

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam beberapa tahun ini, usaha logistik di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan. Pertumbuhan ini didorong oleh mudahnya masyarakat dalam mengakses pembelian barang-barang secara online di *e-commerce* dan juga oleh pertumbuhan sektor industri, serta meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan pengiriman barang yang cepat dan efisien. permintaan terhadap jasa logistik terus meningkat, baik dari sektor bisnis maupun individu. Dari data BPS, subsektor transportasi dan pergudangan tumbuh 8,69% pada tahun 2024 dan tumbuh sebesar 8,62% pada tahun 2025. Asosiasi Logistik Indonesia (ALI) menyebutkan bahwa bisnis logistik berpeluang tumbuh sekitar 6%–8% pada tahun 2026, data di atas menunjukkan bahwa selama tiga tahun terakhir subsektor ini terus mengalami pertumbuhan. (Elvira, 2026)

Kondisi ini membuat perusahaan yang bergerak di bidang ini dituntut untuk mampu memberikan layanan yang cepat, tepat, dan terpercaya. Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang adalah PT Indah Logistik Cargo. Perusahaan ini merupakan salah satu penyedia layanan logistik yang melayani pengiriman barang ke berbagai wilayah di Indonesia, baik melalui jalur darat, laut, maupun udara. PT Indah Logistik Cargo Surabaya, sebagai salah satu cabang, memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas distribusi barang di wilayah Jawa

Timur dan sekitarnya. Dalam menjalankan operasionalnya, perusahaan melibatkan berbagai aktivitas seperti penerimaan barang, penyortiran, penyimpanan, hingga pengiriman kepada pelanggan. Seluruh aktivitas tersebut memerlukan koordinasi yang baik antarkaryawan serta pengelolaan yang efektif agar proses distribusi dapat berjalan dengan lancar.

Seiring dengan meningkatnya aktivitas industri logistik, peran sumber daya manusia (SDM) menjadi semakin krusial dalam menunjang kelancaran operasional perusahaan guna mencapai tujuannya. Dalam hal ini, peran seorang pemimpin sangat penting dalam meningkatkan produktivitas karyawannya supaya perusahaan tersebut cepat mencapai tujuannya. Menurut Siagian (2015:24), keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan dari sasaran yang ingin dicapai dapat dilihat dari segi produktivitas kerja. Produktivitas adalah cara meningkatkan jumlah penjualan barang atau jasa dengan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien. Peningkatan produktivitas kerja karyawan akan semakin memicu meningkatnya aktivitas yang terjadi di perusahaan. Ini akan berefek pada meningkatnya jumlah hasil produksi perusahaan. (Kristanti et al., 2023).

Dalam aktivitas perusahaan logistik, divisi loading memiliki peranan yang sangat penting karena menjadi bagian yang bertanggung jawab terhadap proses pemuatan, penyusunan, dan pengiriman barang agar berjalan tepat waktu dan sesuai prosedur. Divisi loading juga menjadi penentu kelancaran distribusi barang, sebab kesalahan dalam proses loading dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman, kerusakan barang, hingga

terjadinya kesalahan tujuan pengiriman. Oleh karena itu, produktivitas kerja karyawan pada divisi loading perlu diperhatikan secara serius agar operasional perusahaan dapat berjalan secara optimal, sehingga perusahaan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, maupun kepuasan pelanggan secara efektif dan efisien. Namun dalam pelaksanaannya produktivitas divisi loading di PT Indah Logistik Cargo cabang Surabaya mengalami penurunan.

Data Produktivitas divisi loading tahun 2025

Gambar 1. 1 produktivitas divisi loading 2025

Bulan	Target (kg)	Terealisasi (kg)
Januari	6.147.200	5.489.420
Februari	5.895.950	5.897.422
Maret	6.628.859	5.901.389
April	6.109.532	5.471.994
Mei	5.900.710	5.945.714
Juni	6.295.702	5.803.758
Juli	5.736.390	5.805.721
Agustus	5.675.730	5.732.386
September	5.928.075	5.515.148
Oktober	6.497.826	5.922.108
November	5.902.400	5.281.755
Desember	6.530.755	5.809.395

Sumber : PT indah logistik cargo cabang surabaya

Tabel di atas menampilkan jumlah target dan terealisasinya pada karyawan divisi loading pada tahun 2025 dalam satuan berat kg yang dibagi tiap bulannya. Dalam tabel di atas masih terdapat banyak bulan yang tidak memenuhi target yang sudah ditetapkan perusahaan. Hal ini tentu menjadi masalah serius bagi PT Indah Logistik Cargo cabang Surabaya mengingat di industri ini terus mengalami peningkatan sejak 3 tahun terakhir, jika masalah ini tidak segera diselesaikan tentu akan berdampak pada kinerja

perusahaan dan pada daya saing perusahaan di tengah pertumbuhan industri logistik ini.

Salah satu faktor untuk meningkatkan produktivitas karyawan adalah komunikasi. Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2011), salah satu cara untuk meningkatkan produktivitas kerja adalah dengan memperbaiki komunikasi yang terjalin dalam suatu organisasi. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian dari Widyarma & Askiah (2022), yang menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap meningkatnya produktivitas karyawan. Menurut Sedarmayanti (2018), komunikasi yang baik dan efektif dapat membawa kesuksesan bagi diri sendiri, tim, dan perusahaan. Kesuksesan bagi perusahaan adalah tercapainya tujuan perusahaan. Komunikasi merupakan bagian paling mendasar dalam kehidupan manusia. Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi, ide, maupun instruksi dari satu pihak kepada pihak lain dengan tujuan menciptakan kesamaan pemahaman dalam pelaksanaan pekerjaan maupun dalam kehidupan sehari-hari.

Pada industri logistik, komunikasi memiliki peran yang sangat krusial karena proses kerja yang melibatkan banyak tahapan dan koordinasi antarbagian. Mulai dari penerimaan barang, proses penyortiran, hingga pengiriman kepada pelanggan, seluruh aktivitas tersebut membutuhkan alur komunikasi yang jelas dan terintegrasi. Informasi yang disampaikan secara jelas, tepat, dan cepat akan membantu karyawan dalam memahami tugasnya sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara efisien dan minim kesalahan.

Namun, dalam pelaksanaannya, PT Indah Logistik Cargo cabang Surabaya tidak terlepas dari berbagai permasalahan operasional. Hasil observasi awal peneliti yang dilakukan melalui pengamatan langsung dan wawancara dengan kepala gudang dan karyawan divisi loading menunjukkan adanya berbagai masalah yang diakibatkan oleh komunikasi yang kurang, seperti berikut.

Kepala gudang (bapak jarwo): “Pernah terjadi miskomunikasi antara sopir dan karyawan pihak gudang yang mengakibatkan truk menabrak tiang gudang” sehingga mengakibatkan terhambatnya proses bongkar muat. Kemudian kepala gudang juga menambahkan, “Sering ditemukan miskomunikasi antardivisi terkait pengiriman barang”, di mana barang yang seharusnya tidak dimuat di armada tersebut justru terlanjur dimuat ke dalam armada. Hal ini mengakibatkan karyawan harus bekerja ulang.

Salah satu karyawan loading (mas nanda) juga menambahkan: “Sering terjadi informasi yang masuk terlalu banyak dan bersamaan sehingga menumpuk”, yaitu kondisi di mana terlalu banyak informasi yang tidak terstruktur mengakibatkan karyawan sulit menentukan prioritas paket mana yang harus dikirim terdahulu.

Selain komunikasi, faktor yang penting dalam memengaruhi produktivitas kerja karyawan adalah pengawasan kerja. Menurut Mangkunegara (2016), pengawasan kerja dapat meningkatkan kinerja serta produktivitas karyawan karena adanya pengendalian serta evaluasi berkala. Menurut Handoko (2013), menjelaskan bahwa pengawasan adalah proses untuk menjamin tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Artinya, dengan adanya pengawasan kerja yang efektif tujuan-tujuan perusahaan baik berupa capaian kinerja maupun produktivitas dapat tercapai.

Pernyataan di atas terbukti dari hasil penelitian Djaelani & Retnowati (2023), yang menunjukkan bahwa pengawasan kerja berpengaruh terhadap produktivitas karyawan. Pengertian pengawasan sendiri menurut Rahmah (2021) Pengawasan mencakup seluruh kegiatan yang bertujuan untuk mengarahkan dan memastikan bahwa berbagai kegiatan yang telah dan sedang dilaksanakan sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Dalam dunia logistik, pengawasan kerja memiliki peran yang sangat penting karena proses operasional yang kompleks dan melibatkan banyak tahapan, seperti penyortiran paket, pengiriman, dan packing. Semua itu tentu ada SOP-nya tersendiri. Pengawasan diperlukan untuk memastikan bahwa setiap proses, mulai dari penerimaan barang, penyortiran, hingga pengiriman, berjalan dengan baik dan sesuai prosedur. Namun dalam PT Indah Logistik Cargo cabang Surabaya masih terdapat permasalahan perihal pengawasan kerja. Hasil observasi sementara, peneliti menemukan berbagai permasalahan akibat pengawasan kerja.

Hasil wawancara peneliti dengan kepala gudang, (Bapak Jarwo) menyatakan:

“sering ditemukan barang mengalami kerusakan saat bongkar muat, yang mengakibatkan barang yang harusnya dikirim saat itu harus ditahan dulu di gudang”.

“Masih terdapat karyawan yang tidak mematuhi SOP sehingga mengakibatkan kerusakan saat muat barang”.

“Masih ditemukan karyawan yang salah menggunakan waktu kerja untuk hal pribadi seperti ngobrol dan merokok”.

“Sering terjadi *overload* gudang karena barang tidak segera diproses”.

Dari berbagai permasalahan di atas juga masih terdapat penelitian terdahulu yang berbeda pendapat, seperti penelitian dari Rifa (2023), yang menyatakan bahwa variabel komunikasi dan pengawasan berpengaruh

positif terhadap produktivitas karyawan. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan Rafelinda, et al. (2023), yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh pengawasan terhadap produktivitas karyawan. Penelitian dari Bima Sandhi Waluya et al., (2024), menemukan bahwa variabel komunikasi berpengaruh tidak signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan. Sebagian besar penelitian terkait variabel itu dilakukan di perusahaan di bidang manufaktur dan bidang jasa umum lainnya, dan masih sedikit yang melakukan penelitian pada bidang jasa logistik, dan belum ada yang melakukan penelitian pada divisi bongkar muat/loading yang mengkaji produktivitas divisi tersebut.

Dari berbagai permasalahan di atas perihal komunikasi dan pengawasan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan divisi loading pada PT Indah Logistik Cargo cabang Surabaya. Masih ditemukan perbedaan pendapat terkait hasil penelitian terdahulu perihal variabel komunikasi dan pengawasan terhadap produktivitas kerja. Maka dari kesimpulan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KOMUNIKASI DAN PENGAWASAN KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN DIVISI LOADING PADA PT INDAH LOGISTIK CARGO CABANG SURABAYA”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan komunikasi terhadap produktivitas karyawan pada PT. Indah Logistik Cargo cabang Surabaya?
2. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan pengawasan kerja terhadap produktivitas karyawan PT. Indah Logistik Cargo cabang Surabaya?
3. Apakah terdapat pengaruh simultan dan signifikan komunikasi dan pengawasan kerja terhadap produktivitas karyawan pada PT. Indah Logistik Cargo cabang Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap produktivitas karyawan pada PT. indah logistik cargo
2. Untuk mengetahui pengaruh pengawasan kerja terhadap produktivitas karyawan pada PT. indah logistik cargo.
3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan pengawasan kerja secara simultan terhadap produktivitas karyawan pada PT. indah logistik cargo.

D. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk:

1. Bagi perusahaan, diharapkan menjadi informasi dan gambaran yang jelas mengenai pengaruh komunikasi dan pengawasan kerja terhadap produktivitas karyawan. Selain itu, penelitian ini diharapkan bisa

menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi manajemen dalam pengambilan keputusan.

2. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, diharapkan penelitian ini dapat berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang sumber daya manusia.
3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi menjadi bahan rujukan dan perbandingan bagi peneliti selanjutnya.

