

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam dunia bisnis atau usaha saat ini persaingan semakin tinggi baik perusahaan manufaktur maupun perusahaan yang bergerak di bidang jasa, karena perusahaan dituntut untuk mempertahankan eksistensi di dalam menghadapi persaingan-persaingan pasar bebas, maka diperlukan manajemen yang mampu mengatur sesuatu yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan tersebut dengan cara bekerja sama memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya. Manajemen sumber daya manusia merupakan perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan perusahaan, (Irmayani, 2021:15).

Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan adalah dengan memberdayakan serta menggali potensi sumber daya manusia secara maksimal, karena pada dasarnya sumber daya manusialah yang bergerak mengelola seluruh aktifitas perusahaan. Menurut Susan, (2019) sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepasakan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, sumber daya manusia berupa manusia yang

dipekerjakan di sebuah perusahaan sebagai penggerak, pemikir, dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu.

Loyalitas seseorang atau karyawan terhadap perusahaan juga sangat penting bagi perusahaan. Akan terasa sangat sulit apabila perusahaan ingin berkembang untuk mencapai tujuan tetapi tidak mempunyai seorang karyawan yang berloyalitas tinggi. Maka perusahaan harus berusaha secara maksimal menumbuh kembangkan loyalitas seorang karyawan terhadap perusahaan, supaya perusahaan tetap eksis dan bertahan di situasi sesulit apapun. Menurut Waskito & Sari, (2022) loyalitas karyawan yaitu rasa cinta, komitmen, kesetiaan serta kepatuhan seorang karyawan terhadap perusahaan dan pekerjaannya yang telah diberikan oleh perusahaan.

Menurut Sukmara, (2014:35) loyalitas karyawan sangat penting bagi organisasi karena loyalitaslah yang menentukan nasib dari sebuah organisasi. Jika loyalitas karyawan rendah maka hal itu menjadi sinyal buruk bagi masa depan organisasi. Sebaliknya, jika loyalitas karyawan tinggi, jaminan terhadap kinerja organisasi secara umum akan meningkat. Sebab, loyalitas karyawan yang tinggi berbanding lurus dengan kinerja mereka, dan kinerja mereka berdampak pada peningkatan kinerja organisasi.

Karyawan yang memiliki loyalitas kerja yang tinggi akan mempunyai hubungan antar pribadi yang baik terhadap karyawan lain dan juga terhadap atasannya. Hubungan antar pribadi ini meliputi hubungan sosial dan emosional dalam pergaulan sehari-hari, baik yang menyangkut hubungan kerja maupun kehidupan pribadi, (Onsardi, 2018). Loyalitas merupakan salah satu kajian

penting dalam dunia kerja, loyalitas karyawan merupakan fenomena yang penting untuk dikaji atau diteliti karena sampai saat ini fenomena loyalitas karyawan dalam suatu perusahaan masih menjadi perbincangan, karena setiap individu (karyawan) pasti berbeda-beda tingkat loyalitasnya terhadap perusahaan tempat mereka bekerja.

Sejalan dengan hal tersebut, ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas karyawan adalah insentif, beban kerja, dan lingkungan kerja. Insentif merupakan tambahan penghasilan atau sering disamakan dengan istilah bonus (*reward*) bisa berupa uang, barang, maupun objek bernilai yang diberikan kepada karyawan untuk meningkatkan semangat dalam bekerja atau pemberian insentif karena sudah mencapai bahkan melebihi target pekerjaan. Menurut Barusman & Amelia, (2021) insentif merupakan sarana penting untuk memotivasi karyawan dalam bekerja, dengan pemberian insentif yang sesuai maka membuat karyawan bekerja lebih giat lagi dan lebih termotivasi, dengan pemberian insentif yang tidak sesuai dan tidak tepat waktu akan membuat karyawan menjadi malas berkerja dan bekerja tidak sesuai target.

Target pekerjaan yang diberikan perusahaan terhadap karyawannya atau besarnya beban kerja bisa membuat para karyawan merasa capek, sehingga ketika melaksanakan suatu pekerjaan kurang bersemangat atau bekerja secara tidak maksimal dikarenakan pekerjaan terlalu berat. Beban kerja merupakan tugas dari perusahaan yang diberikan kepada karyawan untuk dilaksanakan dan dikerjakan dalam jangka waktu tertentu dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki oleh karyawan. Jika beban kerja melebihi target dan tidak sesuai dengan insentif atau

bonus dari perusahaan, dapat berpotensi mempengaruhi tingkat loyalitas seorang karyawan terhadap perusahaan.

Menurut Suradi, (2020:31) beban kerja merupakan sejauh mana kapasitas individu pekerja dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya, yang dapat diindikasikan dari jumlah pekerjaan yang harus dilakukan, waktu/batasan waktu yang dimiliki oleh pekerja dalam menyelesaikan tugasnya, serta pandangan subjektif individu tersebut sendiri mengenai pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Usaha perusahaan dalam meningkatkan loyalitas para pekerja tidak akan meningkat dengan hanya melakukan pemberian bonus atau insentif yang sesuai dan tingkat beban kerja yang diberikan sesuai kemampuan karyawan. Lingkungan kerja juga berdampak terhadap loyalitas para pekerja karena dengan kondisi dan fasilitas yang sesuai dengan harapan karyawan, bisa membuat para karyawan nyaman serta antusias dalam menjalankan tugasnya. Menurut Winata, (2022:80) lingkungan kerja adalah kehidupan fisik, sosial, dan psikologi dalam perusahaan yang mempengaruhi kinerja dan produktivitas karyawan.

Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan sangat penting untuk diperhatikan manajemen. Meskipun lingkungan kerja tidak melaksanakan proses produksi dalam suatu perusahaan, namun lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan yang melaksanakan proses produksis tersebut. Meskipun faktor ini adalah penting dan besar pengaruhnya, akan tetapi masih banyak organisasi yang sampai saat ini kurang memperhatikan lingkungan kerja tempat di mana karyawannya bekerja, (Silitonga, 2020:53).

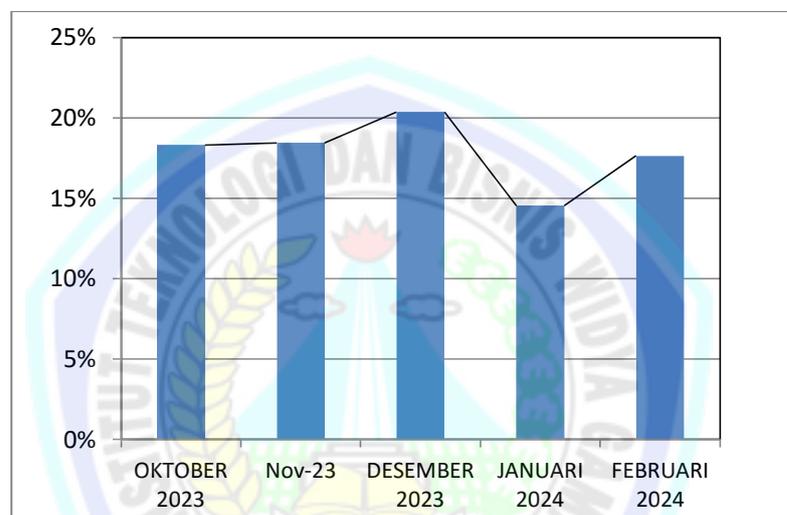
Di era *e-commerce* saat ini, kebutuhan jasa ekspedisi atau jasa pengiriman menjadi sangat penting, tenaga kerja karyawan kurir sebagai ujung tombak pelaksana tugas yang menjalankan pengiriman dari si pengirim ke si penerima memiliki andil sangat besar dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut. Penilaian kinerja karyawan kurir adalah seberapa banyak paket yang dibawa, serta menyelesaikan pengiriman paket tepat waktu kepada penerima sebagaimana telah ditetapkan oleh perusahaan.

Perusahaan Ninja Xpress merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman dan bersumber dari Ninja Van yang diluncurkan pada tahun 2014. Ninja Van sendiri merupakan perusahaan logistik singapura berbasis teknologi yang menyediakan layanan pengiriman di Asia Tenggara dan berkembang pesat di Indonesia. Ninja Xpress Lumajang berlokasi di Jl. Assahan No 13 b, Jogotrunan, Kabupaten Lumajang.

Bagi penyedia jasa pengiriman bukanlah hal yang mudah untuk dapat memberikan pelayanan serta kualitas pelayanan yang baik, karena pelayanan yang diberikan oleh jasa pengiriman secara langsung dirasakan oleh pihak penerima barang (konsumen), sehingga jika terjadi kelalaian atau keterlambatan dalam mengirim suatu barang (paket) akan berdampak buruk bagi perusahaan. Melihat resiko yang cukup besar terhadap perusahaan, maka perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan.

Peningkatan perusahaan dan peningkatan loyalitas dapat dilihat dari banyaknya barang (paket) yang masuk pada ekspedisi, seberapa sering karyawan (kurir) masuk kerja, dan pengiriman dapat terselesaikan dengan tepat waktu oleh

kurir serta sedikitnya paket yang belum atau gagal terkirim dalam setiap harinya. Karena sudah tanggung jawab seorang karyawan untuk memiliki produktivitas dan loyalitas yang tinggi kepada perusahaan. Hal tersebut sudah tergambar dalam proses karyawan datang untuk bekerja setiap harinya. Sesuai hal tersebut dapat disajikan beberapa data absensi kehadiran karyawan seperti pada gambar 1.1 di bawah ini:



Gambar 1.1. Data Absensi Kerja Karyawan

Sumber: Data absensi karyawan Ninja Xpress bulan oktober 2023-februari 2024

Berdasarkan data absensi karyawan yang telah dipaparkan diatas, bisa dikatakan bahwa karyawan Ninja Xpress Lumajang konsisten atau stabil dalam kehadiran untuk bekerja pada bulan oktober 2023 sampai februari 2024 dan terjadi kenaikan pada bulan desember 2023 sebesar 20%. Dengan begitu dapat disimpulkan karyawan memiliki loyalitas yang cukup tinggi terhadap perusahaan sebab karyawan bekerja dengan giat seperti datang setiap hari, lembur dalam menyelesaikan pengiriman, dan kurangnya ijin tidak masuk kerja.

Pada hari-hari biasa, jumlah paket yang harus diantar ke konsumen (penerima) untuk masing-masing kurir adalah sebanyak 50-100 paket. Apabila kurir dapat mengantar paket melebihi standar 100-150 paket, maka kurir akan menerima bonus besar sesuai jumlah dan ukuran paket yang dibawa, sementara apabila tidak dapat mencapai standar maka tidak akan mendapatkan bonus (*reward*).

Pada hari-hari khusus, seperti adanya momen *flash sale* dari *marketplace*, jumlah paket yang masuk ke ekspedisi dan yang harus diantar oleh kurir akan meningkat 2-4 kali lipat dari hari biasa menjadi 200-400 paket, serta berdampak pada jumlah paket yang harus dibawa dan diantar oleh kurir sesuai wilayah kerjanya. Hal ini membuat beban kerja semakin berat, sehingga membuat kurir berada pada kondisi kelelahan, karena harus datang lebih pagi dan pulang melebihi jam kerja. Bahkan, walaupun jumlah jam kerja sudah ditambah, namun pengiriman paket belum juga selesai. Kondisi inilah yang membuat beban kerja yang tinggi sehingga kinerja karyawan kurir menjadi kurang optimal dan bisa berdampak terhadap loyalitas karyawan.

Lingkungan kerja seorang karyawan kurir sangat berbeda dengan karyawan kantoran yang memiliki sebuah ruangan, karyawan kurir memiliki lingkungan kerja diluar atau sering disebut pekerja lapangan yang tidak memiliki ruang gerak terbatas. Lingkungan kerja ekspedisi sangat penting untuk diperhatikan, walaupun lingkungan kerja tidak secara langsung membantu proses kerja tetapi mempunyai pengaruh terhadap karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya yaitu seperti memilah paket sesuai wilayah yang akan dibawah oleh kurir.

Perusahaan Ninja Xpress Lumajang memberikan fasilitas yang memadai untuk karyawannya dalam melaksanakan proses kerja. Mulai dari adanya dapur umum, minum gratis, toilet, hingga ruangan untuk karyawan istirahat. Selain fasilitas di sisi lain rasa kekeluargaan karyawan tercipta secara alami, sehingga pimpinan maupun karyawan baru sering menjumpai beberapa karyawan yang saling membantu serta menghibur satu sama lain. Adanya kondisi tersebut penting bagi perusahaan untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, aman, dan nyaman serta perusahaan berharap kinerja dan loyalitas karyawan semakin meningkat dengan begitu laba perusahaan menjadi tinggi.

Berdasarkan faktor-faktor tersebut yang berkaitan dengan sikap loyalitas seorang karyawan. Ada beberapa penelitian terdahulu tentang insentif, beban kerja, lingkungan kerja, dan loyalitas karyawan, seperti penelitian oleh Aeni, (2021) dengan hasil penelitian secara parsial insentif tidak memberikan pengaruh terhadap loyalitas karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ma'ruf & Firdaus, (2021) dengan hasil penelitian secara parsial terdapat pengaruh signifikan secara positif insentif terhadap loyalitas karyawan.

Kemudian penelitian oleh Saepudin, Sugito, & Jayadi, (2022) dengan hasil penelitian secara parsial beban kerja berpengaruh dengan arah positif terhadap perilaku loyalitas karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Solihin, (2021) dengan hasil penelitian uji hipotesis statistika bahwa beban kerja tidak berpengaruh terhadap loyalitas karyawan.

Kemudian penelitian oleh Fajarullaili, (2018) dengan hasil penelitian tidak terdapat pengaruh secara parsial lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Hasan, (2021) dengan hasil penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan. Berdasarkan beberapa penelitian-penelitian terdahulu di atas, dapat diketahui bahwa insentif, beban kerja dan lingkungan kerja diduga berpengaruh terhadap loyalitas karyawan ternyata hasil penelitian tidak konsisten. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan mengangkat judul “Analisis Pengaruh Insentif, Beban Kerja, dan Lingkungan kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Pada Ninja Xpress Lumajang”.

1.2. Batasan Masalah

Pembatasan masalah digunakan agar pembahasan tidak menyimpang dari yang diharapkan dan penelitian lebih terarah serta memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan dari penelitian tercapai. Batasan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini adalah karyawan pada Ninja Xpress Lumajang
2. Masalah yang diteliti adalah pengaruh insentif, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah insentif berpengaruh terhadap loyalitas karyawan Ninja Xpress Lumajang?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap loyalitas karyawan Ninja Xpress Lumajang?

3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap loyalitas karyawan Ninja Xpress Lumajang?

1.4. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah insentif berpengaruh terhadap loyalitas karyawan Ninja Xpress Lumajang.
2. Untuk mengetahui apakah beban kerja berpengaruh terhadap loyalitas karyawan Ninja Xpress Lumajang.
3. Untuk mengetahui apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap loyalitas karyawan Ninja Xpress Lumajang.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bagi peneliti
Menambah wawasan mengenai pemberian insentif, beban kerja karyawan, dan faktor-faktor lingkungan kerja yang berdampak terhadap loyalitas karyawan Ninja Xpress lumajang dan sebagai syarat kelulusan program studi manajemen.
2. Bagi Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang
Memperkaya literature dan menjadikan referensi penelitian tentang pemberian insentif, beban kerja karyawan, dan tentang lingkungan kerja serta menambah wawasan bagi mahasiswa dan mahasiswi ITB Widya Gama Lumajang khususnya jurusan S1 manajemen.

3. Bagi Ninja Xpress Lumajang

Menjadi bahan pertimbangan dalam penentuan kebijakan bagi ekspedisi Ninja Xpress dalam pemberian insentif atau bonus secara tepat, pemberian tugas kerja sesuai kemampuan karyawan, dan memperhatikan lingkungan kerja agar tetap kondusif.

4. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi atau sebagai rujukan teori penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti berikutnya yang berpedoman pada penelitian ini.

