

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber Daya Manusia (SDM) memainkan peran penting dalam membantu bisnis mengelola, mengawasi, dan memanfaatkan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan mereka. Untuk menyeimbangkan kebutuhan karyawan dengan ekspektasi dan kemampuan bisnis, departemen sumber daya manusia perusahaan memerlukan pengawasan yang sah. Kesuksesan perusahaan berbanding lurus dengan tingkat kinerja stafnya. Menurut Sedarmayanti (2017) Manajemen sumber daya manusia, atau HRM, adalah praktik mengawasi penggunaan orang melalui serangkaian prosedur dan tindakan yang dirancang untuk mencapai tujuan organisasi. Hal ini termasuk memperhatikan tuntutan langsung dari bisnis dan karyawannya, serta kinerja mereka dalam pekerjaan, yang berdampak pada penghitungan akhir.

Manajemen sumber daya manusia, atau HRM, adalah praktik mengawasi penggunaan orang melalui serangkaian prosedur dan tindakan yang dirancang untuk mencapai tujuan organisasi. Hal ini termasuk memperhatikan tuntutan langsung dari bisnis dan karyawannya, serta kinerja mereka dalam pekerjaan, yang berdampak pada penghitungan akhir. (Vikasari, 2018).

Lonjakan e-commerce dan bentuk bisnis online lainnya telah menjadi ciri khas pertumbuhan global baru-baru ini, dan tren ini hanya akan mempercepat kebutuhan akan layanan pengiriman untuk mengirimkan barang dari produsen ke pembeli. Persaingan sengit yang terjadi di dunia bisnis industri terlihat dari

kebutuhan yang terus meningkat akan layanan pengiriman barang. Oleh karena itu, untuk tetap bertahan dalam sektor pengiriman yang ketat, setiap perusahaan yang terlibat dalam ekspedisi membutuhkan keunggulan kompetitif. (Putri, 2019).

Kinerja karyawan merupakan komponen penting dalam menentukan keberhasilan perusahaan di sektor petualangan yang semakin kompetitif. Menurut Mangkunegara (2009), kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan kewajibannya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Kasmir (2016) Kemampuan dan keterampilan, pengetahuan, desain pekerjaan, kepribadian, motivasi, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kebahagiaan kerja, lingkungan kerja, kesetiaan, pengabdian pada organisasi, dan disiplin kerja adalah beberapa elemen yang mempengaruhi kesuksesan karyawan. Komitmen organisasi adalah ukuran seberapa besar investasi pekerja terhadap kesuksesan perusahaan dan bagaimana mereka berencana untuk membantu menyelesaikan pekerjaan (Meyer & Allen, 1991).

Salah satu aspek terpenting dalam meningkatkan kinerja karyawan adalah kepuasan kerja, yang berada di urutan kedua setelah komitmen organisasi (Eva May, 2022). Ketika seorang karyawan merasa bahagia dalam pekerjaannya, itu karena dia memiliki kesan yang baik terhadap pekerjaannya berdasarkan penilaiannya terhadap kualitas pekerjaannya. Jika seseorang diperlakukan dengan adil dan berpikir bahwa pekerjaan mereka memiliki banyak fitur positif, mereka cenderung melaporkan tingkat kepuasan kerja yang tinggi (Akehurst et

al., 2009). Mengingat standar kerja yang tinggi dan persaingan yang ketat di sektor petualangan, di mana Adventure Gallery menjadi bagian di dalamnya, kepuasan kerja menjadi semakin penting. Pekerja yang mencintai pekerjaannya akan lebih cenderung memberikan yang terbaik untuk klien, yang akan mendapatkan keuntungan dari hasil kerja dan dedikasi mereka kepada perusahaan.

Di era globalisasi ini, bisnis ekspedisi adalah salah satu perusahaan yang paling penting. Pentingnya perusahaan ekspedisi di dunia saat ini semakin meningkat karena mereka memainkan peran penting dalam pengiriman produk dan layanan yang aman dan tepat waktu kepada pelanggan di seluruh dunia. Seberapa baik perusahaan ekspedisi berkorelasi langsung dengan seberapa baik karyawannya melakukan pekerjaan mereka. Jadi, sangat penting untuk mengetahui variabel apa saja yang memengaruhi kinerja karyawan dan bagaimana cara mengendalikannya. Keberhasilan perusahaan wisata dalam menawarkan layanan terbaik kepada konsumen tergantung pada kinerja optimal dari stafnya.

Kelurahan Jambangan, Kecamatan Jambangan, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur, Indonesia adalah rumah bagi Galeri Ekspedisi, sebuah perusahaan yang telah berkecimpung dalam bisnis pengiriman sejak tahun 2014 dan menawarkan tarif pengiriman yang cepat untuk berbagai layanan. Dengan slogan "One Stop Service, Informasi Cepat, Pengiriman Cepat dan Aman", Galeri Ekspedisi menyediakan berbagai pilihan pengiriman produk melalui tiga layanan: udara, darat, dan laut. Hal ini memudahkan klien untuk memilih

pilihan pengiriman barang. Galeri Ekspedisi memiliki beberapa tujuan, antara lain menyimpan paket, mengumpulkan data paket, dan memverifikasi pengirim dan penerima. Karyawan di divisi kurir Galeri Ekspedisi dipilih sebagai subjek penelitian ini karena peran penting yang mereka mainkan dalam keberlangsungan perusahaan. Sayangnya, kinerja karyawan akhir-akhir ini mengalami penurunan dan tidak sesuai dengan tujuan awal perusahaan. Berdasarkan data pengiriman paket, Galeri Ekspedisi mencapai metrik kinerja berikut untuk periode 2021-2023:

**Tabel 1.1**  
**Data Pengiriman Galeri Ekspedisi Tahun 2021-2023**

<b>No.</b>	<b>Tahun</b>	<b>Target Paket</b>		<b>Realisasi</b>		<b>Achievment</b>
1	2021	200/hari	73.000/thn	205/hari	74.825/thn	102.5%
2	2022	210/hari	76.650/thn	190/hari	69.350/thn	90.47%
3	2023	220/hari	80.483/thn	175/hari	63.875/thn	79.36%

Dengan melihat Tabel 1.1 di atas, Anda dapat melihat bagaimana target pengiriman Galeri Ekspedisi untuk tahun 2021-2023. Galeri Ekspedisi tidak hanya memenuhi tetapi melampaui targetnya untuk tahun 2021. Sepuluh<sup>2,5</sup> persen dari target awal telah dipenuhi oleh organisasi. Bisnis ini mampu melampaui target pengiriman tahunan sebanyak 1.825 item. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, kinerja pada tahun 2022 lebih rendah. Hanya 90,47 persen dari target yang dipenuhi oleh Galeri Ekspedisi. Dengan realisasi pengiriman tahunan sebanyak 7.300 paket lebih sedikit dari yang ditargetkan, perusahaan gagal mencapai targetnya. Penurunan kinerja yang lebih mencolok

terlihat pada tahun 2023. Hanya 79,36% dari target yang dicapai oleh Galeri Ekspedisi. Hanya 16.608 pengiriman lebih sedikit dari yang ditargetkan perusahaan setiap tahunnya.

Data ini menunjukkan bahwa kinerja Galeri Ekspedisi turun antara tahun 2021 dan 2023. Meskipun target pengiriman perusahaan dinaikkan setiap tahun, pengiriman aktual turun karena pekerja tidak dapat melakukan tugas dalam waktu yang ditentukan. Peningkatan target harian dan tahunan, serta tekanan yang dirasakan oleh staf jika gagal memenuhi standar ini, dapat menyebabkan penurunan kinerja di Galeri Ekspedisi. Pergantian staf adalah salah satu tandanya. Pengunduran diri secara permanen dari pekerjaan yang dipegang, baik secara sukarela maupun tidak, dikenal sebagai perputaran karyawan (Robbins dan Judge, 2017).

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Turnover Karyawan pada Galeri Ekspedisi Periode Januari-  
Desember 2023**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>	<b>Karyawan Masuk</b>	<b>Karyawan Keluar</b>	<b>%</b>
2021	38	3	4	10,81%
2022	37	5	3	7,69%
2023	39	7	6	15%

Menurut tabel 1.2, proporsi personel galeri ekspedisi yang bekerja di area pengiriman/kurir adalah 10,81% pada 2021, 7,69% pada tahun berikutnya, dan 15% lagi pada tahun berikutnya. Berdasarkan hal di atas, dapat disimpulkan

bahwa jumlah pekerja yang keluar berfluktuasi antara naik dan turun selama tiga tahun terakhir.

Karyawan mungkin tidak terlalu berdedikasi pada Galeri Ekspedisi, yang dapat menyebabkan pergantian karyawan. Dedikasi karyawan membantu bisnis mencapai tujuannya. Ikatan yang kuat antara pekerja dan atasan mereka dapat dipupuk melalui komitmen organisasi. Organisasi yang berkomitmen juga menumbuhkan tempat kerja yang mendukung di mana para pekerja dihormati, didorong, dan terinspirasi untuk memberikan yang terbaik. Pekerja yang berusaha keras cenderung lebih bertanggung jawab atas pekerjaan mereka daripada mereka yang kurang berusaha, menurut penelitian Nurleni dkk. (2020). Namun, dalam praktiknya, pekerja memiliki alasan untuk keluar dari Galeri Ekspedisi karena rendahnya tingkat dedikasi. Karyawan yang melihat adanya keterputusan dari tujuan perusahaan menunjukkan sifat ini.

Belum lagi masalah kepuasan dalam kehidupan kerja seseorang. Ketika pekerja merasa bahagia dalam pekerjaan mereka, mereka lebih cenderung melakukan upaya yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas mereka. Kinerja karyawan dapat ditingkatkan dengan lingkungan kerja yang menyenangkan, namun sayangnya, kepuasan pekerja telah menurun di Galeri Ekspedisi. Tingginya tingkat ketidakhadiran menunjukkan bahwa para pekerja tidak bahagia dalam pekerjaan mereka. Meningkatnya tingkat ketidakhadiran dan keterlambatan dapat menghambat kemampuan pekerja untuk melakukan pekerjaan mereka, sehingga menyebabkan bisnis tidak dapat mencapai tujuan

awalnya. Melihat statistik kehadiran selama tiga tahun terakhir, terlihat jelas bahwa kehadiran karyawan tidak konsisten:

**Tabel 1. 3**  
**Absensi Karyawan Galeri Ekspedisi**

Tahun	Jumlah Karyawan	Absensi			Keterlambatan	Jumlah Ketidakhadiran	%
		Alpha	Izin	Sakit			
2021	38	9	14	5	12	28	0,73%
2022	37	8	17	8	15	33	0,89%
2023	39	10	18	12	19	40	1,025%

Ketidakhadiran karyawan sebagai persentase meningkat antara tahun 2021 dan 2023, menurut data yang ditunjukkan pada tabel 1.3. Seperti yang dilaporkan sebelumnya, persentasenya adalah 0,73% pada tahun 2021, meningkat 0,89% pada tahun 2022, dan kemudian meningkat lagi menjadi 1,025% pada tahun 2023. Para peserta penelitian melaporkan rendahnya tingkat motivasi karena komunikasi yang buruk antara manajemen dan staf. Para eksekutif perusahaan kurang menunjukkan rasa terima kasih dan kekaguman atas upaya dan pencapaian karyawan dalam pekerjaan mereka.

Hal ini disebabkan oleh ketidakpuasan para pekerja terhadap posisi mereka saat ini dan rendahnya gaji yang mereka dapatkan. Variabel tempat kerja, seperti jadwal kerja yang sangat berulang yang berlangsung terlalu lama dan membuat pekerja bosan dan tidak puas, mewakili sisi berlawanan dari koin. Menurut temuan tersebut, organisasi memiliki beberapa masalah yang perlu diperbaiki jika ingin meningkatkan kinerja pengirimannya di masa depan.

Ketertarikan penulis untuk mendalami topik yang terinspirasi dari judul penelitian ini didasari oleh latar belakang dan kejadian yang ada. **“Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Galeri Ekspedisi ”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan hal di atas, berikut ini adalah pernyataan masalah untuk investigasi ini:

- 1) Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Galeri Ekspedisi?
- 2) Apakah Kepuasan Kerja Karyawan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Galeri Ekspedisi?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian untuk "Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Galeri Ekspedisi" dapat dirumuskan sejalan dengan rumusan masalah penelitian:

- 1) Untuk mengetahui Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Galeri Ekspedisi.
- 2) Untuk mengetahui Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Galeri Ekspedisi.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Di antara banyak kelompok yang mendapatkan keuntungan dari penelitian ini adalah:

1) Bagi Penulis

Dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur dan untuk mempraktekkan ilmu pengetahuan teoritis yang telah diperoleh di bangku kuliah, maka penulis menyelesaikan skripsi ini.

2) Bagi Universitas

Para penulis studi ini berharap bahwa para analis lain di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur (khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis) akan menemukan bahwa temuan-temuan ini berguna sebagai referensi dan sumber data untuk penyelidikan mereka sendiri terhadap masalah ini.

3) Bagi Perusahaan

Dengan sedikit keberuntungan, temuan dari penelitian ini akan dapat mempengaruhi evaluasi dalam bentuk saran yang dapat membantu meningkatkan produktivitas staf, yang pada gilirannya akan menguntungkan manajemen dan Galeri Ekspedisi.