

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kinerja secara umum merupakan hasil kerja dari suatu organisasi atau perorangan dalam bentuk kuantitas atau kualitas. Menurut Amstrong dan Baron dalam Fahmi (2018:2), “Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi”. Berdasarkan hal tersebut, peneliti akan membahas tentang Kinerja yang ada di *Warehouse Synnex Metrodata Indonesia* yang terletak di daerah Cikedokan, Cikarang Selatan, MM2100. Gudang merupakan tempat penyimpanan suatu barang jadi atau belum jadi yang kedepannya barang tersebut akan di gunakan kembali. Gudang SMI merupakan gudang Distribusi dengan berbagai macam produk ICT sebagai produk penjualannya seperti laptop, *chromebook*, hardisk, memori, *notebook*, handphone, headsink, kulkas, tinta, *mouse*, *catridge* dan lain sebagainya. Secara umum terdapat 4 aliran gudang yaitu penerimaan (*receiving*), penyimpanan (*saving*), pengambilan (*picking*) dan pengiriman (*delivery*). Setiap aliran tersebut memiliki alur tersendiri untuk menjalankan pekerjaannya berdasarkan standar yang telah di tetapkan.

Kinerja gudang SMI sangat bergantung kepada sistem dan proses kerja dari setiap karyawannya. Gudang SMI memiliki sistem WMS type 2 dan memiliki sekitar 40 orang anggota karyawan untuk mengurus proses masuk keluarnya gudang terlepas dari manajer dan pengurusan sistem gudang selain itu terdapat juga 6 operator *forklift* dengan 2 bagian *forklift* di setiap lantainya, kemudian 4 ketua gudang dengan masing-masing 1 orang di bagian QC (*Quality Control*), GR (*General Receipt*), *Inventory* dan *Rework* . Untuk proses penerimaan barangnya, gudang hanya menargetkan sekitar 18-20 mobil/hari untuk penerimaan dengan total barang yang diterima tidak menentu dan proses pemasukan barang harus selesai semuanya di hari tersebut dengan total 8 jam kerja/shift. Berdasarkan penjelasan tersebut, kenyataan yang terjadi di lapangan ialah karyawan SMI di tuntut untuk bisa melakukan semua pekerjaan yang ada di gudang walaupun bukan bagian dari pekerjaannya. Dengan sistem kerja yang seperti itu, kinerja gudang SMI belum bisa

dibilang bagus atau baik, dikarenakan masih sering melakukan kesalahan dalam proses kerja yang mengakibatkan gudang menjadi rugi di waktu dan biaya. Salah satu kesalahan yang sering terjadi dalam proses kerja gudang yaitu kesalahan pada penempatan barang dalam rak, kesalahan proses pemasukan barang ke dalam rak, kesalahan pada proses pengambilan barang, kesalahan dalam perhitungan barang untuk pengiriman barang. Setiap kesalahan tersebut tentunya akan merugikan aktivitas kinerja karyawan dari segi motivasi, budaya perusahaan dan lingkungan perusahaan yang mendukung aktivitas kinerja karyawan. Pada kinerja karyawan terdapat standar operasional perusahaan yang menjadi salah satu faktor untuk menunjang kegiatan kinerja karyawan, jika kesalahan tersebut masih sering terjadi maka standar operasional yang ada tidak di terapkan dengan baik yang mengakibatkan kesalahan-kesalahan tersebut terus-menerus terjadi atau SOP yang telah ada di nilai kurang efektif sehingga mengakibatkan kesalahan tersebut berulang. Selain itu kesalahan-kesalahan tersebut juga bisa terjadi karena alat-sarana yang mendukung kinerja kurang mendukung kinerja atau tidak memenuhi standar kelayakan keamanan dan keselamatan kerja karyawan, dan bisa terjadi juga karena keterlambatan waktu masuk karyawan sehingga pada saat masuk kerja terlambat, karyawan melakukan pekerjaannya dengan tidak konsentrasi dan fokus dalam melakukan pekerjaan karena mengejar waktu yang tertinggal akibat keterlambatan karyawan datang.

Gudang SMI, sering kali mendapatkan masalah di bagian *picking* baik itu kekurangan atau kelebihan dalam pengambilan barang. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara langsung karyawan gudang tersebut kurang mendukung dari segi keterampilan, tanggung jawab dan kemampuannya, dikarenakan gudang tidak memberikan pelatihan pendidikan pada setiap karyawannya yang masuk untuk bekerja di gudang tersebut dan membuat kinerja gudang tidak mendapatkan hasil produktivitas yang optimal dengan standar tertentu dan bisa membuat gudang menjadi memiliki risiko kerugian terhadap proses operasionalnya dan mudah untuk memiliki risiko kecelakaan terhadap karyawannya. Oleh karena itu dorongan kuat untuk kinerja karyawan sangat berpengaruh untuk melakukan kegiatan operasional gudang agar gudang dapat beroperasi dengan semestinya dan meminimalisasi kesalahan gudang. Ada beberapa faktor yang memengaruhi kinerja gudang seperti

motivasi pekerjaan, budaya perusahaan dan lingkungan perusahaan yang diterapkan di perusahaan tersebut.

Di gudang, motivasi ialah hal yang paling berpengaruh dalam proses berjalannya suatu pekerjaan agar pekerjaan menjadi lebih baik dan karyawan lebih semangat. “Motivasi merupakan suatu kondisi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan kerja”. Motivasi juga terbentuk dari sikap karyawan dalam menghadapi situasi pekerjaan yang dijalankan. Di gudang SMI kinerja karyawan masih sangat bergantung terhadap motivasi khususnya motivasi yang diberikan oleh perusahaan seperti hasil yang sepadan dari apa yang telah dikerjakan oleh karyawan selama karyawan tersebut bekerja. Motivasi yang diharapkan dari karyawan tersebut ialah berbentuk upah/gaji, tunjangan, bonus serta asuransi-asuransi yang menjamin karyawan selama karyawan tersebut bekerja. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara langsung, karyawan SMI sering kali mengeluh tentang upah/gaji, tunjangan, bonus dan asuransi yang didapatkan karena perusahaan kurang memberikan apresiasi lebih terhadap kinerja karyawannya, hal itu menyebabkan kinerja karyawan menjadi buruk sehingga menyebabkan kerugian gudang baik dari waktu, fisik hingga ke *financial* seperti terus-menerus memiliki kesalahan yang berulang yaitu kesalahan pada penempatan barang dalam rak, kesalahan proses pemasukan barang ke dalam rak, kesalahan pada proses pengambilan barang, kesalahan dalam perhitungan barang untuk pengiriman barang. Motivasi yang rendah akan mengakibatkan kinerja karyawan menjadi tidak optimal, malas bekerja, menggantungkan pekerjaannya ke rekan kerja yang lain dan membuat karyawan menjadi tidak loyal terhadap perusahaan. Untuk gaji/upah, gudang SMI memberikan gaji pokok sesuai dengan UMR daerah yaitu sekitar 4,7 juta rupiah dan upah kerja di luar jam kerja sebesar 27.500 rupiah per jamnya, kemudian karyawan gudang juga tidak mendapatkan tunjangan atau asuransi serta bonus lebih sebagai bentuk apresiasi kinerja terbaik di gudang apabila kinerja gudang melebihi target yang ditentukan. Gaji yang diberikan tersebut, perusahaan menuntut karyawan untuk bekerja lebih keras dan dituntut untuk bisa melakukan semua pekerjaan yang ada di gudang, sedangkan tingkat dalam segi pendidikan dan pengetahuan karyawan rendah terhadap pekerjaan yang dikerjakan karena tidak adanya pelatihan dan pengetahuan umum untuk karyawan dari perusahaan.

sebelum karyawan tersebut masuk ke perusahaan dan mulai bekerja. Berdasarkan penelitian, perusahaan SMI merupakan perusahaan yang cukup sulit untuk memberikan apresiasi lebih terhadap kinerja gudangnya, hal itu di buktikan dengan karyawan yang sering mengeluh atas pekerjaan berlebih yang selalu diberikan namun tidak mendapatkan imbalan yang sepadan yang sering menyebabkan karyawan menjadi mogok kerja serta malas, tidak bertanggung jawab dan tidak bekerja sesuai SOP gudang. Kemudian perusahaan tersebut juga cukup sulit untuk menarik orang baru untuk diperkerjakan, hal itu menyebabkan kinerja gudang sering kali mendapat hasil yang kurang maksimal setiap bulannya. Pada kasus motivasi, perusahaan SMI harus lebih mempertimbangkan kesejahteraan terhadap karyawannya agar kinerja gudangnya bisa mendapatkan hasil yang lebih optimal dan baik seperti memberikan bonus lebih dan lebih menjamin keselamatan karyawan selama proses bekerja. Selain itu yang menjadi penghambat dalam kinerja gudang ialah fasilitas gudang yang kurang memadai untuk melakukan pekerjaan, hal itu tentu menjadi salah satu bentuk motivasi karyawan dalam menjalankan pekerjaannya karena mempermudah karyawan untuk melakukan berbagai kegiatan pekerjaannya seperti sistem yang mendukung dan alat-alat yang mendukung. Diketahui di SMI tidak memiliki tangga manual untuk proses pengambilan barang kecil dan jumlah yang kecil, kemudian adanya jaringan sistem yang sering terganggu dan mengakibatkan proses pengelolaan barang menjadi terhambat seperti pada proses pemasukan barang dan pengambilan barang. Alat sarana yang digunakan untuk mendukung proses bekerja tersebut juga terbatas dan kurang sesuai SOP K3, hal ini dibuktikan bahwa gudang tidak memiliki tangga untuk pengambilan barang yang tinggi atau rendah dan mengakibatkan karyawan harus menaiki *forklift* dengan berdiri didepan *forklift* untuk mengambil barang dengan jumlah yang kecil atau karyawan melakukannya dengan memanjat rak untuk mengecek dan mengambil barang. Selain dari hal tersebut, perusahaan hubungan antar manusia yang ada di gudang juga mengakibatkan kesalahan-kesalahan tersebut terjadi karena kurangnya komunikasi dan salah paham pada saat melakukan komunikasi, baik komunikasi dari atasan ke karyawan atau dari sesama karyawan. Hubungan komunikasi yang tidak berjalan dengan baik sering kali menjadi alasan di gudang pada saat melakukan

proses aktivitas bekerja dan menyebabkan hubungan kerja menjadi kurang baik yang mengakibatkan proses kinerja menjadi terhambat.

Hal yang paling mempengaruhi kinerja karyawan di gudang SMI dari faktor motivasi ialah sumber daya manusia dari gudang tersebut seperti cara bekerja karyawan, proses penerapan standar operasional perusahaan yang diberikan kepada karyawan kurang, pelatihan yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawan, pengawasan yang dilakukan terhadap karyawan dalam melakukan pekerjaannya dan fasilitas perusahaan yang berkaitan dengan keselamatan dan keamanan kerja, diketahui bahwa gudang SMI tidak memiliki fasilitas untuk menunjang K3, oleh sebab itu karyawan mengalami kecelakaan dalam bekerja. Pada kasus kecelakaan bekerja, hal tersebut bisa terjadi karena kurangnya motivasi dari karyawan untuk melakukan pekerjaan karena tidak adanya fasilitas yang diberikan oleh perusahaan sehingga karyawan menjadi kurang semangat dalam bekerja, kemudian kurang teliti dan terkadang membuat karyawan bersikap remeh terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Pada kasus pengelolaan sumber daya manusia yang ada di gudang seperti penerapan standar operasional perusahaan yang diberikan kepada karyawan itu bisa berhubungan dengan motivasi karyawan karena jika standar operasional perusahaan yang diberikan dengan tepat dan sesuai kemudian dilakukan secara bersamaan dengan pengawasan yang tepat maka kecelakaan bekerja atau kesalahan dalam bekerja akan berkurang menjadi sedikit sekali setiap bulannya atau tahunnya, dan jika standar operasional perusahaan yang diberikan tidak tepat dan tidak dilakukan pengawasan secara bersamaan itu akan mempengaruhi motivasi karyawan bekerja karena karyawan tidak mengetahui apakah proses pekerjaan yang dilakukan itu sesuai atau tidak dan hal itu juga akan menimbulkan efek tidak adanya rasa tanggung jawab dan loyal terhadap pekerjaan yang dilakukan dan mengakibatkan karyawan akan melakukan kesalahan tersebut secara terus-menerus dan berulang.

Selain dari segi motivasi, ada budaya perusahaan dan lingkungan perusahaan yang merupakan hal yang mempengaruhi kinerja karyawan juga. Budaya perusahaan atau budaya yang ada di gudang SMI ialah setiap karyawan diuntut untuk bisa mengerjakan semua pekerjaan yang ada di gudang (*multitalent*) dengan persyaratan yang sudah ditentukan seperti apabila gudang memiliki

permintaan pengiriman lebih banyak dari biasanya seperti pada akhir bulan, bagian lain yang memiliki pekerjaan lebih santai akan di pindahkan ke bagian pengiriman tersebut contohnya bagian *picking*. Berdasarkan latar belakang karyawan yang kurang memiliki pengetahuan akan pekerjaan yang di lakukannya dan hanya berdasarkan kebiasaan pekerjaan yang di lakukan saja, hal itu tentu bisa mengakibatkan kesalahan gudang menaik dan akan lebih merugikan waktu, tenaga dan uang dan dengan latar belakang perusahaan juga yang tidak pernah membuka lowongan pekerjaan untuk pegawainya di gudang dan hanya menarik pegawai dari orang terdekat, kemudian tidak pernah mengadakan pelatihan untuk karyawan sebelum masuk bekerja hal itu tentu sangat mungkin terjadi seringnya kesalahan karyawan dalam melakukan pekerjaan. Karena hal tersebut juga menyebabkan kinerja karyawan menjadi kurang efektif dan optimal untuk mencapai tujuangudang dan sering kali tidak sesuai dan optimal dalam bekerja.

Budaya perusahaan pada gudang SMI dari hubungan antar manusia baik dari sesama karyawan hingga dari atasan ke karyawan, memiliki budaya komunikasi yang unik yaitu sering kali mengarahkan arahan pekerjaan dengan melalui *social media group chat* yang menyebabkan salah paham sering terjadi di kalangan karyawan gudang dan menjadi penghambat kinerja karyawan gudang, kemudian komunikasi dengan cara menyampaikan hal kurang lengkap juga menjadi salah paham dalam melakukan pekerjaan. Budaya komunikasi yang buruk seperti itu tentunya akan terus menerus menjadi penghambat kinerja karyawan dalam melakukan pekerjaannya dan menimbulkan kesalahan-kesalahan yang terjadi juga semakin banyak. Selain dari segi komunikasi, budaya perusahaan yang di terapkan oleh gudang SMI ialah MSDM (Manajemen Sumber Daya Manusia) yaitu perusahaan yang tidak pernah membuka lowongan pekerjaan secara umum dan tidak pernah membuat pelatihan khusus untuk setiap karyawan baru yang di terimanya. Budaya MSDM yang buruk akan menjadikan perusahaan tidak berjalan dengan optimal dan berdasarkan budaya gudang SMI yang seperti itu, wajar saja apabila banyak kesalahan-kesalahan kinerja yang terjadi secara berulang karena kinerja karyawannya yang buruk akibat tidak terlatih dan kurangnya pengetahuan akan pekerjaan yang di lakukannya. Yang terakhir budaya yang ada di gudang ialah pengawasan, pengawasan yang tepat akan meminimalisasi kesalahan gudang dan

kinerja karyawan. Berdasarkan observasi secara langsung, gudang SMI kurang melakukan pengawasan terhadap setiap karyawannya dan gudangnya dan tidak ada pengawasan atau pengecekan secara rutin dan berkala terhadap kinerja karyawan dan gudangnya, akibatnya banyak kesalahan yang terjadi di gudang dengan salah satu kesalahan yang sering terus-menerus terjadi ialah kesalahan pada penempatan barang dalam rak, kesalahan proses pemasukan barang ke dalam rak, kesalahan pada proses pengambilan barang, kesalahan dalam perhitungan barang untuk pengiriman barang.

Lingkungan perusahaan di gudang SMI kurang memberikan rasa aman dan nyaman terhadap karyawannya terkait dengan sikap mental untuk menghadapi suatu pekerjaan atau masalah pekerjaan yang ada, khususnya secara personal. Rendahnya mental yang dimiliki oleh karyawan mengakibatkan karyawan menjadi kurang *professional* dan bertanggung jawab pada pekerjaan yang dimiliki. Sikap mental yang sering terjadi di gudang SMI ialah bersifat personal tentang kenyamanan bekerja dengan rekan kerja atau atasan kerja. Kemudian rasa aman dan nyaman di lingkungan gudang juga datang dari suasana di gudang yang kurang ada udara dan menyebabkan ruang menjadi panas dan kurang mendapatkan oksigen. Lingkungan perusahaan yang berkaitan dengan fasilitas gudang juga kurang memadai untuk menunjang kegiatan pekerjaan karyawan seperti tangga darurat dan tangga manual yang tidak ada, kemudian jaringan dan sistem yang sering tidak stabil serta *computer* yang masih belum *upgrade* mengakibatkan kegiatan penginputan sistem menjadi terhambat dan lingkungan perusahaan yang berkaitan dengan rekan kerja juga menjadi faktor salah satu kinerja karyawan di gudang menjadi buruk. Rekan kerja yang sesuai akan memberikan rasa nyaman terhadap karyawan untuk melakukan segala hal bentuk pekerjaan baik secara tim atau individu, rekan kerja di bentuk oleh lingkungan perusahaan itu sendiri dengan menghadirkan seorang atau atasan yang dapat menjadikan lingkungan perusahaan itu menjadi baik sehingga dapat menimbulkan rasa nyaman sesama rekan kerja yang dapat di ajak bekerja secara bersama-sama (bergotong royong).

Berdasarkan hal-hal yang telah di jelaskan di atas, kinerja karyawan merupakan suatu hasil yang sangat bergantung terhadap kemampuan yang harus di barengi dengan dorongan yang kuat untuk memajukan kemampuannya untuk lebih

produktif. Hal diatas seperti motivasi, lingkungan pekerjaan dan budaya perusahaan ialah termasuk salah satu dorongan untuk karyawan agar mendapatkan hasil kinerja yang optimal agar kegiatan gudang dapat beroperasi dengan baik dan meminimalisasi kesalahan yang ada. Untuk mengetahui lebih lanjut sejauh mana dorongan tersebut sangat memengaruhi kinerja, peneliti ingin melakukan penelitian terhadap kinerja dengan judul “Pengaruh Motivasi, Budaya Pekerjaan dan Lingkungan Perusahaan terhadap Kinerja di Gudang Synnex Metrodata Indonesia”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, berikut rumusan masalah yang di ambil yaitu:

1. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja gudang secara parsial?
2. Bagaimana pengaruh budaya perusahaan terhadap kinerja gudang secara parsial?
3. Bagaimana pengaruh lingkungan perusahaan terhadap kinerja gudang secara parsial?
4. Bagaimana pengaruh motivasi, budaya dan lingkungan perusahaan terhadap kinerja gudang secara simultan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini di buat:

1. Untuk mengetahui Bagaimana kinerja karyawan terhadap gudang Synnex Metrodata Indonesia.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja gudang Synnex Metrodata Indonesia.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh lingkungan terhadap kinerja gudang Synnex Metrodata Indonesia.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh budaya perusahaan terhadap kinerja gudang Synnex Metrodata Indonesia.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini memiliki tujuan untuk:

1. Mengetahui kesalahan yang ada didalam Gudang SMI dan bagaimana cara memperbaikinya.
2. Membantu mahasiswa menulis Tugas Akhir sebagai bentuk salah satu syarat

kelulusan kuliah.

1.5. Batasan Penelitian

Batasan dalam penelitian ini ialah:

1. Penelitian ini membahas tentang bagaimana pengaruh kinerja karyawan di gudang SMI berjalan.
2. Tempat penelitian ini di lakukan di Gudang Distribusi Synnex Metrodata Indonesia, MM2100, Cikarang Selatan, Kab. Bekasi.
3. Pengambilan data di lakukan dengan observasi dan wawancara langsung di lokasi penelitian.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan dalam penelitian ini terdapat 6 BAB dengan masing-masing BAB membahas sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Pada BAB I berisi tentang pendahuluan, latar belakang dan identifikasi masalah.

BAB II STUDI PUSTAKA

Pada BAB II berisi tentang penguraian teori sebagai pendukung dari masalah-masalah yang ada di BAB I.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada BAB III berisi tentang diagram alir yang menjelaskan bagaimana tahapan proses penyelesaian permasalahan dari penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada BAB IV berisi tentang proses pengumpulan data dan proses penyelesaian permasalahan dari data tersebut untuk di jadikan solusi.

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pada BAB V berisi tentang analisa dari proses pengolahan data.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada BAB VI berisi tentang kesimpulan dari proses pengolahan data dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Pustaka berisi tentang nama atau tokoh yang teori-teorinya dijadikan sebagai pendukung gagasan atau ide dalam penulisan penelitian.

LAMPIRAN

Lampiran berisi tentang dokumen pendukung dalam penulisan penelitian.