

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi membawa kita pada banyak perubahan dalam segala aspek kehidupan. Tak terkecuali dalam aspek ekonomi dan bisnis. Persaingan yang tinggi antar perusahaan bukan lagi hal baru dalam dunia bisnis, pelaku usaha harus memahami bagaimana mengelola perusahaannya agar mampu bertahan di dalam era ekonomi global. Salah satu bagian penting dalam menciptakan suatu perusahaan yang mampu bertahan dalam persaingan adalah sumber daya manusia (Kurniawan *et al.*, 2021).

Sumber daya manusia adalah salah satu faktor kunci yang mempengaruhi potensi produksi. Produksi manusia bukan hanya tentang bekerja secara fisik, ini juga melibatkan pekerjaan mental. Mengoptimalkan sumber daya manusia adalah fokus utama organisasi dalam meningkatkan produktivitas karyawan. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia adalah faktor yang sangat penting atau kunci untuk memastikan kinerja kerja yang baik (Akasyah *et al.*, 2024).

Namun, meskipun sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting, efektivitasnya sering kali dipengaruhi oleh beban kerja. Beban kerja adalah suatu proses atau kegiatan yang harus segera diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. Ketika seorang karyawan tidak dapat menyesuaikan diri dengan tuntutan yang dibebankan padanya, maka timbullah masalah. Dalam situasi ini, tugas-tugas yang tidak terselesaikan dapat menjadi hambatan dalam bekerja dan pada akhirnya mempengaruhi produktivitas dan kinerja karyawan.

Tantangan dalam grafik ini adalah bagaimana karyawan menghadapi permasalahan terkait pekerjaan yang belum terselesaikan dan dapat menghambat produktivitas (Vigiesty & Nurhidayati, 2024).

Selain beban kerja, disiplin karyawan menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan perusahaan. Disiplin karyawan yang baik akan membantu perusahaan mencapai tujuannya, sedangkan disiplin yang buruk akan menjadi penghambat. Menurut (Hasibuan 2019), kedisiplinan merupakan salah satu fungsi operasional terpenting Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Semakin tinggi tingkat kedisiplinan karyawan maka semakin tinggi pula tingkat prestasi kerja yang dapat diukur. Permasalahan yang ada adalah bagaimana kedisiplinan karyawan mempengaruhi kemampuan perusahaan dalam mencapai tujuannya, baik positif maupun negatif (Herdiyanti & Assery, 2021).

Kepuasan kerja juga menjunjung tinggi prinsip efisiensi kerja karyawan, kepuasan kerja merupakan respon emosional terhadap beberapa aspek pekerjaan. Hal ini merangkum persepsi karyawan terhadap pekerjaan mereka, termasuk apakah pekerjaan tersebut merugikan mereka atau tidak. Kepuasan kerja mencerminkan perbedaan antara penghargaan yang diberikan oleh pekerja dan penghargaan yang mereka yakini seharusnya diterima. Masalah yang ada merupakan ketidaksesuaian antara harapan pekerja dengan penghargaan yang diterima, yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja (Indro, 2024).

Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja mengacu pada kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dihasilkan oleh

seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan arahan yang diberikan kepada kepadanya (Mangkunegara, 2019).

PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE), merupakan Perusahaan ekspedisi yang berpengalaman dan terpercaya, yang berdiri pada tanggal 26 November 1990. JNE juga merupakan perusahaan jaringan yang area distribusinya mencakup seluruh wilayah Indonesia yang didukung dengan jaringan distribusi lebih dari 83.000 titik tujuan termasuk kabupaten, desa, dan pulau terluar, dengan gerai penjualan berjumlah lebih dari 8.000 titik dan mempekerjakan lebih dari 50.000 karyawan di seluruh Indonesia (Parman *et al.*, 2024).

Berdasarkan permasalahan yang ada peneliti hanya meneliti untuk bagian gudang yang berjumlah 83 karyawan. PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) menerapkan disiplin yang ketat seperti kehadiran tepat pada waktunya, mengisi absensi, memakai perlengkapan kerja, dan menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan dengan maksud agar kinerja karyawan dapat optimal (Susanti & Purnamasari, 2024).

Kenyataanya semua itu tidak berjalan seperti yang diharapkan oleh perusahaan. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis di lokasi penelitian, terdapat karyawan yang di mana setiap bulan masih ada yang datang terlambat, tidak memakai peralatan kantor sesuai kebijakan perusahaan, dan menyia-nyiakan waktu yang tersedia. Berikut data tingkat keterlambatan karyawan pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) periode 2021 –2023.

Tabel 1.1 Data Keterlambatan Karyawan PT JNE Periode 2021-2023

No	Tahun	Jumlah Karyawan	Karyawan yang terlambat
1	2021	83	15
2	2022	83	8
3	2023	83	18

Sumber : HRD PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) 2024

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa data karyawan pada tahun 2021 karyawan yang terlambat masuk jam kantor sebanyak 15 orang. Pada tahun 2022 data karyawan yang terlambat masuk jam kantor sebanyak 8 orang. Pada tahun 2023 data karyawan yang terlambat masuk jam kantor sebanyak 18 orang. Perusahaan memberikan toleransi keterlambatan setiap bulan untuk menilai kedisiplinan keseluruhan karyawan di mana karyawan ditoleransikan telat masuk jam kantor sebanyak < 3 kali setiap bulan untuk keseluruhan karyawan bagian kurir (Diu *et al.*, 2024).

Adapun hasil kinerja karyawan PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) pada bagian kurir periode tahun 2021 – 2023 sebagai berikut :

Tabel 1.2 Data Kinerja PT (JNE) Periode 2021-2023

No	Tahun	Target (Unit)	Realisasi	Pencapaian (%)
1	2021	99.600	73.445	73,73
2	2022	99.600	85.992	86,33
3	2023	99.600	91.226	91,59

Sumber : HRD PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) 2024

Berdasarkan tabel di atas diketahui terjadi fluktuasi pencapaian target pengiriman barang di tahun 2021 tidak mencapai target pengiriman. Dari data tersebut diketahui kinerja perusahaan yang kurang baik, maka diperlukan evaluasi untuk memperbaiki kinerja oleh pihak kepala bagian dan karyawannya. Perusahaan menetapkan target perbulannya 80%.

Tabel 1.3 Hasil Kuesioner Pra-Survei Variabel Kepuasan Kerja Karyawan di PT (JNE)

No	Kepuasan Kerja		Frekuensi Jawaban					Total Skor	modu s
	Indikator	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)		
1	Pekerjaan	Saya merasa puas dengan bidang pekerjaan yang saya kerjakan.	3	6	9	10	2	30	4
2	Gaji	Saya menerima gaji yang cukup dan sesuai berdasarkan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan kepada saya.	0	9	12	7	2	30	3
3	Pengawas	Saya senang dengan atasan yang memberikan perintah yang jelas	0	7	13	10	0	30	3
4	Rekan Kerja	Saya senang bekerja sama dengan rekan kerja	0	4	13	10	3	30	3

Sumber: Data Diolah (2024)

Tabel 1.3 menunjukkan hasil survei mengenai kepuasan kerja dari 30 responden berdasarkan 4 indikator utama: pekerjaan, gaji, pengawas, dan rekan kerja. Responden memberikan penilaian terhadap pernyataan yang disajikan pada masing-masing indikator menggunakan skala Likert. Dari keempat indikator kepuasan kerja yang diukur, sebagian besar responden memberikan penilaian "Netral" atau "Setuju". Modus tertinggi pada sebagian besar indikator adalah 3 (Netral), yang mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan kerja belum maksimal dan

masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama pada aspek gaji dan hubungan dengan pengawas (Loindong *et al.*, 2023).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Erni Hayati Nasution (2019) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Kanwil Direktorat Kekayaan Negara Aceh. Bahwa apabila beban kerja karyawan tinggi maka kepuasan kerjanya juga tinggi. Beban kerja yang ditanggung oleh karyawan juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan tersebut di dalam perusahaan. Kemudian penelitian lain yang dilakukan oleh Tambengi, Kojo dan Rumokoy (2019) pengaruh kompensasi, beban kerja dan pengembangan karir secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. secara parsial beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Hubungan positif antara beban kerja dan kepuasan kerja ini akan mengarah ke alur penelitian karyawan yang mempunyai beban kerja berat maka kepuasan kerja karyawan tinggi. Sebaliknya jika hubungan negatif antara beban kerja ringan maka kepuasan kerjanya juga rendah (Lova *et al.*, 2024).

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut dengan judul " **Pengaruh Beban, Kerja, Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT (JNE) Jalur Nugraha Ekakurir hub Bekasi**".

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT (JNE) Jalur Nugraha Ekakurir hub Bekasi?
2. Apakah terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT (JNE) Jalur Nugraha Ekakurir hub Bekasi?
3. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT (JNE) Jalur Nugraha Ekakurir hub Bekasi?
4. Apakah secara simultan terdapat pengaruh beban kerja, disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT (JNE) Jalur Nugraha Ekakurir hub Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT (JNE) Jalur Nugraha Ekakurir hub Bekasi
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT (JNE) Jalur Nugraha Ekakurir hub Bekasi.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT (JNE) Jalur Nugraha Ekakurir hub Bekasi
4. Untuk mengetahui apakah secara simultan terdapat pengaruh beban kerja disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT (JNE) Jalur Nugraha Ekakurir hub Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Sebagai sarana untuk melatih berfikir secara ilmiah dengan berdasar pada disiplin ilmu yang diperoleh di perkuliahan khususnya lingkup manajemen sumber daya manusia. Sumbangan teori ini akan memberikan gambaran mengenai Pengaruh beban kerja, disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT (JNE) Jalur Nugraha Ekakurir Hub Bekasi.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu PT (JNE) Jalur Nugraha Ekakurir Hub Bekasi agar memahami sejauh mana beban kerja, disiplin, dan kepuasan karyawan memengaruhi kinerja, sehingga manajemen dapat merumuskan kebijakan yang tepat untuk meningkatkan produktivitas. Dan bagi pihak lain dapat menjadikan penelitian ini sebagai referensi dalam penyajian informasi untuk melakukan penelitian yang serupa.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam penulisan dan mendapatkan gambaran secara ringkas mengenai skripsi ini, maka sistem penulisan dibagi dalam lima bab yang secara garis besar disusun sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas tentang Pengertian Kinerja Karyawan Beban Kerja, Disiplin, Kerja serta Kepuasan Kerja.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas Metodologi, Teknik Pengumpulan Data, dan Teknik Analisis Data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi perihal tentang profil perusahaan, hasil analisis data, pembahasan (diskusi) hasil penelitian.

BAB V : HASIL PEMBAHASAN

Bab ini terdapat pembahasan mengenai kesimpulan saran.