

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan, kemajuan organisasi dan industri di era globalisasi ini tidak lepas dari pentingnya unsur sumber daya manusia di dalam organisasi atau perusahaan, karena sumber daya manusia adalah salah satu asset yang sangat menentukan kemajuan suatu perusahaan, terutama dalam menghadapi persaingan dan tantangan bisnis yang semakin kompleks. Untuk dapat menghadapi tantangan bisnis yang semakin ketat tersebut, perusahaan harus mampu mengelola sumber daya manusia yang dapat diarahkan untuk pencapaian tujuan perusahaan. Memang perlu ditekankan bahwa karyawan sebagai sumber daya yang potensial yang memiliki semangat dan gairah dalam melaksanakan semua kegiatannya.

Tercapainya tujuan suatu perusahaan tidak hanya tergantung pada peralatan modern dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Karyawan yang berkualitas adalah karyawan yang melaksanakan pekerjaannya dan mampu memberikan hasil kerja yang baik atau mempunyai prestasi kerja yang tinggi yang dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuannya. Pada dasarnya untuk melihat sejauh mana peranan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan, maka dapat dilihat dari hasil prestasi kerja seorang karyawan yang ada dalam perusahaan tersebut.

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya internal yang memegang peran sangat penting dalam kinerja perusahaan yaitu mengarahkan perusahaan untuk mencapai tujuan. Keberhasilan perusahaan dipengaruhi

beberapa faktor, salah satu faktor penting adalah sumber daya manusia, karena sumber daya manusia merupakan pelaku dari keseluruhan tingkat perencanaan sampai dengan evaluasi yang mampu memanfaatkan sumber daya lainnya yang dimiliki oleh organisasi atau perusahaan. Adanya kerja sama yang baik antara pihak manajemen perusahaan dengan karyawan akan meningkatkan produktivitas yang dimiliki perusahaan. [1]

Salah satu indikator manusia berkualitas adalah mempunyai prestasi kerja tinggi. Prestasi kerja seorang karyawan diperoleh melalui proses yang panjang (proses penilaian prestasi kerja) bagaimana hasil upaya karakter pribadinya dan sejauh mana persepsi terhadap peranannya dalam pekerjaan. Menurut [2] Prestasi Kerja adalah sebagai hasil kerja yang telah dicapai seseorang dari tingkah laku kerjanya dalam melaksanakan aktivitas kerja. Karyawan yang memiliki prestasi kerja tinggi akan selalu sadar secara penuh mengenai tanggung jawabnya masing-masing dan berusaha melaksanakan segala tugas yang diberikan kepadanya dengan baik sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya untuk mendapatkan hasil kerja yang maksimal. Sebaliknya apabila seorang karyawan tidak mempunyai prestasi kerja hanya akan memberikan dampak negatif bagi karyawan itu sendiri maupun lembaga tempat ia bekerja. Untuk itu peningkatan prestasi kerja seorang pegawai sangat perlu dilakukan baik secara individu maupun secara kelompok sebagai upaya untuk meningkatkan hasil kerja yang lebih baik. Selain itu terdapat alasan yang utama mengapa kepuasan kerja itu penting yang pertama yaitu dilihat dari segi manusiawi bahwa pada dasarnya setiap orang itu berhak diperlakukan dengan adil dan layak apalagi seorang karyawan yang sudah memberikan kontribusi

terhadap pekerjaannya kepada perusahaan. Kemudian yang kedua dari segi manfaat/fungsinya bahwa pada dasarnya kepuasan kerja dapat melahirkan perilaku yang positif yang berhubungan dengan pekerjaannya pada akhirnya bisa berimbas pada perusahaan untuk lebih maju. [2]

Masalah prestasi kerja bukanlah timbul begitu saja atau timbul secara sembarangan. Prestasi kerja dapat ditingkatkan diantaranya dengan memberikan motivasi yang sudah tentu dengan jalan menyampaikan informasi melalui komunikasi dari atasan kepada bawahannya. Seorang karyawan dikatakan memiliki kerja yang tinggi, jika beban kerja yang ditetapkan tercapai dan jika realisasi hasil kerja lebih tinggi dari pada yang ditetapkan perusahaan. Tuntutan-tuntutan yang tidak mampu dikendalikan oleh setiap karyawan ini akan menimbulkan ketegangan dalam diri karyawan dan jika tidak dapat diatasi maka karyawan tersebut akan mengalami penurunan semangat kerja dan disiplin kerja dalam berproduksi di perusahaan. Untuk mencapai hasil produksi yang tinggi pimpinan perusahaan harus memperhatikan semangat kerja dan disiplin kerja. Untuk menghasilkan prestasi kerja yang baik maka harus dibutuhkan pemimpin yang mampu dan mempunyai jiwa kepemimpinan dan dapat menciptakan disiplin dalam lingkungan kerja sehingga dapat menghasilkan pekerjaan yang baik. Selain itu perlu adanya persamaan persepsi diantara karyawan dan pimpinan terhadap pekerjaan yang masing-masing sedang mereka kerjakan. [3]

Jasa pengiriman barang atau jasa ekspedisi kini semakin diminati setiap harinya oleh kalangan masyarakat di Indonesia, terutama pada zaman yang canggih ini. Kemajuan teknologi di era globalisasi cenderung membuat

masyarakat menyukai segala sesuatu yang mudah dan praktis. Terlebih dalam hal mengirimkan barang yang menyangkut keterjangkauan wilayah. Jasa pengiriman akan menjadi solusi bagi mereka yang menyukai kemudahan dan kepraktisan dalam mengirimkan barang, selain itu jasa pengiriman juga dirasa sangat efektif dan efisien. Banyaknya masyarakat yang mengirim barang menjadikan jasa pengiriman sangat penting bagi masyarakat. Jarak antara pengirim dan penerima semakin tak terbatas dan jarak tersebut dapat dijumpai oleh jasa pengiriman.

Di Indonesia terdapat banyak perusahaan jasa pengirim yang dipercaya memiliki kualitas mumpuni dengan berbagai bentuk layanan jasa pengiriman yang memudahkan pelanggan untuk memilih jasa yang sesuai dengan kebutuhan. Salah satu jasa pengiriman yang diminati adalah perusahaan PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR yang selanjutnya disebut JNE. JNE merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang kurir ekspres dan logistic yang berkantor pusat di Jakarta. Nama resmi perusahaan tersebut adalah Tiki Jalur Nugraha Ekakuris (Tiki JNE) yang lebih dikenal dengan JNE.

PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE EXPRESS) didirikan oleh Bapak H. Soeprapto, pada tahun 1990. PT. Jalur Nugraha Ekakurir memulai kegiatan usahanya berpusat pada kegiatan keabeanan atau impor kirim barang atau dokumen serta pengantarnya dari luar negeri ke Indonesia. Lingkup bisnis yang di jalani oleh PT. JNE EXPRESS adalah pengiriman (courier), penyimpanan dan pendistribusian (logistic dan distribution), transportasi (moving, trucking, air sea cargo), kepabean (custom clereance), penjemputan bandara (escort service), pengiriman uang (money transfer). PT. JNE EXPRESS berpusat di

Jakarta dengan memiliki kantor cabang di kota-kota besar di Indonesia antara lain: Bandung, Yogyakarta, Solo, Semarang, Batam, Medan, Palembang, Cilegon, Bandar Lampung, Balikpapan, Banjarmasin, Surabaya, Pontianak, Kendari, Makassar, Denpasar dan salah satunya beroperasi di kota Padang.

Pada kenyataannya, prestasi tinggi yang dimiliki karyawan di PT. JNE Kota Padang tidak sesuai harapan perusahaan. Perusahaan menemui prestasi kerja karyawan rendah. Akibat prestasi kerja karyawan rendah berdampak pada produktivitas perusahaan menurun dan tidak dapat memenuhi permintaan konsumen, sehingga perusahaan menderita kerugian dan mengalami hambatan dalam perkembangannya. Sedangkan bagi karyawan yang memiliki prestasi kerja akan menghambat perkembangan karir dan pendapatan menurun. Alasannya, barang-barang yang dikirim ternyata banyak yang cacat. Dengan adanya kejadian seperti itu, pihak perusahaan mengadakan pengurangan karyawan secara besar-besaran dan mengejar target untuk memenuhi permintaan konsumen. Meskipun perusahaan mengurangi jumlah karyawan, perusahaan Suwastama tetap mengharapkan prestasi kerja karyawannya baik atau mengalami peningkatan, prestasi kerja karyawan dapat dikatakan baik apabila produk yang dihasilkan memenuhi target dalam satu bulan lebih dari 750 barang. Prestasi kerja karyawan dikatakan kurang apabila tidak memenuhi target. Berikut ini adalah Tabel pengiriman dan pendapatan cabang JNE kota Padang Dari Bulan November 2020 Hingga Maret 2021 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Pendapatan JNE dan Barang Rusak November 2020 – Maret 2021

Bulan	Pendapatan	Barang Rusak
November	686.000.000	20 %
Desember	721.000.000	16 %
Januari	709.000.000	17 %
Februari	686.000.000	20 %
Maret	662.000.000	23 %

Sumber : JNE Nipah Kota Padang

Pada tabel diatas menjelaskan tentang fluktuasi pendapatan pada PT. JNE kota Padang semakin menurun pada setiap bulannya. Sedangkan barang yang rusak semakin meningkat pada setiap bualnnya dari November 2020 – Maret 2021. Sehubungan dengan kondisi berpotensi mempengaruhi tidak tercapainya target produksi di PT JNE ini adalah Lingkungan Kerja yang kurang kondusif yang diberikan kepada karyawan. Lingkungan Kerja yang harus ada tidak seimbang dengan waktu kerja yang diberikan kepada karyawan untuk mengirimkan barang.

Salah satu faktor yang mempengaruhi prestasi kerja adalah lingkungan kerja. Menurut [1] “lingkungan kerja merupakan lingkungan dimana para karyawan dapat melaksanakan tugasnya sehari-hari dengan keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut. Karyawan akan merasa puas dalam bekerja apabila aspek-aspek pekerjaan dan aspek-aspek dirinya menyokong dan sebaliknya jika aspek-aspek tersebut tidak menyokong karyawan akan merasa tidak puas. Tentunya didalam mencapai tahap kepuasan kerja antara karyawan satu dengan karyawan yang lain itu berbeda, misalnya ada karyawan merasa puas tentang kondisi lingkungan kerja yang nyaman, ada karyawan yang merasa puas dari segi keterpenuhinya jaminan-jaminan baik itu jaminan finansial maupun jaminan non finansial.

Kalau karyawan didalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan pekerjaannya merasa tidak nyaman dengan kondisi lingkungan perusahaan yang tidak memadai walaupun gaji yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan tinggi tetapi kondisi kerja yang tidak nyaman bisa mengakibatkan karyawan tidak merasa puas dan akhirnya bisa memutuskan untuk mengundurkan diri/keluar dari perusahaan. Maka dari itu kepuasan kerja merupakan hasil yang sangat personal, artinya setiap karyawan dalam mencapai tahap kepuasan kerja itu berbeda-beda dalam mengalaminya. Seperti yang telah dicontohkan diatas belum tentu karyawan tidak merasa puas dengan pekerjaannya, mempertimbangkan masalah gaji yang didapat tinggi meskipun kondisi lingkungan kerja yang tidak memadai karyawan tidak bisa mengundurkan diri dari pekerjaannya. Berikut ini adalah hasil survey untuk data lingkungan kerja pada PT JNE kota padang sebagai berikut :

Tabel 1.2
Data Lingkungan Kerja PT JNE Nipah Kota Padang

No	Data Survei	Hasil Survei	
1	Hubungan Antar Karyawan	45 % Menyatakan Nyaman	55 % Menyatakan Tidak Nyaman
2	Suasana Kantor	52 % Menyatakan Nyaman	48 % Menyatakan Tidak Nyaman
3	Fasilitas Kantor	37 % Menyatakan Nyaman	63 % Menyatakan Tidak Nyaman

Sumber : JNE Nipah Kota Padang

Data pada Tabel 1.2 menunjukkan bahwa dilihat dari individu karyawan rata-rata 55 % karyawan menyatakan tidak nyaman dan yang menyatakan cukup nyaman hanya 45 %. Dari data ini dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menyatakan lingkungan kerjanya tidak nyaman oleh karena itu dari segi kenyamanan karyawan menjadi permasalahan. Akan tetapi kalau dilihat perdimensi lingkungan kerja baik itu lingkungan kerja fisik maupun lingkungan

kerja non fisik semuanya menyatakan sangat tidak nyaman. Hal ini juga didukung dengan pengamatan langsung yang telah dilakukan. Jadi, diketahui bahwa salah satu lingkungan kerja fisik yang membuat karyawan merasa kurang nyaman saat melakukan pekerjaan terlihat pada pencahayaan di ruang kerja yang kurang maksimal yang disebabkan karena sedikit lampu yang terpasang didalam ruangan tersebut.

Selain itu kepuasan Kerja juga mampu mempengaruhi Prestasi Kerja. Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi antara keduanya. [4]. Kepuasan kerja dapat menurunkan tingkat perputaran karyawan dan meningkatkan prestasi kerja, kepuasan kerja sangat penting untuk diteliti yang nantinya akan berdampak kepada perusahaan. Orang yang mengungkapkan kepuasan yang tinggi dalam pekerjaannya cenderung lebih produktif, mempunyai keterlibatan yang tinggi dan kecil kemungkinannya dalam mengundurkan diri dibandingkan dengan karyawan yang merasakan kepuasan yang kurang. Ketidakhadiran pekerja dalam tempat kerja dapat disebabkan beberapa faktor salah satunya faktor ketidakpuasan karyawan. Kepuasan kerja merupakan bangunan undimensional, dimana seseorang memiliki kepuasan umum dan ketidakpuasan dalam bekerja. Kepuasan kerja dapat mempengaruhi kinerja karena kepuasan kerja memainkan peranan yang penting dalam pengembangan perusahaan untuk meningkatkan Prestasi Kerja. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi mempunyai sikap positif terhadap pekerjaannya, dan cenderung lebih produktif.

Untuk Variabel Lingkungan Kerja Telah Banyak Dilakukan Berbagai Macam Penelitian Dan Telah Banyak Terjadi Kesenjangan Hasil Penelitian Dari Variabel Lingkungan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Dalam Penelitian Yang Dilakukan [5] Menjelaskan Bahwa Lingkungan Kerja Berpengaruh Terhadap Prestasi Kerja. Dalam Penelitian Yang Dilakukan Oleh [1] Yang Berjudul Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Pada Karyawan Pt Bpr Taja Cabang Nganjuk Menyatakan Bahwa Variabel Lingkungan Kerja Mampu Mempengaruhi Variabel Prestasi Kerja

Untuk Variabel Kepuasan Kerja Telah Banyak Dilakukan Berbagai Macam Penelitian Dan Telah Banyak Terjadi Kesenjangan Hasil Penelitian Dari Variabel Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Dalam Penelitian Yang Dilakukan [3] Menjelaskan Bahwa Kepuasan Kerja Berpengaruh Terhadap Prestasi Kerja. Dalam Penelitian Yang Dilakukan Oleh [6] Yang Berjudul Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Menyatakan Bahwa Variabel Kepuasan Kerja Mampu Mempengaruhi Variabel Prestasi Kerja

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh beberapa peneliti masih adanya kesenjangan atau ketidakkonsistenan. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan hasil antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang. Berdasarkan uraian pada latar belakang permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan kerja Terhadap Prestasi Kerja Melalui Loyalitas Karyawan Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan JNE Express Cabang Nipah Kota Padang”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka dapat diidentifikasi berbagai masalah sebagai berikut:

1. Masih Minimnya Pengalaman Kerja pada karyawan di PT. JNE Express Cabang Nipah Kota Padang.
2. Sistem Kerja yang masih belum dianggap maksimal di PT. JNE Express Cabang Nipah Kota Padang
3. Kompensasi yang diberikan masih kurang dari harapan
4. Minimnya Motivasi pada PT. JNE Express Cabang Nipah Kota Padang
5. Tingkat Kepuasan Yang rendah pada karyawan PT. JNE Express Cabang Nipah Kota Padang
6. Masih adanya kemampuan dan keahlian karyawan masih rendah
7. Terdapat karyawan yang tidak memenuhi standar kerja
8. Masih adanya kinerja karyawan yang belum optimal.
9. Masih tingginya angka Turn over pada karyawan PT. JNE Express Cabang Nipah Kota Padang

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan luasnya ruang lingkup penelitian, maka penelitian ini Dibatasi Pada Tiga Variabel Yang Mempengaruhi Prestasi Kerja Yaitu Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan kerja Melalui Loyalitas Karyawan Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan JNE Express Cabang Nipah Kota Padang

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan batasan masalah di atas, maka peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan pada PT. JNE Express Cabang Nipah Kota Padang
2. Bagaimana Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan pada PT. JNE Express Cabang Nipah Kota Padang
3. Bagaimana Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Prestasi Kerja pada PT. JNE Express Cabang Nipah Kota Padang
4. Bagaimana Pengaruh Kepuasan Kerjaterhadap Prestasi Kerja pada PT. JNE Express Cabang Nipah Kota Padang
5. Bagaimana Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Prestasi Kerja dengan Loyalitas Karyawan Sebagai Variabel Intervening pada PT. JNE Express Cabang Nipah Kota Padang
6. Bagaimana Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerja dengan Loyalitas Karyawan Sebagai Variabel Intervening pada PT. JNE Express Cabang Nipah Kota Padang
7. Bagaimana Pengaruh Loyalitas Karyawan terhadap Prestasi Kerja pada PT. JNE Express Cabang Nipah Kota Padang

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan pada PT. JNE Express Cabang Nipah Kota Padang

2. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan pada PT. JNE Express Cabang Nipah Kota Padang
3. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Prestasi Kerja pada PT. JNE Express Cabang Nipah Kota Padang
4. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerja pada PT. JNE Express Cabang Nipah Kota Padang
5. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Prestasi Kerja dengan Loyalitas Karyawan Sebagai Variabel Intervening pada PT. JNE Express Cabang Nipah Kota Padang
6. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerja dengan Loyalitas Karyawan Sebagai Variabel Intervening pada PT. JNE Express Cabang Nipah Kota Padang
7. Pengaruh Loyalitas Karyawan terhadap Prestasi Kerja pada PT. JNE Express Cabang Nipah Kota Padang

1.5.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan terhadap Prestasi Kerja. Berkaitan dengan pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerjadengan loyalitas Karyawan sebagai variabel Intervening agar dapat meningkatkan prestasi Kerja dalam bekerja dengan tujuan untuk dapat mencapai target yang diinginkan.

2. Manfaat Bagi Penulis

Diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerja dengan Loyalitas Karyawan sebagai variabel intervening dan sebagai bahan perbandingan antara teori dan praktek. Serta memberikan gambaran bagaimana penerapan ilmu yang didapat di bangku kuliah pada masyarakat, perusahaan dan umum.

3. Manfaat Bagi Akademik

Manfaat bagi akademisi yang diharapkan adalah bahwa hasil penelitian dapat dijadikan rujukan bagi upaya pengembangan ilmu pemerintahan, dan berguna untuk menjadikan referensi bagi mahasiswa yang melakukan kajian atau penelitian

4. Bagi peneliti selanjutnya

dapat dijadikan sebagai referensi yang dapat memberikan informasi teoritis dan empiris pada pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan ini.