

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan dunia usaha saat ini semakin maju dan kompetitif, karena itu setiap perusahaan harus mampu mengatur dan mengolah semua sumber daya yang dimilikinya dengan efektif dan efisien agar tetap dapat bertahan hidup dan berkembang. Salah satu contoh dari sumber daya perusahaan tersebut adalah tenaga kerja. Potensi sumber daya manusia pada dasarnya merupakan salah satu modal dan memegang suatu peran yang paling penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Karena keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu faktor penting adalah sumber daya manusia yang berkualitas.

Sumber daya manusia tidak saja membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya tetapi juga membantu menentukan apa yang benar-benar dapat dicapai dengan sumber daya yang tersedia. Keberadaan sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas merupakan faktor penting dari seluruh kegiatan perusahaan dari perencanaan sampai dengan evaluasi. Sebuah perusahaan harus dapat memanfaatkan sumber daya manusia sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan output yang optimal yang menjadi tujuan utama perusahaan. Saat ini yang terjadi persaingan bisnis semakin ketat. Sehingga perusahaan harus memiliki kemampuan untuk berdaya saing tinggi. Keberhasilan perusahaan sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang ada dengan tingkat produktivitas yang tinggi. Untuk mampu berdaya saing tinggi, perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang mempunyai etos kerja yang tinggi sebagai faktor utama penentu keberlangsungan aktivitas bisnis agar perusahaan dapat mencapai tujuannya secara efektif dan efisien (Rusilowati, 2016). Setiap perusahaan akan selalu berusaha meningkatkan produktivitas kerja karyawannya, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Produktivitas sangat penting bagi perusahaan karena produktivitas karyawan menyangkut semua unsur yang berkaitan dengan usaha meningkatkan kualitas dan kuantitas hasil kerjanya, yang harus selalu diperhatikan dengan baik oleh perusnan.

Produktivitas kerja karyawan adalah perbandingan antara hasil yang diperoleh dengan pengorbanan yang telah diberikan. Pengorbanan itu bukan hanya tenaga kerja tetapi faktor produksi lainnya, antara lain modal dan keahlian. Salah satu aspek penting yang wajib diperhatikan oleh perusahaan, karena produktivitas kerja karyawan menuntun perusahaan untuk mencapai tujuannya. Menurut Hartatik (2014) dapat diartikan perbandingan antara output dengan input dimana output harus mempunyai nilai tambah dan teknik pengerjaannya yang lebih baik. Dengan kata lain produktivitas kerja karyawan memiliki dua dimensi pengertian. Pengertian dimensi pertama adalah efektivitas yang mengarah pada hasil kerja optimal, yaitu kualitas dan kuantitas. Pengertian dimensi kedua adalah efisiensi yaitu biaya dan waktu yang digunakan untuk menghasilkan suatu jasa/produk.

PT. Lazada Express Indonesia (LEL) HUB Lampung adalah salah satu perusahaan milik Lazada Group yang terletak di JL. Tembesu Raya 8A No. 25 Pergudangan Bulog, Kel. Campang Raya, Kec. Sukabumi Bandar Lampung. Lazada Express (LEL) HUB Lampung merupakan perusahaan yang bergerak dibidang logistic atau jasa pengiriman. Logistic menjadi sangat *uncontrolable* mengingat lokasi indonesia yang merupakan negara kepulauan. Menurut Aulia E. Marianto, Ketua Asosiasi E-commerce Indonesia (idEA) di tahun 2017, menyampaikan bahwa tantangan terberat e-commerce di indonesia saat ini adalah mengenai ketepatan waktu pengiriman yang rendah (cnnindonesia.com). Rendahnya ketepatan waktu dikarenakan indonesia merupakan negara kepulauan yang luas. Maka dari itu Lazada Group dengan jasa pengirimannya PT. Lazada Express (LEL) HUB Lampung diciptakan agar pelayanan mereka bisa semakin baik dari e-commerce lain dalam hal logistic.

PT. Lazada Express (LEL) HUB Lampung memiliki karyawan yang berasal dari berbagai macam latar belakang pendidikan, usia serta kepribadian yang berbeda-beda. Berikut adalah data persentase karyawan laki-laki dan perempuan yang bekerja pada PT. Lazada Express Indonesia (LEL) HUB Lampung.

Tabel 1.1 Tabel Persentase Jumlah Karyawan Berdasarkan Gender

No	JenisKelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	110	98,21%
2	Perempuan	2	1,79%
	Jumlah	112	100%

Sumber : Bagian Administrasi PT. Lazada Express Indonesia (LEL) HUB Lampung tahun 2018

Tabel 1.2 Jumlah Karyawan Dan Jabatan Karyawan Di PT. Lazada Express Indonesia (LEL) HUB Lampung

No	Jabatan	Jumlah
1	Manager Area	1
2	Supervisor	1
3	Leader	4
4	Dispatcher	4
5	Administrasi	9
6	Sorter	16
7	Driver	20
8	Raider	42
9	Scurity	9
10	Office Boy	6

Sumber : PT. Lazada Express Indonesia (LEL) HUB Lampung tahun 2018

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa karyawan PT. Lazada Express Indonesia (LEL) HUB Lampung didominasi karyawan laki-laki yang berjumlah 110 orang dan karyawan perempuan berjumlah 2 orang dari jumlah karyawan seluruhnya berjumlah 112 orang dengan persentase yang terdiri dari 98,21% karyawan laki-laki dan persentase karyawan perempuan sebanyak 1,79%.

Tabel kedua menunjukkan jumlah dan jabatan masing-masing karyawan PT. Lazada Express (LEL) HUB Lampung yang seluruhnya berjumlah sebanyak 112 orang karyawan.

PT. Lazada Express (LEL) HUB Lampung mempekerjakan karyawan yang mempunyai pengalaman dalam bidang tertentu terutama kerja lapangan maka

dituntut agar seluruh karyawan dapat bekerja secara efektif dan efisien, tidak itu saja karyawan dituntut memiliki kualitas kerja yang baik. Tenaga kerja bagian kurir (pengiriman) merupakan faktor penentu utama atau ujung tombak berjalanya aktivitas produksi di perusahaan logistic. Kontribusi yang diberikan oleh tenaga kerja tersebut kepada perusahaan sangat tinggi dalam bentuk pelayanan, perlindungan paket, hingga pengiriman ke pelosok desa, hanya saja kesejahteraan tenaga kerja di bagian kurir masih rendah.

Adapun beberapa indikator produktivitas kerja pada PT. Lazada Express (LEL) HUB Lampung yaitu: Kualitas diukur dari persepsi responden tentang seorang karyawan yang bekerja sesuai prosedur karyawan, dimana kualitas karyawan yang masih kurang dengan adanya karyawan yang bolos dengan alasan yang tidak jelas, karyawan kurang semangat dalam bekerja dan kurangnya kedisiplinan. Kuantitas diukur dari persepsi responden tentang seorang karyawan yang hasil pekerjaannya sesuai target perusahaan, dimana kuantitas karyawan masih kurang karena banyaknya karyawan yang tidak sanggup untuk mengirimkan paket sampai ke alamat. Ketepatan waktu diukur dari persepsi responden tentang seorang karyawan yang tepat waktu dalam pengerjaan tugasnya, dimana waktu menyelesaikan pekerjaan masih kurang karena karyawan terbebani dengan jumlah bawaan diluar target yang ditentukan sehingga melebihi batas waktu operasional kerja.

PT. Lazada Express (LEL) HUB Lampung selalu memberikan target pencapaian pengiriman diatas persentase 96% untuk mampu bersaing dengan HUB lainnya di Indonesia, dimana untuk masuk sebagai HUB terbaik harus mencapai diatas persentase 95%. Maka dari itu dibutuhkan produktivitas yang tinggi untuk mencapai tujuan perusahaan. Berikut adalah tabel persentase pengiriman di PT. Lazada Express (LEL) HUB Lampung tahun 2018 :

Tabel 1.3 Tabel Persentase Pengiriman Paket Tahun 2018

Bulan	Current Delivery	Failure Delivery	Total Paket		Keterangan
			Terkirim (perbulan)	Persentase %	
Januari	32.403	1653	30.750	94.89%	Tidak tercapai
Febuari	26.300	1240	25.060	95.29%	Tidak tercapai
Maret	31.255	2353	28.902	92.48%	Tidak tercapai
April	43.738	2679	41.059	93.88%	Tidak tercapai
Mei	28.440	928	27.512	96.73%	Tercapai
Juni	30.110	1136	28.974	96.22%	Tercapai
Juli	33.200	2450	30.750	92.62%	Tidak tercapai
Agustus	40.200	2120	38.080	94.72%	Tidak tercapai
September	36.800	1898	34.902	94.84%	Tidak tercapai
Oktober	38.735	2306	36.429	94.05%	Tidak tercapai
November	38.200	1037	37.163	97.28%	Tercapai
Desember	36.400	1288	35.112	96.47%	Tercapai
Rata-rata	415.781	21.088	394.693	94.92%	Tidak tercapai

Sumber :Data diolah PT. Lazada Express Indonesia (LEL) HUB Lampung tahun 2019

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa persentase pengiriman dapat dihitung dalam dua belas bulan, namun kenyatannya tidak semua bulan dapat mencapai target yang sudah ditentukan dan pada bulan Maret mengalami penurunan dan berada jauh dibawah target yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Data berbeda-beda dilihat dari perkembangan dan antusias masyarakat untuk berbelanja melalui onlainshop Lazada termasuk hari-hari penting seperti harbolnas dan ulang tahun Lazada. Dimana pada tahun 2018 hanya terdapat empat bulan saja yang realisasinya melebihi target yang ditetapkan, empat bulan yaitu Mei, Juni, November, Desember. Dimana pada tahun 2018 membuat PT. Lazada Express (LEL) HUB Lampung tidak masuk dalam 5 besar HUB terbaik di Indonesia yang sebelumnya di tahun 2016-2017 PT. LazadaExpress (LEL) HUB Lampung selalu terdepan. Target yang ditentukan oleh perusahaan merupakan hasil sensus yang dilakukan perusahaan untuk memperkirakan jumlah hasil pengiriman. Tidak tercapainya

target mengindikasikan bahwa produktivitas kerja karyawan yang rendah disebabkan karyawan tidak bekerja secara maksimal dalam bekerja karena dalam menyelesaikan pekerjaannya, karyawan dalam kondisi memiliki beban kerja yang ada cukup tinggi serta tuntutan pekerjaan yang keras sehingga karyawan kurang antusias dalam bekerja dan pada akhirnya pekerjaan tidak selesai dengan tepat waktu yang akan berdampak negatif pada tujuan perusahaan.

Produktivitas karyawan dalam sebuah perusahaan sangat penting, untuk mencapainya dengan optimal salah satu cara dengan memperhatikan mengenai bagaimana menjaga dan mengelola motivasi karyawan dalam menjalankan pekerjaannya agar selalu fokus dalam tujuannya. Menjaga motivasi karyawan itu sangatlah penting karena motivasi itu adalah penggerak bagi setiap individu yang mendasari mereka untuk bertindak dan melakukan pekerjaan. Pada penelitian Hamali (2013) menyebutkan ada salah satu faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan yaitu faktor motivasi kerja, motivasi kerja menjadi pendukung upaya peningkatan kualitas dan kuantitas kerja karyawan.

Motivasi kerja sangat penting karena motivasi kerja adalah yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Menurut Suhardi (2017) Motivasi kerja merupakan dorongan yang tumbuh dari diri seseorang, baik yang berasal dalam dirinya maupun diluar dirinya untuk melakukan suatu pekerjaan dengan semangat tinggi menggunakan semua kemampuan dan keterampilan yang dimilikinya yang bertujuan untuk mendapatkan hasil kerja sehingga mencapai kepuasan sesuai dengan keinginan. Seorang melakukan tindakan untuk sesuatu hal dalam mencapai tujuan. Oleh sebab itu, motivasi kerja merupakan penggerak yang mengarahkan pada tujuan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan PT. Lazada Express (LEL) HUB Lampung motivasi yang dirasakan oleh karyawan belum terpenuhi karena kebutuhan-kebutuhan mereka dalam kurangnya kenyamanan dalam melakukan pekerjaan, jaminan terhadap peningkatan karir karyawan dan tidak adanya

penghargaan atau apresiasi sehingga karyawan tidak dapat termotivasi untuk bekerja sesuai keinginan perusahaan. Mengingat pentingnya motivasi, maka wujud perhatian pihak manajemen mengenai masalah motivasi karyawan dalam bekerja adalah melakukan usaha dengan jalan memberi motivasi pada karyawan diperusahaan. Jadi dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui apakah mengindikasikan motivasi kerja yang baik atau sebaliknya, diduga ada ketidaksesuaian keinginan perusahaan dan kebutuhan karyawan dengan masih kurangnya kebutuhan- kebutuhan yang diperlukan oleh karyawan PT. Lazada Express (LEL) HUB Lampung.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan adalah beban kerja. Menurut Runtuwene (2016) Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam waktu tertentu. Beban kerja meliputi beban kerja fisik maupun mental. Akibat beban kerja yang terlalu berat atau kondisi fisik yang terlalu lemah dapat mengakibatkan karyawan mengalami kelelahan dalam bekerja yang pada akhirnya akan berakibat pada turunya produktivitas terhadap perusahaan. Jadi pada intinya perusahaan harus memperhatikan beban kerja yang di berikan pada karyawan, agar beban yang diberikan tidak terlalu banyak ataupun terlalu sedikit, dan dengan beban kerja yang optimal maka karyawan akan merasa nyaman dan puas akan pekerjaannya serta produktivitas akan meningkat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan Lazada Express (LEL) HUB Lampung beban kerja yang dirasakan karyawan begitu tinggi, mengingat tuntutan pekerjaan harus menyelesaikan pekerjaan secepat mungkin, pengiriman diluar batas perjanjian kontrak yang ada dan tidak adanya perlindungan kesehatan dari perusahaan yang membuat karyawan memiliki beban kerja yang dirasakan semakin berat. Shah, Et Al (2001) menyatakan tekanan beban kerja dapat menjadi positif mengarah kepeningkatan produktivitas, sedangkan menurut penelitian dari Ika dan Meilia (2014) bahwa beban kerja memiliki pengaruh secara signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan.

Penelitian ini replika penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Prasetyo Kurniawan tahun 2018, yaitu tentang “pengaruh motivasi dan disiplin terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Daya Perkasa”, dengan mengubah variabel disiplin menjadi variabel beban kerja pada penelitian yang saya lakukan.

Dari uraian diatas menjelaskan bagaimana pentingnya pengawasan masalah motivasi dan beban kerja terhadap produktivitas kerja karyawan, maka penulis mencoba melakukan penelitian yang berjudul “**PENGARUH MOTIVASI DAN BEBAN KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PT. LAZADA EXPRESS (LEL) HUB LAMPUNG**”

1.2 Rumus Masalah

Supaya permasalahan yang di angkat menjadi lebih fokus dan dapat dijelaskan secara ilmiah, maka masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah motivasi berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Lazada Express Indonesia (LEL) HUB Lampung?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Lazada Express Indonesia (LEL) HUB Lampung ?
3. Apakah motivasi dan beban kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Lazada Express (LEL) HUB Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup penelitian ini adalah bagian pegawai Pengiriman (*Raider&Driver*) kantor PT. Lazada Express (LEL) HUB Lampung.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah motivasi dan beban kerja terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Lazada Express (LEL) HUB Lampung.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat penelitian ini adalah PT. Lazada Express (LEL) HUB Lampung, JL. Tembesu Raya 8A No. 25 Pergudangan Bulog, Kel. Campang Raya, Kec. Sukabumi Bandar Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan berdasarkan kebutuhan penelitian dari bulan Maret 2019 sampai dengan penelitian selesai.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian adalah ilmu manajemen sumber daya manusia yang meliputi motivasi, beban kerja dan produktivitas kerja karyawan.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan perumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah motivasi berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Lazada Express Indonesia (LEL) HUB Lampung.
2. Untuk mengetahui apakah beban kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Lazada Express Indonesia (LEL) HUB Lampung.
3. Untuk mengetahui apakah motivasi dan beban kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Lazada Express (LEL) HUB Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Penulis

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, khususnya dalam bidang ekonomi yang berhubungan dengan motivasi, beban kerja dan produktivitas karyawan.

- b. Untuk menambah pemahaman serta lebih mendukung teori-teori yang telah ada berkaitan dengan masalah yang telah diteliti serta untuk mengimplementasikan dan memperkaya ilmu pengetahuan yang lebih didapat dibangku perkuliahan.
- c. Penelitian ini juga sebagai sumber informasi dan referensi untuk memungkinkan penelitian selanjutnya mengenai topik-topik yang berkaitan, baik yang bersifat melanjutkan maupun melengkapi.

1.5.2 Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan PT. Lazada Express (LEL) HUB Lampung, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran dan informasi akan hal-hal yang membantu dalam meningkatkan produktivitas kerja dan dapat mendorong jasa pengiriman lebih bergerak cepat dan dapat menyelesaikan sesuai waktu yang telah ditentukan perusahaan.

1.5.3 Bagi Institusi

Menambah refrensi perpustakaan fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran dan mengetahui isi penelitian yang lebih jelas dalam penyusunan skripsi ini, maka penulis membagi penulisan skripsi ini dengan lima bab dengan materi sebagai berikut :

1.6.1 BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan tentang “PT. Lazada Express (LEL) HUB Lampung”.

1.6.2 BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan bagian yang berisi tentang landasan teori yang digunakan sebagai dasar acuan teori bagi penelitian. Pada bab ini diuraikan mengenai

masing-masing variable independen yaitu motivasi dan beban kerja (X), yang berpengaruh terhadap variable dependen produktivitas (Y), kerangka pemikiran dan hipotesis.

1.6.3 BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan mengenai jenis penelitian, variable penelitian, definisi oprasional, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis yang digunakan.

1.6.4 BAB IV PEMBAHASAN

Berisi tentang pembahasan dan analisis hasil penelitian mengenai pengaruh motivasi dan beban kerja terhadap produktivitas.

1.6.5 BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Menguraikan tentang kesimpulan dan saran yang ingin disampaikan oleh penulis mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan.