BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kegiatan usaha sebuah perusahaan secara umum merupakan usaha yang berlandaskan pada kepercayaan konsumen. Oleh karena itu profesionalisme pengelola yang berkecimpung di dalamnya merupakan suatu keharusan yang tidak bisa ditawar lagi. Keberhasilan suatu organisasi mencapai visi dan misinya sangat ditentukan oleh sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Keberhasilan organisasi tergantung pada individu atau dengan kata lain individu akan memberikan kontribusi pada organisasi tersebut. Artinya perilaku anggota organisasi baik secara individu maupun kelompok, memberikan kekuatan atas kejayaan organisasi. Untuk dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien di perlukan SDM yang baik. Tanpa SDM yang baik maka segala aktivitas dan pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan akan terhambat. Masalah sumber daya manusia menjadi tantangan tersendiri bagi manajemen karena keberhasilan manajemen dan yang lain itu tergantung pada kualitas sumber daya manusianya. Apabila individu dalam perusahaan yaitu SDM-nya dapat berjalan efektif maka perusahaan tetap berjalan efektif, dengan kata lain kelangsungan suatu perusahaan itu ditentukan oleh karyawannya.

Tingkat persaingan dalam dunia bisnis yang semakin ketat juga terjadi pada Industri jasa expedisi. Industri expedisi merupakan industri yang memegang peranan penting dalam sistem ekonomi maju di Indonesia, sehingga pertumbuhan ekonomi Indonesia sangat dipengaruhi oleh pengeloaan sistem expedisi yang kuat. Dalam aktivitas tersebut, perusahaan memerlukan sumber daya manusia. Untuk mengingkatkan kemajuan suatu perusahaan expedisi kinerja karyawan memegang peranan terpenting karena tanpa adanya hal tersebut maka kemajuan teknologi tidak akan memberikan kontribusi yang berarti terhadap kemajuan sebuah perusahaan. Dalam hal ini diperlukan pengetahuan tentang bagaimana mengarahkan para karyawan agar mau

bekerja dengan semaksimal mungkin. Hal ini mengharuskan pemimpin perusahaan untuk merumuskan kebijakan-kebijakan yang dapat mendorong kearah peningkatan kinerja karyawannya. Dengan kata lain kelangsungan suatu perusahaan ditentukan oleh kinerja karyawannya.

Perusahaan Jasa pengiriman barang telah menjadi salah satu Perusahaan jasa transportasi paling penting saat ini. Bahkan di Indonesia, jasa pengiriman barang menjadi perhatian khusus pemerintahan kita tentu menandakan bahwa jasa pengiriman barang menjadi salah satu transportasi penting di Indonesia. Perusahaan jasa pengiriman barang berfokus kepada kegiatan bisnis pengiriman dan pengangkutan barang baik darat maupun laut. Perusahaan jasa pengiriman barang identik dengan bisnis logistik yang memastikan barang yang dikirim sampai tujuan dengan selamat dan tepat waktu. Era zaman modern banyak pesaingan perusahaan jasa pengiriman barang berkembang dengan sangat cepat sehingga perusahaan jasa pengiriman barang harus meningkat kualitas perusahaan agar bisa bersaingan dengan perusahaan jasa pengiriman barang lain. Cita – cita utama dari sebuah Perusahaan jasa pengiriman barang yaitu tercapainya tujuan organisasi yaitu pelayanan yang terbaik untuk seluruh konsumennya.

Perusahaan jasa pengiriman barang perlu memperbaiki diri untuk terus bertahan dalam persaingan, dan melakukan perubahan yang berguna untuk mengarah ke Perusahaan lebih efektif. Perhatian yang begitu besar terhadap masalah kinerja dapat dipahami karena menyangkut efisiensi dan efektivitas penggunaan sumber daya manusia dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Bagaimanapun juga, usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan suatu hal yang harus dilakukan oleh setiap pimpinan organisasi. Berbagai upaya dilakukan dengan tujuan setiap karyawan dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Hal ini disebabkan apabila karyawan tidak dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, adalah suatu hal yang mustahil tujuan organisasi/perusahaan dapat dicapai.

PT Santosa Utama Lestari, PT Santosa Utama Lestari bergerak dibidang jasa pengiriman hasil bumi seperti jagung, beras, singkong, pisang dan ubi menggunakan kendaraan darat maupun laut, tujuan dari perusahaan yaitu mensejahterakan petani dengan menyediakan alat transportasi pengiriman hasil bumi dengan harga yang terjangkau, dan proses pengiriman dilakukan hanya dilakukan di dalam negeri. PT Santosa Utama Lestari memiliki banyak cabang perusahaan yang terletak di jakarta, kalimantan, lampung dan jawa timur. Dalam penelitian ini penulis memilih PT Santosa Utama Lestari Lampung. PT Santosa Utama Lestari Lampung Selatan memiliki 95 karyawan yang terbagi atas 26 karyawan bagian Office, 33 karyawan bagian jasa pengiriman hasil bumi dan 36 karyawan bagian produksi jagung. Pada penelitian ini penulis memfokuskan penelitian pada bagian 33 karyawan bagian jasa pengiriman hasil bumi.

PT Santosa Utama Lestari menginginkan kinerja karyawan yang bukan hanya sekedar menjadikan PT Santosa Utama Lestari sebagai tempat bekerja tetapi untuk menemukan, mengembangkan dan mengeluarkan potensi dari karyawan. Maybank bandar lampung memberikan jejang karirr, remunerasi yang kompetitif dan program pengembangan yang disesuaikan dengan kebutuhan karyawan, untuk itu PT Santosa Utama Lestari membutuhkan kinerja karyawan yang sangat baik agar mendukung proses perkembangan perusahaan.

Kinerja merupakan suatu potensi yang harus dimiliki oleh setiap pegawai untuk melaksanakan setiap tugas dan tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada pegawai. Dengan kinerja yang baik, maka setiap pegawai dapat menyelesaikan segala beban organisasi dengan efektif dan efisien sehingga masalah yang terjadi pada organisasi dapat teratasi dengan baik. Kinerja menjadi landasan yang sesungguhnya dalam suatu organisasi karena jika tidakada kinerja maka tujuan organisasi tidak dapat tercapai. Kinerja perlu dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pemimpin untuk mengetahui

tinggi rendahnya kinerjayang ada pada organisasi. Dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan sebuah organisasi, atasan seperti manajer dan supervisor haruslah memberikan perhatian yang lebih pada level motivasi dari bawahan-bawahannya. Para manajer memperhatikan apa keinginan dan kebutuhan karyawannya. Masalah tentang kinerja karyawan merupakan masalah yang perlu diperhatikan organisasi, karena kinerja karyawan akan mempengaruhi kualitas dan kuantitas organisasi dalam menghadapi persaingan seiring perkembangan zaman. Oleh karena itu memiliki sumber daya manusia (karyawan) yang berkualitas sangat dibutuhkan agar tujuan organisasi dapat tercapai dan dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu organisasi. Apabila sumber daya manusianya memiliki motivasi tinggi, kreatif dan mampu mengembangkan inovasi, kinerjanya akan menjadi semakin baik.

Kinerja karyawan adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Menurut Fahmi (2017:132) kinerja merupakan efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan bagian karyawannya berdasarkan standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya, karena organisasi ada dasarnya dijalankan oleh manusia, maka kinerja sesungguhnya merupakan perilaku manusia dalam memainkan peran yang mereka lakukan dalam suatu organisasi untuk memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan.

Tabel 1.1

Standar Penilaian Kinerja Karyawan PT Santosa Utama Lestari Lampung Selatan

NO	Aspek Penilaian	Katagori	Nilai
1	Kepuasan Pelanggan • Repeat Sender Product • Menigkatkan jumlah pengiriman • Tidak adanya komplain	Sangat Baik Baik Cukup Kurang Baik Buruk	86-100 76-85 65-75 51-64 <50
2	Keahlian Karyawan • Menyelesaikan pekerjaaan tepat waktu	Sangat Baik Baik Cukup Kurang Baik Buruk	86-100 76-85 65-75 51-64 <50
3	Kemampuan individu • Kejujuran • Proses pekerjaan • Pemahaman terhadap pekerjaan	Sangat Baik Baik Cukup Kurang Baik Buruk	86-100 76-85 65-75 51-64 <50
4	Kemampuan Kerjasama • Pemecahan permasalahan • Pemikiran inovasi • Pembuatan ide bisnis baru	Sangat Baik Baik Cukup Kurang Baik Buruk	86-100 76-85 65-75 51-64 <50
5	Tingkat Kehadiran • Displin • Taat aturan	Sangat Baik Baik Cukup Kurang Baik Buruk	86-100 76-85 65-75 51-64 <50

Tabel 1.2

Penilaian Kinerja Karyawan PT Santosa Utama Lestari Lampung Selatan

Kriteria Penilaian	Bobot Penilaian Perusahaan Tahun 2020 (%)	Katagori Penilaian Kinerja Karyawan Tahun 2020 (%)	Bobot Penilaian Perusahaan Tahun 2021 (%)	Katagori Penilaian Kinerja Karyawan Tahun 2021 (%)
1. Kepuasan Pelanggan terhadap karyawan dalam melakukan proses pengiriman barang	95	Sangat Baik	71	Cukup
2. Keahlian karyawan dalam menyelesaikan Pekerjaan dengan sempurna	77	Baik	63	Kurang Baik
3. Kemampuan individu ketika menghadapi permasalahan kerja	82	Baik	75	Cukup
4. Kemampuan Kerja sama	74	Cukup	66	Cukup
5. Tingkat Kehadiran karyawan	90	Sangat Baik	89	Sangat Baik

Sumber: PT Santosa Utama Lestari Lampung Selatan, (2022)

Kinerja yang terjadi Pada PT. Santosa Utama Lestari mengalami penurunan dari tahun sebelumnya, hal ini disebabkan karena kualitas karyawan dalam melakukan aktivitas kerja masih kurang baik terlihat dari sering terjadinya keterlambatan karyawan dalam membuat laporan pengiriman dan kurangnya keahlian dalam menyelesaikan Pekerjaan dengan sempurna dan juga kurang baik kerja sama antara karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat.

Hasil dari penilaian kinerja akan menjadi catatan tersendiri dalam memberikan penilaian terhadap kinerja masing-masing karyawan dan pengukuran kinerja dalam perusahaan adalah suatu sarana untuk menganalisa dan mendorong efisiensi perkembangan dalam perusahaan. Sering kali terjadi

permasalahan kinerja perusahaan yang menurun, hal tersebut menjadi permasalahan yang perlu mendapat perhatian serius dari perusahaan, karena harus ada usaha dan peran perusahaan dan karyawan untuk dapat meningkatkan kinerjanya kembali. PT Santosa Utama Lestari Lampung Selatan Selatan meninginkan kinerja karyawan yang baik, apabila kinerja karyawan baik maka tujuan perusahaan akan tercapai. Kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi. Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang di daerah Lampung, perusahaan ini memiliki visi yaitu terwujudnya kenyamanan konsumen dan pelayanan cepat dan sempurna bagi seluruh konsumen. Sangat diperlukan kinerja baik termasuk dukungan dari para karyawan, karena karyawan PT Santosa Utama Lestari Lampung Selatan bertugas memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh konsumennya.

Faktor faktor yang mempengaruhi kinerja menurut virgianti (2018) dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja, Budaya Organisasi, Dan Komitmen Organisasi. Pada penelitian ini faktor yang mempengaruhi kinerja yang penulis pilih untuk diteliti adalah faktor Motivasi dan Lingkungan kerja.

Motivasi terbagi menjadi dua yaitu Ektrinsik dan Interinsik, penulis mespesifikasikan penelitian ini kepada motivasi ekstrinsik. Motivasi Ekstrinsik adalah motif-motif yang aktif dan berfungsi karena adanya perangsang dari luar, karena Motivasi merupakan suatu kekuatan yang dapat mendorong seseorang untuk melakukan suatu perbuatan, termaksud bekerja. Menurut Suwatno (2011:175) motivasi ekstrinsik adalah motif-motif yang aktif dan berfungsinya karena adanya perangsang dari luar. Motivasi ekstrinsik juga dapat dikatakan sebagai bentuk motivasi yang didalamnya aktivitas dimulai dan diteruskan berdasarkan dorongan dari luar yang tidak berkaitan dengan dirinya. Ada dua faktor yang membuat karyawan merasa

puas terhadap pekerjaan yang dilakukan dan kepuasan tersebut akan mendorong mereka untuk bekerja lebih baik. Jenis motivasi ekstrinsik ini timbul sebagai akibat pengaruh dari luar individu, apakah karena adanya ajakan, suruhan atau paksaan dari orang lain sehingga dengan keadaan demikian seseorang mau melakukan sutun tindakan.

PT Santosa Utama Lestari Lampung Selatan memiliki permasalahan terkait Motivasi Ekstrinsik, dimana kurang apresiasi dari atasan kepada bawahan yang melakukan tugas dengan baik, kurang baiknya komunikasi sesama karyawan dikarenakan adanya senioritas yang dilakukan karyawan lama terhadap karyawan baru didalam perusahaan.

Motivasi Ekstrinsik yang tinggi dapat dilihat dari mereka merasa senang atau tidak dengan pekerjaannya. Mereka akan memberikan lebih banyak perhatian, imajinasi dan keterampilan dalam pekerjaannya. Dengan terpenuhinya kebutuhan tersebut maka karyawan akan bersedia bekerja dan melaksanakan tugasnya dengan baik. Mereka akan lebih memusatkan perhatiannya terhadap tugas dan tanggung jawabnya, sehingga hasil pekerjaan yang dicapai dapat meningkat. Untuk itulah dibutuhkan suatu dorongan dalam diri karyawan di dalam menyelenggarakan kegiatan di suatu perusahaan dorongan itulah yang disebut motivasi.

Selain Motivasi Ekstrinsik, faktor lain yang mempengaruhi kinerja adalah lingkungan kerja, lingkungan kerja terbagi menjadi dua yaitu Fisik dan non Fisik, penulis mespesifikasikan penelitian ini kepada lingkungan kerja fisik. Lingkungan kerja fisik merupakan suatu keadaan yang berbentuk fisik yang berada disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung, lingkungan kerja fisik terbagi menjadi dua macam yaitu lingkungan kerja yang berhubungan langsung dengan karyawan sepeti meja, kursi dan laptop atau komputer dan yang kedua yaitu lingkungan kerja secara umum atau perantara yang dapat mempengaruhi kondisi manusianya seperti suhu udara, pencahayaan. Menurut Robins (2010:141)

Lingkungan kerja fisik adalah lingkungan kerja yang terdiri dari perlengkapan, mesin kantor yang dipergunakan dan tata ruang kantor yang mempengaruhi lingkungan fisik kantor serta kondisi-kondisi kerja fisik dalam kondisi-kondisi mana pekerjaan harus dilakukan.

Lingkungan kerja fisik yang terjadi pada PT.Santosa Utama Lestari yaitu bangunan tempat kerja yang kurang baik minimnya ventilasi yang tersedia diruangan kerja sehingga membuat udara di ruangan kerja sedikit sehingga membuat karyawan bekerja tidak nyaman kurangnya udara bersih yang masuk kedalam ruangan kerja juga fasilitas kerja yang diberikan perusahaan kurang baik terlihat dari adanya alat kerja yang rusak tidak diperbaiki secara langsung oleh perusahaan membuat sesama karyawan bergantian menggunakan alat kerja tersebut mengakibatkan ketidak nyamanan karyawan dalam berkerja hal tersebut jelas terlihat membuat pekerjaan menjadi terlambat dan berdampak kepada keterlambatan pengiriman barang .

Lingkungan kerja fisik yang nyaman yang diciptakan oleh perusahaan akan mendorong efektivitas dari perusahaan tersebut. Suatu perusahaan dalam melaksanakan aktivitasnya selalu berhadapan dengan manusia sebagai sumber daya manusia yang dinamis dan memiliki kemampuan untuk terus berkembang. Oleh karena itu, pimpinan harus memahami lingkungan tempat berlangsungnya usahanya dan diarahkan pada tujuan yang ingin dicapai, dan mampu mengubah lingkungan itu untuk menciptakan suasana yang lebih tepat bagi usaha dan menciptakan kondisi yang menyenangkan bagi karyawan.

Motivasi dan Lingkungan Kerja merupakan elemen penting yang menggerakkan karyawan untuk mencapai suatu tujuan perusahaan. Ketika berada dalam situasi yang tidak menyenangkan, alat kerja yang kurang memadai, komunikasi baik dengan atasan maupun dengan sesama karyawan tidak berjalan dengan baik, maka kinerja perusahaan secara perlahan akan menurun. Oleh karena itu, motivasi dan lingkungan kerja bekerja menjadi

elemen penting bagi karyawan untuk unjuk diri melalui kinerja terbaik. Pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan begitu besar. Tanpa komponen ini, karyawan akan sulit mencapai tujuan maupun target yang telah ditetapkan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik mengambil judul **"PENGARUH MOTIVASI EKSTRINSIK DAN LINGKUNGAN KERJA FISIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN JASA PENGIRIMAN PADA PT SANTOSA UTAMA LESTARI LAMPUNG SELATAN"**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang penelitian maka pokok permasalahan yang diangkat yaitu :

1. Apakah terdapat Pengaruh Motivasi Ekstrinsik terhadap Kinerja Karyawan bagian jasa pengiriman PT Santosa Utama Lestari Lampung Selatan?
2. Apakah terdapat Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan bagian jasa pengiriman PT Santosa Utama Lestari Lampung Selatan?
3. Apakah terdapat Pengaruh Motivasi Ekstrinsik dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan bagian jasa pengiriman PT Santosa Utama Lestari Lampung Selatan ?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek penelitian ini yaitu pada karyawan bagian jasa pengiriman PT Santosa Utama Lestari Lampung Selatan yang berjumlah 33 Karyawan

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Objek dalam penelitian ini adalah PT Santosa Utama Lestari Lampung Selatan, yang beralamatkan jln. Lintas Sumatera km 35, Desa, Campang Tiga, Sidomulyo, South Lampung Regency, Lampung 35353

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Penelitian dilaksanakan Jalan jln. Lintas Sumatera km 35, Desa, Campang Tiga, Sidomulyo, South Lampung Regency, Lampung 35353

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dimulai dilaksanakan pada bulan november 2021 sampai dengan februari 2021 .

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah bidang keilmuan Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi Motivasi Ekstrinsik, Lingkungan Kerja Fisik dan Kinerja Karyawan PT Santosa Utama Lestari Lampung Selatan.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Pengaruh Motivasi Ekstrinsik terhadap Kinerja Karyawan bagian jasa pengiriman pada PT Santosa Utama Lestari Lampung Selatan.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan bagian jasa pengiriman pada PT Santosa Utama Lestari Lampung Selatan.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Motivasi Ekstrinsik dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan bagian jasa pengiriman pada PT Santosa Utama Lestari Lampung Selatan.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian pengaruh Motivasi Ekstrinsik dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan yang diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi beberapa pihak yang berkepentingan, antara lain:

1.5.1 Bagi PT Santosa Utama Lestari Lampung Selatan

Perusahaan dapat memperoleh sumbangan pemikiran tentang Peran Motivasi Ekstrinsik dan Lingkungan Kerja Fisik dapat mempengaruhi kinerja karyawan PT Santosa Utama Lestari Lampung Selatan

1.5.2 Bagi IIB Darmajaya

Di harapkan dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh Motivasi Ekstrinsik dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap kinerja karyawan PT Santosa Utama Lestari Lampung Selatan. Dan menambah refrensi perpustakaan jurusan manajemen sumber daya manusia IIB Darmajaya.

1.5.3 Bagi Peneliti Berikutnya

Di harapkan dapat menambah masukan atau informasi bagi penelitian sejenis berikutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk memudahkan pemahaman dan memberi gambaran kepada pembaca tentang penelitian yang diuraikan oleh penulis dengan tiap bab sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab satu berisi pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah yang mendasari diadakannya penelitan, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

Bab dua ini berisi tinjauan pustaka yang menjelaskan tentang landasan teori yang menjadi dasar dan bahan acuan dalam penelitian ini, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab tiga berisi metode penelitian yang terdiri dari variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab empat berisis hasil dan pembahasan yang menjelaskan deskripsi obyek penelitian, analisis data, dan pembahasan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab lima berisi penutup yang berisis kesimpulan dari hasil analisis yang diperoleh dan saran berupa tindakan-tindakan yang sebaiknya dilakukan

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi daftar buku-buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian orang lain, dan bahan-bahan yang dijadikan refrensi dalam penelitian skripsi.

LAMPIRAN

Bagian ini berisi data yang dapat mendukung atau mempelajari atau memperjelas atau uraian yang dikemukakan dalam bab-bab sebelumnya. Data-data tersebut dapat berbentuk gambar, tabel formulir, ataupun flowchart