

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Jasa pengiriman cepat (ekspres) menjadi salah satu sektor yang berperan menopang perekonomian selama masa pandemi covid-19. Sejak pandemi covid-19 pada bulan Maret 2020, perusahaan jasa pengiriman logistik menjadi salah satu industri esensial yang diperbolehkan tetap beroperasi dan mengalami peningkatan. Asosiasi Logistik Indonesia mencatat arus pengiriman barang mengalami pertumbuhan hingga 40% selama pandemi covid-19. Kenaikan ini disebabkan banyaknya UMKM yang memasarkan produknya melalui *e-commerce*. J&T Express mencatat trafik pengiriman barang mencapai 2,5 juta paket perhari. Selama periode semester pertama 2021, pengiriman J&T Express tumbuh sekitar 25% dibandingkan periode yang sama pada tahun ini (<https://industri.kontan.co.id>, 2021).

Jasa pengiriman J&T Express tentu membutuhkan sumber daya manusia dengan kualitas yang baik untuk mendukung tugas perusahaan. Sumber daya manusia merupakan elemen penting dalam perusahaan karena berfungsi merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan, dan mengendalikan beragam upaya pencapaian tujuan serta sasaran perusahaan. Menurut Sudarmanto (2019) Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan bagi keberhasilan atau kegagalan organisasi publik maupun *private*. Maka dari itu untuk mencapai tujuannya Perusahaan

J&T Express Cabang Banyumas harus mempunyai sumber daya manusia yang baik. Selain sumber daya manusia keberhasilan suatu organisasi juga dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya. Kinerja adalah suatu hasil pencapaian seseorang dalam melakukan tugas-tugas yang didasarkan atas kecakapan dan pengalaman, serta waktu (Apriyanti, dkk, 2020).

Berdasarkan wawancara tanggal 16 November tahun 2021 dengan bertanya langsung pada Bapak Erik Setiawan selaku *supervisor*, fenomena yang saat ini sering dihadapi oleh perusahaan J&T Express Cabang Banyumas dalam hal pengantaran barang kepada konsumen adalah adanya keterlambatan pengiriman barang kepada konsumen, serta terdapat beberapa paket yang tertukar. Perusahaan J&T Express ini merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa penjemputan barang dan pengiriman barang di Brigjend. H.M. Behrun No. 1, Kecamatan Rawalo, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah. Dengan jam operasional 08.00 – 20.00 WIB. Untuk dapat menjalankan pekerjaannya dalam bidang jasa pengiriman barang, maka karyawan J&T Express Cabang Banyumas dituntut maksimal dalam menjalankan pekerjaannya. Serta terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan perusahaan J&T Express Cabang Banyumas yaitu kompetensi kerja, lingkungan kerja (Hajjali, dkk 2021) dan pemberian penghargaan (*reward*) (Husin, dkk 2019).

Faktor pertama yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan J&T Express Cabang Banyumas adalah kompetensi kerja. Menurut Wibowo (2007) dalam Hoke, dkk (2018) kompetensi merupakan suatu

kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang di landasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan itu tersebut. Kompetensi juga menunjukkan karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki atau dibutuhkan oleh setiap individu yang memungkinkan mereka untuk melakukan tugas dan tanggungjawab mereka secara efektif dan meningkatkan standar kualitas profesional dalam pekerjaan mereka (Hartati, dkk, 2020).

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada Bapak Erik Setiawan selaku supervisor (2021) J&T Express Cabang Banyumas di perusahaan tersebut terdapat fenomena-fenomena yang terkait dengan kompetensi kerja. Fenomena kompetensi kerja J&T Express Cabang Banyumas yaitu terdapat beberapa karyawan masih memiliki kinerja yang kurang bagus dalam hal pelayanan sebab masih ada keluhan dari para pelanggan. Hal tersebut, mengindikasikan kinerja karyawan belum optimal.

Hasil dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Gunawan, dkk (2020), Liana (2018), Hoki (2019), dan Wuisan, dkk (2021) menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun terdapat hasil yang berbeda dalam penelitian yang dilakukan oleh Mahmud, dkk (2022) menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Faktor kedua yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kinerja karyawan. Karena lingkungan kerja mempunyai pengaruh

langsung terhadap karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja organisasi. Suatu kondisi Lingkungan kerja dikatakan baik apabila karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman (Yantika, dkk, 2018).

Berdasarkan wawancara kepada Bapak Erik Setiawan selaku *supervisor* J&T Ekspres Cabang Banyumas,(2021) terdapat fenomena-fenomena yang terkait dengan lingkungan kerja pada Perusahaan J&T Ekspres Cabang Banyumas. Fenomena lingkungan kerja diantaranya yaitu dalam hal pengantaran barang kepada konsumen, kendaraan yang digunakan merupakan kendaraan milik karyawan, serta untuk tempat kerja dibagian staff administrasi operasional memiliki suhu udara panas, dan suara bising hal ini disebabkan karena tempat kerjanya tidak tertutup. Hal tersebut, membuat karyawan tidak terdukung didalam bekerja.

Hasil dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Gunawan, dkk (2017), Yantika, dkk (2018), Minggu, dkk (2019), Prayudi (2017), Tangkawarouw, dkk (2019), dan Saputra (2019) menyatakan bahwa Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun terdapat hasil yang berbeda dalam penelitian yang dilakukan oleh Tambingon, dkk (2019) menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Faktor ketiga yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah pemberian penghargaan (*reward*). Menurut Sumarjati dan Siswani (2021) *reward* adalah ganjaran, hadiah, penghargaan atau imbalan yang bertujuan agar seseorang

menjadi lebih giat lagi usahanya untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja yang telah dicapai. Sistem penghargaan (*reward*) yang diberikan kepada karyawan bertujuan untuk menumbuhkan motivasi dan semangat kerja. Adanya pengakuan organisasi terhadap kinerja yang dicapai oleh pegawai akan menimbulkan pengukuhan atas sikap dan perilaku yang telah dilakukan (Sudarmanto (2019)).

Berdasarkan wawancara kepada Bapak Erik Setiawan selaku supervisor, dan Iqbal Rajiv selaku karyawan J&T Ekspres Cabang Banyumas, (2021) terdapat fenomena-fenomena yang terjadi di Perusahaan J&T Express Cabang Banyumas yang berkaitan dengan pemberian penghargaan (*reward*). Fenomena tersebut yaitu tidak adanya sistem pemberian bonus atau penghargaan bagi karyawan yang dalam satu bulan tidak bisa memenuhi target pengiriman barang kepada konsumen. Akibatnya karyawan merasa pemberian penghargaan (*reward*) masih belum baik.

Hasil dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Husin, dkk (2019), Sumarjati, dkk (2021), Purnomo (2021), Pramesti, dkk (2019), Wirawan, dkk (2018), dan Apriyanti, dkk (2020) menyatakan bahwa pemberian penghargaan (*reward*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun terdapat hasil yang berbeda dalam penelitian yang dilakukan oleh Citra, dkk (2021) menyatakan bahwa pemberian penghargaan (*reward*) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini merupakan penelitian pengembangan dari Hajiali, dkk (2021) yang menyatakan bahwa “Variabel kompetensi dan lingkungan kerja

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Makassar”. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu adanya penambahan variabel pemberian penghargaan (*reward*), hal ini dikarenakan dari penelitian yang dilakukan oleh Pramesti, dkk (2019) menyatakan bahwa “Variabel *Reward* dan *Punishment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan KFC Artha Gading”. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti variabel pemberian penghargaan (*reward*) masih terdapat permasalahan di Perusahaan J&T Express Cabang Banyumas.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penelitian ini mengambil judul **“Pengaruh Kompetensi Kerja, Lingkungan Kerja, dan Pemberian Penghargaan (*Reward*) Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan J&T Express Cabang Banyumas.”**

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah Kompetensi kerja, Lingkungan kerja, dan Pemberian penghargaan (*reward*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Perusahaan J&T Express Cabang Banyumas ?
2. Apakah Kompetensi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan J&T Express Cabang Banyumas?
3. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan J&T Express Cabang Banyumas?

4. Apakah Pemberian Penghargaan (*reward*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan J&T Express Cabang Banyumas?

### **C. Pembatasan Masalah Penelitian**

1. Penelitian ini hanya membahas Pengaruh Kompetensi Kerja, Lingkungan Kerja, dan Pemberian Penghargaan (*reward*) terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan J&T Express Cabang Banyumas.
2. Penelitian dilakukan pada karyawan Perusahaan J&T Express Cabang Banyumas.
3. Periode penelitian ini yaitu dari bulan Oktober sampai bulan Desember 2021.

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui dan menganalisa pengaruh secara silmutan kompetensi kerja, lingkungan kerja, dan pemberian penghargaan (*reward*) terhadap kinerja karyawan Perusahaan J&T Express Cabang Banyumas.
2. Mengetahui dan menganalisa pengaruh kompetensi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan Perusahaan J&T Express Cabang Banyumas.
3. Mengetahui dan menganalisa pengaruh lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan Perusahaan J&T Express Cabang Banyumas.

4. Mengetahu dan menganalisa pengaruh pemberian penghargaan (*reward*) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan Perusahaan J&T Express Cabang Banyumas.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Praktis**

#### **a) Bagi Pimpinan**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan Perusahaan J&T Express Cabang Banyumas dalam menentukan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan kinerja karyawan. Sehingga hasil akhir yang diharapkan yaitu kinerja yang maksimal dari masing-masing karyawan.

#### **b) Bagi Karyawan**

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam mengerjakan suatu tugas atau tanggung jawab untuk memberikan evaluasi yang berkaitan dengan kinerja karyawan dengan memperhatikan kompetensi kerja, lingkungan kerja, dan pemberian penghargaan (*reward*).

#### **c) Bagi Peneliti Selanjutnya**

Sebagai sarana menambah ilmu pengetahuan dan wawasan tentang Pengaruh Kompetensi Kerja, Lingkungan Kerja, dan Pemberian Penghargaan (*reward*) Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan J&T Express Cabang Banyumas.

## 2. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan kajian di bidang ilmu sumber daya manusia untuk menambah literatur tentang kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh kompetensi kerja, lingkungan kerja, dan pemberian penghargaan (*reward*).

