

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia yang handal merupakan hal yang sangat penting di era globalisasi. Sumber daya manusia merupakan faktor sentral dalam sebuah organisasi. Suatu bisnis bertujuan untuk mencapai keunggulan, baik untuk bersaing dengan organisasi lain maupun untuk dapat bertahan dalam bisnis. Pencapaian tujuan bisnis tidak hanya bergantung pada peralatan, fasilitas, dan infrastruktur modern yang sinkron tetapi juga lebih bergantung pada orang yang melakukan pekerjaan tersebut. Terlepas dari bentuk dan tujuannya, organisasi didirikan berdasarkan visi kesejahteraan manusia yang berbeda-beda dan dipimpin serta dikelola oleh orang-orang dalam menjalankan misinya. Oleh karena itu, manusia merupakan faktor strategis dalam setiap aktivitas organisasi. Selain itu, sumber daya manusia juga menjadi faktor pendorong dan krusial bagi organisasi dalam mencapai keberhasilan atau tujuannya.

Menurut Sedarmayanti (2017) dalam jurnal (Taufik, 2022) Sumber daya manusia adalah semua potensi yang dimiliki oleh manusia yang dapat disumbangkan/diberikan kepada masyarakat untuk menghasilkan barang/jasa. Suatu perusahaan dikatakan maju dan berhasil bukan hanya di lihat dari besarnya profit yang diperoleh oleh perusahaan tersebut, namun ada beberapa faktor pendukung lain salah satunya yaitu kualitas sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan tersebut. Sumber daya manusia itu sendiri yaitu tenaga kerja atau karyawan yang berupaya keras untuk bekerja dan mencapai tujuan

perusahaan. Manajemen sumber daya manusia adalah penanganan berbagai macam masalah tentang karyawan dan tenaga kerja lainnya untuk mendorong aktivitas perusahaan agar sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

Hal ini diyakini dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Sejauh mana hal tersebut menghasilkan hasil kerja yang positif bagi organisasi. Kinerja karyawan yang positif dapat dicapai jika perusahaan menyadari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Untuk mencapai kinerja karyawan yang diinginkan, perusahaan harus mengetahui dan memperhatikan faktor – faktor yang memicu kinerja karyawan tersebut. Menurut Kasmir (2016) dalam jurnal (Adiwati, 2022) Kinerja ialah prestasi kerja dicapai dengan menyelesaikan tugas dan tanggung jawab tertentu dalam jangka waktu tertentu. Dari input-input yang dihasilkan, perusahaan akan lebih mudah melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawannya dalam jangka waktu tertentu guna meningkatkan kinerja yang dihasilkan baik secara individu maupun organisasi. Dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil proses tertentu yang terjadi antara kinerja individu dan kinerja organisasi dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja organisasi.

Di dalam mewujudkan target yang diinginkan karyawan harus mempunyai motivasi yang tinggi agar keberhasilan dapat diraih. Pada intinya motivasi dijadikan salah satu solusi untuk mencapai tujuan. Motivasi juga bisa menjadi penentu keberhasilan. Organisasi tanpa adanya motivasi, maka tujuan ataupun target tidak akan tercapai. Jurnal milik (Tirtayasa, 2020) tertulis Hasibuan & Handayani, (2017) dalam penelitiannya menyatakan bahwa motivasi timbul

dari adanya rasa kebutuhan terhadap diri sendiri dan dorongan keinginan individu yang diarahkan pada tujuan memperoleh kepuasan. Proses motivasi dimulai dengan pengenalan kebutuhan. Salah satu penyebab kompleksnya proses ini adalah karena setiap karyawan memiliki kebutuhan yang berbeda sehingga motivasi kerja yang dimiliki karyawan juga berbeda. Semakin tinggi motivasi kerja yang dimiliki karyawan akan mempengaruhi kinerja karyawan. Motivasi memberikan alasan seseorang untuk bekerja secara baik sesuai dengan prosedur, standar dan target yang telah ditetapkan. Motivasi adalah dorongan seseorang untuk bekerja, misalnya adalah gaji yang besar, pimpinan yang mengayomi, fasilitas kerja memadai, lingkungan kerja yang nyaman serta rekan kerja yang menyenangkan dan lain-lain. Dikutip dalam jurnal (SETIAWAN, 2013) Motivasi kerja didefinisikan sebagai kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan (Mangkunegara, 2009: 184). Sedangkan Rivai dan Sagala (2009: 155) motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik dengan tujuan individu. Motivasi adalah salah satu faktornya yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu tindakan tertentu, itulah sebabnya motivasi sering diartikan sebagai faktor penyebab perilaku seseorang (Sutrisno, 2019). Motivasi merupakan peran penting untuk mencapai suatu tujuan pada perusahaan maupun peran penting untuk mencapai tujuan pada perusahaan maupun organisasi (Hamali 2016).

Dikutip dari jurnal (Mukrimaa, 2016) Peran motivasi saja tidak cukup untuk menjadikannya salah satu tujuan organisasi juga memerlukan kedisiplinan yang harus dikembangkan oleh setiap karyawan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah perilaku disiplin. Disiplin kerja tentunya melayani kepentingan perusahaan atau karyawannya. Perusahaan dengan disiplin kerja dapat menyelesaikan tugas dengan baik dan lancar. Oleh karena itu, ada harapan mereka dapat mencapai tujuan industrinya dengan hasil yang optimal. Menurut (Hasmah et al., 2019) menyatakan disiplin merupakan suatu kesadaran, sikap, kesediaan serta kerelaan untuk mengikuti serta menaati adanya aturan entah secara tidak tertulis ataupun secara tertulis dan tentunya telah memenuhi standar industri. Disiplin kerja adalah alat yang digunakan manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan guna menunjukkan kesediaan mereka untuk mengubah perilaku dan berusaha meningkatkan kesadaran dan kemauan masyarakat untuk mematuhi semua peraturan perusahaan dan standar sosial yang berlaku. (Slamet, 2017) menjelaskan bahwa disiplin kerja adalah kemampuan seseorang untuk bekerja secara teratur, tekun dan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, tanpa melanggar aturan yang telah ditetapkan. Dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan tentang disiplin kerja, yaitu sikap dan perilaku yang harus dilaksanakan oleh setiap pegawai sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh (Hidayat & Hidayat, 2012) mengemukakan disiplin berkontribusi terhadap pencapaian kinerja. Artinya, seorang pegawai yang bekerja dengan nilai-nilai disiplin, memiliki peluang lebih besar untuk mencapai tujuan, karena setiap

kedisiplinan kerja menggambarkan konsistensi dan komitmen akan pelaksanaan tugas yang benar, serta memperhatikan aspek-aspek yang ditimbulkannya di kemudian hari. (Harlie, 2012) menjelaskan, disiplin dinilai sebagai jaminan akan pelaksanaan kerja yang bermutu. Karena disiplin memberikan kepastian/kejelasan akan pelaksanaan tugas, bahkan pegawai menjadi percaya diri tentang apa yang dikerjakan, dan apa yang dituju. Disiplin menjadi fasilitas non fisik bagi karyawan, untuk menjaga diri agar tetap bekerja pada jalan yang ditetapkan, sehingga terhindar dari ragam risiko/kesalahan yang merugikan diri sendiri dan perusahaan.

J&T Express merupakan perusahaan layanan pengiriman barang, baik berupa dokumen maupun paket. Perusahaan ini memberi layanan untuk pelanggannya yaitu melayani penyerahan paket dari pengirim untuk selanjutnya diproses dan dikirim ke alamat tujuan ke berbagai kota di Indonesia, berdasarkan jenis layanan seperti pada pernyataan diatas bisa dikatakan bahwa *drop point* J&T Express juga berperan sebagai lokasi penampungan paket, tempat pendataan paket dan identitas pengirim serta penerima. Berperan juga sebagai penyortiran paket sesuai dengan alamat masing-masing berdasarkan kota tujuan. J&T Express telah memiliki banyak kantor cabang serta ribuan agen mitra di berbagai kota, salah satunya berada di cabang Juanda Sidoarjo merupakan anak cabang dari J&T Express pusat yang berada di Jakarta. Kantor cabang J&T Express ini juga sering disebut sebagai istilah *drop point*. Dalam penelitian ini subjek yang dipilih yaitu pada karyawan bagian kurir J&T Express Juanda Sidoarjo, karena karyawan pada bagian kurir sangatlah berperan penting

bagi keberlangsungan perusahaan. Namun, saat ini perusahaan mengalami penurunan kinerja karyawannya yaitu kinerja yang tidak sesuai awal target perusahaan. Berikut adalah pencapaian kinerja J&T Express Juanda Sidoarjo periode 2019 – 2021 dilihat berdasarkan pengiriman paket.

**Tabel 1.1 Data target Pengiriman paket J&T Express Juanda Sidoarjo.**

<b>Data Target Pengiriman Paket J&amp;T Express Juanda Sidoarjo</b>			
<b>Tahun</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>	<b>Presentase Keberhasilan</b>
<b>2019</b>	<b>42.000</b>	<b>45.000</b>	<b>107%</b>
<b>2020</b>	<b>40.000</b>	<b>39.000</b>	<b>97,5%</b>
<b>2021</b>	<b>42.000</b>	<b>40.000</b>	<b>95%</b>

Sumber: J&T Express Juanda Sidoarjo.

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa target pengiriman paket pada J&T Express Juanda Sidoarjo mengalami penurunan. Di tahun 2019 target pengiriman yang berhasil diselesaikan sebanyak 45.000 paket atau sebesar 100% dari target awal yaitu 42.000 paket. Tahun 2020 penurunan sangat banyak menjadi 39.000 paket atau sebesar 97,5% dari target 40.000 paket. Kemudian di tahun 2021 pengiriman yang berhasil sebanyak 40.000 paket atau sebesar 95% dari target 42.000 paket. Hal ini dapat dikatakan kurang optimal, karena setiap tahun realisasinya selalu menurun, dapat dikatakan kinerja pegawai juga menurun. Oleh karenanya, karyawan belum memiliki kinerja yang optimal, sehingga belum dapat mengimplementasikan pekerjaan yang sesuai dengan tujuan atau yang diharapkan oleh perusahaan dan mengakibatkan kinerja perusahaan kurang baik dalam menyelesaikan pengiriman paket.

Supervisor J&T Express Juanda Sidoarjo, menyatakan bahwa disiplin kerja merupakan suatu hal yang penting dalam perusahaan, karena dalam aktivitas atau kegiatan sehari-hari, disiplin kerja sangat diperlukan agar para karyawan dapat menaati peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Upaya dalam memberikan disiplin tersebut pada dasarnya merupakan suatu upaya dalam meningkatkan kinerja karyawan pada perusahaan. Berdasarkan hal tersebut, terdapat indikasi rendahnya motivasi dan kedisiplinan yang mengakibatkan kurangnya gairah kerja karyawan karena setiap bulannya masih ada beberapa karyawan yang tidak hadir untuk bekerja sehingga kehadiran karyawan mengalami peningkatan dan penurunan setiap bulannya yang dapat dikatakan bahwa kehadiran karyawan belum stabil selama 3 tahun belakangan ini mulai dari tahun 2019 sampai tahun 2021, berikut data absensinya :

**tabel 1.2 Data Absensi Karyawan Bagian Kurir J&T Express Juanda Sidoarjo**

Tahun	Jumlah karyawan	Kondisi absensi		
		Sakit	Izin	Alpha
2019	60	21	18	12
2020	60	33	19	17
2021	60	30	16	25

Sumber: J&T Express Juanda Sidoarjo

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dapat dilihat pelanggaran yang cenderung makin meningkat, permasalahan yang timbul dan mempengaruhi ialah disiplin kerja. Kepala pimpinan hanya memberikan wewenang kepada salah satu karyawan yang dipercayakan, sehingga hal ini membuat para karyawan lainnya

merasa tidak diperhatikan. Hal ini juga mengakibatkan banyak karyawan yang melanggar ketentuan dan tanggung jawab perusahaan, dengan kata lain tingkat kedisiplinan juga ikut meningkat. Misalnya yaitu : ketepatan waktu dalam masuk kerja, ketepatan waktu dalam melaksanakan pekerjaannya, karyawan semakin tidak teratur baik dalam hal pulang kerja yang lebih cepat, dan tidak memakai seragam dan juga identitas nama (ID Card).

**Tabel 1.3 Data Absensi Karyawan Bagian Kurir J&T Express Juanda Sidoarjo**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>	<b>Terlambat</b>	<b>Jumlah Ketidakhadiran</b>	<b>Presentase</b>
<b>2019</b>	<b>60</b>	<b>15</b>	<b>51</b>	<b>85%</b>
<b>2020</b>	<b>60</b>	<b>25</b>	<b>69</b>	<b>115%</b>
<b>2021</b>	<b>60</b>	<b>29</b>	<b>71</b>	<b>118%</b>

Sumber: J&T Express Juanda Sidoarjo

Kemudian dapat dilihat dari tabel 1.3 diatas menggambarkan bahwa faktor lain yang mempengaruhi meningkatnya absensi selain disiplin kerja yaitu motivasikerja. Tanpa adanya motivasi kerja yang baik kinerja karyawan tidak akan stabil. Meningkatnya jumlah keterlambatan juga dapat mengganggu proses kinerja karyawan dalam bekerja sehingga membuat perusahaan tidak memenuhi target awal. Dapat dilihat pada tabel diatas yang setiap tahunnya mengalami peningkatan. Permasalahan motivasi yang dialami penelitian ini yakni kurang terjalin hubunganyang baik antara pemimpin dengan karyawan karena seperti yang dikatakan sebelumnya pemimpin hanya memberikan wewenang kepada salah satu karyawan saja sehingga karyawan lain merasa

teracuhkan atau tidak diperhatikan, sering terjadi *miss-communication*, bekerja dibawah tekanan namun pemimpin kurang dalam mengayomi para karyawan. Hal itu menimbulkan semangat motivasi karyawan menurun dan para karyawan menjadi enggan untuk memperbaiki kesalahan dalam bekerja serta enggan untuk bekerja lebih kreatif lagi.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih mendalam tentang **“PENGARUH MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN KURIR J&T EXPRESS JUANDA SIDOARJO”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan tersebut di atas, maka masalah yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada karyawan bagian kurir J&T Express Juanda Sidoarjo?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada karyawan bagian kurir J&T Express Juanda Sidoarjo?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui adakah pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan bagian kurir J&T Express Juanda Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui adakah pengaruh disiplin terhadap kinerja karyawan bagian kurir J&T Express Juanda Sidoarjo.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukan penelitian ini, maka manfaat peneliti ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi mahasiswa

Untuk meningkatkan pemahaman dan wawasan mahasiswa serta sebagai parameter untuk menambah ilmu pengetahuan dalam kehidupan sehari-hari.

2. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat sebagai sambungan pemikiran bagi kemajuan ilmu pengetahuan dalam bidang ekonomi pada umumnya dan bidang manajemen pada khususnya, serta diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi mahasiswa yang membacanya sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

3. Bagi Perusahaan yang Terkait.

Sebagai bahan masukan dalam membuat kebijakan mengenai motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di lingkungan perusahaan.