

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan bagian paling penting dalam perusahaan agar dapat mengelola dan mengatur kinerja perusahaan, sehingga tercapainya tujuan perusahaan. Setiap perusahaan pasti menginginkan kinerja karyawan yang baik agar dapat mencapai visi dan misi perusahaan. Seiring dengan meningkatnya teknologi dan informasi menuntut sumber daya manusia menjadi manusia yang berkualitas dengan kemampuan dan kompetensi yang dimiliki. Hal ini menuntut kreativitas, integritas serta komitmen dari karyawan-karyawan untuk mengoptimalkan diri dengan kompetensi yang dimiliki guna mencapai tujuan perusahaan. Perusahaan yang sanggup bersaing dengan para pesaingnya merupakan perusahaan yang memiliki sumber daya manusia yang bermutu. Sebaliknya apabila sumber daya manusianya rendah dapat menyebabkan terhambatnya perusahaan dalam mencapai tujuan. Sumber daya yang baik harus didukung dengan pengelolaan manajemen yang solid agar dapat perusahaan maupun karyawan tersebut terus berkembang.

Salah satu faktor yang penggerak perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaannya adalah sumber daya manusia, sehingga perusahaan harus melaksanakan upaya-upaya dalam memotivasi karyawannya untuk bekerja dengan baik. Dengan adanya karyawan-karyawan yang bekerja dengan baik diharapkan dapat menciptakan hasil kerja yang baik sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Menurut (Kasmir, 2016) kinerja ialah hasil kerja dan sikap kerja yang dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas serta tanggung jawab yang diberikan dalam periode tertentu. Kinerja karyawan dapat dicapai sesuai dengan tugas dan wewenang yang sudah ditentukan, sehingga dapat mencapai hasil kerja yang maksimal.

Bagi sebuah perusahaan, kinerja karyawan dapat berdampak positif apabila kinerja karyawan meningkat maka dapat tercapainya tujuan dari perusahaan. Oleh sebab itu, karyawan harus terus meningkatkan kinerja mereka. Kinerja karyawan di dalam sebuah perusahaan merupakan hal yang penting, perusahaan dapat mengevaluasi dan merencanakan tujuan yang akan dicapai sehingga terjadinya peningkatan kinerja. Kinerja dapat ditingkatkan melalui beberapa faktor, salah satunya perusahaan harus memiliki karyawan dengan kompetensi yang dibutuhkan perusahaan, membangun kerjasama tim yang baik, dan menyediakan lingkungan kerja yang memadai sehingga dapat menciptakan kenyamanan karyawan di dalam perusahaan. Dengan meningkat beberapa faktor tersebut kinerja karyawan akan lebih mudah mencapai hasil kerja yang baik, sehingga akan berimbas pada karir karyawan dan karir perusahaan.

Seiring berkembangnya pengetahuan teknologi dan informasi, saat ini masyarakat lebih memilih berbelanja atau membeli barang melalui aplikasi *e-commerce* dikarenakan sistemnya yang mudah dan juga *customer* tidak harus keluar rumah untuk membeli barang. Jumlah peningkatan perusahaan *e-commerce* di Indonesia semakin meningkat membuat setiap perusahaan dituntut untuk bersaing dengan baik. PT Shopee Indonesia merupakan salah satu *e-commerce* terbesar yang ada di Indonesia. Pada Tahun 2018 Shopee memiliki jasa pengiriman Shopee Khusus untuk penjual yang akan langsung diatur oleh Shopee Express.

Shopee Express merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang ekspedisi atau jasa pengiriman resmi milik PT. Shopee Indonesia, Sehingga pengiriman pada pesanan dari pengguna *e-commerce* Shopee ditangani langsung oleh tim resmi dari Shopee. Didirikannya Shopee Express bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan yang ingin mengirim barangnya sampai dengan selamat ke tujuan khususnya bagi penjual/pembeli setia Shopee. Shopee Express DC (*Distribution Center*) Lampung merupakan salah satu

bagian dari Shopee Express yang berlokasi di Provinsi Lampung, Kabupaten Lampung Selatan, Natar.

Shopee Express DC (*Distribution Center*) Lampung dalam menjalankan tugas perusahaan tentu saja memerlukan sumber daya manusia yang baik untuk memaksimal pelayanan jasa pengiriman, karena keberhasilan perusahaan tidak terlepas dari para karyawan dalam mencapai tujuannya. Shopee Express DC (*Distribution Center*) Lampung harus memahami bahwa kinerja karyawan sangat penting bagi perusahaan, tetapi karakteristik setiap karyawan berbeda yang menyebabkan terjadi beberapa permasalahan yang cukup menghambat kinerja karyawan.

**Tabel 1.1**  
**Data kinerja karyawan Shopee Express DC (*Distribution Center*)**  
**Lampung periode November 2022 – Maret 2023**

<b>Bulan</b>	<b><i>Inbound Received</i></b>	<b><i>Successed</i></b>	<b><i>Failed</i></b>
November	484.179	483.122	1.057
Desember	431.564	430.781	783
Januari	454.690	453.960	730
Februari	480.060	479.169	891
Maret	484.338	483.365	973

*Sumber: Shopee Express DC (*Distribution Center*) Lampung*

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa hasil pencapaian kinerja karyawan Shopee Express DC (*Distribution Center*) Lampung masih banyak mengalami kegagalan dalam pengiriman paket, yang artinya bahwa kinerja karyawan kurang maksimal. Dapat diketahui bahwa selama 5 bulan terakhir, yaitu kegagalan paket terbanyak mencapai 1.057 paket pada bulan November dan pada bulan Maret mencapai 973 paket. Hal ini mengindikasikan adanya permasalahan pada kinerja karyawan, seperti adanya keterlambatan, salah serah dan salur, salah update status dan retur. Faktor yang mempengaruhi

kinerja karyawan Shopee Express DC (*Distribution Center*) Lampung yaitu kompetensi yang dimiliki karyawan, *teamwork*, dan lingkungan kerja.

Kompetensi menggambarkan tentang kemampuan dasar seseorang dalam perihal pengetahuan, keterampilan, sikap serta hal lain yang terkait dengan aturan yang dikeluarkan organisasi dan bersumber pada pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Kompetensi merupakan bekal dan modal untuk karyawan terhadap perusahaan untuk menjadi lebih baik. Menurut (Ningsih, 2021) Kompetensi adalah suatu kemampuan atau kecakapan yang dimiliki oleh tiap individu dalam menjalankan suatu pekerjaan atau tugas di bidang tertentu sesuai jabatan yang diembannya. Kompetensi yang baik dapat dibangun dengan pengetahuan yang dimiliki seseorang, keahlian, pengalaman, dan perilaku pribadi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan Shopee Express DC (*Distribution Center*) Lampung, menyatakan bahwa permasalahan yang terjadi seperti salah update status paket diakibatkan karena masih banyak karyawan yang belum memenuhi kompetensi yang dibutuhkan perusahaan, kurangnya keterampilan dalam pemecahan masalah yang terjadi, dan kurangnya rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga permasalahan kegagalan pengiriman paket terus terjadi. Permasalahan-permasalahan yang terjadi berimbas pada penilaian masyarakat terhadap perusahaan, oleh sebab itu perusahaan harus memperhatikan kompetensi yang dimiliki karyawan sehingga kinerja karyawan terus meningkat. Faktor kompetensi memiliki hubungan secara langsung dengan kinerja karyawan pada Shopee Express DC (*Distribution Center*) Lampung. Selain faktor kompetensi yang dimiliki karyawan, kerjasama tim juga mempengaruhi kinerja karyawan Shopee Express DC (*Distribution Center*) Lampung.

*Teamwork* merupakan tim beranggotakan orang-orang yang memiliki kemampuan yang berbeda dan dibentuk untuk bekerja sama dengan pimpinan. Kerjasama tim merupakan cara yang optimal dalam menggabungkan berbagai pemikiran dan dapat memberikan solusi inovatif dan sebuah pedekatan yang efektif. Selain keterampilan dan pengetahuan yang bermacam-macam yang dimiliki oleh anggota tim juga merupakan jika dibandingkan seseorang individu, kerjasama tim lebih menguntungkan dan menghasilkan nilai tambah dalam melaksanakan pekerjaan. Menurut (Simanjuntak et al., 2018) *teamwork* adalah sekelompok dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang sama, dan tujuan ini lebih mudah dicapai melalui kerja tim daripada bekerja sendiri. Kerja tim dapat menghasilkan hasil yang baik melalui upaya yang terkoordinasi dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan Shopee Express DC (*Distribution Center*) Lampung menyatakan bahwa kurangnya kerjasama dalam tim dapat menghambat pekerjaan yang dilakukan karena kurangnya kekompakan antar karyawan satu divisi maupun divisi lain menyebabkan komunikasi yang kurang efektif yang mengakibatkan salah update status dan salah penempatan paket, sehingga terjadi retur atau pengembalian paket. Secara tidak langsung kurangnya kerjasama tim dalam melakukan pekerjaan menghasilkan hasil kerja yang tidak sesuai dengan yang diharapkan perusahaan. Dilihat dari masalah-masalah yang terjadi terkait masih kurangnya kerjasama tim Shopee Express DC (*Distribution Center*) Lampung harus memperhatikan hal tersebut. Salah satu cara untuk memaksimalkan hasil kerja karyawan adalah perusahaan maupun karyawan dapat menciptakan komunikasi yang efektif dan lingkungan kerja yang baik di dalam perusahaan.

Memberikan lingkungan kerja yang memadai akan dapat menghasilkan kepuasan kepada karyawan, sehingga pekerjaan yang dilakukan akan memberikan kesan yang mendalam bagi karyawan yang pada akhirnya

karyawan akan mempunyai kinerja yang baik. Lingkungan kerja merupakan keadaan yang ada didalam perusahaan yang dapat mempengaruhi karyawan dalam bekerja. Menurut (Adha et al., 2019) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada disekitar karyawan pada saat bekerja, baik berbentuk fisik atau non fisik, langsung mapupun tidak langsung, yang dapat mempengaruhi diri sendiri dan pekerjanya. Lingkungan kerja bagi para karyawan mempunyai dampak terhadap jalannya perusahaan. Ketika perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang memadai, maka dapat meningkatkan kinerja karyawan dan sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak memadai dapat menyebabkan kinerja karyawan menurun.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan Shopee Express DC (*Distribution Center*) Lampung menyatakan bahwa pada Shopee Express DC (*Distribution Center*) Lampung terdapat ruang kerja yang kurang rapih dan kurangnya pendingin atau penyejuk ruangan membuat suhu ruangan menjadi kurang ideal sehingga mengakibatkan kurangnya konsentrasi dalam bekerja. Selain itu, terdapat kebisingan yang mengganggu yang disebabkan oleh alat-alat dari pengangkat barang atau kendaraan sehingga dapat mengganggu ketenangan kerja dan kesalahan komunikasi. Lingkungan kerja yang baik akan mendorong dan meningkatkan kemauan dalam melakukan pekerjaan sehingga dapat meningkatnya kinerja karyawan. Tetapi jika lingkungan kerja didalam perusahaan tidak diperhatikan dengan baik maka dapat menurunkan kinerja karyawan.

Keberhasilan suatu perusahaan dapat dilihat dari kemampuan suatu perusahaan dalam meningkatkan kinerja perusahaan, yang dapat dicapai tergantung pada kinerja karyawan perusahaan itu sendiri. Melihat pentingnya kompetensi, *teamwork* dan lingkungan kerja bagi peningkatan kinerja karyawan, maka Shopee Express DC (*Distribution Center*) Lampung juga perlu memperhatikan hal tersebut agar meningkatkan kinerja karyawan dan dapat mencapai tujuan perusahaan.

Penelitian terdahulu telah mengkaji secara simultan Pengaruh Kompetensi, *Teamwork*, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Di Koperasi Mekar PT. Gudang garam Tbk, Kediri. Hasil penelitian yang menyatakan signifikan dan berpengaruh positif (Badriyah et al., 2022).

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kompetensi, *Teamwork*, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Shopee Express DC (*Distribution Center*) Lampung”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini, yaitu :

1. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Shopee Express DC (*Distribution Center*) Lampung?
2. Apakah *teamwork* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Shopee Express DC (*Distribution Center*) Lampung?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Shopee Express DC (*Distribution Center*) Lampung?
4. Apakah kompetensi, *teamwork*, dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Shopee Express DC (*Distribution Center*) Lampung?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup pada penelitian ini, yaitu :

### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Subjek penelitian adalah Karyawan Shopee Express DC (*Distribution Center*) Lampung.

### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek**

Objek penelitian adalah kompetensi, *teamwork*, dan lingkungan kerja Shopee Express DC (*Distribution Center*) Lampung.

### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Penelitian dilakukan pada Shopee Express DC (*Distribution Center*) Lampung.

### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Waktu penelitian dimulai pada bulan Maret 2023 sampai dengan Agustus 2023.

### **1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian**

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah Manajemen Sumber Daya Manusia yang mencakup kompetensi, *teamwork*, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Shopee Express DC (*Distribution Center*) Lampung.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada Shopee Express DC (*Distribution Center*) Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh *teamwork* terhadap kinerja karyawan pada Shopee Express DC (*Distribution Center*) Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Shopee Express DC (*Distribution Center*) Lampung.
4. Untuk mengetahui kompetensi, *teamwork* dan lingkungan kerja pengaruh terhadap kinerja karyawan pada Shopee Express DC (*Distribution Center*) Lampung.



### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

1. Bagi Penulis

Dapat menerapkan ilmu khususnya dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia yang telah diterima selama di bangku kuliah ke dalam dunia usaha dan industri.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemikiran yang bermanfaat bagi perusahaan, khususnya sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk mengelola sumber daya manusia melalui peningkatan faktor kompetensi, *teamwork* dan lingkungan kerja yang dapat berdampak pada kinerja karyawan perusahaan.

3. Bagi Akademik

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung dan sebagai bahan informasi dan referensi bagi peneliti selanjutnya, khususnya pada penelitian mengenai kompetensi, *teamwork* dan lingkungan kerja serta dampaknya terhadap kinerja karyawan.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dari penelitian ini adalah, sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas mengenai teori-teori yang menjadi dasar pembahasan masalah.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan metode-metode pendekatan penyelesaian permasalahan yang dinyatakan dalam perumusan masalah.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang implementasi dari aplikasi yang dibuat serta melakukan pengujian dari hasil penelitian untuk mengetahui aplikasi tersebut telah dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi sesuai dengan apa yang diharapkan.

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari permasalahan yang ada dan solusi yang baru yang ditemukan dan saran terhadap objek penelitian dan untuk penelitian selanjutnya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**