

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Dalam masa era globalisasi ini, melakukan suatu usaha di dalam dan di luar negeri sangatlah mudah karena didukung oleh fasilitas – fasilitas transportasi yang dapat membantu para pelaku bisnis dalam memindahkan produk atau barang yang hendak di jual dari satu tempat ke tempat lainnya. Transportasi suatu barang dapat dilakukan dengan berbagai cara yaitu melalui jalur darat yaitu dengan truk, udara dengan pesawat terbang, dan laut dengan kapal. Jasa transportasi melalui jalur darat, laut, dan udara dapat disediakan oleh perusahaan ekspedisi.

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, pengertian ekspedisi adalah pengiriman surat, barang, dan sebagainya; perusahaan pengangkutan barang; perjalanan penyelidikan ilmiah di suatu daerah yang kurang dikenal [1]. Dari pengertian diatas, dapat di simpulkan perusahaan ekspedisi adalah perusahaan yang bergerak dibidang pengiriman barang baik melalui jalur darat, air atau udara yang memberikan pelayanan secara baik guna memenuhi kepuasan pelanggan pengirim barang.

PT Sukses Utama Niaga Medan bergerak di bidang jasa ekspedisi dan telah berdiri sejak 12 Febuari 2013. Kantor PT Sukses Utama Niaga Medan berlokasi di Jalan Madio Santoso AA6 Sumatera Utara. Perusahaan menyediakan jasa ekspedisi dalam negeri dan luar negeri dengan melayani pengiriman barang melalui jalur darat dengan truk, dan air dengan kapal. PT Sukses Utama Niaga memiliki sebuah kantor cabang yaitu di Jakarta dengan Medan sebagai pusatnya.

Persaingan perusahaan ekspedisi dengan perusahaan ekspedisi lainnya menciptakan persaingan bisnis yang ketat. Dalam mengelola perusahaan ekspedisi agar dapat berkembang, dibutuhkan modal yang cukup, lokasi yang strategis dan sumber daya manusia yang berkompeten. Sumber daya manusia merupakan aset perusahaan yang sangat penting yang harus dikelola dengan baik oleh perusahaan agar dapat memberikan kontribusi yang optimal. Salah satu hal yang harus menjadi perhatian utama perusahaan adalah kinerja karyawan.

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi [2].

**Tabel 1.1. Data penjualan PT Sukses Utama Niaga  
(Januari 2017 – September 2017)**

Bulan	Penjualan (Rp)	Persentase perubahan (%)
Januari	2,054,406,381	-
Februari	2,099,015,964	2%
Maret	2,371,920,800	13%
April	2,113,478,500	-11%
Mei	2,015,865,450	-5%
Juni	1,931,645,350	-4%
Juli	1,786,007,400	-8%
Agustus	1,893,718,600	6%
September	1,667,193,600	-12%

Pada Tabel 1.1 dapat dilihat data penjualan PT Sukses Utama Niaga dengan persentase perubahannya setiap bulan. Persentase negatif menandakan adanya penurunan tingkat penjualan. Sedangkan persentase positif menandakan kenaikan tingkat penjualan. Dari tabel dilihat *trend* atau pola penjualan yang menurun menggambarkan kondisi kepuasan kerja, motivasi kerja, dan beban kerja tidak mendukung kinerja karyawan.

Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, tapi berhubungan dengan kepuasan kerja dan tingkat imbalan, dipengaruhi oleh keterampilan, kemampuan dan sifat-sifat individu. Kinerja individu pada dasarnya dipengaruhi oleh faktor-faktor [3]:

- a. Harapan dan imbalan;
- b. Dorongan (motivasi);
- c. Kemampuan, kebutuhan dan sifat;
- d. Persepsi terhadap tugas;
- e. Imbalan internal dan eksternal;

f. Persepsi terhadap tingkat imbalan dan kepuasan kerja.

Kepuasan sebagai tingkat afeksi positif seorang pekerja terhadap pekerjaan dan situasi pekerjaan, kepuasan kerja berkaitan dengan sikap pekerja atas pekerjaannya. Sikap tersebut berlangsung dalam aspek kognitif dan aspek perilaku [4]. Kepuasan kerja pegawai adalah suatu fenomena yang harus dicermati oleh pimpinan suatu organisasi atau perusahaan. Kepuasan kerja pegawai berhubungan erat dengan kinerja pegawai. Seseorang yang puas dalam pekerjaannya akan memiliki motivasi, komitmen pada organisasi dan partisipasi kerja yang tinggi. Sehingga akan terus memperbaiki kinerja mereka. Selain itu, ketidakpuasan kerja pegawai dapat diidentifikasi dari rendahnya produktivitas pegawai, tingginya tingkat kemangkiran dalam pekerjaan dan rendahnya komitmen pada organisasi. Ketidakpuasan kerja di PT Sukses Utama Niaga dapat disebabkan oleh tingginya beban kerja yang diberikan dinilai kurang sesuai dengan kompensasi yang diterima. Karyawan kerap kali mengerjakan pekerjaan yang tidak termasuk dalam tanggung jawab karyawan tersebut.

**Tabel 1.2. Data *Turnover* karyawan PT Sukses Utama Niaga (Januari 2017-September 2017)**

Bulan	Karyawan masuk	Divisi	Karyawan keluar	Divisi
Januari	-	-	1	Operasional
Februari	-	-	1	Keuangan
Maret	-	-	1	Dokumen
April	1	Kasir	-	-
Mei	1	Keuangan	-	-
Juni	2	Logistik	1	Logistik
Juli	1	Marketing	1	Marketing
Agustus	-	-	-	-
September	1	Logistik	-	-
<b>Total</b>	<b>6</b>		<b>5</b>	

Dari tabel *turnover* karyawan, terdapat 6 orang karyawan yang masuk dan 5 orang karyawan yang keluar dari perusahaan dalam jangka waktu 9 bulan. Data yang didapat mengindikasikan adanya ketidakpuasan kerja karena tingginya tingkat *turnover* yang ada dalam organisasi.

Selain kepuasan kerja, perusahaan juga harus memperhatikan mengenai bagaimana menjaga dan mengelola motivasi pegawai dalam bekerja agar karyawan selalu termotivasi dan fokus pada tujuan perusahaan. Motivasi adalah keinginan yang terdapat pada seorang individu yang merangsangnya untuk melakukan tindakan-tindakan atau sesuatu yang menjadi dasar seseorang berperilaku [5]. Menjaga motivasi karyawan itu sangatlah penting karena motivasi itu adalah motor penggerak bagi setiap individu yang mendasari mereka untuk bertindak dan melakukan sesuatu. Berdasarkan wawancara dengan karyawan PT Sukses Utama Niaga, karyawan menyatakan bahwa telah terjadi perubahan dalam sistem pemberian insentif dan tunjangan yang menyebabkan penurunan motivasi karyawan dalam bekerja. Insentif yang biasanya diberikan setiap akhir bulan berubah menjadi empat bulan sekali dan nilai tunjangan hari raya yang diberikan tidak lagi sama dengan satu kali gaji yang seharusnya diterima karyawan.

Beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Jika kemampuan pekerja lebih tinggi daripada tuntutan pekerjaan, akan muncul perasaan bosan. Namun sebaliknya, jika kemampuan pekerja lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan, maka akan muncul kelelahan yang lebih. Beban kerja yang dibebankan kepada karyawan dapat dikategorikan ke dalam tiga kondisi, yaitu beban kerja yang sesuai standar, beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*) dan beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*) [6]. Berdasarkan wawancara dengan karyawan PT Sukses Utama Niaga, tuntutan atas pekerjaan yang diberikan kepada karyawan dinilai terlalu berlebihan volumenya dan tidak sesuai dengan kemampuan dan *job description* karyawan. sehingga dinilai dapat menurunkan kinerja karyawan.

Berdasarkan pada uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Sukses Utama Niaga Medan”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian yang dijabarkan pada latar belakang dan berdasarkan pengamatan serta pengalaman yang di alami, maka peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Sukses Utama Niaga Medan?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Sukses Utama Niaga Medan?
3. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Sukses Utama Niaga Medan?
4. Apakah kepuasan kerja, motivasi kerja dan beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Sukses Utama Niaga Medan?

## 1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari penelitian ini membahas tentang:

1. Variabel Bebas : Kepuasan kerja ( $X_1$ )  
Motivasi kerja ( $X_2$ )  
Beban kerja ( $X_3$ )
2. Variabel Terikat : Kinerja karyawan ( $Y$ )
3. Objek Penelitian : PT Sukses Utama Niaga Medan  
Jalan Madio Santoso AA6 Medan
4. Tahun Penelitian : 2017

## 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Sukses Utama Niaga Medan.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Sukses Utama Niaga Medan.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Sukses Utama Niaga Medan.

4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja, motivasi kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Sukses Utama Niaga Medan.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi atau acuan bagi peneliti lainnya dan menambah wawasan bagi para pembaca mengenai pengaruh kepuasan kerja, motivasi kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan atau informasi tambahan bagi perusahaan dan perusahaan sejenis untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan menetapkan kebijakan tentang kepuasan kerja, motivasi kerja, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan.

### 1.6 Originalitas

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Febri Furqon Artadi (2015). Dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Merapi Agung Lestari”.

Adapun perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas kepuasan kerja dan beban kerja. Sedangkan penelitian ini menambahkan variabel motivasi kerja. Penulis menambahkan variabel motivasi kerja karena penulis menilai adanya peran penting motivasi terhadap kinerja karyawan. Motivasi adalah keadaan kejiwaan dan sikap mental manusia yang memberikan energi, mendorong kegiatan atau gerakan dan mengarah atau menyalurkan perilaku kearah mencapai kebutuhan yang memberi kepuasan atau mengurangi ketidakseimbangan. Motivasi terbentuk dari sikap pegawai dalam menghadapi situasi kerja dalam melaksanakan pekerjaannya. Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi. Sikap mental pegawai

yang pro dan positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja yang maksimal [2].

2. Objek penelitian sebelumnya dilakukan pada PT Merapi Agung Lestari sebagai objek penelitian, Sedangkan pada penelitian ini dilakukan pada PT Sukses Utama Niaga Medan sebagai objek penelitiannya.
3. Tahun penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2015 sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2017.



# UNIVERSITAS MIKROSKIL