

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 LatarBelakang

Peranan sumber daya manusia merupakan elemen penting dalam melaksanakan tujuan keberhasilan organisasi. Sumber daya manusia juga menjadi faktor penggerak berjalannya sistem sebuah organisasi. Pengelolaan kualitas sumber daya manusia harus dikelola dengan semaksimal mungkin. Sumber daya manusia menjadi ujung tombak dalam organisasi untuk memperkuat sumber daya yang lainnya. Sumber daya manusia merupakan motor penggerak utama bagi kegiatan suatu organisasi (Harini et al., 2022).

Banyak aspek yang menunjang agar terciptanya sumber daya manusia yang unggul. Salah satu aspek yang menunjang sumber daya manusia yaitu, lingkungan kerja, motivasi kerja, dan disiplin kerja. Keberhasilan organisasi juga tidak lepas dari suatu problematika yang telah terjadi dalam organisasi. Pengelolaan evaluasi yang baik memberikan pelajaran yang sangat penting untuk menuju tujuan organisasi yang berkelanjutan. Tujuan perusahaan dikatakan tidak tercapai bukan tergantung pada peralatan yang canggih, sarana yang memadai, tetapi lebih tergantung pada sumber daya manusia yang melaksanakan pada pekerjaan tersebut. Setiap personal pasti memiliki kemampuan tersendiri yang berbeda satu dengan yang lainnya. Oleh karenanya, hubungan antara setiap individu harus tetap terjaga dan ditingkatkan untuk mendapatkan suatu kekompakan dalam tim.

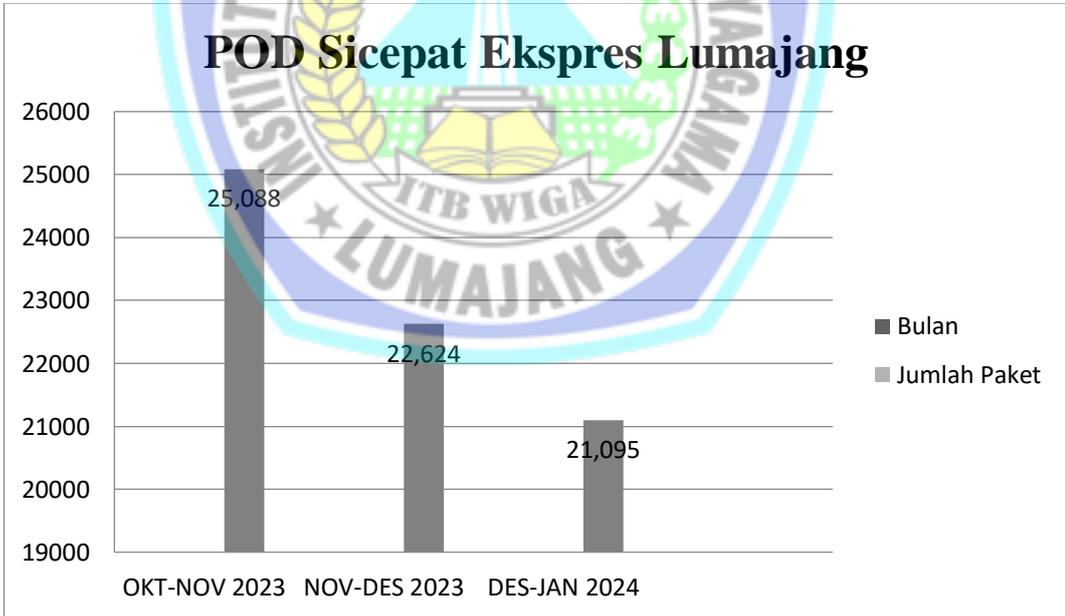
Keputusan untuk menentukan apakah suatu organisasi dapat mengangkat atau mengembangkan personal harus dilakukan secara terstruktur dan metode dengan

yang baik. Kurangnya disiplin kerja dalam motivasi kerja karyawan menyebabkan pengaruh besar terhadap kinerja. Kompetensi karyawan juga sangat harus diperhatikan agar karyawan memiliki peningkatan dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh perusahaan. Suatu perusahaan harus bisa meningkatkan kualitas kinerja karyawan yang dimiliki, karena karyawan merupakan aset yang sangat penting bagi perusahaan, supaya karyawan dapat memberikan dukungan yang baik kepada para karyawannya. Salah satu peran untuk mencapai tujuannya yaitu peran karyawan didalamnya, Karyawan merupakan sumber daya penting bagi suatu organisasi, karena seorang karyawan memiliki beberapa faktor yang dapat mencapai visi dan misi perusahaan diantaranya pemikiran, ide, bakat, tenaga, keinginan, pengetahuan dan kreatifitas (Rahmawati:2019) dalam (Marlius & Susanti, 2023)

Digitalisasi yang semakin canggih membuat teknologi mampu beriringan hingga menembus pasar global. Pasar yang begitu luas dengan dibantu teknologi yang modern, mampu membuat jual beli menembus pasar internasional. Pada saat ini kebutuhan manusia sudah dapat dilakukan oleh alat atau teknologi. Pesatnya jual beli membuat orang mencari sesuatu yang mudah dalam memenuhi kebutuhan mereka, salah satunya yaitu jual beli produk melalui toko online. Gaya hidup merupakan salah satu pengaruh penunjang meningkatnya penawaran produk. Dampak ini juga dirasakan oleh dunia ekspedisi barang yang menjadi jasa layanan dalam mengirim barang. Banyak pada saat ini dunia ekspedisi yang sudah bermunculan di Indonesia. Salah satunya PT. Sicepat Ekspres yang bergerak dibidang layanan jasa kirim barang seluruh Indonesia.

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan ekspedisi PT. Sicepat Ekspres Lumajang dengan tingkatan yang memerlukan kinerja yang sangat profesional karna berkaitan dengan loyalitas konsumen dan nilai perusahaan yang baik, sehingga diharapkan dengan adanya lingkungan kerja, motivasi dan disiplin kerja kepada karyawan PT. Sicepat Ekspres Lumajang mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang lebih baik lagi. Terdapat beberapa hal yang berhubungan dengan kinerja karyawan, peneliti menemukan kinerja karyawan menurun ditandai kurangnya target karyawan yang tidak tembus, paket yang selalu gagal terkirim, serta kurangnya tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan.

Gambar 1.1 POD Sicepat Ekspres Lumajang



Sumber data : PT. Sicepat Ekspres Lumajang

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa data jumlah paket yang dibawa oleh kurir pada bulan Oktober – November tahun 2023 sebanyak 25.088 paket, kemudian turun pada bulan November – Desember 2023 menjadi 22.624 paket.

Pada bulan Desember – Januari 2024 jumlah paket mengalami penurunan menjadi 21.095. Peningkatan jumlah paket harus terus ditingkatkan secara sistematis. Selain itu, peneliti memilih perusahaan penelitian ini karena PT. Sicepat Ekspres merupakan salah satu ekspedisi yang cepat dalam proses pengiriman barang ke konsumen di Lumajang.

Naiknya jumlah paket dapat disebabkan oleh tingkat rasa puas konsumen terhadap jasa yang diberikan oleh karyawan. Berdasarkan fenomena diatas, Bapak Setya Fery Hidayah yang merupakan asisten koordinator kurir menjelaskan bahwa mulai bulan Mei 2023 paket Sicepat mengalami penurunan secara berkurun hingga saat ini. Salah satu faktor yang menunjang terjadinya penurunan paket yaitu, disebabkan oleh kurangnya fasilitas yang diberikan oleh pihak pusat. Hal ini ditandai dengan ketidaknyamanan dalam bekerja, seperti contoh pemenuhan kebutuhan kurir ketika dijalan. Salah satunya yaitu plastik kantong untuk paket agar tidak terkena air hujan. Akibatnya paket dapat terkirim ke pelanggan dengan selamat dan aman. Pemenuhan kebutuhan ini mengalami respon lambat, sehingga kurir tidak berani untuk mengirim paket ketika hujan. Pelanggan akhirnya disarankan untuk mengambil paket pesannya sendiri ke kantor Sicepat Ekspres Lumajang.

Kurangnya fasilitas terhadap karyawan membuat kurir menjadi tidak disiplin untuk melaksanakan kegiatan operasional perusahaan. Kurangnya pemenuhan fasilitas penambahan kurir agar mampu mencakup wilayah yang lebih luas. Permasalahan yang lain juga disebabkan oleh kurangnya evaluasi terkait seluruh pegawai kantor. Hal ini menjadi penghambat kurir untuk menyampaikan kendala

yang terjadi dilapangan disetiap minggunya. Hal ini juga menyebabkan kurangnya interaksi antar karyawan pada lingkungan kerja. Selain itu kurir juga kesulitan untuk mendapatkan solusi dengan masalah yang dihadapi. Upaya peningkatan jumlah paket harus terus dilakukan dengan memaksimalkan kinerja karyawan dengan memperbaiki permasalahan yang ada. Menurut (Priansa, 2017:48) kinerja merupakan perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karya nyata atau merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam mengemban tugas dan pekerjaan yang berasal dari perusahaan.

Kinerja merupakan apa yang dilakukan dalam perusahaan dan hasil yang divapai dari pekerjaan yang dilakukan (Wibowo, 2007:7). Penilaian kinerja adalah salah satu peranan penting untu peningkatan motivasi di tempat kerja. Penilaian kinerja pada dasarnya adalah suatu faktor untuk mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien. Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan non *profit priented* yang dihasilkan selama satu periode waktu (Fahmi, 2018:2).

Lingkungan kerja merupakan suasana dimana karyawan melaksanakan pekerjaannya setiap hari (Harini et al., 2022). Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dapat memungkinkan karyawan memiliki kinerja yang baik. Sehingga citra perusahaan akan memiliki citra nama perusahaan yang tinggi. Menurut Handoko (2014:59) organisasi dikelilingi oleh suatu ruang lingkup eksternal yang terdiri dari berbagai variabel, variabel – variabel yang sebagian besar tak dapat dikendalikan (*uncontrollable*). Lingkungan kerja memiliki pengaruh yang besar terhadap kinerja karyawan. Kinerja akan meningkat apabila

lingkungan kerja memiliki situasi dan kondisi yang nyaman dan aman. Hubungan yang baik antar individu akan menciptakan lingkungan kerja yang baik. Terjalannya hubungan yang baik salah satunya dimulai dari tata cara bersikap yang sopan, ramah, dan santun. Karyawan akan senang dan betah dalam lingkungan kerja ketika karyawan tersebut mendapat fasilitas yang layak.

Penelitian sebelumnya tentang lingkungan kerja yang dilakukan oleh (Ambarwati & Alriani, 2020) menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. (Ramadhan, 2017) juga menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. (Yuliana et al., 2017) menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nur Aslah Pasaribu (2019) menunjukkan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. (Pradipta, 2020) menunjukkan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Selain lingkungan kerja, motivasi kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Motivasi merupakan kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya untuk memenuhi kebutuhan individual (Sedarmayanti, 2007:233). Semangat dalam melakukan pekerjaan merupakan hal yang perlu diperhatikan pada setiap karyawan perusahaan. Pemberian motivasi adalah suatu hal yang mempengaruhi diri seseorang untuk dapat melaksanakan suatu pekerjaan dengan tepat. Motivasi terdiri dari dua jenis yaitu, motivasi internal dan motivasi eksternal. Motivasi internal timbul dari diri individu setiap orang. Motivasi eksternal yaitu pengaruh yang terjadi akibat dari luar diri seseorang.

Proses belajar harus menjadi budaya perusahaan sehingga keterampilan pada karyawan dapat dipelihara. Dalam hal ini motivasi yang kuat dan kepuasan kerja sangat mempengaruhi kinerja karyawan. Pimpinan dapat memotivasi bawahannya untuk meningkatkan kinerjanya dengan cara mengevaluasi kinerjanya, meningkatkan gajinya, pemberian bonus / penghargaan. Seseorang yang termotivasi melaksanakan upaya substansi guna menunjang tujuan – tujuan produksi kesatuan kerjanya.

Seseorang yang tidak termotivasi hanya memberii upaya minimum dalam hal bekerja. Menurut Hasibuan (2006:141) motivasi penting karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Motivasi menjadi dasar utama bagi seseorang memasuki berbagai organisasi dalam rangka usaha orang yang bersangkutan memasuki berbagai kebutuhannya baik yang bersifat politik, ekonomi, sosial, dan berbagai kebutuhan lainnya yang bersifat kompleks.

Penelitian sebelumnya tentang motivasi kerja yang dilakukan oleh (Harahap, 2021) menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. (Aziz, 2017) menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Daspar, 2020) menunjukkan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. (Hidayat, 2021) menunjukkan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Selain lingkungan kerja dan motivasi kerja salah satu hal yang harus perlu diperhatikan oleh perusahaan agar dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah

disiplin kerja. Menurut (Rivai, 2004:444) Disiplin kerja adalah perhatian atau keinginan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma – norma sosial yang berlaku. Disiplin kerja menjadi sikap para pegawai untuk berperilaku sesuai dengan peraturan yang telah diterapkan dimana seseorang tersebut bekerja. Saat pegawai memiliki kedisiplinan yang tinggi, kinerja pegawai tentu produktif dan bisa dikatakan sangat baik, karna waktu yang dimiliki pegawai untuk mengerjakan tugasnya di tempat kerja sangat efektif untuk diselesaikan.

Patuh terhadap peraturan yang sudah ditetapkan perusahaan dan bertanggung jawab penuh atas hasil yang sudah dilakukan merupakan definisi dari disiplin kerja. Dampak yang timbul dari disiplin kerja yaitu akan memberikan dampak yang sangat besar bagi individu dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Disiplin kerja juga memberikan fungsi terminimalisirnya nilai-nilai buruk yang juga berpengaruh dalam sebuah perusahaan. Terdapat dua faktor yang mempengaruhi disiplin kerja yaitu faktor yang bersal dari individu itu sendiri dengan menyakini bahwa dirinya siap untuk mendapatkan tugas yang sesuai dari perusahaan. Adanya disiplin kerja diharapkan dapat menjaga mekanisme kerja yang harmonis dengan antar individu dan paham akan tugas dan keajiban masing-masing individu agar dapat terlaksana dengan baik.

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan yang dilakukan oleh Dalam penelitian Chusmiah (2019) menyatakan disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan secara signifikan. (Ambarwati & Alriani, 2020) menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. (Fitri et al., 2021) menunjukkan bahwa

disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Ramadhan, 2017) menunjukkan hasil penelitian bahwa variabel disiplin kerja tidak ada pengaruh terhadap kinerja pegawai. (Pradipta, 2020) menunjukkan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada karyawan PT. Sicepat Ekspres Lumajang dengan judul “ Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada PT. Sicepat Eskpres Lumajang)”.

## **1.2 Batasan Masalah**

Agar penelitian dapat lebih fokus pada pokok pembahasan maka diperlukan adanya pembatasan masalah sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini membahas tentang manajemen sumber daya manusia;
- 2) Penelitian ini membahas tentang lingkungan kerja, motivasi kerja, dan disiplin kerja;
- 3) Penelitian ini dilakukan terhadap kinerja pegawai PT. Sicepat Ekspres Lumajang;

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- 1) Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Sicepat Eskpres Lumajang?

- 2) Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Sicepat Ekspres Lumajang?
- 3) Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Sicepat Ekspres Lumajang?

#### **1.4 Tujuan penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka penelitian ini bertujuan untuk:

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Sicepat Ekspres Lumajang
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Sicepat Ekspres Lumajang
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Sicepat Ekspres Lumajang

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara ilmiah maupun praktis bagi peneliti sendiri, pihak perusahaan dan pihak-pihak lainnya yang kiranya juga berkepentingan. Berikut ini peneliti sampaikan beberapa manfaat penelitian:

##### **a. Manfaat Teoritis**

- 1) Untuk memenuhi tugas akhir sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen Strata Satu (S1) pada Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang.

- 2) Manfaat dari penelitian ini secara teoritis untuk menambah wawasan teori tentang variabel-variabel dalam menentukan kinerja pegawai seperti lingkungan kerja, motivasi kerja, dan disiplin kerja sebagai pedoman referensi penelitian pada masa yang akan datang.
- 3) Untuk mengetahui adanya pengaruh lingkungan kerja, motivasi kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Sicepat Ekspres Lumajang.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan dan referensi serta sebagai inspirasi bagi kalangan akademis dalam penelitian selanjutnya dan diharapkan dapat menyempurnakan kelemahan serta dapat memunculkan ide-ide baru dimasa yang akan datang yang berhubungan dengan lingkungan kerja, motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

- 2) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan untuk meningkatkan kemampuan untuk memahami dan mengembangkan kemampuan di bidang manajemen sumber daya manusia khususnya pengaruh lingkungan kerja, motivasi, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Selain itu sekaligus sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu (S1) pada Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang.

3) Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai informasi dan sumber bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian terutama yang berhubungan dengan pengaruh lingkungan kerja, motivasi kerja, dan disiplin kerja.

4) Bagi PT. Sicepat Eskpres Lumajang

Merupakan masukan yang dapat dipertimbangkan dalam membuat kebijakan tentang lingkungan kerja yang baik, hubungan karyawan yang baik, dan disiplin kerja karyawan yang tinggi.

