

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Seiring perkembangan teknologi di indonesia saat ini banyak bermunculan perusahaan yang bergerak dibidang ekspedisi seperti J&T, JNE, Pos Indonesia, Ninja Ekspress dan masih banyak lagi perusahaan ekspedisi, Antaraja, Sicepat dan masih banyak lagi perusahaan ekspedisi perorangan lainnya yang memiliki banyak pelayanan dan fasilitas pengiriman berbeda dengan tujuan memudahkan konsumen memilih jasa sesuai kebutuhan. Dalam menghadapi persaingan bisnis, perusahaan yang bergerak dalam bidang ekspedisi harus lebih kompetitif dan memberikan pelayanan jasa dengan kualitas yang terbaik serta memiliki sumber daya manusia yang berkompeten.

Ninja Ekspress merupakan salah satu perusahaan ekspedisi yang cukup populer di indonesia. Ninja Ekspres didirikan pada tahun 2015 sebagai salah satu ponir startup logistik digital. Didirikan oleh sekelompok pengusaha muda yang melihat potensi besar dalam transformasi layanan pengiriman melalui teknologi digital, perusahaan ini awalnya beroperasi di jakarta dengan fokus utama memberikan solusi pengiriman cepat dan efisien. Perusahaan ini membangun jaringan kurir dan mengembangkan infrastruktur teknologi dan mendukung layanan same day dan next day delivery.

Saat ini banyak sekali perusahaan ekspedisi yang bisa kita jumpai di kabupaten lumajang salah satunya adalah Ninja Ekspres cabang lumajang. Ninja Ekspress, sebagai salah satu perusahaan logistik yang terkemuka tidak lepas dari dinamika

persaingan bisnis yang ketat. Keberhasilan sebuah perusahaan sangat tergantung pada kinerja karyawannya yang dipengaruhi berbagai faktor kompleks dan saling berkaitan.

*Work life balance* telah bertransformasi menjadi masalah penting dalam perkembangan manajemen tenaga kerja saat ini, pekerja yang dapat menggabungkan secara seimbang antara kebutuhan pekerjaan dan tanggung jawab personal umumnya menunjukkan tingkat stres yang lebih terkelolah, performa kerja yang optimal serta afiliasi dan dedikasi yang lebih tinggi. Dalam ekspedisi industri, seperti yang ditampilkan oleh Ninja Express yang memiliki karakteristik kerja yang dinamis dan menuntut, kemampuan karyawan dalam mengelola interaksi antara komitmen profesi dan eksistensi domestik menjadi faktor imperatif dalam menjaga stabilitas psikis dan performa kerja secara berkelanjutan.

Kinerja karyawan merupakan salah satu pencapaian yang diperoleh oleh seorang karyawan dalam pekerjaannya dapat diukur berdasarkan kriteria tertentu. Wibisono *et al.*,(2022) kinerja karyawan mengarah pada peningkatan efisiensi dan produktivitas proses organisasi secara keseluruhan, sehingga setiap perusahaan perlu memperhatikan kinerja kinerja karyawan. Sedangkan menurut Muttaqien *et al.*,(2019) kinerja karyawan adalah suatu peninjauan yang sistematis terhadap hasil kerja yang digunakan untuk mengevaluasi efektivitas kerja. Kinerja diartikan sebagai pencapaian atau prestasi kerja yang berhasil diapau oleh seorang karyawan berdasarkan standar pokok yang telah ditentukan oleh organisasi terhadap suatu pekerjaan, baik elemen produktivitas secara kuantitas maupun kualitas dalam lingkup organisasi harus seiring dengan tanggung jawab yang telah ditetapkan

(Muttaqien & Cahyaningati, 2023). kinerja karyawan adalah komponen penting dalam sebuah perusahaan hal ini menunjukkan seberapa efektif dan efisien seseorang dalam melaksanakan tanggungjawab dan tugas yang diberikan kepada mereka. Beragam variabel independen memiliki potensi untuk memberikan kontribusi terhadap pencapaian kinerja karyawan diantaranya work life balance, motivasi kerja serta lingkungan kerja.

Menurut Fitrah & Prasetyo, (2024). *Work Life Balance* dikenal sebagai salah satu bentuk strategis pengelolaan kehidupan kerja yang bertujuan menciptakan kondisi organisasi yang kondusif, sehingga individu mampu mengharmoniskan antara beban pekerjaan dan kewajiban personal secara proporsional dan berkesinambungan. *Work life balance* Merupakan suatu keseimbangan yang tercipta antara tekanan emosional, tuntutan perilaku, serta alokasi waktu yang muncul dari pekerjaan remuneratif dan kewajiban dalam ranah keluarga maupun kehidupan pribadi. Penting bagi perusahaan untuk selalu mengenali betapa pentingnya *work life balance* karena hal ini berhubungan dengan produktivitas, kinerja karyawan, dan peningkatan kualitas hidup mereka. Oleh karena itu, work-life balance merefleksikan kapasitas seorang karyawan dalam mengelola waktu secara efektif antara tanggung jawab profesional dan komitmen keluarga.(Fitrah & Prasetyo, 2024).

*Work life balance* Mempengaruhi secara positif hasil kerja pegawai di mana saat pegawai mampu Mengelola waktu antara pekerjaan dan kehidupan pribadi secara efektif, hal ini akan membuat mereka bahagia dan termotivasi serta membantu mereka mengurangi stress dan kelelahan yang sering menjadi

penghalang produktivitas. Hal ini diperkuat oleh temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Afifyani et al., (2024) yang berjudul Pengaruh *Work Life Balance*, Motivasi, Lingkungan Kerja dan Keterikatan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan Taman Wisata Candi Borobudur menunjukkan hasil terdapat pengaruh positif antara *Work Life Balance*, Motivasi, Lingkungan Kerja dan Keterikatan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan taman wisata candi borobudur. Hal tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ardiansyah & Surjanti, (2020) dengan judul “Pengaruh *Work Life Balance* Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasi Pada Karyawan PT.BHINEKA LIFE INDONESIA Cabang Surabaya” yang mengatakan bahwa *work life balance* dan kinerja karyawan tidak memiliki hubungan. Meskipun PT.Bineka Life Indonesia Cabang Surabaya telah menerapkan *Work life balance* dengan baik dan kondusif tetapi belum bisa memberikan dampak terhadap peningkatan kinerja pada karyawan.

Motivasi kerja memainkan peran krusial sebagai penghubung antara individu dengan pencapaian kinerjanya. Motivasi kerja yang tinggi pada karyawan cenderung mendorong mereka untuk mengelola tekanan kerja, mengoptimalkan potensi diri, dan mencapai target yang ditetapkan perusahaan. Pada ekspedisi ninja ekspress motivasi kerja menjadi faktor determinan dalam menghadapi tantangan logistik yang kompleks dan persaingan industri yang ketat. Motivasi adalah penyedia tenaga penggerak yang mendorong semangat kerja, dan memastikan integritas dalam segala upaya untuk bekerja sama, bekerja secara efektif dan mencapai kepuasan (Rizki & Muttaqien, 2022). Motivasi kerja menurut Muttaqien *et al.*, (2019) mengatakan bahwa motivasi merupakan kombinasi nilai dan sikap

internal yang mengarahkan individu untuk mencapai tujuan tertentu. Ketika seseorang merasa termotivasi mereka cenderung memilih tindakan yang mendukung tercapainya tujuan tersebut karena diyakini memberikan kepuasan tersendiri. Hal sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh shelemo, (2023) yang berjudul Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Cv. Anugerah Abadi mengatakan terdapat pengaruh positif antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Cv Anugerah Abadi. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Fransiska&Tupti,(2020) yang berjudul “Pengaruh Komunikasi,Beban Kerja, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai” menyatakan bahwa motivasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kualitas lingkungan kerja berperan penting dalam menentukan sejauh mana karyawan mampu mencapai kinerjanya. Ketika lingkungan tersebut terasa aman, nyaman, dan suportif, hal ini akan mendorong karyawan untuk berkontribusi secara maksimal terhadap pencapaian organisasi. Bagi ninja ekspres yang bergerak dibidang jasa pengiriman dengan tingkat mobilitas tinggi, menciptakan lingkungan kerja yang optimal menjadi persyaratan untuk mencapai produktivitas yang tinggi. Lestary & Harmon, (2017) secara konseptual lingkungan kerja mencakup ruang kerja yang melibatkan berbagai kelompok kerja yang dilengkapi fasilitas pendukung guna merealisasikan tujuan organisasi yang sejalan dengan visi misi perusahaan. Shelemo, (2023) menyatakan Lingkungan kerja mencakup semua hal yang ada di sekitar area tempat bekerja yang bisa memengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal ini

sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ningsih *et al.*, (2021) yang berjudul Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru menunjukkan berpengaruh secara signifikan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Diversitas,( 2023) yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT ABC Persada” yang mengatakan tidak terdapat hubungan signifikan antara variabel lingkungan kerja dengan kinerja karyawan hal ini menunjukkan rendahnya pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT.ABC Persada.

Penelitian ini memiliki pembeda dibandingkan dengan studi sebelumnya utamanya dalam rentan waktu penelitian, objek dan beberapa variabel yang digunakan. Dimana penelitian ini diambil pada periode 2024 dan mengambil objek karyawan Ninja Ekspres lumajang . penelitian ini berusaha mengeksplorasi hubungan antara *work life balance*, motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Variabel variabel tersebut secara keseluruhan saling berkaitan dan menghasilkan performa kerja yang baik. *Work life balance* yang baik akan meningkatkan motivasi kerja , motivasi yang kuat akan memfasilitasi proses penyesuaian terhadap lingkungan kerja sementara lingkungan kerja yang suportif akan meningkatkan efektivitas dan produktivitas kinerja karyawan.

Penelitian ini diharapkan tidak sekedar menghasilkan temuan akademis, namun juga memberikan kontribusi praktis bagi Ninja Ekspres dalam merancang strategi pengembangan tenaga kerja yang komprehensif. Dengan memahami dinamika hubungan antara *work life balance*, motivasi kerja, dan lingkungan kerja,

perusahaan dapat merancang investasi yang strategis guna mendukung peningkatan kinerja karyawan.

Dengan merujuk pada latar belakang yang sudah dipaparkan diatas, penelitian ini diarahkan untuk mengkaji di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya tentang *work life balance*, motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Ninja Ekspres lumajang karena kemudahan memperoleh responden dan lokasi yang tidak jauh dari tempat tinggal, sebagai tindak lanjut penelitian ini dilakukan dengan judul “ **Pengaruh Work Life Balance, Motivasi Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Ninja Ekspres Lumajang**”

### **1.2. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas penelitian ini memerlukan batasan masalah yang jelas dan spesifik untuk menghindari interpretasi yang terlalu luas. Kompleksitas hubungan antara faktor-faktor kinerja karyawan mengharuskan peneliti untuk membatasi ruang lingkup penelitian pada variabel tertentu. Batasan masalah pada penelitian ini adalah

- a. Studi ini berfokus pada manajemen SDM.
- b. Penelitian ini mengaplikasikan pendekatan kuantitatif.
- c. Riset ini menjelaskan dampak keseimbangan kerja-hidup, motivasi kerja, dan suasana kerja pada kinerja Kurir Ninja Ekspress di Lumajang.
- d. Responden penelitian ini adalah Kurir Ninja Ekspres Lumajang

### **1.3. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Seberapa besar pengaruh *work life balance* terhadap kinerja Kurir pada Ninja Ekspress ?
- b. Seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja Kurir pada Ninja Ekspress ?
- c. Seberapa besar pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja Kurir pada Ninja Ekspress ?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di buat, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk memahami dan mengevaluasi sejauh mana *work life balance* berpengaruh terhadap kinerja pengantar di Ninja Ekspress Lumajang.
- b. Untuk memahami dan mengevaluasi seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap performa Kurir.
- c. Untuk memahami dan mengevaluasi sejauh mana lingkungan kerja memberikan pengaruh pada prestasi Kurir.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

- a. Manfaat teoritis

- 1) Menghadirkan sumbangan ilmiah dalam kemajuan bidang manajemen sumber daya manusia, terutama yang berkaitan dengan elemen-elemen yang berpengaruh terhadap kinerja pengantar.

- 2) Memperkaya referensi penelitian empiris tentang hubungan *work life balance*, motivasi kerja, dan lingkungan kerja dengan kinerja karyawan dalam konteks industri jasa ekspedisi
  - 3) Menjadi landasan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan variabel-variabel serupa di perusahaan sejenis.
- b. Manfaat praktis
- 1) Untuk perusahaan, studi ini diharapkan bisa menjadi acuan dalam membuat kebijakan sumber daya manusia yang lebih efisien dan berkelanjutan.
  - 2) Untuk para pegawai, penelitian ini diharapkan mampu membuat mereka lebih menyadari betapa Pentingnya menciptakan harmoni antara beban kerja dan aktivitas pribadi menjadi kunci dalam mendukung produktivitas serta kesehatan mental karyawan serta memberikan peluang untuk pengembangan diri dan karir yang lebih baik