

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan faktor penggerak dari sumberdaya-sumberdaya lainnya yang menunjang dalam pencapaian sebuah tujuan dari perusahaan. Salah satu tujuan utama perusahaan tersebut adalah efektifitas kerja yang dimiliki oleh para karyawan yang baik, karena dengan efektifitas kerja yang baik maka keuntungan yang diperoleh sebuah perusahaan juga akan baik. Sebaliknya, apabila efektifitas kerja yang dimiliki oleh para karyawan yang kurang, maka keuntungan yang diperoleh sebuah perusahaan juga akan kurang, yang berakibat perusahaan akan sulit untuk maju dan berkembang serta bersaing dengan perusahaan yang lain.

Efektifitas kerja pada dasarnya merupakan ukuran pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, artinya efektifitas merupakan unsur penilaian organisasi yang didasarkan pada alokasi sumber daya dalam organisasi tersebut, sehingga dapat dikatakan bahwa efektifitas kerja merupakan keseimbangan antara hasil dengan semua faktor produksi yang digunakan untuk mencapai tujuan organisasi. Jadi tinggi rendahnya efektifitas kerja didasarkan kepada kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan dengan manfaat dan hasil kerja itu sendiri.

Ada banyak faktor yang mempengaruhi efektifitas kerja karyawan, antara lain motivasi, pendidikan, disiplin kerja, ketrampilan, sikap etika kerja, gizi dan kesehatan, tingkat penghasilan, lingkungan kerja dan iklim kerja, teknologi, sarana produksi, jaminan sosial, manajemen, serta kesempatan berprestasi. Dari beberapa faktor tersebut, penulis berfokus pada koordinasi dan tingkat pengetahuan karyawan. Koordinasi merupakan proses kesepakatan bersama secara mengikat berbagai kegiatan atau unsur (yang terlihat dalam proses) pemerintahan yang berbeda-beda pada dimensi waktu, tempat, komponen, fungsi dan kepentingan antar pemerintah yang diperintah, sehingga disatu sisi semua kegiatan dikedua belah pihak terarah pada tujuan pemerintahan yang ditetapkan bersama dan disisi lain keberhasilan pihak yang satu tidak dirusak keberhasilan pihak yang lain. Sedangkan tingkat pendidikan seseorang akan berpengaruh terhadap perilaku dalam maupun bertindak, artinya semakin tinggi tingkat pendidikan karyawan akan cenderung berdampak pada kemampuan karyawan tersebut dalam memahami bidang tugas dan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

Efektifitas kerja karyawan merupakan bagian penting dalam keberhasilan perusahaan, sehingga perlu pengelolaan karyawan dengan optimal agar dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik bagi perusahaan itu sendiri. Perusahaan yang mampu menciptakan terbentuknya tim kerja yang solid dapat memperlancar proses kegiatan pencapaian tujuan perusahaan. Dalam suatu perusahaan mungkin akan timbul permasalahan-permasalahan yang tidak bisa dipastikan walaupun sudah direncanakan dengan sebaik-baiknya.

Salahsatu masalah yang dialami perusahaan dalam upaya meningkatkan efektifitas kerja karyawan juga dialami oleh PT Ninja Xpress Pringsewu. PT Ninja Xpres merupakan salahsatu perusahaan yang bergerak dalam bisnis jasa pengiriman paket kilat, PT Ninja Xpress Pringsewu sangatlah tergantung dengan sumberdaya manusia atau karyawan yang berada di dalamnya terutama kurir pengantar paket. Karena kepuasan pelanggan terletak dengan kinerja mereka yang menjadi ujung tombak di lapangan. Hal inilah yang menjadi kendala pada PT Ninja Xpress Pringsewu dalam beberapa bulan terakhir.

Berdasarkan prapenelitian yang penulis lakukan di PT Ninja Xpress Pringsewu diketahui bahwa efektifitas kerja karyawan masih rendah yang ditunjukkan oleh tabel sebagai berikut:

Tabel 1.  
Data Return dan Kerusakan Barang di PT Ninja Xpress Pringsewu Tahun 2020

Bulan	Jumlah Paket	Jumlah Komplain	
		Return	Kerusakan
Januari	3682	48	12
Februari	2685	11	4
Maret	3681	23	7
April	4229	16	5
Mei	2568	31	3
Juni	4886	8	6
Juli	4576	42	11
Agustus	3683	22	13
September	4568	19	8
Oktober	3229	34	2
November	3117	18	3
Desember	5083	26	9

Sumber: PT Ninja Xpres Pringsewu 2020

Dari tabel diatas diketahui bahwa selama tahun 2020 data return dan kerusakan barang masih terus terjadi setiap bulan dengan angka yang fluktuatif. Hasil wawancara dengan manajer PT. Ninja Xpress Pringsewu didapatkan hasil bahwa rendahnya efektifitas kerja karyawan terlihat dari jumlah complain dari konsumen yang masih terjadi seperti yang sering terjadi yaitu keterlambatan pengiriman paket. Selain itu, pelaksanaan SOP yang tidak efektif masih sering dilakukan oleh karyawan. Rendahnya efektifitas kerja karyawan diduga dipengaruhi koordinasi dan tingkat pengetahuan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh koordinasi dan tingkat pengetahuan secara bersama-sama terhadap efektivitas kerja karyawan lebih lanjut.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat diajukan pada penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh koordinasi terhadap efektivitas kerja karyawan di PT. Ninja Xpress Pringsewu?
2. Apakah ada pengaruh tingkat pengetahuan terhadap efektivitas kerja karyawan di PT. Ninja Xpress Pringsewu?
3. Apakah ada pengaruh koordinasi dan tingkat pengetahuan secara bersama-sama terhadap efektivitas kerja karyawan di PT. Ninja Xpress Pringsewu?

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Analisis Koordinasi Dan Tingkat Pengetahuan Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan di PT. Ninja Xpress Pringsewu”.

### **C. Ruang Lingkup Penelitian**

Agar tidak terjadi penyimpangan permasalahan dari penelitian yang akan dilaksanakan, maka ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Obyek Penelitian adalah koordinasi, tingkat pengetahuan dan efektivitas kerja karyawan
2. Subyek Penelitian adalah karyawan di PT. Ninja Xpress Pringsewu
3. Tempat Penelitian adalah di PT. Ninja Xpress Pringsewu
4. Waktu Penelitian adalah Tahun 2021.

### **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Ingin mengetahui pengaruh koordinasi terhadap efektivitas kerja karyawan di PT. Ninja Xpress Pringsewu
- b. Ingin mengetahui pengaruh tingkat pengetahuan terhadap efektivitas kerja karyawan di PT. Ninja Xpress Pringsewu
- c. Ingin mengetahui pengaruh koordinasi dan tingkat pengetahuan secara bersama-sama terhadap efektivitas kerja karyawan di PT. Ninja Xpress Pringsewu.

## 2. Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dari penelitian ini adalah:

### a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan juga sebagai referensi pembaca dalam melakukan penelitian dengan objek penelitian yang sama, sehingga kekurangan dalam penulisan ini dapat dilengkapi.

### b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi manajemen PT Ninja Xpress dalam memberikan kebijakan pada karyawan khususnya pada aspek efektivitas kerja.