

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia yang berkualitas sangat dibutuhkan di era globalisasi saat ini. Sumber daya manusia merupakan indikasi penting yang harus dievaluasi dan dikembangkan kualitasnya agar suatu negara dapat maju. Perusahaan harus mampu meningkatkan kapasitas sumber daya manusianya agar dapat bertahan di era globalisasi saat ini.

Sumber daya manusia memegang peranan penting di era globalisasi saat ini. Sumber daya manusia, sebagaimana kita ketahui, merupakan komponen vital dalam menggerakkan berbagai bidang dan aktivitas sehari-hari. Karenanya, diperlukan bagi suatu negara untuk menciptakan sumber daya manusia berkualitas yang mampu memajukan negara dan melakukan berbagai kegiatan di dalamnya.

Sumber daya manusia adalah gabungan kemampuan berpikir dan kekuatan fisik individu, berdasarkan genetika dan lingkungan, dimana kinerjanya dimotivasi oleh harapan pemenuhan kebutuhannya. Sumber daya manusia adalah aset berharga di semua bagian manajemen, terutama yang berkaitan dengan kelangsungan hidup organisasi (Bukit, dkk., 2017 hlm. 2).

Permasalahan yang terjadi akibat dari globalisasi adalah berubahnya sektor-sektor yang terdapat dalam suatu negara seperti sektor ekonomi, budaya, sosial, teknologi dan lain-lain. Perubahan yang cepat juga dirasakan pada sektor teknologi. Era globalisasi merupakan masa dimana pemanfaatan teknologi semakin mudah diakses, dan pemanfaatan teknologi menjadi motor penggerak keberhasilan suatu negara. Jika suatu negara dapat memiliki tingkat pemanfaatan teknologi yang tinggi atau *high technology*, maka disebut negara maju (kompasiana.com)

Di era serba teknologi saat ini, banyak perusahaan yang menciptakan bisnis berbasis penggunaan teknologi seperti *e-commerce*. Kehadiran *e-commerce* tentu membawa keuntungan tidak hanya kepada produsen tetapi juga konsumen.

Kemudahan transaksi, jual dan beli membuat *e-commerce* disenangi oleh banyak penggunanya.

Peningkatan penggunaan *e-commerce* yang tumbuh melesat setiap tahunnya menandakan bahwa banyak masyarakat yang lebih suka untuk berbelanja secara *online* karena dirasa lebih praktis dan mudah. Akibat dari melesatnya pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia, sektor lain juga mengalami perubahan yaitu munculnya layanan jasa pengiriman barang (techno.okezone.com).

Hingga pada saat ini, pertumbuhan layanan jasa pengiriman barang pun sudah berkembang luas dikalangan masyarakat. Tingkat pertumbuhan *e-commerce* yang semakin sengit akan mendorong berkembangnya layanan jasa pengiriman dan perusahaan sejenis lainnya.

Bertumbuh pesatnya jasa logistik akan memudahkan masyarakat untuk dapat memilih jasa logistik yang seperti apa yang bisa dipilih oleh masyarakat sesuai dengan keperluannya. Saat ini banyak masyarakat yang mencari layanan jasa pengiriman yang cepat dan juga mudah digunakan sehingga dapat memuaskan keinginan konsumen.

Tabel 1. Jumlah Tingkat Pertumbuhan *E-commerce* 2019-2020

Tahun	Jumlah dalam persentase (%)
2019	54%
2020	91%

(sumber: oketechno, 2020)

Peningkatan penggunaan e-commerce pada tahun 2020 terbilang meningkat sangat tajam. Hal ini didorong oleh kondisi pandemi yang terjadi di Indonesia. Kondisi pandemi saat ini membuat masyarakat Indonesia prihatin terhadap perekonomian khususnya para pelaku usaha, karena Badan Pusat Statistik (BPS) telah menginfokan bahwa pertumbuhan ekonomi Indonesia untuk tahun 2020 akan minus 2,07 persen sebagai dampak dari pandemi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa Indonesia masih dalam resesi sebagai akibat dari tiga perempat pertumbuhan ekonomi negatif. Pada triwulan IV 2020, pertumbuhan ekonomi mengalami penurunan sebesar 0,42 persen dibandingkan triwulan sebelumnya (*quarter to quarter/qttq*). Sementara itu, perekonomian Indonesia menyusut 2,19 persen secara tahunan (*year on year/yoy*).

Meskipun terdapat sedikit perbaikan, Indonesia masih terjebak dalam resesi tiga perempat. Perekonomian Indonesia mengalami kontraksi sebesar 5,32 persen pada triwulan II-2020, dan sebesar 3,49 persen pada triwulan III. (liputan6.com).

Namun, akibat dari pandemi yang terjadi menunjukkan bahwa pasar *e-commerce* di Indonesia telah tumbuh. Banyak konsumen yang sebelumnya tidak pernah membeli secara online sekarang tidak punya pilihan selain mengandalkan *platform digital* untuk memenuhi permintaan mereka. Ekspansi ini juga terkait erat dengan pembangunan infrastruktur dan penetrasi digital di Indonesia. *E-commerce* juga telah menjadi cara populer bagi banyak orang Indonesia untuk mencari dan membeli barang (sirclo.com).

Masyarakat akan terdorong untuk menggunakan jasa logistik sebagai solusi dalam menghadapi keterbatasan saat ini sebagai akibat dari perubahan perilaku masyarakat untuk berbelanja melalui *e-commerce*. Menurut data RedSeer, penggunaan layanan *e-commerce* tumbuh sebesar 69 persen selama pandemi Covid-19. Akibatnya, volume komoditas yang dikirim oleh beragam jasa logistik di Indonesia meningkat (ekonomi.bisnis.com)

Kelonjakan volume pengiriman barang juga dirasakan Perusahaan jasa pengiriman barang PT SiCepat Ekspres yang dipengaruhi oleh pertumbuhan volume produk yang dikirimkan. PT SiCepat adalah perusahaan berorientasi layanan yang mengkhususkan diri dalam layanan pengiriman barang. PT SiCepat Ekspres adalah perusahaan ekspedisi yang didirikan pada tahun 2014, dengan fokus khusus pada pengiriman 15 jam ke wilayah Jabodetabek dan Bandung, serta pengiriman 1 hari ke kota-kota utama di seluruh Indonesia.

Kinerja SiCepat untuk tahun 2020 yang lalu terbilang cukup meningkat. Hal ini terlihat dari awal tahun 2020, saat SiCepat mencapai proyeksi bisnis hingga 105% dan pertumbuhan hingga 110%. Sebagai perusahaan yang berkembang, SiCepat mampu mengirimkan lebih dari 1,4 juta item setiap hari pada tahun 2020, dengan tingkat layanan lebih dari 97% untuk tujuan pengiriman hari yang sama.

SiCepat Ekspres dianugerahi penghargaan WOW Brand 2021 oleh MarkPlus, Inc. atas pencapaian luar biasa mereka. Sebagai Bronze Champion Indonesia WOW Brand 2021 dalam kategori Transportasi dan Logistik – Jasa Kurir, SiCepat semakin memantapkan persepsi publiknya dalam hal jasa kurir dan

pengiriman. (wartaekonomi.co.id)

Kinerja merupakan konsekuensi dari pekerjaan seorang individu yang diberikan kepada organisasi tempat dia bekerja, sehingga hasil kerja setiap karyawan berbeda satu sama lain dalam hal pemenuhan kewajiban dan tanggung jawabnya. Kinerja karyawan juga dapat diukur dengan seberapa banyak yang mereka berikan kepada perusahaan, yang meliputi jumlah output, kualitas, durasi kontribusi, kehadiran, dan komparabilitas (Marbawi Adamy, 2019 hlm. 91)

Untuk memfokuskan penelitian, maka penelitian ini akan dilakukan pada kurir SiCepat Cabang Kramat Jati dan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada salah satu pekerja, menunjukkan hasil bahwa kinerja kurir sudah cukup optimal. Hal ini ditandai dengan para kurir yang dapat mengerjakan tugasnya dengan baik dan dapat mengantarkan barang kepada konsumen dengan tepat waktu sesuai dengan estimasi barang sampai. Hal ini sejalan dengan strategi layanan SiCepat yang meliputi pengiriman 15 jam untuk wilayah Jabodetabek dan Bandung serta pengiriman 1 hari ke kota-kota utama di seluruh Indonesia. Rata-rata jumlah paket yang dikirim oleh kurir adalah 100 paket/hari, namun volume pengiriman dapat bertambah menjadi 150 hingga 200 paket/hari terutama pada saat *event* hari belanja *online* nasional (harbolnas).



Gambar 1. Jumlah Pengiriman Barang pada Tahun 2017-2020

Berdasarkan grafik diatas, maka dapat diketahui bahwa jumlah volume pengiriman barang setiap tahunnya mengalami kenaikan. Pada tahun 2017 jumlah volume pengiriman barang berkisar 400.000 barang, lalu pada tahun 2018 mengalami kenaikan menjadi 600.000 barang, pada tahun 2019 jumlah volume barang mencapai 900.000 barang dan pada tahun 2020 jumlah volume barang menyentuh angka 1.800.000 barang.

Dalam wawancara yang dilakukan kepada kurir SiCepat, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja mereka seperti gaji yang cukup, pemberian intensif, rekan kerja atau *teamwork* yang menyenangkan, dll. Maka dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja para kurir disebabkan karena timbulnya kepuasan dalam bekerja. Ia mengatakan bahwa ia merasa puas dalam pekerjaannya karena ia dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan tepat waktu sesuai dengan target yang telah ditentukan.

Kepuasan kerja mengacu pada kemampuan individu atau reaksi emosional untuk berbagai aspek pekerjaan mereka. Sekelompok pendapat karyawan tentang apakah pekerjaan mereka menyenangkan (Pandi Afandi, 2016 hlm. 58). Kepuasan kerja penting karena merupakan dasar untuk menentukan seberapa puas atau bahagianya karyawan dengan hasil kerja mereka. Seorang karyawan yang dapat bekerja secara optimal selalu merasa puas dalam bekerja, yang memungkinkan dia untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya, sebaliknya, akan memberikan hasil yang buruk terhadap pekerjaannya.

Faktor lain yang juga mempengaruhi kinerja para kurir adalah motivasi kerja. Akibat dari rasa puas dalam bekerja sudah baik, maka motivasi kerja dari para kurirpun ikut meningkat. Para kurir akan terus terdorong untuk tetap melakukan pekerjaannya dengan baik dan optimal sehingga kinerja kerja mereka juga akan meningkat. Selain itu, motivasi dari para kurir juga didorong oleh adanya pemberian intensif sekitar Rp 1.000 per paket, yang mana para kurir selalu berusaha agar dapat mengantarkan paket sebanyak mungkin dengan kondisi baik dan aman.

Pentingnya penanaman motivasi kerja pada karyawan karena motivasi kerja adalah suatu dorongan yang timbul dalam diri seseorang baik dari dalam maupun dari luar untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan semangat dan untuk menggunakan seluruh kemampuan dan keterampilannya untuk memperoleh pemenuhan dengan cara yang diinginkannya (Ansory & Indrasari, 2018, hlm. 260).

Dengan adanya motivasi kerja nantinya akan terbentuk karyawan yang memiliki komitmen kerja yang tinggi, dorongan serta kemauan kerja karyawan yang akan meningkat sehingga mendorong peningkatan produktivitas perusahaan dan menghasilkan kinerja kerja yang baik sehingga akan membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Peneliti menggunakan berbagai penelitian terdahulu sebagai analogi fenomena yang dibahas dalam penelitian ini untuk membandingkan penelitian. Salah satunya adalah studi Eko Prastyo, Leonardo Budi Hasiolan, dan Moh. Kajian Mukeri Warso, yang mencoba mengevaluasi unsur-unsur yang mempengaruhi kinerja pegawai honorer Dinas Bina Marga, Pengairan dan ESDM Kabupaten Jepara. Motivasi kerja, kepuasan kerja, dan lingkungan kerja termasuk di antara aspek-aspek tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi, kebahagiaan kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh besar terhadap kinerja pegawai honorer Dinas Bina Marga dan ESDM Kabupaten Jepara (Eko Prastyo dkk., 2016)

Penelitian lainnya dilakukan oleh Garry Surya Changgriawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana kepuasan dan motivasi kerja mempengaruhi kinerja karyawan di One Way Production. Untuk mendapatkan jawaban dari sebanyak 109 orang digunakan *convenience sampling*. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, namun motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Garry Surya, 2017).

Dari uraian diatas beserta dengan adanya *research gap* pada penelitian sebelumnya, mendorong penulis untuk menjalankan penelitian dengan judul **“Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Kurir SiCepat Cabang Kramat Jati Jakarta Timur”**. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat apakah ada hubungan antara motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja kurir. PT SiCepat Cabang Kramat Jati.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diajukan yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja kurir PT. SiCepat Cabang Kramat Jati
2. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja kurir PT. SiCepat Cabang Kramat Jati
3. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja kurir PT. SiCepat Cabang Kramat Jati

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang diajukan, maka berikutini adalah tujuan dari penelitian yang akan dilakukan untuk mengetahui dan membuktikan mengenai:

1. Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja kurir PT. SiCepat Cabang Kramat Jati
2. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja kurir PT. SiCepat Cabang Kramat Jati
3. Pengaruh motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja kurir PT. SiCepat Cabang Kramat Jati

I.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan manfaat sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai. Berikut adalah beberapa hasil yang diharapkan dari penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

Memberikan pemahaman kepada pembaca mengenai motivasi kerja, kepuasan kerja dan kinerja. Selain itu dapat juga dijadikan sebagai referensi dalam penelitian berikutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan sebagai pembelajaran untuk dapat mempertahankan serta meningkatkan kinerja karyawannya melalui penanaman motivasi kerja dan peningkatan kepuasan kerja.

b. Bagi Peneliti

Dapat menanamkan ilmu yang telah dipelajari semasa perkuliahan di Program Studi S1 Manajemen. Selain itu, pengetahuan tentang motivasi kerja dan kepuasan kerja mungkin dapat berguna dalam menentukan kinerja karyawan.