

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Menurut data kepabeanan bea cukai di Indonesia pada saat ini memiliki total 636 perusahaan jasa ekspor-impor yang saat ini masih berjalan dan menurut data pusat statistic ekspor di Indonesia hingga juli 2023 mencapai US\$20,88 Miliar yang mana mencapai kenaikan 1.36%. Pada era society 5.0 ini, menunjukkan kemajuan dalam berbagai aspek kehidupan salah satunya pertumbuhan industri logistik, terutama pelaku jasa kurir dan layanan ekspedisi.

Tidak hanya pengangkutan/pengiriman di dalam negeri saja bahkan di era society 5.0 ini pertumbuhan pengiriman barang dari negara satu ke negara lainnya pun meningkat. Hal ini terlihat dari banyaknya jumlah perusahaan yang melebarkan sayap di bidang pengiriman barang domestik maupun internasional. Pada saat melakukan pengangkutan/pengiriman barang itu terjadi hukum antara pengirim dan pengangkut yang sebelumnya kedua belah pihak pengirim dan pengangkut sudah melakukan perjanjian terlebih dahulu. Perjanjian adalah peristiwa dimana seorang berjanji kepada orang lain dan atau dimana dua belah pihak tersebut saling berjanji untuk melaksanakan tiga hal, maka dari perjanjian itu timbulah hubungan hukum diantara dua belah pihak. Perjanjian diatur dalam pasal 1313 KUHP perdata sedangkan perjanjian pengangkutan/pengiriman barang ialah hubungan timbal balik antara kedua belah pihak baik pengangkut yang mengikatkan dirinya untuk menyelenggarakan pengangkutan/pengiriman barang dari dan ketempat tujuan tertentu, dan pengirim barang yang membayar biaya atau ongkos angkutan

sebagaimana telah disepakati dan disetujui bersama. Adanya peningkatan dan pertumbuhan jasa ekspedisi ini mendorong pemain usaha ekspedisi baru untuk memasuki bisnis ini, hal ini membuat persaingan yang semakin ketat. Di Indonesia saja, terdapat beragam jasa pengiriman barang atau jasa ekspedisi yang memiliki kualitas yang mumpuni dan dengan pelayanan prima, sehingga banyak masyarakat yang memilihnya. Beragam pilihan ini juga memudahkan pengirim barang untuk menentukan jasa ekspedisi sesuai kebutuhan, mungkin dari segi harga, kecepatan pengiriman, kemudahan, maupun faktor lainnya.

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor utama yang sangat penting dalam suatu organisasi, karena manusia merupakan sumber daya yang dinamis dan selalu dibutuhkan dalam berkinerja baik bagi perkembangan organisasi. Manajemen sumber daya manusia sangat penting dan harus diperhatikan untuk menjaga eksistensi organisasi.

Peran pemimpin diharapkan bisa menjaga keberhasilan dan kelangsungan hidup suatu organisasi dengan menjaga dan meningkatkan sumber daya yang dimiliki termasuk didalamnya meningkatkan kepuasan kerja karyawan maka dari itu di perlukan pemimpin yang dapat menjadi inovator di perusahaan itu sendiri selain itu peran pemimpin sebagai komunikator dan motivator kepada karyawan perlu ada dan peran pemimpin sebagai kontroler yang sangat di perlukan di perusahaan, disisi lain perlunya sosok kepemimpinan (*leadership*) dapat dikatakan sebagai cara dari seorang pemimpin (*leader*) dalam mengarahkan, mendorong dan mengatur seluruh unsur-unsur di dalam kelompok atau organisasinya untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang diinginkan sehingga menghasilkan kepuasan

kerja yang maksimal dan sesuai bagi perusahaan dan tidak lupa juga Perusahaan pun harus memberikan apresiasi kepada setiap karyawan sehingga setiap karyawan dapat mengerjakan sesuatu dengan sesuai.

Maka dengan itu untuk meningkatnya kepuasan kerja karyawan berarti tercapainya hasil kerja seseorang atau karyawan dalam mewujudkan tujuan organisasi untuk kepuasan . Kemampuan dan keterampilan dari seorang pimpinan adalah faktor penting dalam memotivasi karyawannya agar lebih bekerja dengan baik. Dalam hal ini pengaruh seorang pimpinan sangat menentukan arah tujuan dari organisasi, karena untuk merealisasikan tujuan organisasi perlu menerapkan peran dalam memimpin kerja yang konsisten terhadap situasi kerja yang dihadapi. Selain itu seorang pemimpin didalam melaksanakan tugasnya harus berupaya menciptakan dan memelihara hubungan yang baik dengan bawahannya agar mereka dapat bekerja secara produktif.

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai kenikmatan karyawan di dalam melaksanakan pekerjaan mereka, hal ini dianggap sebagai faktor penting karena dapat berhubungan langsung dengan stress dan *turnover*. Untuk mencapai tujuan Perusahaan karyawan dirasa masih belum puas atas kondisi kerja di Perusahaan dan karyawan masih belum puas atas fasilitas yang ada sehingga Perusahaan dapat atau harus memberikan kepuasan kepada karyawan sehingga karyawan dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai tujuan Perusahaan itu sendiri.

Terdapat beberapa perusahaan ekspedisi internasional yang berada di kota bandung, berikut merupakan data beberapa perusahaan ekspedisi internasional yang berada di kota bandung menggunakan data *Rating* pada *Google Maps Review*

Tabel 1. 1 Data Persentase Kinerja

No.	Nama Perusahaan	Rating	Keterangan
1.	PT. Prima Internasional Cargo Bandung	4.7	<i>Extremely Good</i>
2.	PT. Cakrawala Parcel Express	4.6	<i>Extremely Good</i>
3.	Eletha Cargo	3.2	<i>Good</i>
4.	PT. Sempurna Jasa Kami	2.5	<i>Below Average</i>
5.	PT. Lintas Mandiri Arthaprima	0.0	<i>Extremely Poor</i>

Sumber : *Google Maps Review 2023*

Tabel 1. 2 Kategori Rating

Google Maps Review

No.	Rating	Keterangan
1.	4.1 - 5.0	<i>Extremely Good</i>
2.	3.1 – 4.0	<i>Good</i>
3.	2.1 – 3.0	<i>Below Average</i>
4.	1.1 – 2.0	<i>Poor</i>
5.	0.0 – 1.0	<i>Extremely Poor</i>

Sumber : *Google Maps Review 2023*

Berdasarkan pada Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa *rating* yang dimiliki oleh PT. Lintas Mandiri Arthaprima mempunyai rating yang dikategorikan berada dibawah rata-rata dengan poin *rating* 0.0 yang merupakan hasil dari akumulasi ulasan dari pelanggan secara *public* mengenai pengalaman mereka dengan layanan yang mereka dapatkan. PT. Lintas Mandiri Arthaprima berada di posisi paling bawah dibandingkan dengan perusahaan-perusahaan ekspedisi internasional lainnya, apabila kinerja karyawan berada pada urutan yang terbawah maka akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yang akan membuat tujuan Perusahaan yang diinginkan tidak tercapai.

PT. Lintas Mandiri Arthaprima bersurat izin usaha perdagangan nomor 510/2-

CK92/BPPT yang berdiri pada tahun 2006 terletak di provinsi Jawa Barat tepatnya di Kota Bandung yang di pimpin oleh Bapak Ardy Fitrianto sebagai presiden direktur saat ini. Perusahaan ini berfokus di bidang impor, penanganan ekspor dan juga operasi logistik dengan tujuan utama untuk membuat proses bisnis klien menjadi efektif dan efisien. PT. Lintas Mandiri Arthaprima memiliki etika kerja yang kuat dan profesional. Ini adalah dasar untuk memulai beroperasi di Indonesia. PT. Lintas Mandiri Arthaprima bergandengan tangan dengan group besar di Indonesia dan klien di luar negeri seperti Singapore, China, Ukraina, Hongkong, Amerika, Jepang, Equador, dan Srilanka.

Adapun hasil evaluasi kepuasan kerja karyawan PT. Lintas Mandiri Arthaprima pada tahun 2021-2023, sebagai berikut:

Tabel 1. 3 Hasil Evaluasi Kepuasan Kerja Karyawan PT. Lintas Mandiri Arthaprina

Tahun	Nilai Rata-Rata	Bobot
2021	80%	Baik
2022	74%	Cukup
2023	70%	Cukup

Sumber: Bagian SDM PT. Lintas Mandiri Arthaprima

Tabel 1.3 dapat dilihat mengenai rata-rata kepuasan kerja dari tahun 2021 sampai dengan 2023 mengalami fluktuasi. Penurunan dapat dilihat pada tahun 2021 dengan bobot baik, pada tahun selanjutnya yaitu pada tahun 2022 mengalami penurunan dengan bobot cukup, pada tahun 2023 kembali mengalami penurunan dengan bobot cukup.

Kepuasan kerja pada suatu Perusahaan atau organisasi dapat lebih di tingkatkan dengan banyak cara salah satunya Perusahaan harus lebih bertanggung jawab, memperhatikan kebutuhan dari karyawan dan dapat berkomunikasi dengan

baik dengan karyawan. Maka dari itu peneliti juga melakukan pra survei mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 30 responden karyawan pada PT. Lintas Mandiri Arthaprima. Data yang didapatkan peneliti adalah sebagai berikut.

Tabel 1. 4 Kepuasan Kerja karyawan di PT. Lintas Mandiri Arthaprima

Variabel	Dimensi	Jawaban					Jumlah	Rata-rata
		SS	S	KS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
Kepuasan Kerja	Pekerjaan itu sendiri	4	5	2	13	6	78	2,6
	Gaji atau upah	4	10	12	4	0	104	3,46
	Kondisi kerja	7	8	7	8	0	104	3,46
	Fasilitas	4	12	2	12	0	98	3,26
	Rekan kerja	5	1	1	12	11	67	2,23
Skor Rata-rata Kepuasan Kerja								3,0

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra survei 2023

Berdasarkan Tabel 1.4 dapat dilihat bahwa Dimensi Gaji atau upah, Kondisi kerja dan Fasilitas memiliki skor yang tidak bermasalah. Namun Dimensi Pekerjaan itu sendiri dan Dimensi Rekan kerja memiliki skor terendah yang merupakan Dimensi bermasalah. Kepuasan Kerja secara keseluruhan memperoleh skor rata-rata sebesar 3,0 yang artinya kepuasan kerja karyawan mendapatkan nilai skor yang rendah. Mengacu pada kategori kurang baik dimana 3,36 termasuk ke dalam rentang 2,61 sampai 3,40 (Sugiyono, 2019:153).

Pendapat dari salah satu staf SDM di PT. Lintas Mandiri Arthaprima penyebab rendahnya kepuasan kerja pada karyawan di Perusahaan tersebut karena adanya karyawan yang tidak merasa puas dengan pekerjaan mereka sehingga menyebabkan pekerjaan menjadi terhambat dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dengan cepat sesuai target yang telah ditentukan sehingga menghambat ke pekerjaan lainnya. Selain itu masih adanya karyawan yang kurang dalam bekerja sama sesama rekan kerja atau masih ada karyawan yang tidak bisa menjadi team dalam menjalankan atau mengerjakan untuk mempermudah dan mempercepat pekerjaan yang ada, Selain itu dalam mengerjakan tugasnya para karyawan kecenderungan harus diperintah terlebih dahulu atau di tugaskan sebelum mereka mengerjakannya tugasnya masing masing sehingga karyawan rata-rata lebih menunggu di perintah oleh pimpinan atau atasan untuk mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai karyawan di Perusahaan tersebut.

Untuk melihat lebih jelas mengenai masalah apa saja yang terjadi di PT. Lintas Mandiri Arthaprima melalui variabel-variabel dibawah, maka peneliti menyebarkan kuesioner pra survei yang berisi pernyataan mengenai permasalahan-permasalahan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di PT. Lintas Mandiri Arthaprima sebagai alat ukur terhadap faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada PT. Lintas Mandiri Arthaprima. Berikut tabel 1.4 adalah yang merupakan hasil pra survei kepada 30 responden mengenai penyebab dari menurunnya kepuasan kerja karyawan di PT. Lintas Mandiri Arthaprima.

Tabel 1. 5 Faktor yang diduga Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Lintas Mandiri Arthaprima

Faktor	Dimensi	Jawaban					Jumlah	Rata-rata
		SS	S	KS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
Kepemimpinan	Inovator	2	5	3	10	10	69	2,3
	Komunikator	0	0	2	14	14	48	1,6
	Motivator	3	5	0	10	12	67	2,23
	Kontroler	0	4	1	14	11	58	1,9
Skor Rata-Rata Kepemimpinan								2,0
Punishment	Hukuman Berat	3	14	10	3	0	107	3,56
	Hukuman Sedang	5	16	9	0	0	116	3,86
	Hukuman Ringan	4	21	4	1	0	118	3,93
Skor Rata-rata Punishment								3,78
Lingkungan Kerja	Fisik	3	8	14	5	0	99	3,3
	Non-Fisik	0	5	12	10	3	79	2,63
Skor Rata-rata Lingkungan Kerja								2,96
Beban Kerja	Tuntutan fisik dan Psikologis	9	14	6	1	0	121	4,03
	Tuntutan Tugas	9	15	4	1	1	120	4,00
Skor rata-rata Beban Kerja								4,01
Reward	Insentif	6	8	6	7	3	97	3,23
	Bonus	7	6	8	6	3	98	3,27
	Penghargaan	6	8	6	7	3	97	3,23
	Kebutuhan Diri	0	5	12	10	3	101	3,36
Skor rata-rata Reward								3,27

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra survei 2023

Berdasarkan Tabel 1.5 yang merupakan hasil kuesioner pra survei dapat dilihat bahwa Kepemimpinan dan Lingkungan kerja merupakan factor yang mempengaruhi Kepuasan kerja di PT. Lintas Mandiri Arthaprima. Pada faktor kepemimpinan dan lingkungan kerja memperoleh nilai di bawah rata-rata. Hal ini menunjukkan bahwa dua variabel tersebut bermasalah yang menyebabkan turunnya kepuasan kerja karyawan di PT. Lintas Mandiri Arthaprima.

Berdasarkan Tabel 1.6 dapat dilihat bahwa hasil kuesioner pra survei variabel Kepemimpinan memiliki nilai rendah. Dimana terdapat empat dimensi yang ada pada variabel kepemimpinan yaitu Pengaruh, kepemimpinan inovator, kepemimpinan komunikator, kepemimpinan motivator dan kepemimpinan kontroler ,pada hasil pra survei di variabel kepemimpinan dimensi komunikator dan kontroler memiliki skor terendah.

Selain faktor Kepemimpinan, lingkungan kerja tempat karyawan tersebut bekerja juga tidak kalah pentingnya di dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Dimana lingkungan kerja adalah kondisi-kondisi material dan psikologis yang ada dalam organisasi. Maka dari itu organisasi harus menyediakan lingkungan kerja yang memadai seperti lingkungan kerja fisik (tata ruang, lingkungan yang bersih, penerangan) serta lingkungan kerja non fisik (suasana kerja, hubungan antar sesama pegawai, hubungan pegawai dan pimpinan). Lingkungan kerja yang baik dapat mendukung pelaksanaan kerja sehingga karyawan memiliki semangat bekerja dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Suatu organisasi atau instansi tidak dapat mencapai tujuannya secara efektif. Berdasarkan latar belakang dan fenomena diatas, maka penting untuk dilakukan penelitian mengenai **“PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA PT LINTAS MANDIRI ARTHAPRIMA”**

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan cakupan atau lingkungan masalah yang akan diteliti, berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan sebelumnya,

maka dalam penelitian ini peneliti mengidentifikasi masalah tersebut sebagai berikut:

1. Kepemimpinan
 - a. Pemimpin kurang menjadi inovator bagi para karyawan di Perusahaan PT. Lintas Mandiri Arthaprima
 - b. Pemimpin dan karyawan masih kurang dalam komunikasi di Perusahaan PT. Lintas Mandiri Arthaprima
 - c. Pemimpin masih kurang memberikan motivasi untuk karyawannya di PT. Lintas Mandiri Arthaprima
 - d. Pemimpin masih jarang melakukan kontroler kepada setiap karyawan di PT. Lintas Mandiri Arthaprima
2. Lingkungan Kerja
 - a. Kurangnya kesadaran terhadap lingkungan kerja non fisik yang dirasakan oleh karyawan
3. Kepuasan Kerja
 - a. Kurangnya rasa sadar terhadap pekerjaan itu sendiri
 - b. Ketidakpuasan terhadap rekan kerja

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan pada latar belakang masalah maka penulis telah merumuskan masalah-masalah yang muncul pada penelitian yang sedang, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana Tanggapan Karyawan tentang Kepemimpinan pada PT. Lintas Mandiri Arthaprima.

2. Bagaimana Tanggapan Karyawan tentang Lingkungan Kerja pada Karyawan di PT. Lintas Mandiri Arthaprima.
3. Bagaimana Tanggapan Karyawan tentang Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Lintas Mandiri Arthaprima.
4. Seberapa Besar Pengaruh Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Lintas Mandiri Arthaprima.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa :

1. Tanggapan Karyawan tentang Kepemimpinan pada PT.Lintas Mandiri Arthaprima.
2. Tanggapan Karyawan tentang Lingkungan Kerja pada PT.Lintas Mandiri Arthaprima.
3. Tanggapan Karyawan tentang Kepuasan Kerja Karyawan pada PT.Lintas Mandiri Arthaprima.
4. Besarnya Pengaruh Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kinerja Karyawan PT. Lintas Mandiri Arthaprima

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini ialah dengan harapan akan menambah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, selain untuk memperoleh pengetahuan dan penemuan baru peneliti juga berharap dengan melakukan penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat, serta memberikan informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memecahkan

masalah dan membuat keputusan sejalan dengan tujuan penelitian diatas. Dengan penelitian ini diharapkan dapat berguna, baik secara teoritis maupun praktis.

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi perkembangan ilmu manajemen sumber daya manusia mengenai Pengaruh Kepemimpinan Dan Lingkungan kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Dapat menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti serta penerapannya dalam teori-teori yang berhubungan dengan kompensasi non finansial, lingkungan kerja non fisik dan kepuasan kerja karyawan.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi tambahan atau referensi sebagai acuan dalam mengoreksi sistem yang sudah ada pada perusahaan kedepannya agar dapat menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan kompensasi non finansial, lingkungan kerja non fisik dan kepuasan kerja karyawan.