja organisasi.

PT. Indah Logistik Cargo merupakan salah satu industri, dimana industri tersebut bergerak dibidang travel dan angkutan barang. Pemilihan posisi penelitian di PT. Indah Logistik Cargo yang bertempat di Jl. By Pass No 7, Pisang, Kec. Pauh, Kota Padang, Sumatera Barat. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan pada PT. Indah Logistik Cargo, dapat dikatakan bahwa kurangnya kepercayaan diri dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan yang mengakibatkan kinerja menurun. Kurangnya pemahaman lingkungan kerja pada PT. Indah Logistik Cargo, berarti kurang puasnya karyawan terhadap perusahaan yang akan mengakibatkan kehadiran dan keterlambatan karyawan, hal tersebut berdampak pada karyawan terus mengalami keterlambatan saat masuk kerja dan mendapatkan surat peringatan pertama. fenomena dilapangan menunjukkan bahwa masih adanya beberapa karyawan yang tidak mampu meningkatkan kinerja pada perusahaan dikarenakan percaya diri yang rendah dan pemahaman lingkungan kerja yang ikut rendah. Oleh karena itu banyak dari karyawan yang mengalami penurunan penilaian kinerja yang rendah berdampak terhadap kinerja karyawan yang menurun hal ini dikarenakan

karyawan yang masih kurang puas dengan perusahaan terutama fasilitas yang memadai.

Perusahaan PT. Indah Cargo pada pertengahan tahun 2008 melebarkan sayap dengan membuka cabang di Jakarta, dan setelah itu perusahaan semakin meningkat dengan pertengahan 2016, PT. Indah Cargo sudah memiliki 9 anak perusahaan yang seluruhnya bergerak dibidang jasa pengiriman barang dan ecommerce. Saat ini PT. Indah Cargo sudah melayani pengiriman barang dengan tujuan hampir keseluruhan Indonesia dan dengan pertimbangan keefektifan dan keefisienan, membuat manajemen memutuskan untuk membuka kantor cabang di seluruh Indonesia, sehingga saat ini jumlah kantor cabang PT. Indah Cargo sudah mencapai 256 cabang.

Peningkatan jumlah kantor cabang tentunya juga harus diimbangi dengan hadirnya tenaga kerja yang profesional, terampil dan berdedikasi tinggi, oleh karenanya manajemen memutuskan untuk mempekerjakan beberapa profesional yang berpengalaman dalam bidangnya masing-masing, dimana saat ini jumlah karyawan mencapai 2500 orang dan didukung oleh +/- 1.200 unit kendaraan operasional.

**Tabel 1. 1**  
**Data Penilaian Kinerja Karyawan PT. Indah Logistik Cargo (Padang)**  
**Periode Tahun 2019-2021**

Bobot	Predikat	Tahun 2019		Tahun 2020		Tahun 2021	
		Jumlah karyawan	%	Jumlah karyawan	%	Jumlah karyawan	%
<32	Buruk	-	-		-	-	-
33-48	Kurang	3	5,7	3	5,7	4	7,3
49-64	Cukup	17	28,3	12	22,6	16	29,1
65-80	Baik	25	41,6	27	50,9	26	47,3
81-100	Sangat Baik	15	28,3	11	20,8	9	16,3
Jumlah karyawan		60	100	53	100	55	100

(Sumber : PT. Indah Logistik Cargo (Padang))

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2019 penilaian kinerja yang kurang ada 3 karyawan dengan persentase 5,7% dan penilaian kinerja dengan prediket cukup ada 17 karyawan dengan persentase 28,3%, penilaian kerja dengan prediket baik ada 25 karyawan dengan persentase 41,6% serta prediket sangat baik ada 15 karyawan dengan persentase 28,3%. Dan pada tahun 2020 penilaian kinerja yang kurang ada 3 karyawan dengan persentase 5,7%, penilaian kinerja yang cukup terdapat 12 karyawan dengan persentase 22,6%, penilaian kinerja yang baik terdapat 27 karyawan dengan persentase 50,9%, dan penilain kinerja yang sangat baik 11 karyawan dengan persentase 20,8%. sedangkan pada tahun 2021 ada 4 karyawan dengan persentase 7,3% yang memiliki penilaian kinerja yang kurang, penilaian kinerja yang cukup terdapat 16 karyawan dengan persentase 22,6% , dan 26 karyawan dengan persentase 29,1%

memiliki kinerja yang baik, serta 9 orang karyawan dengan penilaian kinerja sangat baik dengan persentase kerja 16,3%.

Menurut (**Goni et al., 2021**) Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau perstasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Kinerja adalah hasil kerja seorang pegawai selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standard target, sasaran, atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama.

Menurut (**Nurul Ichsan, 2020**) disiplin kerja merupakan suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan- peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankan dan tidak mengelak untuk menerima sanksi- sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. Disiplin adalah pelatihan, khususnya pelatihan pikiran dan sikap untuk menghasilkan pengendalian diri, kebiasaan-kebiasaan untuk mentaati peraturan yang berlaku.

Hasil penelitian oleh (**Syafrina, 2017**) menunjukkan bahwa disiplin kerja pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan hasil penelitian oleh (**Daulay, 2019**) menjelaskan bahwa disiplin kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Menurut (**Adha et al., 2019**) motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mampu bekerjasama, bekerja efektif, dan terintegritas dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Motivasi adalah suatu yang pokok yang menjadikan dorongan bagi seseorang untuk bekerja. Mengemukakan secara teoritis motivasi terbentuk karena

manusia memiliki kategori kebutuhan pokok seperti kebutuhan fisiologi, rasa aman, sosial, ego, dan perwujudan diri. Kebutuhan tersebut membentuk suatu hirarki dan masing-masing akan aktif jika kebutuhan yang lebih rendah telah terpenuhi. Kebutuhan fisiologi merupakan kebutuhan pokok misalnya kebutuhan makanan, minuman, tempat tinggal dan sejenisnya.

Hasil penelitian oleh **(Caissar et al., 2022)** disimpulkan bahwa variabel motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan hasil penelitian oleh **(Kurniawan, 2020)** menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Menurut **(Santosa, 2018)** pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Hasil penelitian oleh **(Ilyas & Bahagia, 2021)** menyatakan bahwa pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan hasil penelitian oleh **(Susanto et al., 2017)** menyatakan bahwa pelayanan publik berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah sarat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang bertelele, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan

alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan. (Rowena et al., 2020)

Berdasarkan uraian diatas, dapat dilihat terdapat perbedaan hasil penelitian, dengan adanya perbedaan hasil penelitian ini penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Pelayanan Publik Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Indah Logistik Cargo (Padang).”**

## **1.2 Identifikasi masalah**

Dari uraian latar belakang, maka penulis dapat menentukan identifikasi masalahnya sebagai berikut :

1. Disiplin kerja karyawan yang masih rendah pada PT. Indah Logistik Cargo (Padang)
2. Masih rendahnya motivasi kerja pada karyawan PT. Indah Logistik Cargo (Padang)
3. Motivasi kerja yang menyebabkan berkurangnya kinerja pegawai PT. Indah Logistik Cargo (Padang)
4. Masih rendahnya pelayanan publik yang menyebabkan turunnya kinerja pegawai PT. Indah Logistik Cargo (Padang)
5. Masih rendahnya Prestasi yang di butuhkan di luar akademik sangat minim.
6. Masih rendahnya pelatihan dan pengembangan kerja karyawan di PT. Indah Logistik Cargo (Padang)



7. Masih rendahnya pelayanan publik yang dilakukan oleh PT. Indah Logistik Cargo (Padang).
8. Perencanaan SDM yang masih belum optimal di PT. Indah Logistik Cargo (Padang).
9. Jumlah tenaga kerja yang diperoleh belum optimal pada PT. Indah Logistik Cargo (Padang).
10. Perbandingan realisasi dengan tugas karyawan masih belum sesuai dengan yang ditargetkan pada PT. Indah Logistik Cargo.

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah dan agar penelitian ini terfokus dan terarah, maka penulis perlu membatasi masalah yang diteliti sebagai variabel bebas yaitu Disiplin Kerja (X1) dan Motivasi Kerja (X2). Kinerja Karyawan (Y) sebagai variabel terikat. serta Pelayanan Publik (Z) sebagai variabel intervening pada PT. Indah Logistik Cargo (Padang).

### **1.4 Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang, identifikasi masalah dan batasan masalah di atas maka rumusan masalah penelitian ini :

1. Apakah Disiplin Kerja terhadap Pelayanan Publik pada PT. Indah Logistik Cargo periode 2019-2021?
2. Apakah Motivasi Kerja terhadap Pelayanan Publik pada PT. Indah Logistik Cargo periode 2019-2021?
3. Apakah Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Indah Logistik Cargo periode 2019-2021?

4. Apakah Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Indah Logistik Cargo periode 2019-2021?
5. Apakah Pelayanan Publik terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Indah Logistik Cargo 2019-2021?
6. Apakah Disiplin Kerja terhadap kinerja karyawan melalui Pelayanan Publik sebagai variabel intervening pada PT. Indah Logistik Cargo periode 2019-2021?
7. Apakah Motivasi Kerja terhadap kinerja karyawan melalui Pelayanan Publik sebagai variabel intervening pada PT. Indah Logistik Cargo periode 2019-2021?

## **1.5 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh Disiplin Kerja terhadap Pelayanan Publik pada PT. Indah Logistik Cargo periode 2019-2021.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh Motivasi Kerja terhadap Pelayanan Publik pada PT. Indah Logistik Cargo 2019-2021.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Indah Logistik Cargo 2019-2021.
4. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Indah Logistik Cargo 2019-2021.
5. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh Pelayanan Publik

terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Indah Logistik Cargo 2019-2021.

6. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Pelayanan Publik sebagai variabel intervening pada PT. Indah Logistik Cargo 2019-2021.

7. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Pelayanan Publik sebagai variabel intervening pada PT. Indah Logistik Cargo 2019-2021.

### **1.5.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

#### **1. Bagi Perusahaan**

Diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dalam penerapan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan melalui pelayanan publik sebagai variabel intervening.

#### **2. Bagi Peneliti selanjutnya**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan penelitian lebih lanjut terutama tentang disiplin kerja dan motivasi kerja serta pelayanan publik dan kinerja karyawan.

#### **3. Bagi Pembaca**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pengetahuan tentang perlunya kedisiplinan dan motivasi dalam sebuah perusahaan guna untuk meningkatkan target yang akan dicapai oleh perusahaan.