

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri logistik ekspor impor merupakan sektor yang krusial dalam mendukung pertumbuhan ekonomi suatu negara. Di Indonesia, sektor ini memiliki peran penting dalam menghubungkan produsen lokal dengan pasar global. Dengan meningkatnya permintaan barang dari luar negeri dan berkembangnya perdagangan internasional, industri logistik semakin membutuhkan sistem yang efisien dan efektif untuk memastikan kelancaran distribusi barang. PT XYZ, sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang logistik, berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik dalam proses pengiriman dan penerimaan barang, baik melalui jalur udara maupun laut. Beberapa tahun terakhir, industri logistik ekspor impor di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang signifikan.



*Data dikutip dari publikasi BPS "Nilai Ekspor-Impor (Juta US\$)", diakses pada Mei 2024

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Nilai Ekspor Impor (2020-2023)

Menurut data dari Badan Pusat Statistik Pada tahun 2016, nilai ekspor Indonesia tercatat sebesar 145.130 juta USD. Angka ini terus meningkat setiap tahun, mencapai 168.830 juta USD pada tahun 2017, dan 180.010 juta USD pada tahun 2018. Meskipun terjadi sedikit penurunan pada tahun 2019 menjadi 167.780 juta USD, nilai ekspor kembali meningkat signifikan di tahun 2020 menjadi 163.191,8 juta USD, dan terus bertumbuh hingga mencapai 231.609,5 juta USD pada tahun 2021. Puncak pertumbuhan terjadi pada tahun 2022 dengan nilai ekspor mencapai 291.904,3 juta USD, namun kemudian mengalami penurunan pada tahun 2023 menjadi 258.797,2 juta USD.

Untuk nilai impor, pada tahun 2016 tercatat sebesar 135.650 juta USD. Nilai ini naik menjadi 156.990 juta USD pada tahun 2017, dan terus bertambah hingga 188.710 juta USD pada tahun 2018. Pada tahun 2019 dan 2020, nilai impor tercatat relatif stabil, yakni sekitar 170.730 juta USD dan 171.275 juta USD.. Fenomena ini memaksa perusahaan logistik untuk tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. (www.bps.go.id)

PT XYZ merupakan suatu perusahaan penyedia jasa pengiriman barang atau nama lain yaitu Freight Forwarder internasional maupun domestik, dimana layanan internasionalnya berupa pengiriman barang antar lintas negara dan pengurusan dokumen ekspor dan impor serta kepabeanan untuk mempermudah eksportir dan importir dalam melakukan kegiatannya. Sedangkan layanan domestik berupa jasa pengiriman barang secara domestik menggunakan trucking dengan kapasitas yang besar atau dalam satu sarana pengangkut. (<https://solidlogistics.id>)

Dalam melakukan kegiatan impor sendiri tidaklah mudah, terdapat berbagai macam dokumen yang harus dipenuhi sebagai syarat impor barang. Oleh karena itu, banyak perusahaan yang menawarkan jasa untuk memudahkan seseorang dalam melakukan impor barang yang diinginkan. Tentunya, perusahaan tidak akan berdiri sendiri tanpa adanya karyawan dan divisi khusus yang Divisi *Clearance* memiliki wewenang dan kewajiban untuk penyelesaian dan pengelolaan dokumen administrasi yang berbeda, pembayaran pajak, dan masalah lain yang terkait dengan produk impor atau ekspor hingga surat otorisasi untuk menerbitkan barang tersebut diterbitkan. Kegiatan yang dilakukan pada divisi *Clearance* mencakup pembuatan dokumen Pemberitahuan Impor Barang, Surat Kuasa PPJK, Delivery Order gudang, Account Payable dan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang. (<https://solidlogistics.id>)

Kinerja karyawan adalah hasil dari berbagai faktor yang saling berinteraksi, termasuk stres kerja, kepuasan kerja, dan kompensasi financial. Kinerja yang baik sangat berpengaruh pada keberhasilan perusahaan, terutama dalam industri logistik yang sangat kompetitif. Dengan memahami pengaruh stres kerja, kepuasan kerja, dan kompensasi financial terhadap kinerja karyawan, PT XYZ dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan produktivitas dan menjaga kesejahteraan karyawan.

Berikut tabel untuk kinerja karyawan PT XYZ pada divisi Clearance, Sales, dan Freight periode tahun 2020-2023.

Tabel 1. 1 Kinerja Karyawan divisi Clearance, Sales, dan Freight PT XYZ periode 2020-2023

KPI	2020 (COVID- Impact)	2021 (Post- COVID Recovery)	2022 (Post- COVID Recovery)	2023 (Post- COVID Recovery)
CUSTOM CLEARANCE				
Waktu Penyelesaian Dokumen (hari)	3	3.2	3.5	-
Kepatuhan Regulasi (%)	95%	97%	96%	9%
Jumlah Permasalahan Bea Cukai (masalah/bulan)	3	2	3	-
Penyelesaian Masalah (<24 jam) (%)	90%	92%	90%	8%
FREIGHT				
On-Time Delivery (%)	85%	88%	90%	85%
Biaya Pengiriman per Unit (%)	10% (over budget)	8% (over budget)	7% (within budget)	15% (over budget)
Tingkat Kerusakan Barang (%)	1.50%	1.00%	1.20%	1.50%
Utilisasi Kapasitas Armada (%)	80%	83%	82%	75%
SALES				
Jumlah Penjualan (%)	5% (decrease)	7% (recovery)	10%	-
Retensi Pelanggan (%)	85%	88%	90%	-
Konversi Penawaran (%)	25%	27%	26%	-

Pendapatan per Sales Rep (%)	2%	5%	7%	-
Response Waktu Prospek (jam)	12	10	8	-

Sumber: Data dari pihak manajemen (2024)

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa selama 6 tahun terakhir (2018-2023) di PT. XYZ terdapat fluktuasi yang mencerminkan dampak dari kondisi internal seperti Pandemi COVID-19. Apabila melihat pada divisi Custom Clearance, pada periode 2018-2019 waktu penyelesaian dokumen relatif efisien, rata-rata 1,5 hari, dengan kepatuhan regulasi yang tinggi (99%). Namun, pandemi COVID-19 pada 2020 menyebabkan peningkatan waktu penyelesaian dokumen hingga 3 hari, disertai penurunan kepatuhan regulasi dan peningkatan jumlah permasalahan. Meskipun terjadi pemulihan pada 2021-2023, efisiensi tetap belum kembali ke tingkat sebelum pandemi.

Lalu, pindah pada divisi Freight, Tingkat pengiriman tepat waktu (on-time delivery) turun drastis dari 98% pada 2019 menjadi hanya 85% pada 2020, disebabkan oleh gangguan rantai pasok global. Bahkan hingga 2023, pengiriman tepat waktu belum pulih sepenuhnya, mencerminkan tantangan perusahaan yang terus berlangsung

Kemudian kita melihat pada divisi Sales, Dampak pandemi juga terlihat jelas pada divisi penjualan. Pertumbuhan penjualan menurun dari 12-14% pada 2018-2019 menjadi penurunan 5% pada 2020. Retensi pelanggan dan tingkat konversi penawaran juga mengalami penurunan signifikan. Meskipun ada pemulihan pada 2021-2022, data menunjukkan bahwa performa penjualan pada

2023 masih berada di bawah rata-rata tahun-tahun sebelum pandemi. Pada data pertama terjadinya penurunan kinerja karyawan pada divisi Sales di 2021. Hal ini disebabkan karena menumpuknya shipment.

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh kepuasan kerja, kinerja merupakan hasil dari suatu proses (Suryadi, 2010) atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugasnya (Veitzal & Basri, 2005) baik secara kualitas maupun kuantitas (Mangkunegara, 2001). Menurut Robbins (2015) kepuasan kerja adalah pengalaman pribadi. kepuasan kerja adalah suatu sikap menyenangkan terhadap pekerjaan seseorang yang timbul dari penilaian terhadap atribut-atributnya. Istilah "kepuasan kerja" juga dapat merujuk pada pendapat individu—baik yang disukai maupun yang tidak disukai—tentang pekerjaan mereka. (Siagian, 2014).

Pekerja yang tidak puas dengan pekerjaannya akan bertindak berbeda. Pengabaian merupakan salah satu reaksi terhadap ketidakpuasan (Robbins, 2015), dimana pekerja membiarkan situasi mereka memburuk, yang dapat berdampak pada upaya kerja dan tingkat kesalahan yang dihasilkan. Menurut Robbins (2005), kepuasan kerja karyawan kepuasan kerja sebagai akumulasi dari suatu perasaan individu terhadap kinerjanya. Mengingat hal ini mungkin berdampak pada kesehatan fisik dan emosional, hal ini dapat meresahkan. Penindasan di tempat kerja, jam kerja yang panjang, rekan kerja yang tidak suportif, dan faktor-faktor lainnya dapat berkontribusi terhadap stres di tempat kerja. (djkn.kemenkeu.go.id).

Berdasarkan interview dengan para karyawan PT XYZ di divisi Clearance, Sales, dan Freight, dalam 3 tahun terakhir dari 25 karyawan mereka merasa

terhadap pekerjaan mereka meningkat setelah fenomena COVID 19, dikarenakan terdapat pembagian THR bagi ketiga divisi dan bonus penjualan setiap shipment yang diperoleh sebesar 10% dari penjualan

Menurut Barling, Kelloway, & Frone (2005) Stres di tempat kerja telah menjadi masalah penting karena konsekuensinya dapat membawa dampak buruk bagi organisasi dan mereka karyawan. Tingkat stres yang tinggi dapat mengganggu kinerja pekerja dan mengakibatkan perilaku negatif. hasil kerja lisan dan sikap. Berdasarkan interview dengan karyawan divisi Clearance, Freight, dan Sales, terdapat peningkatan stress kerja dikarenakan shipment impor yang meningkat sehingga mengharuskan para karyawan untuk lembur.

Menurut Dessler (2013), Kompensasi mencakup segala bentuk pembayaran dari organisasi kepada karyawan karena kontribusi mereka dalam melakukan pekerjaannya. Martocchio (2015) mendefinisikan kompensasi dapat berupa imbalan intrinsik dan ekstrinsik diterima oleh karyawan untuk melaksanakan pekerjaannya Kompensasi financial adalah salah satu elemen penting yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Gaji yang kompetitif, tunjangan, dan bonus merupakan insentif yang dapat meningkatkan motivasi karyawan. Oleh karena itu, analisis terhadap sistem kompensasi yang diterapkan di PT XYZ sangatlah penting untuk memahami dampaknya terhadap kinerja karyawan. Fenomena kompensasi financial di PT XYZ berdasarkan interview divisi Clearance, dan Freight tidak terjadi peningkatan maupun penurunan terhadap kompensasi financial namun berbeda dengan divisi Sales yang terdapat peningkatan kompensasi financial berupa reward bonus setiap penjualan shipment sebesar 10%.

Pada penelitian sebelumnya, terdapat pengaruh yang signifikan stres kerja terhadap kepuasan kerja, artinya bahwa jika stres kerja karyawan menurun maka dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Stres timbul karena ketidakcukupannya untuk memenuhi tuntutan-tuntutan dan berbagai harapan terhadap dirinya. Ada pengaruh yang signifikan kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan, artinya jika kompensasi yang diberikan perusahaan meningkat maka dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Ada pengaruh yang signifikan stres kerja terhadap kinerja karyawan, artinya bahwa jika stres kerja karyawan menurun maka dapat meningkatkan kinerja karyawan. Stres merupakan suatu keadaan atau kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Ada pengaruh yang signifikan kompensasi terhadap kinerja karyawan, artinya jika kompensasi yang diberikan perusahaan meningkat maka dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Ada pengaruh yang signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, artinya jika kepuasan kerja meningkat maka dapat meningkatkan kinerja karyawan. Kepuasan dinilai sebagai pernyataan positif atau sejalan dengan penilaian karyawan terhadap apa yang telah dilakukan oleh organisasi terhadap karyawannya. Ada pengaruh tidak langsung stres kerja terhadap kinerja karyawan yang dimediasi kepuasan kerja, artinya pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dapat diperkuat melalui kepuasan kerja. Ada pengaruh tidak langsung kompensasi terhadap kinerja karyawan yang dimediasi kepuasan kerja, artinya pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan dapat diperkuat melalui kepuasan kerja. (Suddin & Utomo, 2017)

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian ini dilakukan untuk mencari dampak dan faktor dari stress pekerjaan, kepuasan kerja, dan kompensasi financial pada suatu perusahaan. Sehingga judul dari penelitian ini yaitu, **“Pengaruh Stress Kerja, dan Kompensasi Financial terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja pada Divisi Clearance, Freight, dan Sales di PT XYZ”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, dapat diidentifikasi sejumlah permasalahan yang signifikan terkait dengan kinerja karyawan di PT XYZ. Pertama, terjadi penurunan kinerja pada divisi Sales pada tahun 2021, yang mengindikasikan adanya masalah dalam pencapaian target atau faktor internal yang mempengaruhi performa karyawan di divisi ini. Permasalahan ini perlu dianalisis lebih lanjut untuk mengetahui apakah disebabkan oleh beban kerja yang berlebihan, motivasi yang menurun, atau kurangnya dukungan operasional.

Selanjutnya, pada divisi Clearance dan Freight, ditemukan adanya fluktuasi kinerja karyawan selama periode 2021 hingga 2023. Peningkatan dan penurunan keluhan karyawan pada divisi-divisi ini berkaitan dengan penumpukan shipment, yang menunjukkan adanya masalah dalam manajemen operasional. Ketidakmampuan untuk mengelola volume shipment secara efisien berpotensi menyebabkan stres kerja yang lebih tinggi dan berdampak negatif pada kinerja keseluruhan.

Selain itu, stres kerja menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi kinerja karyawan di PT XYZ. Karyawan dari divisi Clearance, Sales, dan Freight melaporkan adanya peningkatan stres kerja, terutama disebabkan oleh meningkatnya shipment impor yang mengharuskan mereka bekerja lembur. Stres kerja yang berlebihan dapat menurunkan tingkat produktivitas serta mempengaruhi kesejahteraan fisik dan mental karyawan, yang pada akhirnya berdampak buruk pada kinerja perusahaan.

Kepuasan kerja juga menjadi elemen penting yang memengaruhi kinerja karyawan. Setelah fenomena pandemi COVID-19, kepuasan kerja karyawan di PT XYZ meningkat, khususnya setelah adanya pembagian THR dan bonus penjualan. Namun, kondisi ini tidak merata di seluruh divisi. Karyawan di divisi Sales menerima bonus 10% dari setiap shipment, sementara divisi Clearance dan Freight tidak mengalami peningkatan kompensasi financial yang signifikan. Ketidakseimbangan kompensasi antara divisi ini bisa menimbulkan ketidakpuasan dan perasaan tidak adil di antara karyawan, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kinerja mereka.

Dalam konteks ini, terdapat kebutuhan mendesak bagi PT XYZ untuk mengevaluasi sistem manajemen karyawan mereka. Faktor-faktor seperti stres kerja, kepuasan kerja, dan kompensasi financial harus dianalisis secara menyeluruh untuk memahami dampaknya terhadap kinerja karyawan. Dengan memahami hubungan antara faktor-faktor ini, perusahaan dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan di divisi Clearance, Freight,

dan Sales, serta menjaga kesejahteraan mereka di tengah tantangan operasional yang ada.

1.3 Pembatasan Masalah

1. Penelitian merupakan pengembangan dari hasil penelitian terdahulu. Hasil penelitian dapat berupa perubahan model penelitian sebelumnya.
2. Objek penelitian ditujukan bagi karyawan tetap divisi Clearance, Freight, dan Sales PT XYZ.
3. Variabel dependen yaitu Kinerja Karyawan tetap, intervening kepuasan kerja dan variabel independen yang diambil adalah Stress Pekerjaan.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, penerapan rumusan permasalahan dapat menjawab fenomena tersebut :

1. Adakah pengaruh negatif Stress Kerja terhadap kepuasan kerja karyawan divisi Clearance, Sales, dan Freight di PT XYZ?
2. Adakah pengaruh positif Kompensasi Financial terhadap kepuasan kerja karyawan divisi Clearance, Sales, dan Freight di PT XYZ?
3. Adakah pengaruh positif Kepuasan Kerja terhadap kinerja karyawan divisi Clearance, Sales, dan Freight di PT XYZ?
4. Adakah pengaruh negative Stress Kerja terhadap kinerja karyawan divisi Clearance, Sales, dan Freight di PT XYZ?

5. Adakah pengaruh positif Kompensasi Financial terhadap kinerja karyawan divisi Clearance, Sales, dan Freight di PT XYZ?
6. Adakah pengaruh negative Stress Kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja divisi Clearance, Sales, dan Freight di PT XYZ?
7. Adakah pengaruh positif Kompensasi Financial terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja divisi Clearance, Sales, dan Freight di PT XYZ?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Menguji dan menganalisis pengaruh negatif Stress Kerja terhadap kepuasan kerja karyawan divisi Clearance, Sales, dan Freight di PT XYZ?
2. Menguji dan menganalisis Kompensasi Financial berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan divisi Clearance, Sales, dan Freight di PT XYZ?
3. Menguji dan menganalisis Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan divisi Clearance, Sales, dan Freight di PT XYZ?
4. Menguji dan menganalisis Stress Kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan divisi Clearance, Sales, dan Freight di PT XYZ?
5. Menguji dan menganalisis Kompensasi Financial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan divisi Clearance, Sales, dan Freight di PT XYZ?
6. Menguji dan menganalisis Stress Kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja divisi Clearance, Sales, dan Freight di PT XYZ?

7. Menguji dan menganalisis Kompensasi Financial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja divisi Clearance, Sales, dan Freight di PT XYZ?

1.6 Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini memberikan manfaat untuk menambah wawasan tentang pengetahuan Manajemen Sumber Daya Manusia terkhusus pada Stress Pekerjaan, dan kompensasi financial terhadap kinerja karyawan melalui Kepuasan Kerja. Diharapkan juga penelitian ini memberikan informasi yang relevan terhadap penelitian selanjutnya

2. Manfaat Praktisi

Diharapkan dengan adanya penelitian ini mampu mengidentifikasi pengaruh variabel Stress Pekerjaan, Kepuasan Kerja serta kinerja karyawan pada PT XYZ dan memberi informasi yang berguna bagi perusahaan. Dengan adanya penelitian ini diharapkan perusahaan dapat *handle* kondisi Kesehatan, dan kesejahteraan karyawan

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini adalah tata urutan penelitian ini agar mempermudah dalam penyusunan penelitian.

BAB I PENDAHULUAN

Di bab ini penulis menjabarkan pendahuluan penelitian yang berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dari penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI & PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Di bab ini, penulis menjabarkan mengenai tinjauan Pustaka yang isinya adalah paparan teori serta pengertian yang digunakan dalam penelitian ini. Pada bab ini, penulis juga menjabarkan mengenai kerangka pemikiran serta hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini, membahas mengenai objek penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data yang digunakan, metode pengumpulan data dan metode analisis yang digunakan dalam analisis masalah penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Di bab ini akan menganalisis serta pengujian hipotesis penelitian dan membuahakan hasil pengujian hipotesis. Pada bab ini, hasil pengujian dengan teori terkait juga dibahas.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Di bab terakhir ini akan menciptakan kesimpulan dari hasil pengujian yang sudah dilakukan, keterbatasan masalah penelitian, dan saran untuk penelitian selanjutnya.