

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan salah satu aspek terpenting dalam suatu perusahaan, karena sumber daya manusia merupakan faktor pendukung untuk mencapai keberhasilan suatu perusahaan, sehingga perlu adanya manajemen yang baik terutama dalam pengelolaan sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan modal utama dalam merencanakan, mengorganisir, mengarahkan serta menggerakkan faktor-faktor yang ada di dalam suatu organisasi untuk mencapai keberhasilan. Di dalam mencapai keinginan dan tujuan organisasi juga tidak selalu mudah baik organisasi milik pemerintah atau swasta. Untuk mempertahankan dan meningkatkan produktivitas perusahaan, maka fungsi manajemen sumber daya manusia sangat penting dalam mengupayakan agar tenaga kerja mau memberikan kemampuan dan kinerjanya sebaik mungkin.

Salah satu yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu perusahaan itu sendiri yaitu kinerja. Kinerja yang baik merupakan kinerja yang mengikuti tata cara atau prosedur sesuai dengan standart yang telah ditetapkan perusahaan guna tercapai atau tidaknya target dan tujuan organisasi. Menurut Rivai (2015), kinerja karyawan merupakan perilaku yang nyata ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Pendapat lain juga diungkapkan Mangkunegara (2009)

kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dalam suatu perusahaan. Pada dasarnya kinerja adalah suatu hal dilakukan atau tidak dilakukan karyawan yang mempengaruhi seberapa kontribusi kepada institusi atau organisasi, termasuk pelayanan kualitas yang diberikan kepada perusahaan. Kinerja tentunya tidak terlepas dari strategi, strategi peningkatan kinerja merupakan cara perusahaan atau organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan tujuan mencapai keberhasilan perusahaan, agar strategi peningkatan kinerja tersebut bisa berhasil maka perusahaan perlu mengetahui sasaran dan faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja.

Untuk mencegah terjadinya hambatan dalam mencapai keberhasilan perusahaan salah satu langkah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan yaitu dengan mengevaluasi kinerja karyawan, sehingga perusahaan dapat tumbuh dan unggul dalam persaingan. Menurut Griffin (2008), menyatakan bahwa faktor yang berpengaruh dalam resiko terjadinya penurunan kinerja salah satunya yaitu beban kerja yang tidak sesuai dengan karyawan yang tersedia, jadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu beban kerja. Dikutip dari penelitian Sudiharto (2009), menyatakan bahwa beban kerja merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan bagi seorang karyawan guna mendapatkan keserasian dengan produktifitas yang tinggi selain unsur beban tambahan akibat lingkungan dan kemampuan kerja. Pendapat lain juga diungkapkan Sunarto (2010), bahwa

beban kerja merupakan sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan dalam suatu perusahaan atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Menurut Gibson (2003) menyatakan bahwa beban kerja adalah keharusan mengerjakan terlalu banyak tugas atau penyediaan waktu yang tidak cukup untuk menyelesaikan tugas. Sehingga banyaknya tugas atau beban kerja yang diberikan kepada karyawan dapat menyebabkan hasil yang dicapai kurang maksimal, karena karyawan tidak memiliki cukup waktu untuk menyelesaikan tugas atau tanggungjawab. Apabila hal seperti ini sering terjadi tidak menutup kemungkinan berdampak pada kinerja karyawan itu sendiri dan juga dapat merugikan perusahaan.

Terkait dengan hal tersebut perencanaan dalam organisasi untuk mencapai keberhasilan kerja karyawan juga terbebani jika harus mencapai tujuan atau target yang melebihi kemampuannya. Dikutip dari penelitian Dewi (2018), menyatakan bahwa terlalu sedikit beban kerja berarti surplus sumber daya manusia sehingga perusahaan menggaji lebih banyak karyawan. Sebaliknya, apabila beban kerja terlalu banyak dan jumlah tenaga kerjanya sedikit dapat menyebabkan kelelahan fisik maupun psikologis karyawan, yang akhirnya karyawan pun tidak produktif atau lelah sehingga tidak maksimal kinerjanya untuk menyelesaikan tugas. Cain (2007) menjelaskan alasan bahwa seberapa penting pengukuran beban kerja adalah untuk mengkuatifikasi biaya mental (*mental cost*) yang harus dikeluarkan dalam melakukan pekerjaan agar dapat mengetahui kinerja sistem dan pekerja. Dengan pemberian beban kerja yang efektif dapat mengetahui sejauh mana karyawan diberikan tanggung jawab yang

maksimal dan sejauh mana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan itu sendiri.

Selain beban kerja, kemampuan kerja juga berkaitan dengan kinerja karyawan. Mangkunegara (2009) menyatakan bahwa: “faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah kemampuan (*ability*) dan motivasi (*motivation*). Kemampuan menunjukkan sifat seseorang yang dibawa sejak lahir atau melalui pengalaman yang menunjukkan potensinya untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan, sehingga keberhasilan suatu organisasi secara tidak langsung dipengaruhi oleh seberapa mampu keryawannya dalam mengemban tanggungjawab. Menurut Thoha (2011) kemampuan merupakan salah satu unsur kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan atau keterampilan yang diperoleh dari pendidikan, pelatihan dan juga pengalaman. Pendapat lain juga diungkapkan oleh Robbins (2008) kemampuan kerja merupakan kapasitas individu dalam melaksakan berbagai tugas dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. sehingga keberhasilan suatu organisasi tentunya didorong adanya karyawan yang mampu dan terampil serta memiliki semangat kerja yang tinggi, sehingga besar harapan mendapat hasil kerja yang memuaskan.

Dalam suatu pekerjaan tidak semua karyawan mempunyai kemampuan dan keterampilan sesuai yang diharapkan suatu organisasi, ada kalanya juga seorang karyawan memiliki kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan apa yang diharapkan namun tidak memiliki semangat kerja yang tinggi. Sejalan dengan kondisi tersebut, PT. Rajawal Jaya Expres atau sering dikenal dengan sebutan ID Express sebagai salah satu biro jasa pengiriman barang atau ekspedisi yang

dituntut untuk meningkatkan kemampuan dalam menghadapi persaingan, salah satunya dengan memperhatikan faktor sumber daya manusia.

Berikut adalah data keluar masuknya paket atau barang di PT. Rajawali Jaya Express (ID Express) dalam periode 1 januari s/d 31 Desember 2021.

**Tabel 1. 1 Data incoing periode 1 januari s/d 31 Desember 2021**

<b>BULAN</b>	<b>JUMLAH PAKET MASUK</b>	<b>JUMLAH PAKET KELUAR</b>	<b>PENDING</b>	<b>JUMLAH HARI KERJA</b>
JANUARI	43555	42976	579	23 HARI
FEBRUARI	46599	46178	421	23 HARI
MARET	55688	54986	702	24 HARI
APRIL	32125	32020	105	23 HARI
MEI	57303	56473	830	25 HARI
JUNI	28346	28346	0	22 HARI (NORMAL)
JULI	41209	40959	250	23 HARI
AGUSTUS	26966	26966	0	22 HARI (NORMAL)
SEPTEMBER	39478	39382	96	23 HARI
OKTOBER	26888	26888	0	22 HARI (NORMAL)
NOVEMBER	28461	28356	0	22 HARI (NORMAL)
DESEMBER	23389	23389	0	22 HARI (NORMAL)

*Sumber: Data perusahaan PT. Rajawali Jaya Express (data diolah),2021*

**Tabel 1. 2 Data incoing periode 1 januari s/d 30 Juni 2022**

BULAN	JUMLAH PAKET MASUK	JUMLAH PAKET KELUAR	PENDING	JUMLAH HARI KERJA
JANUARI	26778	26778	0	22 HARI (NORMAL)
FEBRUARI	19924	19924	0	22 HARI (NORMAL)
MARET	22567	22567	0	22 HARI (NORMAL)
APRIL	32240	32240	0	22 HARI (NORMAL)
MEI	51432	51230	202	23 HARI
JUNI	40921	40817	104	23 HARI

*Sumber: Data perusahaan PT. Rajawali Jaya Express (data diolah),2022*

Dari data diatas terlihat bahwa tingkat penyelesaian pekerjaan kurir pada periode bulan 1 Januari-30 Desember 2021 belum terealisasi secara maksimal dalam menyelesaikan tugas mengirim paket atau barang yang ditargetkan oleh pemimpin. Dengan jumlah hari kerja normal hanya 22 hari dan jumlah barang masuk yang tinggi mengakibatkan tidak sinkronnya terhadap waktu dalam proses pengiriman barang, sehingga mengakibatkan pembengkakan hari kerja pada bulan Januari 2021-Mei 2021 dengan keterangan di bulan Januari dan Februari kurir membutuhkan waktu 23 hari kerja, di bulan maret kurir membutuhkan waktu 24 hari kerja ,di bulan April kurir membutuhkan waktu 23 hari kerja, pembengkakan hari kerja terbanyak yaitu pada bulan Mei yang membutuhkan hingga 25, yang diduga pada bulan Mei bertepatan dengan hari raya idhul fitri. Dan terjadi lagi pembengkakan hari kerja pada bulan Juli dan September membutuhkan waktu yang sama yaitu 23 hari kerja.

Dari data inoning diatas pada periode bulan 1 Januari-30 Juni 2022 juga terlihat bahwa tingkat penyelesaian pekerjaan kurir belum terealisasi secara maksimal dalam menyelesaikan tugas mengirim paket atau barang yang ditargetkan oleh pemimpin, dimana masih ada pendingnya barang atau paket yaitu pada bulan Mei dan Juni.

Adanya indikasi kurang maksimalnya kinerja kurir dalam mengirim paket juga didukung oleh hasil wawancara dengan salah satu karyawan di bagian admin, bahwasannya terdapat banyak komplek dari *customer* karena barang atau paket yang datangnya tidak tepat waktu (pending). Hal tersebut menunjukkan bahwa perusahaan ini terindikasi terdapat beberapa permasalahan yang terjadi berkaitan dengan kinerja karyawan dari segi penurunan kuantitas, serta tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas atau target pengiriman barang sehingga terjadinya pending.

Berdasarkan hasil pra survey peneliti melalui wawancara langsung dengan beberapa karyawan pada bagian pengiriman (kurir) pada bulan Maret, adapun kurang maksimalnya kinerja kurir atau penyebab terjadinya pending barang tersebut yaitu:

1. Banyaknya kurir yang sering menunda pekerjaan disaat jam kerja dan adanya kurir yang datang terlambat, yang diduga karena faktor kelelahan
2. Kurangnya kemampuan kurir untuk mengakuisisi barang masuk atau barang yang harus di kirim setiap harinya.

Selain itu beban kerja di PT. Rajawali Jaya Express karyawan dituntut untuk mampu mencapai target agar perusahaan mampu bersaing dengan perusahaan lain.

Banyaknya persaingan bisnis *providers* yang semakin berkembang, karyawan dituntut untuk mengirim banyak paket setiap bulannya yang mengakibatkan beban kerja karyawan meningkat. Pembagian pekerjaan yang tidak sesuai dengan kapasitas kerja karyawan mengakibatkan meningkatnya beban kerja yang dipikul oleh karyawan. Pada kenyataannya, hampir setiap hari terdapat karyawan yang lembur agar pekerjaan mampu terselesaikan tepat waktu. Karyawan bagian kurir bertugas untuk mengirim paket kepada pelanggan. Secara umum karyawan bagian kurir merupakan karyawan dengan beban kerja yang cukup berat karena sebagai ujung tombak dalam pencapaian target dan laba perusahaan, yang menjadikan perusahaan akan meraih kesuksesan atau kemunduran. Berdasarkan hasil pra survei peneliti melalui wawancara langsung dengan Bapak N salah satu kurir yang sudah lama kurang lebih 3 tahun bekerja di perusahaan tersebut, mengatakan bahwa beban kerja yang di rasakan terkadang cukup berat khususnya apabila ada barang masuk di bulan tertentu yang begitu banyak, sehingga pemimpin menambahkan target atau beban mengirim paket yang harus diselesaikan.

Di samping beban kerja yang tidak seimbang dengan jumlah sumber daya manusia. Di duga tidak maksimalnya kinerja karyawan berikutnya disebabkan oleh faktor lain yakni kemampuan kerja. Berdasarkan hasil pra survei peneliti melalui wawancara langsung dengan 3 karyawan bagian kurir yakni bapak N, Bapak Na, dan Bapak Ra mengatakan bahwa permasalahan yang muncul terkait kemampuan kerja adalah disebabkan karena karyawan tidak memiliki pengalaman kerja yang cukup dalam bidang pekerjaannya dan latar belakang profesi yang berbeda sehingga belum ada kecocokan dengan tugas yang dikerjakan sekarang ini.



Selain itu rendahnya pengetahuan, seperti penguasaan lokasi penempatan yang kurang tepat juga menjadi penyebab tidak efisien dalam penggunaan waktu yang tentunya dapat menghambat kinerja kurir

Selain itu pemimpin selalu menuntut karyawan untuk menyelesaikan tugasnya dengan cepat agar bisa mengirimkan paket lebih banyak lagi, dimana jumlah paket yang dikirim melebihi kemampuan karyawan tanpa mengetahui keadaan yang sesungguhnya. Sehingga menyebabkan beberapa orang karyawan memilih untuk tidak masuk kerja dengan berbagai alasan seperti sakit, izin ada urusan keluarga, ataupun keadaan darurat. Yang diduga dengan alasan mereka kelelahan karena sering pulang melebihi jam kerja tetapi pihak perusahaan tidak memasukan hal tersebut kedalam jam lembur. Apabila hal tersebut terjadi secara terus menerus tentunya akan merugikan perusahaan kedepannya.

Penelitian ini juga di dasari oleh beberapa hasil dari penelitian terdahulu yang berbeda-beda (inkonsisten) dengan hasilnya, dimana akan lebih menarik untuk menjadi bahan pendukung untuk penelitian ini. Berdasarkan hasil dari penelitian Bimantara, Dotulong, dan Lengkong (2021) dengan judul Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja pada Kurir PT J&T Express Manado pada Masa Pandemi Covid-19, menunjukkan hasil bahwa beban kerja secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja kurir. Sedangkan penelitian yang di lakukan oleh Jannah (2019) dengan judul Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan, menunjukkan hasil bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian Nurhaedah et al (2018) dengan judul Pengaruh Kemampuan kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT.Semen Tanosa Kabupaten Pangkep, menunjukkan hasil bahwa kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Setiawan dan Siagian (2017) dengan judul Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada CV Sinar Agung, menunjukkan hasil bahwa kemampuan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang masalah dan adanya gap hasil penelitian dari beberapa artikel di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Rajawali Jaya Expres”**

### **1.2 Rumusan masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan kurir?
2. Apakah kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan kurir?

### **1.3 Tujuan penelitian**

Tujuan penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan pengaruh beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan

2. Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan pengaruh kemampuan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan

#### **1.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan dari pokok masalah agar peneliti bisa terarah dan memudahkan pembahasan. Beberapa Batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada periode bulan Maret sampai dengan Agustus 2022 yang berlokasi di PT. Rajawali Jaya Express
2. Sampel yang digunakan pada penelitian ini merupakan para kurir di PT. Rajawali Jaya Express

#### **1.5 Manfaat penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat, yaitu:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi untuk manajemen sumber daya manusia secara umum dan khususnya tentang pengaruh beban kerja dan kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Manfaat praktis

penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan mengenai pengaruh beban kerja dan kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan, sebagai pedoman dalam mengelola sumber daya manusia bagi perusahaan.