

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis meningkat dengan pesat dan mengalami persaingan yang sangat ketat terutama pada sektor jasa. Semakin maju suatu negara, kontribusi sektor jasa pada kegiatan perekonomian nasionalnya akan semakin dominan. Hal ini disebabkan sebagai akibat dari perkembangan teknologi, dapat dilihat dalam kehidupan sehari-hari bahwa segala aktivitas manusia tidak lepas dari sektor jasa. Pada jasa pengiriman barang prosesnya relatif lebih konvensional, sedangkan pada proses pengiriman surat, dokumen, dan uang dapat dipercepat dengan adanya kemajuan teknologi. Pada saat ini banyak sekali jenis jasa pengiriman paket di Indonesia, seperti PT. Pos Indonesia, JNE, J&T, SiCepat, Tiki dan lain-lain.

Pos Indonesia merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak di bidang layanan Pos. Saat ini, bentuk badan usaha POS Indonesia merupakan Perseroan Terbatas dan sering disebut dengan PT. POS Indonesia. Di tengah kemajuan teknologi, informasi dan komunikasi pada zaman ini, PT. POS Indonesia (Persero) yang telah lama berdiri di Indonesia mengalami tantangan yang kian membesar. Berbagai perangkat komunikasi yang semakin canggih membuat masyarakat mulai meninggalkan layanan pengiriman surat. Juga kemunculan perusahaan-perusahaan yang menawarkan layanan pengiriman barang dan uang yang sejenis membuat persaingan semakin tinggi.

Perusahaan ini berharap pada kinerja karyawan yang tinggi pada semua divisi, utamanya pada divisi pengiriman karena pada divisi inilah ujung tombak dari perusahaan agar perusahaan dapat bertahan dalam persaingan pasar jasa nasional. Karena menurut mereka kinerja karyawan menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan. Hal ini menuntut perusahaan agar dapat meningkatkan keunggulan produk dan potensi sumber daya manusia. Setiap perusahaan dituntut untuk mengelola sumber daya manusia dengan baik. Hal ini juga berlaku bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan. Tidak dapat dipungkiri bahwa karyawan yang menjadi andalan untuk meningkatkan kinerja dari perusahaan itu sendiri. Maka perusahaan dituntut untuk mampu mengoptimalkan kinerja para karyawannya. Keberadaan sumber daya manusia di dalam suatu perusahaan memegang peranan yang sangat penting. Tenaga kerja memiliki potensi yang sangat besar dalam menjalankan aktivitas perusahaan.

Perusahaan dan karyawan adalah dua hal yang saling membutuhkan. Jika karyawan berhasil membawa kemajuan bagi perusahaan, keuntungan yang diperoleh akan diraih oleh kedua belah pihak. Kinerja suatu organisasi akan meningkat apabila terdapat motivasi serta lingkungan kerja yang baik dari organisasi itu sendiri. Menurut Kasmir (2016 : 189) kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu Gaji, Kemampuan dan Keahlian, Pengetahuan, Rancangan kerja, Kepribadian, Motivasi kerja, Lingkungan kerja, dan Komitmen.

Penilaian kinerja merupakan suatu proses yang dilakukan organisasi untuk mengukur kinerja karyawan. Fenomena sekarang yang terjadi pada karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Medan 20900 (Divisi Pengiriman) yang kinerja karyawannya masih dinilai kurang baik, hal ini dapat terlihat dari rendahnya kinerja karyawan pada

tabel dibawah.

Table 1.1
Kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Medan 20900 (Divisi Pengiriman) Tahun 2020-2022

Penilaian	2020			2021			2022				
	Bobot (%)	Nilai Capation	Skor (%)	Bobot (%)	Nilai Capation	Skor (%)	Bobot (%)	Nilai Capation	Skor (%)		
1. Kualitas Kerja	20	75	15,0	20	65	13,0	20	60	12,0		
2. Kuantitas Kerja	20	70	14,0	20	60	12,0	20	55	11,0		
3. Konsisten Pegawai	20	85	17,0	20	85	17,0	20	80	16,0		
4. Kerjasama	20	95	19,0	20	95	19,0	20	90	18,0		
5. Kreativitas Pegawai	20	90	18,0	20	90	18,0	20	85	17,0		
Jumlah			83%	Jumlah			79%	Jumlah			74%

Sumber : PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Medan 20900 (Divisi Pengiriman)

Data tabel 1.1 menunjukkan kondisi kinerja pegawai saat ini di PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Medan 20900 yang belum optimal dikarenakan mengalami penurunan dari setiap tahunnya. Dapat terlihat pada tahun 2020 mendapatkan skor 83%, pada tahun 2021 mendapatkan skor 79% dan pada tahun 2022 mendapatkan skor 74%. Hal tersebut dikarenakan oleh kurangnya rasa tanggung jawab seorang pegawai terhadap pekerjaannya, para pegawai hanya sekedar mengerjakan tugasnya tanpa memperdulikan hasil akhir, kurangnya motivasi untuk menjadi pegawai yang lebih unggul dibandingkan dengan pegawai lain dalam bekerja serta lingkungan kerja yang tidak kondusif.

Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya adalah motivasi kerja. Meningkatnya motivasi karyawan seperti tanggung jawab dalam hal bekerja, giat dalam

melaksanakan pekerjaannya tentu akan meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan tersebut. Begitu juga halnya dengan adanya lingkungan kerja yang baik, akan menyebabkan tingkat kinerja karyawan di perusahaan tersebut akan meningkat. Begitu juga sebaliknya jika menurunnya motivasi kerja karyawan serta buruknya lingkungan kerja tentu akan berdampak pada penurunan kinerja karyawan itu sendiri.

Table 1.2
Hasil Pra-survey Motivasi Kerja

No	Indikator	Persentase (Ya)	Persentase (Tidak)
1	Gaji (salary)	45%	55%
2	Tanggung Jawab	75%	25%
3	Hubungan Kerja	37,5%	62,5%
4	Pengakuan atau penghargaan (recognition)	12,5%	87,5%
5	Keberhasilan (achievement)	42,5%	57,5%
Rata-rata		42,5%	57,5%

Sumber: Data hasil Pra-survey dan diolah oleh peneliti (2022)

Berdasarkan pra-survey kepada 20 orang secara acak didapatkan hasil yang terlihat di Tabel 1.2 bahwa Motivasi kerja pada PT POS Indonesia (Persero) SPP Medan 20900 (Divisi Pengiriman) masih tergolong rendah sebesar 57,5% dengan berdasarkan hasil dari jawaban karyawan yang mengatakan (Tidak) dengan beberapa item pernyataan yang berasal dari indikator dari variabel Motivasi Kerja. Pengambilan pra-survey sebanyak 20 orang secara acak juga dinilai sudah mencukupi kebutuhan penelitian ini.

Hal lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu lingkungan kerja. Lingkungan kerja sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan juga harus diperhatikan oleh perusahaan. Hal ini dikarenakan kondisi lingkungan kerja

yang baik akan memberikan motivasi kerja bagi para karyawan dalam menyelesaikan beban tugasnya. Lingkungan kerja merupakan suatu kehidupan sosial, psikologi, dan fisik dalam perusahaan yang berpengaruh terhadap pekerja dalam melaksanakan tugasnya. Dalam hal ini, karyawan akan selalu berusaha untuk beradaptasi dengan berbagai keadaan lingkungan sekitarnya. Menurut Sedarmayanti (2017 : 55) lingkungan kerja fisik yaitu semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja dimana dapat mempengaruhi karyawan baik. Menurut Yoyo dkk (2018 : 49) “Lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaan sehari-hari. Lingkungan kerja yang kondusif akan memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk dapat bekerja optimal.

Table 1.3
Hasil Pra-survei Lingkungan Kerja Fisik

No	Indikator	Persentase (Ya)	Persentase (Tidak)
1	Perlengkapan	47,5%	52,5%
2	Suasana kondusif	45,0%	55,0%
3	Hubungan Kerja	42,5%	57,5%
4	Lingkungan Umum	28,8%	46,3%
Rata-rata		40,9%	52,8%

Sumber: Data hasil Pra-survei dan diolah oleh peneliti (2022)

Berdasarkan pra-survei kepada 20 orang secara acak didapatkan hasil yang terlihat di Tabel 1.3 bahwa Lingkungan Kerja Fisik pada PT POS Indonesia (Persero) SPP Medan 20900 (Divisi Pengiriman) tergolong rendah sebesar 52,8% dengan berdasarkan hasil dari jawaban karyawan yang mengatakan (Tidak) dengan beberapa item pernyataan yang berasal dari indikator dari variabel Lingkungan Kerja Fisik.

Lingkungan kerja fisik yang layak dapat memberikan pengaruh yang cukup besar

dalam peningkatan prestasi kerja karyawan. Masalah Lingkungan kerja di PT. Pos Indonesia Divisi Pengiriman di antaranya dari lingkungan fisik tata ruang antara gudang dan penerimaan paket kurang tersusun secara rapi, sehingga terlihat sempit dan ruang gerak kurang luas. Udara yang ada di sekitar perusahaan juga bercampur dengan debu dari berbagai macam barang yang ada di gudang. Kondisi lingkungan kerja juga memegang peranan penting terhadap baik buruknya kualitas hasil kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang dan permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Pengiriman Pada PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Medan 20900”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas terdapat permasalahan yang diidentifikasi sebagai berikut.

1. Rendahnya motivasi kerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Medan 20900
2. Lingkungan kerja Fisik di PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Medan 20900 termasuk dalam kategori rendah
3. Tingkat kinerja pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Medan 20900 semakin menurun dari tahun 2020-2022

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih efektif, efisien dan terfokus, mengingat luasnya aspek yang dapat diteliti, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Motivasi kerja karyawan Divisi Pengiriman PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Medan 20900
2. Lingkungan Kerja Fisik Karyawan Divisi Pengiriman PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Medan 20900
3. Kinerja Karyawan Divisi Pengiriman PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Medan 20900

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang sudah ditentukan, maka rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut.

1. Apakah terdapat pengaruh Motivasi terhadap kinerja karyawan Divisi Pengiriman PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Medan 20900?
2. Apakah terdapat pengaruh Lingkungan Kerja Fisik terhadap kinerja karyawan Divisi Pengiriman PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Medan 20900?
3. Apakah terdapat pengaruh motivasi dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan Divisi Pengiriman PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Medan 209x00?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi terhadap kinerja karyawan Divisi Pengiriman PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Medan 20900
2. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja Fisik terhadap kinerja karyawan Divisi Pengiriman PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Medan 20900

3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan Divisi Pengiriman PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Medan 20900

1.6 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dikemukakan di atas diharapkan penelitian ini mendapatkan manfaat, manfaat tersebut di antaranya :

1. Manfaat Teoritis

Dapat menjadi referensi untuk penelitian berikutnya yang memiliki kesamaan tema yaitu Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan kontribusi bagi peneliti dalam mengembangkan wacana dunia organisasi khususnya dalam mempelajari kinerja dan motivasi terhadap lingkungan kerja karyawan.

b. Manfaat Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan informasi dan bahan masukan bagi pihak PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Medan 20900 dan sebagai dokumen dan bahasan referensi untuk informasi ilmiah dan pengembangan.

c. Manfaat Bagi Pihak Lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan referensi bacaan serta perbandingan bagi peneliti yang lain dalam melakukan

penelitian yang sama dan dengan menggunakan variabel penelitian yang lebih luas lagi.



THE
Character Building
UNIVERSITY