

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Era globalisasi mempunyai dampak pengaruh terhadap dunia usaha. Globalisasi memimbulkan persaingan yang ketat antara perusahaan-perusahaan untuk mendapatkan pangsa pasar yang dibidiknya. Dengan adanya globalisasi maka dunia usaha mau tidak mau didorong untuk menciptakan suatu organisasi perusahaan yang efektif dan efisien. Keefektifan dan keefesienan dalam suatu perusahaan sangatlah diperlukan agar dapat menciptakan perusahaan yang memiliki daya saing maupun keunggulan lebih dari pada pesaingnya, sehingga perusahaan dapat bertahan dalam dunia persaingan yang ketat.

Beberapa factor akan menjadi penentu perusahaan dalam bersaing di era globalisasi, salah satunya adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia (SDM) merupakan ujung tombak dalam menentukan keberhasilan sebuah perusahaan. Pengelolaan sumber daya manusia dengan baik sebagai dasar untuk memenangkan persaingan di pasar. Menurut Bangun (2019) daya saing perusahaan ditentukan oleh pengelolaan sumber daya manusia-nya. Peran perusahaan untuk meningkatkan dan mengelola kualitas karyawan menjadi hal yang utama agar mampu bersaing secara global dengan perusahaan lain. Menurut Mondy (2016) karyawan merupakan sumber daya manusia yang menyumbangkan tidak kurang dari 80% keuntungan perusahaan, sehingga menjadikan pengelolaan sumber daya manusia menjadi fokus yang sangat penting dalam suatu organisasi.

PT. Lam Mora Ramothi bergerak dibidang jasa transportasi pengiriman barang atau ekspedisi, perusahaan tersebut berdiri sejak tahun 2016 yang di bawahi oleh kepemimpinan Bapak Bernhard Simanjuntak. Pemimpin perusahaan berusaha untuk menciptakan atau mengatur para karyawannya untuk bersaing dengan perusahaan lain, karena perkembangan dibidang ekspor impor sudah berkembang pesat, apalagi setelah bebas bertransaksinya negara – negara di ASEAN (Association of Southeast Asian Nations) atau Perhimpunan Bangsa-Bangsa Asia Tenggara sejak disetujuinya Masyarakat Ekonomi Asean 2015 yang bertujuan

untuk meningkatkan kesejahteraan Perbara sebagai pasar dan basis produksi tunggal, kawasan yang lebih dinamis dan berdaya saing, memiliki pembangunan yang setara, serta mempercepat keterpaduan ekonomi di kawasan Perbara (Perhimpunan Bangsa-bangsa Asia Tenggara) ataupun di luar Perbara.

Sektor logistik adalah sebuah sektor yang menopang berbagai macam aktivitas yang ada di tengah-tengah kehidupan masyarakat. Selain itu, sektor logistik jugalah yang menjadi salah satu roda penggerak di dalam berbagai kegiatan yang dilakukan oleh setiap lapisan masyarakat itu sendiri. Selain bagi kehidupan masyarakat itu sendiri, sektor logistik juga berperan di dalam keberlangsungan para sektor usaha di dalam proses aktivitas masyarakatnya tersebut. Dengan adanya sektor logistik itu sendiri, maka proses penerimaan dan juga pengiriman barang logistik ke berbagai tujuan yang bersinggungan langsung dengan sektor usaha itu sendiri dapat berjalan dengan baik.

Aktivitas transportasi mengacu pada pergerakan produk dari satu lokasi ke lokasi lain dalam rantai pasokan. Kebutuhan akan pentingnya transportasi telah berkembang dengan meningkatnya globalisasi dalam rantai pasokan serta pertumbuhan e-commerce. Transportasi merupakan aktivitas yang paling mudah dilihat sebagai kegiatan utama logistik. Pelanggan akan dengan mudah melihat pergerakan barang dari suatu lokasi ke lokasi lain baik menggunakan truck, kereta api, kapal laut, atau pesawat udara.

Kendaraan bermotor atau lebih dikenal dengan sebutan truk merupakan moda transportasi yang paling fleksibel. Hal ini dikarenakan truk memiliki kemampuan untuk mendistribusikan barang secara door-to-door ke konsumen secara langsung. Selain itu truk juga memiliki kelebihan seperti mampu melakukan pengambilan barang untuk area yang sulit terjangkau oleh moda transportasi lain. Dalam pertimbangan biaya, truk memiliki biaya tetap dan variable yang sangat rendah. Jasa *Trucking* adalah layanan jasa pengiriman barang via darat menggunakan armada mobil dan truk antar kota hingga antar pulau dimana barang yang akan dikirim dicampur bersama dengan milik orang lain untuk memenuhi kebutuhan pengiriman barang yang lebih murah dan cepat. Seiring dengan perkembangan

jaman, *trucking* juga sering disebut dengan jasa cargo pengiriman via laut dan udara. Pertumbuhan angkutan barang beberapa dekade belakangan ini luar biasa. Saat ini Truk masih menjadi angkutan barang di pelabuhan yang tak bisa tergantikan. Sebanyak 90% pengguna angkutan barang tetap memakai truk sebagai moda transportasi, dan hanya 1% yang mengandalkan Kereta Api.

Salah satu perusahaan yang melakukan usaha di bidang jasa angkutan kontrainer yang memiliki peran dalam mendukung tingginya intensitas ekspor impor di Indonesia adalah PT. Lam Mora Ramothi. PT. Lam Mora Ramothi bergerak dalam bidang jasa angkutan kontainer yang beralamatkan di Jl. Pangeran Jayakarta No. 71, Kelurahan Marga Mulya, Kecamatan Bekasi Utara, Kotamadya Bekasi, Provinsi Jawa Barat. PT. Lam Mora Ramothi didirikan dengan maksud dan tujuan untuk membantu mendorong pertumbuhan perekonomian dari sektor logistic dan transportasi. Keberhasilan tujuan tersebut tergantung pada sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan tersebut, yaitu karyawan-karyawan yang mampu menjalankan tugas dan tanggung jawab yang telah diatur dalam visi, misi dan tujuan PT. Lam Mora Ramothi.

Karyawan, dituntut memiliki kinerja yang mampu memberikan dan merealisasikan harapan yang diinginkan semua pihak terutama mitra – mitra yang telah mempercayai PT. Lam Mora Ramothi dalam mengatur pengiriman dari barang – barangnya. Dalam peningkatan dan mendorong perekonomian dan pembangunan di berbagai bidang maka sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas sehingga kinerja karyawan menjadi tuntutan penting untuk mencapai keberhasilan perekonomian. Dalam tataran mikro teknis, karyawan sebagai tenaga yang merupakan baris terdepan terhadap transaksi atau proses administrasi yang dilakukan dan sangat menentukan dalam proses peningkatan ekonomi tersebut. Dan peran dan fungsi karyawan membantu menyelesaikan permasalahan tersebut, ini berarti bahwa kinerja karyawan merupakan faktor yang amat menentukan bagi mutu transaksi yang akan berimplikasi pada kualitas output peningkatan perekonomian setelah mempercayai salah perusahaan penyedia jasa transportasi.

Proses interaksi seorang karyawan dan masyarakat adalah orang memberikan pelayanan dan masyarakat adalah orang yang menerima pelayanan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diperlukan pengetahuan dan kecakapan atau keterampilannya dalam mengatur sebuah pengiriman melalui jalur darat. Tanpa semua itu tidak mungkin proses interaksi dalam pelayanan pengiriman dapat berjalan secara baik. Disinilah kinerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya sangat menentukan. Kinerja karyawan yang baik sangat dibutuhkan untuk kemajuan organisasi. Kinerja merupakan hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas, yang dihasilkan karyawan atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja adalah apa yang dilakukan dan tidak dilakukan oleh karyawan (Mathis dan Jackson, 2012:378). Dalam hal ini, apa yang dilakukan dan tidak dilakukan oleh karyawan dapat memberi pengaruh pada efektifitas suatu perusahaan.

Beberapa manajemen perusahaan telah membuat perbaikan-perbaikan struktur efisiensi dengan sedikit memberikan tambahan dan menyempurnakan beberapa indikator ukuran kinerja lama dan membangun serangkaian indikator kinerja baru yang berfokus pada pengukuran kinerja agar dapat memotivasi para pekerja secara efektif, dengan memberikan penghargaan terhadap keberhasilan pencapaian tujuan perusahaan. Kesuksesan suatu organisasi dalam mengelola sumber daya manusia yang dimiliki sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi.

Demi harapan mencapai tujuan perusahaan, maka setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Karyawan sendiri menurut jenis sumber daya, termasuk pada sumber daya manusia. Sumber daya manusia dikelola oleh suatu bagian dalam perusahaan dan dalam keilmuan dipatenkan pada konsep atau pengertian manajemen sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia menurut Handoko (2014: 4) adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan individu maupun organisasi. Sumber daya manusia di dalam perusahaan harus terus dikembangkan, karena tidak seperti halnya mesin yang selalu melakukan aktivitas yang sama setiap waktunya, manusia selalu mengalami

perkembangan dan perubahan yang disitu akan menimbulkan tantangan yang harus dihadapi dengan baik. Selain itu sumber daya manusia juga mempunyai berbagai kebutuhan yang ingin dipenuhi.

Keinginan untuk memenuhi kebutuhan inilah dipandang sebagai pendorong seseorang untuk melakukan sesuatu, termasuk melakukan pekerjaan. Motivasi dapat menjadi salah satu faktor untuk mendorong kinerja karyawan, baik dan lingkungan kerja baik maka kinerja yang dihasilkan juga akan baik. Tujuan suatu organisasi akan terlaksana jika sumber daya manusianya mempunyai kinerja yang tinggi. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika (Afandi, 2018:83). Dalam melaksanakan tugas dan perannya setiap tenaga kerja berhubungan langsung dan sangat dipengaruhi oleh lingkungannya.

Mangkunegara (2015:67) menyatakan bahwa kinerja dipengaruhi beberapa faktor, yaitu faktor kemampuan dan faktor motivasi. Faktor kemampuan mencakup kemampuan psikologis dan kemampuan *realitiy (knowledge and skill)*. Faktor ini menyimpulkan bahwa untuk melakukan suatu pekerjaan dengan kinerja yang baik, karyawan harus terqualifikasi dengan baik pula sejak dari psikologis hingga pengetahuan dan kemampuan dalam dirinya. Selain itu, motivasi juga dapat menjadi pengaruh bagi kinerja baik berbentuk sikap atau *attitude* dan juga situasi kerja. Umumnya, kinerja personel atau karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, mulai dari sasaran atau tujuan, standar yang ada, umpan balik, peluang, sarana, kompetensi dan motivasi (Mangkunegara 2015: 68).

Farida (2016: 24) menyatakan bahwa motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia. Secara umum, motivasi manusia terdapat diantara tiap tujuan, misalnya dalam melakukan suatu pekerjaan. Pada dasarnya, motivasi dapat menjadi stimulan yang baik bilamana terdapat kemauan optimal dalam menuntaskan suatu tujuan. Dalam hal ini, apabila suatu perusahaan ingin mencapai tujuan dengan efektif dan optimal, sudah

selayaknya mempunyai motivasi yang jelas. Selain itu, motivasi tersebut bisa ditemukan pada perusahaan secara satu kesatuan atau bisa pula tersusun atas motivasi-motivasi di dalamnya, yang terwakili oleh motivasi tiap karyawan. Persoalan motivasi pada karyawan bukanlah hal mudah, karena dalam diri karyawan terdapat keinginan, kebutuhan dan harapan yang berbeda antara satu karyawan dengan karyawan lain. Jadi apabila perusahaan, lewat manajemen sumber daya manusia dapat memahami persoalan motivasi dan mengatasinya maka perusahaan akan mendapatkan kinerja karyawan yang optimal sesuai dengan standar yang ditentukan demi tercapainya tujuan perusahaan itu sendiri.

Selain motivasi, kinerja karyawan dapat pula didukung oleh banyak hal lain, salah satunya ialah lingkungan kerja. Lingkungan kerja menjadi penting sebab dalam melakukan pekerjaan, efektifitas kerja karyawan dapat terpengaruhi oleh tempat ia berada. Danang (2015: 38) mendefinisikan lingkungan kerja sebagai segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Artinya, lingkungan sekitar pekerja baik secara fisik ataupun non fisik dapat mempengaruhi kinerjanya. Oleh sebab itu, sebaiknya diusahakan agar lingkungan kerja dalam keadaan baik dan kondusif sehingga dapat menjadikan karyawan menjadi merasa lebih nyaman melaksanakan tugas-tugasnya dengan lebih baik sehingga terbentuk suatu rasa puas pada karyawan dan sejalan dengan kinerjanya yang meningkat.

Lingkungan kerja adalah komponen-komponen yang merujuk pada lembaga atau kekuatan yang berinteraksi langsung maupun tidak langsung menurut pola tertentu, mengenai organisasi atau perusahaan yang tidak akan bisa lepas dari lingkungan dimana organisasi atau perusahaan itu berada. Kondisi lingkungan kerja yang tidak sehat dapat menyebabkan para karyawan mudah stres, tidak semangat untuk bekerja, datang terlambat, demikian juga sebaliknya apabila lingkungan kerja itu sehat maka para karyawan tentunya akan semangat dalam bekerja, tidak mudah sakit, mudah untuk konsentrasi sehingga pekerjaan menjadi cepat selesai sesuai dengan target. Lingkungan kerja sendiri mempunyai dua dimensi, yaitu dimensi fisik (pewarnaan ruangan, pencahayaan, kebersihan, tata

ruang, dll) dan dimensi non fisik (kesejahteraan karyawan, suasana kerja, hubungan antar karyawan, dll).

Terdapat berbagai macam pengertian tentang kepuasan kerja. Istilah “kepuasan” merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya (Sutrisno, 2017). Kepuasan kerja dideskripsikan sebagai perasaan positif terhadap pekerjaan, yang merupakan hasil evaluasi dari setiap karakteristik pekerjaan. Seseorang yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi memiliki perasaan positif terhadap pekerjaannya, begitu juga sebaliknya seseorang yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah memiliki perasaan negative terhadap pekerjaannya (Robbins & Judge, 2012). Hal tersebut sesuai dengan pendapat Sutrisno (2017), seseorang yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan sikap positif pada pekerjaannya. Dari pernyataan ahli tersebut, ditemukan pula bahwa selain faktor motivasi dan lingkungan kerja, pengembangan karir karyawan juga dapat memungkinkan tercapainya kinerja maksimal seorang karyawan.

Salah satu upaya dalam menghasilkan kinerja karyawan yang baik atau bahkan meningkatkan kinerja yang dimiliki oleh karyawan adalah dengan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, aman, kondusif, dan menyenangkan dan beberapa motivasi dari atasan karyawan tersebut sebagai acuan atau semangat untuk para karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Karyawan akan merasa betah berada di dalam lingkungan kerjanya dan akan mempengaruhi kinerja yang dimilikinya. Pekerjaan-pekerjaan akan diselesaikan dengan baik, tepat waktu dan karyawan akan merasa senang dengan pekerjaannya. Lingkungan kerja baik fisik maupun non fisik dinilai dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan hal ini didukung serta diperkuat dengan adanya beberapa teori yang menjelaskan tentang adanya hubungan antara lingkungan kerja yang memadai dengan kinerja yang dihasilkan oleh karyawan. Seperti yang dikemukakan oleh Timple yang dikutip oleh Mangkunegara (2014:31) bahwa “Faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan eksternal”. Faktor internal biasanya berhubungan dengan diri sendiri, kita karyawan tersebut sudah merasa tidak kompeten dalam pekerjaan maka hasil dari pekerjaan tersebut tidak baik dan faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan kerja organisasi.

Setiap karyawan, tentunya memiliki visi masing-masing. Biasanya, para karyawan memiliki rencana yang tertata dalam berkarir di suatu organisasi atau perusahaan. Namun hal ini akan menjadi sia-sia, apabila organisasi atau perusahaan tempatnya bekerja tidak mendukung serta memfasilitasi kepuasan kerja karyawan yang ada didalam perusahaan / organisasi. Disini, peran divisi sumber daya manusia suatu perusahaan akan menjadi penting atas dasar kebaikan bersama.

Selain pentingnya peran divisi sumber daya manusia, peran yang lebih utama justru tetap berada pada individu atau karyawan itu sendiri karena sesungguhnya yang bertanggung jawab atas kelangsungannya di suatu perusahaan adalah pekerja yang bersangkutan sendiri. Hal ini merupakan salah satu prinsip kepuasan kerja yang sangat fundamental. Kepuasan kerja yang tinggi dapat meningkatkan produktivitas, mengurangi pergantian, dan meningkatkan kehadiran, mengurangi kecelakaan, mengurangi stres kerja dan mengurangi serikat pekerja

Dari paparan-paparan di atas, setiap perusahaan yang menginginkan tercapainya tujuan dapat melakukan upaya peningkatan kinerja karyawan. Kemudian, dalam proses peningkatan kinerja karyawan, merujuk pada teori-teori yang telah dikemukakan oleh para ahli, dapat dipengaruhi oleh banyak faktor seperti motivasi, lingkungan kerja hingga kepuasan kerja karyawan. Faktor-faktor tersebut penting untuk diperhatikan agar mampu membuat para karyawan bekerja produktif. Hal ini rasanya, berlaku bagi semua perusahaan tidak terkecuali bagi PT. Lam Mora Ramothi. Berdasarkan penjelasan dan permasalahan tersebut, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi di PT. Lam Mora Ramothi”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh langsung motivasi kerja karyawan terhadap kinerja karyawan di PT. Lam Mora Ramothi?



2. Apakah ada pengaruh langsung motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Lam Mora Ramothi?
3. Apakah ada pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Lam Mora Ramothi?
4. Apakah ada pengaruh langsung lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Lam Mora Ramothi?
5. Apakah ada pengaruh langsung lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja PT. Lam di Mora Ramothi?
6. Apakah ada pengaruh tidak langsung motivasi kerja terhadap kinerja karyawan yang di mediasi oleh kepuasan kerja di PT. Lam Mora Ramothi.
7. Apakah ada pengaruh tidak langsung lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan yang di mediasi oleh kepuasan kerja di PT. Lam Maro Ramothi

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang di jelaskan maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh langsung motivasi kerja karyawan terhadap kinerja karyawan di PT. Lam Mora Ramothi.
2. Untuk mengetahui pengaruh langsung motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Lam Mora Ramothi.
3. Untuk mengetahui pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Lam Mora Ramothi.
4. Untuk mengetahui pengaruh langsung lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Lam Mora Ramothi.
5. Untuk mengetahui pengaruh langsung lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja di PT. Lam Mora Ramothi.
6. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung motivasi kerja terhadap kinerja karyawan yang di mediasi oleh kepuasan kerja di PT. Lam Mora Ramothi.

7. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan yang di mediasi oleh kepuasan kerja di PT. Lam Maro Ramothi.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian yang diharapkan peneliti terkait upaya peningkatan kinerja karyawan melalui pemberian motivasi dan lingkungan kerja adalah dapat memberikan sumbangsih pengembangan ilmu pengetahuan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pihak yang berkepentingan antara lain sebagai berikut:

1. Bagi ilmu pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang upaya peningkatan kinerja karyawan, dan juga sebagai *literature* untuk peneliti lain yang ingin memperdalam tentang upaya peningkatan kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Bagi peneliti lain diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan menerapkan teori tambahan guna mengetahui upaya peningkatan kinerja karyawan melalui pemberian motivasi dan lingkungan

2. Bagi PT. Lam Mora Ramothi

Bagi PT. Lam Mora Ramothi khususnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui motivasi dan lingkungan kerja dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Agar dalam menyusun kebijakan dan strategi yang berkaitan dengan masalah sumber daya manusia dapat berdampak untuk meningkatkan kinerja karyawan.

