

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era *post-pandemic* seperti saat ini banyak sekali perubahan dalam berbagai bidang, kehidupan dan aktivitas sosial dituntut untuk selalu melakukan inovasi guna untuk beradaptasi ketika masa *pandemic*, sehingga perkembangan terasa sangat cepat, tidak terkecuali dalam bidang perekonomian, dimana persaingan dunia usaha semakin ketat dan kompetitif, karena itu setiap perusahaan dituntut agar mampu mengatur dan mengelola semua sumber daya yang dimilikinya dengan efektif dan efisien agar tetap dapat bertahan dan berkembang pasca era *post-pandemic*. Salah satu dari sumber daya yang memiliki peranan paling penting dalam menunjang keberlangsungan hidup serta perkembangan suatu usaha adalah sumber daya manusia lebih tepatnya karyawan.

Karyawan adalah penggerak utama operasional perusahaan dalam menghasilkan barang atau jasa untuk para konsumen, kualitas barang atau jasa yang dihasilkan tentu saja tergantung pada kemampuan dan tingkat keselamatan dan kesehatan kerja (K3) yang dimiliki oleh karyawan. Pentingnya peranan dari karyawan mengharuskan perusahaan untuk dapat mengelola sumber daya manusianya dengan baik, karena setiap perusahaan pasti mengharapkan tenaga kerja atau karyawan nya memberikan hasil yang maksimal di dalam melaksanakan pekerjaan dan pada akhirnya memberikan dampak positif yang menguntungkan bagi perusahaan, oleh karena itu tingkat keselamatan dan kesehatan kerja (K3) yang

dimiliki oleh karyawan harus senantiasa terjaga agar kinerja karyawan diperusahaan dapat meningkat atau stabil dengan cara pemberian dan peningkatan program keselamatan dan kesehatan kerja (K3) yang baik dan sesuai standar.

Sumber daya manusia atau karyawan merupakan aset penting yang memiliki kemampuan berkembang untuk penentu keberhasilan perusahaan dalam jangka panjang. Sumber daya manusia merupakan penggerak utama organisasi perusahaan, sumber daya manusia harus dikelola secara optimal, dan diberi perhatian yang ekstra dan memenuhi hak-haknya. Selain itu perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang teruji kemampuan, keterampilan setia kepada perusahaan, bersemangat dalam mencapai tujuan perusahaan. Dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya, dengan harapan agar tujuan perusahaan dan individunya dapat tercapai.

Kinerja berkaitan dengan pengukuran atau evaluasi pekerjaan orang dalam organisasi yang secara keseluruhan yang merepresentasikan pencapaian tujuan. Organisasi itu sendiri yang dilakukan oleh individu, kelompok maupun perusahaan merujuk pada pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta atau kumpulan total dari pekerjaan yang ada sekaligus menunjukkan *output* yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Menurut pendapat dari (Afandi, 2020) Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan, secara legal tidak melanggar hukum dan

sesuai dengan moral maupun etika. Kinerja yang baik merupakan kinerja yang dicapai sesuai dengan aturan administrasi perusahaan dan dapat mencapai tujuan, visi serta misi yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Agar produktivitas dan keberhasilan karyawan selalu terjaga dan meningkat maka perusahaan juga harus mampu memberikan *workload* yang sesuai kepada karyawan sesuai dengan kapasitas dan kemampuan mereka, maka dari itu perusahaan harus menentukan beban kerja yang efektif untuk para karyawan agar karyawan betah bekerja dan mencitrakan kinerja yang baik dalam diri masing-masing. Pernyataan ini didukung oleh (Irawati & Carollina, 2019b) yang mengemukakan bahwa beban kerja merupakan sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi dalam waktu yang ditentukan. Banyaknya tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada seorang karyawan menyebabkan hasil yang dicapai menjadi kurang maksimal karena karyawan hanya mempunyai waktu yang sedikit untuk menyelesaikan banyak tugas. Apabila hal ini sering terjadi, maka akan berdampak pada kinerja karyawan itu sendiri.

Dalam meningkatkan kinerja, terdapat aspek lain yang dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan yaitu dengan pemberian beban kerja dan keselamatan dan kesehatan kerja (K3) yang sesuai kepada karyawan. Pemberian beban kerja merupakan hal yang bersifat penting serta memiliki urgensi yang tinggi untuk operasional serta keberlangsungan perusahaan tetapi pemberian beban kerja yang sesuai cukup sulit untuk dilakukan. Perlu dipahami bahwa didalam organisasi publik sering terjadi interaksi dan aktivitas yang bersifat positif maupun negatif dalam hubungannya dengan pelaksanaan tugas.

Workload dan Keselamatan dan kesehatan kerja (K3) termasuk dampak yang mempengaruhi kinerja karyawan. Kinerja karyawan memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi dan berani mengambil resiko. Berdasarkan undang-undang ketenagakerjaan UU Nomor 13 tahun 2003 menyatakan bahwa perusahaan berhak untuk memerintah atau mengatur karyawan atau tenaga kerja dengan tujuan mencapai target. Karyawan yang memberikan prestasi tinggi kepada pihak perusahaan akan membuat perusahaan lebih berkembang setiap tahunnya. Jumlah beban kerja yang diberikan kepada karyawan sangat berpengaruh pada kinerja karyawan, karena disaat beban kerja yang diberikan sangat banyak maka akan berpengaruh terhadap keselamatan dan kesehatan kerja (K3) yang menurun. (Y.S.A & Haryani, 2020) dengan berpengaruh nya *Workload* terhadap Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) maka hal tersebut juga akan berdampak pada kinerja karyawan, hal ini didukung oleh pendapat dari (Prasetya & Gisela, 2021), yang menyatakan bahwa beban kerja dan keselamatan dan kesehatan kerja (K3) berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sehingga apabila karyawan dapat menunjukkan kinerja yang maksimal dan mencapai target yang sudah ditetapkan perusahaan hal tersebut karena karyawan mendapatkan *Workload* yang sesuai dan perusahaan telah memberikan keselamatan kesehatan kerja (K3) yang baik.

Namun saat ini pemberian *Workload* tidak sesuai terutama dalam industri jasa pengiriman terutama di kota Bandung yang pada tahun sebelumnya mengalami kenaikan, hal tersebut dapat dilihat dalam sebuah data yang menunjukkan kontribusi pemasukan sektor usaha dalam sebuah kota terdiri dari beragam sektor, berikut merupakan tabel 1.1 mengenai kontribusi UMKM berdasarkan sektor usaha terhadap PDRB kota Bandung dibawah ini.

Tabel 1.1
Kontribusi UMKM Berdasarkan Sektor Usaha Terhadap PDRB Kota Bandung (Dalam Ribu Rupiah) 2020-2022

No	Sektor Usaha	Tahun				
		2020 (Rp)	Kenaikan (%)	2021 (Rp)	Kenaikan (%)	2022 (Rp)
1	Informasi dan Komunikasi	26.514.996	10,00%	29.167.724	38,24%	40.322.793
2	Elektronik dan Gadget	51.532.725	9,49%	56.425.221	9,39%	61.725.221
3	Farmasi dan Kosmetik	2.896.942	13,67%	3.292.954	0,32%	3.303.347
4	<i>Fashion</i>	510.105.250	12,70%	574.868.198	12,01%	643.928.319
5	Jasa Foto dan video	19.437.932	18,92%	21.171.956	6,34%	22.514.685
6	Jasa Keuangan dan Asuransi	15.644.110	10,14%	17.230.021	5,39%	18.158.071
7	Jasa Pendidikan	9.025.825	20,17%	10.846.334	12,69%	12.223.039
8	Jasa Pengiriman	30.598.569	2,09%	31.237.794	-32,38%	21.124.540
9	Jasa <i>Tour</i> dan <i>Travel</i>	49.137.038	9,62%	53.862.480	6,81%	57.528.586
10	Kerajinan	481.829	2,61%	494.397	9,77%	542.691
11	Kuliner	13.181.714	8,13%	14.253.875	-12,54%	12.466.036
12	Meubel dan Bahan Bangunan	23.719.087	10,14%	26.123.039	-0,08170271	23.988.716
13	Otomotif dan Komponenn ya	69.775.820	9,59%	76.468.582	-6,04%	71.852.505
14	Peternakan dan Perikanan	296.754	1,11%	300.036	-4,20%	287.420
15	Tekstil dan Konveksi	50.261.070	7,14%	53.848.450	2,32%	55.095.637

Sumber: Dinas Koperasi dan UMKM Kota Bandung

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa pada sektor usaha pada industri jasa pengiriman pada tahun 2020-2021 mendapatkan total PDRB sebesar Rp. 30.598.569 dan kenaikan persentase sebesar 2,09%, lalu pada tahun 2021-2022 terjadi penurunan total PDRB yang dikarenakan oleh beban kerja yang tinggi dan keselamatan kerja yang kurang sehingga terjadi penurunan total PDRB sebesar Rp. 31.237.794 dengan persentase penurunan sebesar -32,38% dan pada tahun 2022 total PDRB sebesar Rp. 21.124.540, peningkatan tersebut tentu saja sesuai dengan perkembangan zaman yang terjadi karena segala kegiatan dilakukan secara online seperti pengiriman barang dan belanja kebutuhan sehari-hari.

Salah satu fenomena bahwa *Workload* dan Keselamatan dan kesehatan kerja (K3) berpengaruh terhadap kinerja karyawan dirasakan oleh salah satu perusahaan ekspedisi yaitu PT. Global Jet Express (J&T), perusahaan ini merupakan perusahaan logistik terbesar pada periode 2021-2022 pencapaian tersebut dapat dilihat dari Tabel 1.2 dibawah ini.

Tabel 1.2
Top Brand Index Perusahaan Jasa Logistik Pada tahun 2021-2022

NO.	Nama Perusahaan	Top Brand Index	
		2021	2022
1.	PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)	28,0%	39,3%
2.	PT. Global Jet Express (J&T)	33,4%	23,1%
3.	PT. Citra Van Titipan Kilat (Tiki)	11,2%	11,1%
4.	PT. Pos Indonesia (Pos Indonesia)	8,5%	8,5%

Sumber: *Top Brand Award*

Terlihat dari Tabel 1.2 bahwa perusahaan yang menjadi Top Brand pada kategori layanan penyedia jasa logistik dari tahun 2021-2022 terdiri dari 4 perusahaan yaitu PT. JNE, PT. J&T express, PT. Tiki dan PT. Pos Indonesia. Pada 2021, *top brand index* PT. J&T express berhasil mendapatkan presentase sebesar 33,4%, sedangkan pada posisi kedua PT. JNE sebesar 28,0%, dan pada posisi ketiga PT. Tiki sebesar 11,2% dan pada urutan terakhir PT. Pos Indonesia sebesar 8,5%. Namun pada tahun 2022, tingkat pertumbuhan PT. JNE meningkat dengan presentase *top brand index* sebesar 39,3%, lalu pada posisi kedua PT. J&T mendapatkan presentase sebesar 23,1%, disusul posisi ketiga oleh PT. Tiki yang mendapat presentase sebesar 11,1% dan diurutan terakhir PT. Pos Indonesia

mencapai presentase sebesar 8,5%. Dari tahun 2021-2022 PT. JNE dan PT. J&T memiliki keunggulan lebih dari layanan ekspres lainnya, dilihat dari Tabel 1.2 Berdasarkan data dan penjelasan di atas bahwa JNE dan J&T bersaing dalam merebut pangsa pasar terlihat dari perbandingan persentase yang tidak begitu terlampau jauh. Namun pada 2022 terjadi penurunan pada PT. Global Jet Express sebesar 10,3% dari tahun 2021, meskipun tetap pada posisi dua teratas dalam top brand index PT. Global Jet Express mengalami penurunan peringkat dari tahun sebelumnya, sehingga diambil alih oleh PT. JNE.

Berdasarkan data tersebut menjadi acuan bagi penulis untuk meneliti kinerja karyawan yang ada pada PT. Global Jet Express kota Bandung untuk lebih mengetahui mengapa terjadi penurunan index dari tahun 2021-2022. Salah satu kantor terbesar PT. Global Jet Express berada di Kota Bandung, untuk itu penulis berfokus pada cabang PT. Global Jet Express yang memiliki pengiriman dan jumlah operasional terbanyak, hal tersebut tentunya akan berdampak signifikan terhadap index atau kinerja perusahaan secara keseluruhan sebagaimana cabang Bandung merupakan cabang terbesar, karena berdasarkan pengiriman jumlah barang yang terjadi di Bandung selalu berjumlah lebih dari 7000 pengiriman dalam satu kantor cabang, jumlah tersebut tentunya jauh lebih banyak dari tahun sebelumnya karena diakibatkan phk massal yang terjadi di perusahaan tersebut sehingga akhirnya para karyawan dituntut harus selalu fokus dan menjaga kesehatan dan keselamatan kerjanya, akan tetapi perusahaan juga harus memberikan k3 yang sesuai. Pada halaman selanjutnya peneliti sajikan data target dan realisasi kinerja karyawan PT. Global Jet Express (J&T) dari berbagai cabang di kota Bandung pada tahun 2021 sampai dengan 2022.

Tabel 1.3
Target dan Realisasi Pencapaian Kinerja Karyawan Bagian Kurir PT.
Global Jet Express Kota Bandung

NO.	Cabang Utama PT. J&T Express Kota Bandung	Tahun	Jumlah Karyawan	Target	Realisasi Kinerja Karyawan
1.	Cipadung	2021	188	100%	97%
		2022	118	100%	90%
2.	Antapani	2021	142	100%	93%
		2022	116	100%	92%
3.	Dipatiukur	2021	140	100%	94%
		2022	128	100%	92%
4.	Cibeunying Kidul	2021	130	100%	96%
		2022	115	100%	91%
5.	Cicadas	2021	147	100%	95%
		2022	125	100%	93%

Sumber: Bagian SDM PT. J&T Express Kota Bandung.

Dari Tabel 1.3 penulis melakukan survey data terkait target dan realisasi kinerja karyawan dan jumlah karyawan dari 5 cabang kantor PT. J&T Express Kota Bandung yang berpusat di daerah Cipadung, lalu dibantu oleh kantor cabang yang berada di daerah Antapani, Dipatiukur, Cibeunying Kidul dan Cicadas. Dari hasil kurun waktu 2 tahun terakhir antara tahun 2021-2022 terjadi penurunan jumlah realisasi kinerja karyawan yang menyebabkan turunnya persentase kinerja yang telah ditetapkan perusahaan, dari data tersebut bisa disimpulkan bahwa terjadi penurunan persentase realisasi kinerja karyawan dari 5 cabang utama tersebut cabang Cipadung yang realisasinya paling menurun sebanyak 7% dari target yang telah ditentukan oleh perusahaan sebesar 100%, lalu pada cabang antapani realisasi kinerja menurun sebesar 1% dari target 100%, sedangkan pada cabang dipatiukur

realisasi kinerja sebesar 2%, lalu untuk cabang cibeunying kidul dan cicadas masing-masing realisasi kinerjanya menurun sebesar 5% dan 2% dari target yang telah ditentukan sebesar 100%. Pihak ekspedisi bertindak sebagai Perusahaan Angkutan Umum sebagaimana didefinisikan di dalam Pasal 1 angka 21 Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UULLAJ) yang mengemukakan bahwa Perusahaan Angkutan Umum adalah badan hukum yang menyediakan jasa angkutan orang dan/atau barang dengan kendaraan bermotor umum.

Penurunan kinerja karyawan tersebut didasari oleh indikator-indikator tugas yang harus diselesaikan, akan tetapi dari tahun 2021-2022 dikarenakan beban kerja yang lebih banyak serta penurunan karyawan akibat PHK massal maka frekuensi kesalahan pengiriman yang dialami kurir semakin meningkat secara drastis, penilaian penurunan tersebut didasari dari 3 faktor utama seperti keterlambatan pengiriman, barang pengiriman yang menjadi rusak serta alamat yang tidak ditemukan atau diketahui, faktor-faktor tersebut juga menjadi dasar yang diterapkan oleh cabang-cabang yang ada terutama di wilayah kota Bandung, karena apabila jumlah kesalahan tidak di data maka perusahaan tidak akan mengetahui jika terjadi penurunan kinerja karyawan serta keluhan-keluhan yang dialami oleh konsumen dan kendala apa yang dialami oleh para kurir, apabila dilihat dari letak geografis kondisi pengiriman sangat bermacam-macam wilayahnya, oleh karena itu persentase kegagalan pengiriman pasti akan terjadi. Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat dari data tabel 1.4 yang akan dijelaskan pada halaman selanjutnya tentang data frekuensi kesalahan pengiriman oleh kurir di berbagai cabang PT. Global Jet Express kota Bandung.

Tabel 1.4
Frekuensi Kesalahan Pengiriman PT. Global Jet Express Kota Bandung

Cabang	Jumlah Pengiriman	Frekuensi Kesalahan Pengiriman			Total	Persentase
		Keterlambatan pengiriman	Barang rusak	Alamat tidak diketahui		
Cipadung	168.929	10.250	4.644	2000	16.894	$\frac{16.894}{168.929} \times 100\% = 10\%$
Antapani	90.234	3.160	3.405	1024	7.589	$\frac{7.589}{90.234} \times 100\% = 8\%$
Dipatiukur	101.759	4.002	2.998	1.102	8.102	$\frac{8.102}{101.759} \times 100\% = 8\%$
Cibeunying Kidul	112.475	4.732	4.000	1.457	10.207	$\frac{10.207}{112.475} \times 100\% = 9\%$
Cicadas	145.639	4.756	4.256	1.002	10.014	$\frac{10.014}{145.639} \times 100\% = 7\%$

Sumber: Bagian SDM PT. J&T Express Kota Bandung

Pada tabel 1.4 diatas menunjukkan bahwa frekuensi kesalahan pengiriman terdiri dari tiga faktor utama yaitu keterlambatan pengiriman, barang pengiriman rusak dan alamat tidak diketahui, untuk cabang Cipadung memiliki kesalahan frekuensi terbanyak dengan jumlah kesalahan pengiriman sebanyak 16.894 dengan persentase 10%, lalu untuk cabang Antapani frekuensi kesalahan pengiriman sebanyak 7.589 dengan persentase 8%, kemudian pada cabang Dipatiukur frekuensi kesalahan pengiriman sebanyak 8.102 dengan persentase 8%, lalu pada cabang Cibeunying kidul frekuensi kesalaha pengiriman sebanyak 10.207 dengan

persentase 9%, dan untuk cabang Cicadas frekuensi kesalahan pengiriman sebanyak 10.014 dengan persentase 7%. Dari persentase tersebut cabang Cipadung memiliki persentase kesalahan pengiriman terbesar dengan jumlah 10%, hal tersebut mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. J&T Express cabang Cipadung sehingga memiliki persentase terendah dibanding cabang lainnya. Berdasarkan hal tersebut bahwa pihak ekspedisi tentu memiliki tanggung jawab untuk segala paket yang hilang tersebut serta memberikan ganti rugi atas kelalaian mereka. Adapun kewajiban untuk memberikan ganti kerugian akibat pengiriman yang hilang terdapat di dalam Pasal 188 UU LLAJ yang berbunyi, Perusahaan Angkutan Umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan.

Berdasarkan hal diatas menunjukkan bahwa *Workload* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Selain keselamatan dan kesehatan kerja (K3), lingkungan kerja, faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja. Beban kerja seseorang sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja perusahaan menurut jenis pekerjaannya. Menurut (Parashakti & Putriawati, 2020), Beban kerja karyawan dapat terjadi dalam tiga kondisi. Pertama, beban kerja sesuai standar. Kedua, beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*). Ketiga, beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*). Beban-beban terlalu berat atau terlalu tinggi akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan serta menurunnya kesehatan baik itu secara psikologi maupun fisik sehingga mengakibatkan turunnya kinerja karyawan pada PT. J&T Express kota Bandung. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis disimpulkan bahwa fenomena yang dialami PT. J&T Express kota Bandung cabang Cipadung adalah menurunnya Kinerja Karyawan

akibat *Workload* yang terlalu tinggi, ini disebabkan karena penurunan jumlah karyawan sehingga karyawan yang sekarang harus menanggung *Workload* yang lebih banyak.

Tabel 1.5
Jumlah Pengiriman Barang Cabang Utama PT. Global Jet Express Kota Bandung

Cabang	Jumlah Pengiriman Barang	
	2021	2022
Cipadung	131.920	168.929
Antapani	87.521	90.234
Dipatiukur	96.635	101.759
Cibeunying Kidul	102.125	112.475
Cicadas	105.975	145.639

Sumber: Bagian SDM PT. J&T Express Kota Bandung

Berdasarkan tabel 1.5 diatas terjadi kenaikan jumlah pengiriman barang untuk PT. Global Jet Express cabang utama di kota Bandung, hal itu mengakibatkan karyawan harus mendapatkan *Workload* yang lebih tinggi dari tahun sebelumnya sehingga kinerja karyawan pun menjadi menurun, akan tetapi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut tidak hanya dari *Workload* saja melainkan dari kesehatan serta keselamatan karyawan juga, hal ini dirasakan oleh seluruh karyawan terutama kurir bahwa *Workload* yang meningkat tidak sebanding dengan benefit yang diterima, hal tersebut dapat dirasakan dan dilihat dari kinerja karyawan yang diperoleh dari kurun waktu tahun 2021-2022 mengalami penurunan.

Dalam upaya untuk mencapai kinerja karyawan yang maksimal, maka perusahaan harus senantiasa menjaga dan mampu memberikan beban kerja yang sesuai dengan tingkat kesulitan dan jumlah karyawan, akan tetapi selain daripada beban kerja salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah keselamatan dan kesehatan kerja harus diperhatikan dengan baik oleh perusahaan, terutama dalam kategori pekerjaan yang mengharuskan harus turun kelapangan dalam upaya mencapai kinerja yang optimal perusahaan harus memperhatikan keselamatan dan kesehatan kerja (K3) karyawan, dikarenakan K3 dapat mempengaruhi kinerja mereka (Sasanti & Irbayuni, 2022)., karena apabila perusahaan dapat menjamin perlindungan keselamatan kerja bagi karyawannya, maka karyawan senantiasa akan bekerja secara optimal sebab dalam dirinya timbul perasaan tenang, aman dan nyaman.

Mengingat pentingnya keselamatan dan kesehatan kerja (K3) sebagai hak asasi karyawan, dan menjadi upaya perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Oleh sebab itu, hal tersebut harus menjadi program utama perusahaan untuk menjaga keselamatan dan kesehatan para karyawan, agar mereka dapat merasa lebih aman, nyaman dan sehat dalam bekerja, sehingga akan meningkatkan kinerja mereka. Hal ini sangat penting menjadi perhatian yang serius sebab adanya kecelakaan dan penyakit selama bekerja ini tidak hanya berdampak buruk pada karyawan, namun juga pada perusahaan, apabila hak kesehatan tersebut tidak dipenuhi dengan baik maka tingkat keberhasilan untuk melakukan pekerjaan oleh karyawannya akan semakin kecil dan itu akan membuat perusahaan mendapatkan kerugian yang lebih banyak serta menjadi citra buruk bagi perusahaan itu sendiri .

Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama (Parashakti & Putriawati, 2020), akan tetapi dari bertambahnya beban kerja yang dialami oleh para kurir di PT. J&T Express kota Bandung, sangat berdampak pada kesehatan dan juga keselamatan bekerjanya, hal ini bisa dilihat dari data absensi akibat sakit dan ketidakhadiran secara mendadak dari PT. Global Jet Express Cabang Utama Cipadung Kota Bandung:

Tabel 1.6
Rekapitulasi Absensi Karyawan Bagian Kurir PT. Global Jet Express
Cabang Utama Cipadung Kota Bandung

NO.	Tahun	Jumlah Karyawan	Absensi			Total	Persentase (%)
			Izin	Sakit	Tidak Ada Keterangan		
1.	2019	196	30	45	22	97	49,5%
2.	2020	190	21	53	20	94	49,4%
3.	2021	188	13	56	26	95	50,5%
4.	2022	118	8	45	11	64	54,2%

Sumber: Bagian SDM PT. J&T Express Kota Bandung

Berdasarkan tabel 1.6 di atas dapat disimpulkan bahwa dalam 4 tahun terakhir tingkat absensi karyawan baik izin, sakit maupun tidak hadir pada PT. Global Jet Express (J&T) Cabang Cipadung Kota Bandung mengalami peningkatan dari tahun ketahun. Hal ini dapat dilihat dari tabel diatas yang dimana total absensi

pada tahun 2019 sebanyak 97 kali dengan persentase 49,5% lalu pada 2020 total absensi sebanyak 94 kali dengan persentase sebesar 49,4%, pada tahun 2021 total absensi sebanyak 95 kali dengan persentase sebesar 50,5% dan terus mengalami peningkatan secara persentase pada tahun 2022 yakni sebesar 54,2%.

Kesehatan kerja menurut (Firmanzah et al., 2018) adalah perlindungan karyawan dari luka-luka yang disebabkan oleh kecelakaan yang terkait dengan pekerjaan. Resiko keselamatan merupakan aspek-aspek dari lingkungan kerja yang dapat menyebabkan kebakaran, ketakutan aliran listrik, terpotong, luka memar, keseleo, patah tulang, kerugian alat tubuh, penglihatan dan pendengaran. Resiko kesehatan merupakan faktor-faktor dalam lingkungan kerja yang bekerja melebihi periode waktu yang ditentukan, lingkungan yang dapat membuat stres, emosi atau gangguan fisik. Gangguan psikologis maupun fisik menjadi salah satu alasan mengapa banyaknya karyawan yang terdata mengalami sakit dalam satu bulan di PT. J&T Express kota Bandung, dikarenakan muatan yang lebih banyak dari tahun sebelumnya, selain itu lokasi jarak yang jauh serta kondisi kendaraan yang tidak memadai menjadi salah satu mengapa kurir mengalami penurunan kesehatan.

Kenaikan angka kecelakaan kerja juga terjadi dari jumlah karyawan PT. J&T Express kota Bandung cabang utama cipadung yang mengalami kecelakaan kerja saat mengirimkan paket ke lokasi tujuan, kecelakaan tersebut dibagi menjadi 3 kategori yaitu ringan, sedang dan berat serta memiliki jumlah kejadian yang bermacam-macam hal tersebut tidak soal keselamatan kerja saja melainkan proses edukasi yang harus segera diberikan untuk karyawan, hal ini bisa dilihat dari tabel kecelakaan kerja dibawah ini :

Tabel 1.7
Data Kecelakaan Kerja Karyawan Bagian Kurir Pada PT. Global Jet Express Cabang Utama Cipadung Kota Bandung

Tahun	Jumlah Karyawan	Klasifikasi Kecelakaan			Jumlah Kecelakaan	Persentase (%)
		Ringan	Sedang	Berat		
2019	196	24	21	0	45	23%
2020	190	28	20	1	49	25,7%
2021	188	26	14	2	42	22,3%
2022	118	32	16	2	50	42,3%
Jumlah		110	71	5	186	113,3%

Sumber: Bagian SDM PT. J&T Express Kota Bandung

Berdasarkan tabel 1.7 diatas klasifikasi kecelakaan kerja karyawan terbagi menjadi tiga kategori yaitu ringan, sedang dan berat, berdasarkan data diatas dari tahun 2019-2022 dengan jumlah karyawan yang berbeda setiap tahunnya, telah terjadi kecelakaan kerja pada tahun 2019 dengan jumlah kecelakaan kerja sebanyak 45 kali serta persentase sebesar 23% dari jumlah karyawan sebanyak 196 orang, lalu pada 2020 jumlah kecelakaan kerja sebanyak 49 kali dengan persentase sebesar 25,7% dari jumlah karyawan sebanyak 190 orang, dilanjutkan dengan tahun 2021 jumlah kecelakaan kerja sebanyak 42 kali dengan persentase sebesar 22,3% dari jumlah karyawan sebanyak 188 orang, dan pada tahun 2022 jumlah kecelakaan kerja sebanyak 50 kali dengan persentase sebesar 42,3% dari jumlah karyawan sebanyak 118 orang, hal ini menunjukkan bahwa kurangnya penerapan program keselamatan kesehatan kerja (K3) mengakibatkan banyak terjadinya penurunan jumlah karyawan dan peningkatan angka kecelakaan kerja pada PT. J&T Express kota Bandung pada cabang utama Cipadung .

Tabel 1.8
Hasil Kuesioner Pra-Survey Variabel Kinerja Karyawan PT. Global Jet
Express Cabang Cipadung Kota Bandung

Kinerja Karyawan								
NO.	Dimensi	Jawaban					Total Skor	Rata-rata
	Anwar Prabu Mangkunegara (2017)	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1.	Kualitas Kerja	3	4	11	10	2	85	2,83
2.	Kuantitas Kerja	0	4	11	13	2	77	2,56
3.	Tanggung Jawab	3	4	10	11	2	85	2,83
4.	Kerjasama	2	6	9	8	5	82	2,73
5.	Inisiatif	0	3	8	14	6	70	2,33
Skor Rata-Rata								2,65
Rata-Rata Skor = Jumlah Skor : Jumlah Responden (30)								
Jumlah Skor Rata-Rata = Total Rata-Rata : Jumlah pertanyaan kuesioner								

Sumber: Hasil olah data kuesioner Pra-survey 2023

Berdasarkan tabel 1.8 diatas menunjukkan bahwa skor rata-rata variabel kinerja karyawan memperoleh hasil yaitu sebesar 2,65 yang artinya masih belum optimalnya kinerja karyawan pada PT. J&T Express cabang Cipadung kota Bandung, dilihat dari lima dimensi tersebut dimensi kualitas kerja dan tanggung jawab memiliki nilai yang tinggi sehingga dapat disimpulkan serta menandakan bahwa karyawan telah memberikan kinerja sesuai dengan tugas yang telah diberikan oleh perusahaan tetapi belum optimal yang ditandai dengan hasil rata-rata yang diperoleh yaitu sebesar 2,83, sedangkan untuk pengukuran secara kerjasama tim, kinerja yang diperoleh mendapatkan total skor 2,73 yang menunjukkan bahwa Kerjasama pada PT. J&T express cabang cipadung kota bandung belum optimal dan pada dimensi kuantitas kerja mendapatkan hasil rata-rata yaitu 2,56, untuk ke inisiatifan karyawan sendiri pada PT. J&T cabang cipadung kota bandung mendapatkan skor sebesar 2,33 yang menandakan bahwa keinisiatifan karyawan dalam bekerja masih kurang.

Tabel 1.9

Hasil Kuesioner Pra-survey Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan PT. Global Jet Express Cabang Cipadung Kota Bandung

NO.	Variabel	Dimensi	Frekuensi Jawaban					Total Skor	Rata-rata
			SS	S	KS	TS	STS		
			5	4	3	2	1		
1.	Beban Kerja	Beban Fisik	2	4	4	11	9	69	2,3
		Beban Mental	3	3	4	12	8	71	2,36
		Beban Waktu	4	2	8	6	10	74	2,46
Skor Rata- rata Beban Kerja								2,37	
2.	Motivasi Kerja	Kebutuhan Untuk Berprestasi	10	8	8	3	1	113	3,76
		Kebutuhan Untuk Berafiliasi	14	10	4	1	1	125	4,16
		Kebutuhan Untuk Berkuasa	9	15	4	2	0	121	4,03
Skor Rata- rata Motivasi Kerja								3,98	
3.	Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)	Lingkungan Kerja	3	3	1	15	8	67	2,23
		Pengaturan Suhu dan Udara	2	6	9	11	2	85	2,83
		Pengaturan Penerangan	3	2	8	12	5	76	2,53
		Pemakaian Peralatan Kerja	1	1	3	10	15	53	1,76
		Kondisi fisik dan Mental Pegawai	1	2	4	12	11	60	2
Skor Rata- rata Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)								2,27	
4.	Kepemimpinan	Kemampuan Efektifitas	12	10	5	3	0	121	4,03
		Kemampuan Dalam Mendelgasikan Tugas Dan Waktu	9	15	4	0	2	119	3,96

NO.	Variabel	Dimensi	Frekuensi Jawaban					Total Skor	Rata-rata
			SS	S	KS	TS	STS		
			5	4	3	2	1		
		Kemampuan Dalam Mendelegasikan Tugas Dan Wewenang	12	8	5	4	1	116	3,86
		Kemampuan Untuk Membina Kerjasama Dan Hubungan Baik	10	10	7	3	0	117	3,9
		Kemampuan Partisipatif	13	9	5	1	2	120	4
Skor Rata- rata Kepemimpinan									3,95
5.	Lingkungan Kerja	Lingkungan Kerja Fisik	13	8	5	2	2	118	3,93
		Lingkungan Kerja Non Fisik	10	10	5	2	3	112	3,73
Skor Rata-rata Lingkungan Kerja									3,83
6.	Kepuasan kerja	Pekerjaan itu sendiri	12	8	6	2	2	116	3,86
		Gaji	11	11	5	2	1	119	3,96
		Promosi	8	13	5	4	0	115	3,83
		Rekan Kerja	2	8	9	5	6	85	2,83
		Atasan	5	2	15	6	2	77	2,56
Skor Rata- rata Kepuasan Kerja									3,40

Sumber: Hasil olah data kuesioner Pra-survey 2023

Berdasarkan tabel 1.9 diatas ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, faktor tersebut dikemukakan oleh beberapa ahli yang diantaranya adalah perwita, dkk (2019) yang mengemukakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja terbagi menjadi 2 faktor yaitu *hygiene factor* dan *motivator*. *Hygiene factor* adalah faktor yang memiliki pengaruh besar terhadap meningkatnya kinerja karyawan apabila kebutuhan terhadap *hygiene factor* terpenuhi. Kebutuhan *hygiene*

factor meliputi kondisi tempat kerja, kebersihan, sirkulasi udara, pencahayaan, ketenangan, fasilitas dan alat bantu pekerjaan hingga hubungan kerja antar individu pada organisasi tersebut, sedangkan menurut Putri dalam (Faishal et al., 2019) Adanya faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain: kompensasi, lingkungan kerja, beban kerja, motivasi, disiplin kerja, kepuasan kerja dan K3.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat diketahui bahwa tanggapan karyawan mengenai enam faktor yang kemungkinan dapat mempengaruhi kinerja karyawan PT. Global Jet Express cabang cipadung kota Bandung menghasilkan dua variabel yang menunjukkan adanya permasalahan yang dominan yaitu pada variabel beban kerja (*workload*) dan keselamatan dan kesehatan kerja (K3), dimana masing-masing variabel yaitu variabel beban kerja memiliki persentase sebesar 2,37 dan keselamatan dan kesehatan kerja (K3) memiliki persentase sebesar 2,27 yang menunjukkan bahwa variabel tersebut masih kurang optimal. Variabel beban kerja menunjukkan permasalahan bahwa beban kerja yang diberikan perusahaan tidak sesuai dengan benefit yang diberikan. Sedangkan variabel keselamatan dan kesehatan kerja (K3) menunjukkan permasalahan bahwa perusahaan masih kurang memperhatikan standar operasional dalam keselamatan dan kesehatan kerja karyawan di PT. Global Jet Express cabang cipadung kota Bandung, bukan hanya dari segi kinerja perusahaan saja bahwa K3 harus dipenuhi dengan baik, akan tetapi merujuk pada Undang-undang Nomor 1 tahun 1970, K3 wajib diterapkan seluruh tempat kerja (tiap ruangan atau lapangan, tertutup atau terbuka, bergerak atau tetap), dimana pekerja bekerja atau yang sering dimasuki pekerja untuk keperluan suatu usaha dan dimana terdapat sumber bahaya, maka dari itu pemberian beban kerja juga harus diberikan dan dilindungi oleh standar keselamatan dan kesehatan.

Berdasarkan fenomena diatas, maka dapat diketahui bahwa kinerja karyawan pada PT. Global Jet Express cabang cipadung kota Bandung masih kurang optimal, kinerja karyawan merupakan faktor yang harus diperhatikan sepenuhnya oleh perusahaan agar perusahaan dapat mencapai tujuannya. Oleh karena itu berikut merupakan data hasil pra-survey variabel *workload* yang telah peneliti lakukan kepada 30 responden yang merupakan karyawan dari PT. Global Jet Express cabang cipadung kota Bandung, hal ini dapat dilihat pada tabel 1.10 dibawah ini:

Tabel 1.10
Hasil Kuesioner Pra-survey Variabel *Workload* PT. Global Jet Express
Cabang Cipadung Kota Bandung

NO.	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Rata-rata
		SS	S	KS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
1.	Beban Fisik	2	4	4	11	9	69	2,3
2.	Beban Mental	3	3	4	12	8	71	2,36
3.	Beban Waktu	4	2	8	6	10	74	2,46
Skor Rata-rata variabel <i>Workload</i>								2,37

Sumber: Hasil olah data Kuesioner Pra-survey 2023

Berdasarkan tabel 1.10 hasil kuesioner pra-survey variabel *workload* diatas menunjukkan bahwa nilai skor rata-rata yaitu sebesar 2,37. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja yang diterima oleh karyawan lebih besar daripada benefit yang diberikan perusahaan, hal ini diperkuat oleh hasil pada dimensi beban fisik yang menunjukkan hasil sebesar 2,3 yang ditandai dengan banyaknya karyawan yang mengalami sakit dan kecelakaan akibat beban kerja fisik yang terlalu tinggi. Sedangkan pada dimensi beban mental menunjukkan hasil sebesar 2,36 yang

ditandai dengan banyaknya kesalahan dalam pengiriman barang, dan pada dimensi beban waktu menunjukkan hasil sebesar 2,46 yang ditandai dengan banyaknya tugas yang tidak terselesaikan dengan tepat waktu akibat terlalu banyak nya beban kerja yang diberikan perusahaan.

Tabel 1.11

Hasil Kuesioner Pra-survey variabel Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) pada PT. Global Jet Express Cabang Cipadung Kota Bandung

NO.	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Rata-rata
		SS	S	KS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
1.	Lingkungan Kerja	3	3	1	15	8	67	2,23
2.	Pengaturan Suhu dan Udara	2	6	9	11	2	85	2,83
3.	Pengaturan Penerangan	3	2	8	12	5	76	2,53
4.	Pemakaian Peralatan Kerja	1	1	3	10	15	53	1,76
5.	Kondisi Fisik dan Mental Pegawai	1	2	4	12	11	60	2
Skor Rata-rata variabel Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)								2,27

Sumber: Hasil olah data Kuesioner Pra-survey 2023

Berdasarkan tabel 1.11 hasil kuesioner pra-survey variabel keselamatan dan kesehatan kerja (K3) diatas menunjukkan bahwa nilai skor rata-rata yaitu sebesar 2,27. Hal ini menunjukkan bahwa keselamatan dan kesehatan kerja (K3) yang diterima oleh karyawan masih kurang, penilaian tersebut didasari dari 5 faktor dimensi yang ada pada keselamatan dan Kesehatan kerja (K3), seperti lingkungan kerja yang menunjukkan hasil persentase sebesar 2,23, dan pada dimensi pengaturan suhu dan udara menunjukkan hasil persentase sebesar 2,83, sedangkan pada dimensi pengaturan penerangan menunjukkan hasil persentase sebesar 2,53, lalu pada pemakaian peralatan kerja menunjukkan hasil persentase sebesar 1,76 dan

pada dimensi terakhir yaitu kondisi fisik dan mental pegawai menunjukkan hasil persentase sebesar 2.

Keselamatan dan kesehatan kerja (K3) adalah kondisi yang harus diwujudkan ditempat kerja dengan segala daya upaya berdasarkan ilmu pengetahuan dan pemikiran mendalam guna melindungi tenaga kerja, manusia serta karya dan budayanya (Firmanzah et al., 2018b) dari pengertian tersebut juga dapat disimpulkan bahwa dari kecelekaan kerja yang meningkat serta banyaknya karyawan yang memiliki absensi kehadiran dengan kategori sakit menunjukan bahwa penerapan K3 dari perusahaan PT. Global Jet Express terhadap karyawannya mengalami penurunan sehingga hal tersebut berakibat serta berdampak terhadap karyawan terutama kurir.

Berdasarkan hasil observasi pada latar belakang penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka hal tersebut menjadi daya tarik sebagai bahan penelitian, berawal dari PHK massal yang dilakukan oleh PT. Global Jet Express mengakibatkan banyaknya beban kerja yang harus diberikan terhadap karyawan yang masih bertahan di perusahaan terutama pada posisi kurir yang memiliki beban kerja dua kali lipat dari sebelumnya, selain itu pemberian keselamatan dan kesehatan kerja (K3) terhadap karyawan yang kurang optimal dikarekan beban kerja juga yang meningkat mengakibatkan kinerja perusahaan mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Apabila seluruh beban kerja diberikan dengan tingkat yang sesuai dengan kapasitas karyawan dan didukung dengan penerapan K3 yang tepat dapat meningkatkan kualitas kinerja karyawan di PT. Global Jet Express cabang Cipadung kota Bandung sehingga dapat kembali ke performa serta kualitas terbaik, hal tersebut menarik perhatian penulis untuk mengambil judul

“PENGARUH *WORKLOAD* DAN KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA (K3) TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. GLOBAL JET EXPRESS (J&T) CABANG CIPADUNG KOTA BANDUNG (Survei pada kurir PT. J&T Express cabang Cipadung).”

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan sebelumnya, maka peneliti akan membuat identifikasi masalah dan rumusan masalah penelitian guna memudahkan dalam proses penelitian dan memudahkan untuk memahami hasil penelitian yang mencakup ke dalam penelitian mengenai variabel yang diteliti.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan cakupan atau lingkup masalah yang akan diteliti. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan dalam latar belakang, maka dapat di identifikasikan beberapa masalah yang berkaitan dengan kinerja karyawan yang terjadi pada PT. Global Jet Express (J&T) Kota Bandung pada cabang Cipadung sebagai berikut:

1. *Workload*
 - a. *Workload* yang tidak sesuai dan terlalu banyak.
 - b. *Workload* yang banyak membuat karyawan tertekan dan kesulitan dalam menyelesaikan tugas.
2. Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)
 - a. Lingkungan kerja yang tidak dapat di prediksi membuat penerapan keselamatan kesehatan kerja (K3) belum optimal.

- b. Pemakaian peralatan kerja yang belum optimal menyebabkan tingginya angka kecelakaan kerja.
 - c. Kondisi fisik dan mental pegawai yang kurang terlindungi karena penerapan keselamatan kesehatan kerja (K3) yang belum optimal.
3. Kinerja Karyawan
- a. Kinerja menurun karena jumlah tugas yang diselesaikan tidak sesuai dengan target yang telah ditetapkan.
 - b. Kinerja menurun karena kurangnya inisiatif karyawan untuk menyelesaikan tugas.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas dapat dirumuskan masalah-masalah yang muncul pada penelitian yang sedang dilakukan di PT. Global Jet Express (J&T) Kota Bandung sebagai berikut:

1. Bagaimana *Workload* di PT. Global Jet Express (J&T) Kota Bandung .
2. Bagaimana Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) di PT. Global Jet Express (J&T) Kota Bandung .
3. Bagaimana Kinerja karyawan di PT. Global Jet Express (J&T) Kota Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh *Workload* dan Keselamatan dan Kesehatan kerja (K3) terhadap Kinerja Karyawan di PT. Global Jet Express (J&T) Kota Bandung baik secara simultan maupun secara parsial.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah dan rumusan masalah di atas, adapun tujuan diadakannya penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui dan mengkaji :

1. *Workload* yang ada di PT. Global Jet Express Kota Bandung.
2. Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) di PT. Global Jet Express Kota Bandung.
3. Kinerja Karyawan di PT. Global Jet Express Kota Bandung.
4. Besarnya pengaruh *Workload* dan Keselamatan dan Kesehatan kerja (K3) terhadap Kinerja Karyawan di PT. Global Jet Express Kota Bandung baik secara simultan maupun secara parsial.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini digunakan dengan harapan akan menambah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang sumber daya manusia, serta membantu menambah informasi dan wawasan mengenai penelitian selanjutnya dan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis dan kepada pihak-pihak yang terkait ataupun bagi para pembacanya secara langsung maupun tidak langsung.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia, teori yang sedang diteliti dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang sumber daya manusia, khususnya pada masalah yang sedang diteliti yaitu *workload* , keselamatan kesehatan kerja (K3) dan kinerja karyawan,

selain itu juga menambah pengetahuan mengenai cara untuk mengelola SDM yang baik agar menghasilkan kontribusi yang mampu meningkatkan kinerja perusahaan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi perusahaan terkait dan dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk PT. Global Jet Express Kota Bandung agar dapat mengelola SDM nya agar menjadi lebih baik dari sebelumnya dan dapat meningkatkan citra perusahaan. Selain itu hasil dari penulisan ini diharapkan dapat memberikan sesuatu yang positif bagi perusahaan terkait.

3. Bagi Pihak lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi untuk menambah pengetahuan dan sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian ilmiah yang akan dilakukan selanjutnya.