

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Tutuk Ari (2009) mengatakan *self-efficacy* dapat dikatakan sebagai faktor personal yang membedakan setiap individu dan perubahan *self-efficacy* dapat menyebabkan terjadinya perubahan perilaku terutama dalam menyelesaikan tugas dan tujuan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Tutuk Ari bahwa *self-efficacy* memiliki potensi besar untuk menjadikan karyawan dapat lebih berkembang menuju kinerja yang lebih baik, walaupun dalam kondisi lingkungan yang tidak kondusif, Oleh sebab itu *self-efficacy* diperlukan perusahaan untuk mengetahui potensi karyawan yang memiliki kemampuan kerja dari faktor personal, sehingga perusahaan dapat mendorong pengembangan yang diperlukan karyawan dalam meningkatkan kinerja, tentunya *self-efficacy* yang tinggi di pengaruhi motivasi karyawan dalam bekerja.

Menurut Sedamaryanti (2007:233) motivasi itu sendiri merupakan faktor yang paling menentukan bagi seorang karyawan dalam bekerja. Meskipun kemampuan dari karyawan maksimal disertai fasilitas yang memadai, namun jika tidak ada motivasi untuk melakukan pekerjaan tersebut maka pekerjaan tidak akan berjalan sesuai harapan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Jacob dan Jully Jacob (2013) motivasi sangat penting dalam organisasi di dunia pekerjaan, motivasi dapat mendorong karyawan untuk melakukan hal positif

yang dapat memacu kualitas kerja karyawan itu sendiri. Karyawan dapat termotivasi dalam bekerja jika didukung dengan lingkungan kerja yang kondusif, karena lingkungan kerja dapat mempengaruhi motivasi karyawan itu sendiri.

Alex Nitisemito (1992:197) lingkungan kerja dapat mempengaruhi diri seorang karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Sedamaryanti (2009:21) juga menambahkan secara garis besar lingkungan kerja terbagi menjadi dua yaitu, lingkungan fisik dan lingkungan non fisik. Hal ini di dukung penelitian yang dilakukan oleh Christopher dan I. K Khan (2015) menunjukkan hasil yang signifikan bahwa lingkungan kerja sangat mempengaruhi kinerja karyawan itu sendiri. Penelitian tersebut melihat bahwa produktivitas yang dihasilkan karyawan dipengaruhi oleh lingkungan fisik dan non fisik dari tempat mereka bekerja. Dalam penelitian tersebut dikatakan bahwa lingkungan kerja mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif dapat memicu kinerja karyawan dengan baik, karena lingkungan kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan tersebut.

Hasibuan (2002:84) mengatakan bahwa kinerja karyawan dihasilkan atas pencapaian seseorang dalam melakukan tugas-tugas yang didasarkan atas pengalaman, kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu menurut standar kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Regina Gledy Keseger (2013) kinerja karyawan sangat akan sangat baik jika karyawan dapat bekerja secara optimis dan maksimal, dalam

penelitian tersebut menyebutkan bahwa kinerja karyawan yang baik akan meningkatkan hasil yang baik untuk perusahaan tersebut.

PT. Pelopor Pratama Lancar Pribadi adalah salah satu perusahaan logistik yang bergerak dibidang jasa *freight forwarding*, *project cargo*, *warehouse*, dan *land transportation*. Perusahaan tersebut merupakan perusahaan jasa pengurusan barang mulai dari pengemasan barang hingga ke tempat tujuan pengiriman, penyewaan gudang untuk menaruh barang yang akan di masukan ke kapal. Penyedia jasa tersebut mewakili eksportir atau importir dalam menangani pengiriman barang, penyewaan gudang, serta memberikan layanan dalam mengurus dokumen dan regulasi. PT. Pelopor Pratama Lancar Pribadi sudah berdiri sejak tahun 2008, klien perusahaan tersebut sangat banyak dan beragam baik domestik maupun internasional.

PT. Pelopor Pratama Lancar Pribadi di dalam menjalankan kegiatan usahanya menghadapi banyak pesaing yang memiliki cakupan pasaran dan kompetensi yang berbeda-beda. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan harus dapat berkompetisi dengan maksimal, yang mampu bersaing dengan perusahaan lain, untuk dapat memaksimalkan hal tersebut perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang berkompeten dan memiliki kinerja yang baik. Namun, di PT. Pelopor Pratama Lancar Pribadi mengalami suatu permasalahan yang berkaitan dengan kinerja karyawan, hal ini dibuktikan dengan terjadinya ketidak stabilan pendapatan jasa kargo.

PT. Pelopor Pratama Lancar Pribadi melihat tolak ukur pada pendapatan setiap tahun sebagai acuan untuk melihat apakah kinerja karyawan meningkat

atau tidak, karena jika karyawan memiliki kinerja yang baik, maka kepercayaan konsumen terhadap perusahaan akan meningkat, konsumen akan menggunakan jasa perusahaan tersebut dan mungkin akan menambahkan kontrak terhadap perusahaan, karena sistem pada perusahaan diberlakukan sistem kontrak. Konsumen akan menilai apakah komitmen perusahaan terhadap pengiriman barang dan ketepatan waktu penyampaian barang sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen, jika perusahaan komitmen dengan persetujuan yang telah ditetapkan maka konsumen akan menggunakan jasa yang lebih lama. Hal ini bisa dilihat dari pendapatan perusahaan, yang merupakan tolak ukur kinerja perusahaan yang didukung oleh kinerja karyawan yang handal. Berikut ini data pendapatan jasa kargo PT. Pelopor Pratama Lancar Pribadi selama bulan November 2015 hingga Oktober 2016.

Tabel 1.1
Pendapatan Jasa Kargo PT. Pelopor Pratama Lancar Pribadi
Periode November 2015 – Oktober 2016

No	Bulan	Pendapatan	Target (%)
1.	November 2015	Rp. 75.350.000	48,90%
2.	Desember 2015	Rp. 80.090.250	53,39%
3.	Januari 2016	Rp. 137.870.320	91,10%
4.	Februari 2016	Rp. 85.980.000	57,32%
5.	Maret 2016	Rp. 83.457.200	55,63%
6.	April 2016	Rp. 92.300.297	61,53%
7.	Mei 2016	Rp. 98.807.594	65,59%
8.	Juni 2016	Rp. 110.349.041	73,57%
9.	Juli 2016	Rp. 168.720.813	112,48%
10.	Agustus 2016	Rp. 200.800.680	133,87%
11.	September 2016	Rp. 204.310.950	136,20%
12.	Oktober 2016	Rp. 210.370.406	140,24%

Sumber : Data PT. Pelopor Pratama Lancar Pribadi

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa dari bulan November 2015 hingga bulan Juli penghasilan PT. Pelopor Pratama Lancar Pribadi tidak memenuhi target yang telah ditetapkan perusahaan yaitu sebesar Rp. 150.000.000 per bulan, pencapaian target tidak sampai pada 100% dan dibulan Juni 2016 hanya mencapai target sebesar 73,57%, dilihat pada target pencapaian yang terkecil pada bulan November 2015 hanya 48,90% saja, jauh dari angka 100%. Terjadi kenaikan pada bulan Agustus 2016 hingga Oktober

2016 kenaikan sangat tinggi dan signifikan pencapaian target melampaui batas hingga 40,24%, tentu saja terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi target pada perusahaan tersebut. Dapat dikatakan bahwa dari bulan November 2015 hingga Oktober 2016 pendapatan berfluktuatif atau naik turunnya pendapatan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak HRD maka dapat disimpulkan bahwa karyawan sering terlambat masuk kerja, jam masuk yang ditetapkan pada perusahaan tersebut pukul 9:00 namun banyak karyawan yang datang lebih dari pukul 9:00. Jangka waktu keterlambatannya rata-rata 15 menit hingga 45 menit. Berdasarkan hasil observasi penulis dan wawancara yang dilakukan dengan karyawan dapat disimpulkan bahwa lokasi dan tata letak ruangan kerja dinilai tidak kondusif, hal ini disebabkan karena lokasi muatan angkut, jalanan yang banyak dipenuhi oleh truk pengangkut barang, terlalu bising dan macet, tata ruang kerja yang sempit dan kurangnya halaman kantor untuk beristirahat, walaupun secara non fisik dalam lingkungan kerja antar karyawan berjalan cukup baik tidak ada kendala, hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Hal tersebut didukung dengan pengakuan bagian HRD yang sering mendapat keluhan karyawan terkait dengan lingkungan kerja.

Dalam era globalisasi ini perusahaan industri logistik merupakan perusahaan yang pertumbuhannya paling pesat, karena dalam era global arus pengiriman barang baik dalam negeri maupun luar negeri sangat dibutuhkan. Perkembangan logistik di Indonesia diawali munculnya perusahaan-

perusahaan pengiriman ekspres. Pengiriman ekspres menawarkan jasa pengiriman barang dari satu pihak ke pihak lain. Menyikapi perkembangan bisnis logistik di Indonesia dan belahan penjuru dunia, pada umumnya layanan logistik dalam melakukan aktivitas bisnisnya memberikan pelayanan total logistik *service* yaitu jasa yang diberikan mulai dari layanan *werehousing*, *transporting* dan sekaligus layanan *freight forwarding*.

Seperti bisnis pada umumnya, bisnis jasa pengiriman barang dihadapkan pada persaingan yang cukup ketat. Pada situasi seperti ini perusahaan jasa tersebut diuji, bagaimana mempertahankan kualitas pelayanan, konsistensi terhadap harga, terutama tanggung jawab para karyawan terhadap kondisi barang yang dikirim, karena tidak mudah menjadikan perusahaan kargo yang mudah dipercaya oleh kustomer. Pada situasi seperti ini aspek legalitas sangat dibutuhkan untuk masa depan perusahaan selanjutnya. Ketika perusahaan logistik sudah memiliki legalitas, maka tidak sulit perusahaan menarik kustomer untuk menggunakan jasanya. Profesionalisme legalitas perusahaan merupakan persyaratan yang cukup penting, dengan ini kondisi internal perusahaan benar-benar harus terkait semua aspek layanan, termasuk profesionalitas karyawan dalam melayani kustomer.

Perkembangan perusahaan kargo bukan hanya ketersediaan armada yang lengkap atau kerjasama dengan perusahaan jasa kurir terpercaya. Dalam hal ini kekompakan *team* dalam memberi pelayanan pada pelanggan juga sangat menentukan masa depan perusahaan. Intinya seluruh staf dan jajaran karyawan di perusahaan tersebut harus menunjukkan sikap profesional dengan

bekerja secara tim, bukan individual, karena perusahaan jasa ekspedisi butuh proses yang panjang untuk melayani pelanggan dan harus melalui beberapa tahapan dengan keahlian yang berbeda-beda, jadi dalam satu tim memiliki tugas masing-masing dan kekompakan sangat dibutuhkan.

Perusahaan jasa pengiriman barang atau kargo yang telah mampu melayani pengiriman barang skala internasional sangat penting untuk menunjukkan eksistensi perusahaan di mata kustomer sekaligus menjadi bukti keseriusan perusahaan dalam melayani kustomer dari semua golongan. Industri logistik Indonesia berkembang sangat pesat, karena industri logistik sangat dibutuhkan untuk pengiriman barang baik didalam negeri maupun ke luar negeri, apalagi dengan adanya *e-commerce* yang mulai berkembang di Indonesia, sangat memudahkan bagi produsen untuk mengirimkan barang dengan menggunakan layanan logistik.

Teknologi juga semakin digunakan untuk kemudahan *monitoring* logistik. Berbagai media seperti *email*, *newsletter*, *media social*, iklan, pesan singkat dan telepon digunakan untuk berkomunikasi dengan konsumen dan memberitahu informasi terkini mengenai status dari pengiriman pesanan mereka.

Indonesia merupakan Negara yang menggunakan jasa penggunaan logistik sangat banyak, hal ini sangat berkembang bila dilihat dari kebutuhan akan ekspor dan impor yang berlangsung di Indonesia, dengan adanya jasa logistik memudahkan perusahaan manufaktur untuk dapat mengirim barang dari luar

negeri. Jasa logistik juga mencakup integrasi informasi, transportasi, inventori, pergudangan, dan pemaketan barang.

Dalam perusahaan kargo yang paling penting dalam hal ini, jika perusahaan ekspedisi kargo sudah dapat melayani ekspor-impor barang maka sangat penting untuk menjalin kerjasama dengan perusahaan jasa kurir di daerah-daerah atau negara-negara tujuan. Tanpa kerjasama ini, perusahaan akan kesulitan mengantarkan barang hingga tujuan, maka dibutuhkan tenaga SDM yang berkualitas yang mengerti bagaimana arus masuk dan keluar barang, dapat bernegosiasi dengan klien, dll. Keahlian yang dibutuhkan disetiap bidang sangat berbeda karena harus memahami dengan baik apa yang dibutuhkan oleh Kustomer. Perusahaan dituntut untuk mencari karyawan yang dapat sigap dan tanggap terhadap konsumen secara langsung, pemilihan karyawan juga selektif harus melihat latar belakang pendidikan para karyawan tersebut.

Salah satu terwujudnya perusahaan kargo dikenal secara luas adalah pelayanan dari karyawan tersebut, dan ketepatan penyampaian barang yang dituju, hal ini dapat dilihat dari banyaknya kustomer yang menggunakan jasa pelayanan logistik pada perusahaan. Disisi lain, kemampuan menjelaskan secara rinci, ketelitian dalam pengecekan barang dalam gudang sangat penting dan negosiasi harga penyimpanan barang dalam gudang yang disewa, jadi tombak perusahaan logistik dapat berjalan dengan baik adalah bagaimana karyawan dapat memiliki ketelitian, keuletan kerja, kecakapan yang baik, dan dapat bekerja secara optimal efektif dan efisien.

Namun perusahaan logistik tidak banyak memiliki karyawan seperti perusahaan lainnya, seperti perusahaan yang akan diteliti yaitu PT. Pelopor Pratama Lancar Pribadi hanya memiliki karyawan yang berjumlah 85 karyawan saja, karena pada umumnya perusahaan logistik yang belum memiliki nama besar hanya memiliki karyawan tidak lebih dari 100 karyawan. Hal ini dapat dilihat dari peninjauan secara langsung di pelabuhan Tanjung Priok, disana banyak para karyawan maupun kurir pengangkut dari perusahaan tersebut yang dapat dihitung secara langsung. Umumnya tempat perusahaan tidak jauh dari pelabuhan, karena untuk mempermudah dalam pemantauan barang masuk maupun barang keluar. Perusahaan kargo tidak memiliki karyawan yang banyak seperti perusahaan pada umumnya, maka dari itu bagaimana caranya agar para karyawan tersebut dapat memiliki kinerja yang optimal, dan perusahaan membutuhkan karyawan yang tekun, disiplin, dan dapat meningkatkan kinerja dengan baik.

Berdasarkan hasil pengamatan diketahui bahwa kinerja karyawan pada PT. Pelopor Pratama Lancar Pribadi kurang baik dengan indikasi adanya beberapa pelanggaran-pelanggaran dari aturan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan seperti terlambat masuk kantor dan kurangnya motivasi bekerja yang disebabkan oleh lingkungan kerja fisik. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis tertarik untuk mengambil judul “ **ANALISIS PENGARUH *SELF-EFFICACY* DAN LINGKUNGAN KERJA DENGAN MOTIVASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. PELOPOR PRATAMA LANCAR PRIBADI** ”

1.2. Identifikasi dan Pembatasan Masalah

1.2.1 Identifikasi masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka identifikasi permasalahan adalah sebagai berikut:

1. Pertumbuhan penyedia jasa kargo di Indonesia tergolong cepat hal ini menyebabkan munculnya persaingan yang ketat.
2. Industri perusahaan jasa kargo mengalami persaingan yang begitu ketat, oleh sebab itu perusahaan jasa tersebut memerlukan sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang baik.
3. PT. Pelopor Pratama Lancar Pribadi memiliki permasalahan penurunan kinerja pegawai, hal ini mengharuskan PT. Pelopor Pratama Lancar Pribadi melakukan upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Agar tidak menyimpang dari pembahasan permasalahan, maka dibatasi pada: Penelitian ini hanya dibatasi pada variabel *self-efficacy*, lingkungan kerja, motivasi dan kinerja karyawan.

1. Data yang digunakan fenomena untuk mengukur kinerja karyawan adalah data penghasilan jasa kargo perusahaan selama 1 tahun terakhir, hasil observasi dan wawancara penulis terhadap pihak-pihak yang berkepentingan.
2. Periode pengamatan kinerja hanya selama 1 tahun terakhir, yaitu dimulai dari bulan November 2015 sampai dengan Oktober 2016.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas yang telah diungkapkan, maka perumusan masalah yang dapat dibuat dengan jelas dan spesifik adalah sebagai berikut :

1. Apakah *self-efficacy* berpengaruh terhadap motivasi karyawan di PT. Pelopor Pratama Lancar Pribadi?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap motivasi karyawan di PT. Pelopor Pratama Lancar Pribadi?
3. Apakah *self-efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Pelopor Pratama Lancar Pribadi?
4. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Pelopor Pratama Lancar Pribadi?
5. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Pelopor Prtama Lancar Pribadi?
6. Apakah *self-efficacy* melalui motivasi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Pelopor Pratama Lancar Pribadi
7. Apakah lingkungan kerja melalui motivasi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Pelopor Pratama Lancar Pribadi.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *self-efficacy* terhadap motivasi karyawan PT. Pelopor Pratama Lancar Pribadi.

2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap motivasi karyawan PT. Pelopor Pratama Lancar Pribadi.
3. Untuk mengetahui pengaruh *self-efficacy* terhadap kinerja karyawan PT. Pelopor Pratama Lancar Pribadi.
4. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Pelopor Pratama Lancar Pribadi.
5. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Pelopor Pratama Lancar Pribadi.
6. Untuk mengetahui pengaruh *self-efficacy* melalui motivasi terhadap kinerja karyawan di PT. Pelopor Pratama Lancar Pribadi.
7. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja melalui motivasi terhadap kinerja karyawan di PT. Pelopor Pratama Lancar Pribadi.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Bagi Penulis

Melatih ketajaman analisis dan meningkatkan ilmu pengetahuan terhadap kondisi riil dilapangan yang terkait dengan kinerja karyawan.

2. Bagi Akademis

Dapat digunakan sebagai sumber informasi atau sebagai bahan sumbangan pemikiran tentang peran dan fungsi manajemen sumber daya manusia khususnya salah satu fungsi yaitu mengetahui kinerja karyawan.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan terhadap perusahaan mengenai pengaruh kinerja karyawan, ditinjau dari *self-efficacy*, lingkungan kerja, dan motivasi.

