

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Semakin kompetitifnya persaingan bisnis akibat bertambah banyaknya para kompetitor merupakan salah satu tantangan yang harus dihadapi oleh perusahaan terutama dalam bisnis sektor jasa. Meningkatkan kinerja karyawan sangat diperlukan oleh perusahaan untuk menghadapi persaingan yang semakin kompleks. Keberhasilan suatu perusahaan tidak terlepas dari peningkatan kinerja karyawan. Kinerja karyawan yang unggul harus selalu dijaga, dikelola dan ditekankan oleh perusahaan untuk menjaga mutu demi mencapai tujuan perusahaan. Untuk itu dalam mencapai tujuan perusahaan, upaya yang harus dilakukan perusahaan yaitu dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusianya. Dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Dalam meningkatkan kinerja karyawan, hendaknya perusahaan mengetahui apa saja kebutuhan karyawannya. Hal-hal tersebut berguna untuk memberikan kesan kepada karyawan bahwa mereka diperhatikan oleh perusahaan tempat mereka bekerja dan ikut ambil andil dalam mencapai tujuan perusahaan. Maka sejatinya tujuan perusahaan akan sejalan dengan tujuan karyawannya.

Pentingnya kinerja karyawan, sehingga sering kali kinerja karyawan menjadi masalah yang harus dihadapi dan di selesaikan guna membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Hal ini disebabkan apabila kinerja karyawan yang tidak baik secara langsung akan berpengaruh terhadap aktivitas perusahaan sehingga dapat mengganggu stabilitas pada perusahaan. Maka akan menyebabkan penurunan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan berbagai pendekatan untuk mengatasi masalah tersebut. Kinerja Karyawan merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang yang mana dalam suatu perusahaan tersebut sesuai dengan

wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing karyawan dalam upaya mencapai suatu tujuan perusahaan.

Menurut Wilson Bangun (2012, p.231) Kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Kinerja karyawan bukan hanya merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya tetapi termasuk proses bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja.

Sedangkan Menurut Khurosani (2018) Kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance*, (Prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai seorang karyawan, yang didasarkan pada kriteria-kriteria tertentu baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai karyawan per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerja sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan di dalam suatu organisasi.

PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) berdiri pada tanggal 26 November 1990 dengan memulai usahanya yang terpusat pada penanganan kegiatan kepabeanan/impor kiriman barang/dokumen serta pengantarannya dari luar negeri sampai ke seluruh wilayah Indonesia. Alasan peneliti memilih PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) untuk dapat diteliti karena menurut peneliti PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) merupakan salah satu penyedia layanan jasa pengiriman barang dan logistik terbesar di Indonesia serta memiliki lokasi kantor JNE yang terletak di seluruh penjuru di Indonesia sehingga memudahkan konsumen melakukan transaksi melalui layanan jasa JNE. Maka Perusahaan akan selalu berusaha meningkatkan kinerja karyawannya.

Salah satu perusahaan PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) yang ada di Indonesia yang berada di Bandar Lampung yaitu, PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung yang beralamat Jl. Imam Bonjol No.351, Langkapura, Bandar Lampung, Lampung, yang melayani jasa pengiriman barang dan logistik dalam bentuk paket, dokumen, kendaraan, dan lain-lain. Saat ini PT. Tiki JNE Kantor Cabang Utama Bandar Lampung memiliki 100 orang karyawan dengan berbagai bagian, oleh karena itu peneliti memfokuskan penelitian pada bagian *back office* dengan jumlah karyawan sebanyak 43 orang karyawan yang memiliki masing-masing unit kerja, yang terdiri dari 33 orang karyawan laki-laki dan 10 orang karyawan perempuan.

Berdasarkan hasil wawancara pada karyawan PT. Tiki JNE Kantor Cabang Utama Bandar Lampung mengenai kinerja karyawan PT. Tiki JNE Kantor Cabang Utama Bandar Lampung menerangkan bahwa Kualitas kerja telah baik dimana karyawan mampu memberikan hasil pekerjaan dengan baik sesuai pekerjaan yang dilakukan masing-masing unit kerja dan karyawan dalam bekerja sesuai dengan standar kerja perusahaan.

Kuantitas kerja telah sesuai standar kerja, karyawan mampu menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan sesuai dengan tanggung jawabnya dan absensi karyawan sesuai standar tetapi hanya saja masih ada beberapa karyawan yang terkadang tidak masuk kerja dengan keterangan,sakit, izin dan cuti kerja, sehingga hal seperti ini dapat mengurangi stabilitas kinerja karyawan.

Karyawan dapat memanfaatkan waktu kerja dengan baik seperti tidak menunda pekerjaan yang telah diperintahkan, Karyawan dalam bekerja tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang ditetapkan dan dapat mengatur waktu istirahat jam kerja.

Karyawan dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif dengan rekan kerja dan kerja sama antar karyawan telah terjalin cukup baik . Dalam upaya untuk

meningkatkan kinerja karyawannya PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung telah menerapkan sistem penilaian kinerja untuk menilai kinerja dari setiap karyawannya sesuai dengan standar penilaian kinerja yang telah ditetapkan perusahaan.

Berikut Ini Merupakan Tabel 1.1 Mengenai Standar Penilaian Kinerja Karyawan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung.

**Tabel 1.1**  
**Standar Penilaian Kinerja Karyawan**  
**PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)**  
**Kantor Cabang Utama Bandar Lampung**

No	Area Kinerja	Penilaian (%)	Target (%)	Nilai Skala	Keterangan
1	Customer Service Orientation	91 – 100 76 – 90 65 – 75 51 – 64 < 50	100	5	Istimewa
2	Achievement Orientation		100	4	Diatas Standard
3	Integrity		100	3	Sesuai Standard
4	Absensi		100	2	Dibawah Standard
5	Team Work		100	1	Tidak Memenuhi Standard

Sumber : PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) KCU Bandar Lampung, 2019

Berdasarkan Tabel 1.1 PT. Tiki JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung telah menerapkan standar penilaian kinerja untuk menilai kinerja yang dilakukan oleh karyawan yang terdiri dari beberapa area kinerja. Masing-masing area kinerja memiliki range penilaian dari <50 – 100 dan diberi target 100% dengan nilai skala 1-5 dengan keterangan dari tidak memenuhi standard sampai istimewa. Berikut ini merupakan Tabel 1.2 mengenai Hasil Penilaian Kinerja Karyawan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung.

**Tabel 1.2**  
**Hasil Penilaian Kinerja Karyawan**  
**PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)**  
**Kantor Cabang Utama Bandar Lampung**

No	Area Kinerja	Actual (%)	Target (%)	Nilai Skala	Keterangan
1	Customer Service Orientation	75,5	100	3	Sesuai Standard
2	Achievement Orientation	72,4	100	3	Sesuai Standard
3	Integrity	70	100	3	Sesuai Standard
4	Absensi	75	100	3	Sesuai Standard
5	Team Work	74,6	100	3	Sesuai Standard
<b>Total</b>		<b>73,5</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>Sesuai Standard</b>

Sumber : PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) KCU Bandar Lampung, 2019

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa kinerja karyawan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung telah mencapai standar dengan range 65-76 dan memiliki nilai skala 3 dengan keterangan sesuai standar. Walaupun kinerja karyawan telah sesuai standard hal ini perlu ditingkatkan lagi karena belum mencapai target yang diharapkan oleh perusahaan. Oleh karena itu perusahaan masih membutuhkan usaha-usaha yang dapat meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai bahkan melebihi target yang ditetapkan oleh perusahaan.

Peningkatan kinerja karyawan yang dilakukan oleh suatu perusahaan akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi karyawan dalam melaksanakan tanggung jawab pekerjaannya, yang pada akhirnya akan menguntungkan bagi perusahaan itu sendiri. Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh Lingkungan Kerja Non Fisik dan Budaya Organisasi. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan Noorainy (2017) yang menyatakan bahwa Lingkungan Kerja Non Fisik dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi dalam peningkatan Kinerja Karyawan adalah Lingkungan Kerja. Lingkungan kerja dapat memberikan pengaruh terhadap tinggi rendahnya kinerja karyawan, Karena lingkungan kerja yang tidak mendukung dan kurang kondusif akan mengganggu konsentrasi karyawan dalam bekerja. Sebaliknya, dengan adanya lingkungan kerja yang nyaman atau baik akan dapat mendukung pelaksanaan kerja yang efektif dan menumbuhkan rasa senang dalam diri karyawan sehingga mampu memberikan sebuah pelayanan yang baik.

Menurut Noorainy (2017) Lingkungan Kerja Non Fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Lingkungan kerja non fisik dapat mempengaruhi kinerja karyawan, terutama lingkungan kerja yang bersifat *psychologis* karyawan dalam bekerja seperti suasana hubungan sosial antar personal karyawan dan perusahaan. Maka perusahaan harus memperhatikan Lingkungan Kerja di perusahaan bukan hanya lingkungan kerja fisik namun lingkungan kerja non fisik pun sangat penting karena lingkungan kerja secara langsung mempengaruhi kinerja karyawan sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan bagian *back office* PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung mengenai Lingkungan Kerja Non Fisik mengungkapkan bahwa hubungan antara karyawan dengan rekan kerja telah baik yaitu terlihat dari tidak adanya kesenjangan antara karyawan seperti komunikasi karyawan yang selalu menyapa dan sebelum masuk dalam bekerja karyawan diadakan *briefing* dimana atasan memberikan motivasi kepada karyawan agar karyawan selalu semangat dalam bekerja sehingga dapat memberikan dampak dalam peningkatan kinerja karyawan dan diluar hari atau jam kerja perusahaan memberikan fasilitas bagi karyawannya seperti diadakannya *fun futsal* untuk menciptakan hubungan dengan suasana kekeluargaan.

Berdasarkan hal tersebut penulis dapat berasumsi bahwa lingkungan kerja non fisik pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung telah harmonis dan terjalin dengan baik, karena kenyamanan karyawan salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Selain itu, variabel lain selain Lingkungan Kerja Non Fisik yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah Budaya Organisasi. Hal ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan Malini (2017) bahwa Budaya Organisasi dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan.

Setiap organisasi pasti memiliki budaya tersendiri yang dianut dan dijalankan bersama dalam berinteraksi di lingkup organisasi. Budaya Organisasi merupakan suatu sistem nilai, kepercayaan dan kebiasaan dalam suatu organisasi yang saling berinteraksi dengan struktur sistem formalnya untuk norma-norma perilaku organisasi. Nilai ialah sesuatu yang dipandang penting, berharga, diprioritaskan dan diperjuangkan untuk dilaksanakan. Kepercayaan ialah sesuatu yang diterima sebagai kebenaran dan tidak diperdebatkan. Norma ialah pedoman atau aturan yang harus ditaati oleh para karyawan yang ada di perusahaan.

Menurut Rosleny Marliani (2015, p.131) Budaya Organisasi merupakan suatu persepsi bersama yang dianut oleh anggota-anggota organisasi tersebut. Sedangkan Menurut Sagita (2018) Budaya Organisasi yang kuat akan mempunyai pengaruh yang besar pada perilaku anggota-anggotanya karena tingginya tingkat kebersamaan dan intensitas menciptakan suatu iklim internal dari kendali perilaku yang tinggi.

Budaya Organisasi sangat penting dalam membentuk perilaku karyawan. Karyawan yang telah memahami nilai-nilai dalam suatu perusahaan akan mempraktikkan sebagai perilaku keseharian bersama oleh semua individu atau kelompok yang terlibat dalam bekerja, semakin kuat budaya organisasi maka semakin tinggi tingkat kinerja karyawan. Budaya Organisasi yang baik dapat

menciptakan, meningkatkan dan mempertahankan kinerja karyawan. tanpa adanya budaya organisasi, karyawan cenderung tidak melaksanakan tugas dengan baik, dikarenakan tidak terciptanya sistem perilaku karyawan dalam bekerja, karyawan harus dapat membenahi diri karena apabila tidak akan tersisihkan oleh rekan-rekannya. Maka Budaya Organisasi diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan untuk menciptakan daya saing bagi perusahaan untuk menjadi perusahaan yang unggul.

Berdasarkan hasil wawancara, Terdapat sistem budaya organisasi yang di anut oleh PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung yaitu, Bekerja Keras adalah ibadah kami Dilihat tak dilihat, kami tetap taat. Bekerja Ikhlas adalah energi kami Pujian adalah ujian, caci adalah motivasi. Bekerja Cerdas adalah budaya kami Berkarya adalah cita-cita, tahta bukanlah raja. Bekerja Tuntas adalah harga diri kami Masalah adalah tantangan bukan hambatan.

Karyawan berani dalam mengemukakan gagasan dengan segala risikonya seperti memberi pendapat, menegur rekan kerja yang melakukan kesalahan dan karyawan dapat melakukan kreativitas dalam pekerjaannya, karyawan memiliki kompetensi dalam melakukan pekerjaannya, kecermatan karyawan dalam penyelesaian masalah seperti halnya *complain* dari konsumen dapat diatasi dengan cepat dan sesuai prosedur serta pekerjaan yang salah cepat diganti dengan yang baik dan tingkat keterlibatan dan partisipasi karyawan terhadap organisasi sudah cukup baik serta komunikasi karyawan dalam tim selalu ditingkatkan oleh perusahaan agar kerja sama tim dapat terjalin dengan baik sehingga harapan perusahaan dengan adanya kerja sama tim kinerja karyawan dapat stabil dan meningkat.

Berdasarkan hal tersebut penulis dapat berasumsi bahwa Budaya organisasi yang dianut oleh PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung sudah baik dan budaya yang sudah baik harus selalu dijaga serta ditingkatkan lagi guna untuk mencapai hasil yang lebih baik lagi. Sangat

penting untuk melakukan evaluasi terhadap budaya organisasi ini karena budaya organisasi bukan hanya penyampaian tetapi memahami dan mengimplementasikannya dengan baik sehingga kinerja karyawan meningkat dan tujuan perusahaan dapat tercapai.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat dilihat berbagai fenomena-fenomena yang terjadi, maka penelitian ini mencoba menguji dan menganalisis variabel mengenai Lingkungan Kerja Non Fisik dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **PENGARUH LINGKUNGAN KERJA NON FISIK DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) KANTOR CABANG UTAMA BANDAR LAMPUNG** ”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kinerja Karyawan bagian *back office* pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung ?
2. Apakah Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan bagian *back office* pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung ?
3. Apakah Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan bagian *back office* pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung ?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Subjek penelitian ini adalah karyawan bagian *back office* pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung.

### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek**

Objek penelitian ini adalah Lingkungan Kerja Non Fisik, Budaya Organisasi dan Kinerja Karyawan.

### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Penelitian dilaksanakan di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung, Jl. Imam Bonjol No.351, Langkapura, Kota Bandar Lampung, Lampung 35113.

### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Oktober 2019 – Maret 2020.

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

Ruang Lingkup Ilmu Penelitian ini adalah Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi Lingkungan Kerja Non Fisik, Budaya Organisasi, dan Kinerja Karyawan bagian *back office* pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kinerja Karyawan bagian *back office* pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung.
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan bagian *back office* pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan bagian *back office* pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi Penulis**

Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, Khususnya dalam bidang Sumber Daya Manusia yang berhubungan dengan Lingkungan Kerja Non Fisik, Budaya Organisasi dan Kinerja Karyawan dan 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.

### **1.5.2 Bagi Perusahaan**

Bagi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan informasi tentang Peran Lingkungan Kerja Non Fisik dan Budaya Organisasi yang baik dalam pembuatan kebijakan untuk peningkatan Kinerja Karyawan.

### **1.5.3 Bagi Institusi**

Di harapkan dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan dan menambah referensi perpustakaan jurusan manajemen sumber daya manusia IIB Darmajaya.

### **1.5.4 Bagi Peneliti Berikutnya**

Diharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan serta menjadi referensi atau bahan masukan dalam penelitian sejenisnya pada penelitian yang akan datang.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi mengenai Latar Belakang Permasalahan, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Landasan teori dalam penelitian ini membahas tentang Lingkungan Kerja Non Fisik dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan, Kerangka Pikir dan Pengembangan Hipotesis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini mencakup Metode Penelitian, Sumber Data, Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel, Variabel Penelitian, Definisi Operasional Variabel, Uji Persyaratan Instrumen, Uji Persyaratan Analisis Data, Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.

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

Bab ini berisi analisis terhadap data yang telah diperoleh dari pelaksanaan penelitian, berupa pengujian model dan pengujian hipotesis.

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

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil pembahasan dan saran kepada pihak-pihak yang berkaitan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Pada bagian ini berisi daftar buku-buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, dan bahan-bahan yang dijadikan referensi dalam penelitian skripsi.

### **LAMPIRAN**