

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kemajuan perusahaan sangat tergantung dari Sumber Daya Manusia yang di miliki. Walaupun, berbagai faktor yang di butuhkan tersedia, namun tanpa adanya peran manusia di dalamnya, perusahaan tidak akan dapat beroperasi dengan baik. Sumber daya manusia memberikan kontribusi melalui karya, bakat, kreatifitas, dorongan dan peran nyata bagi perusahaan, tidak terkecuali perusahaan yang bergerak pada bidang pengiriman barang dan jasa kurir. Sangat tidak mungkin perusahaan yang seluruh kegiatannya bergantung pada sumber daya manusia yang dimiliki dapat mewujudkan keinginannya untuk maju tanpa adanya kualitas bekerja yang baik. Perusahaan pengiriman barang dan jasa kurir membutuhkan karyawan untuk mewujudkan kemajuan usahanya (Joesyiana et al. 2022).

Jasa pengiriman barang semakin banyak diminati dikalangan masyarakat Indonesia terutama pada zaman yang serba canggih saat ini. Kemajuan teknologi di era globalisasi membuat masyarakat cenderung menyukai segalanya serba praktis dan simpel. Jasa pengiriman barang menjadi solusi yang baik bagi masyarakat yang menyukai kemudahan dan kenyamanan dalam pengiriman barang, selain itu juga jasa pengiriman dirasa sangat efektif dan efisien. Hal ini menjadikan jasa pengiriman barang sangat penting bagi mayoritas masyarakat dimana semakin banyak keinginan serta kebutuhan yang tidak terbatas (Maria Dimova & Stirk 2019).

Salah satu konsekuensi yang terkadang harus dihadapi oleh sumber daya manusia adalah meningkatkan kinerja tiap individu. Dari sisi individu, kinerja dapat diartikan sebagai tingkat keberhasilan yang dicapai seseorang untuk mengetahui sejauh mana seseorang mencapai kinerja yang diukur atau dinilai. Sedangkan dari sisi organisasi, kinerja merupakan merupakan suatu hasil yang diperoleh suatu organisasi baik bersifat profit maupun non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu (Deolla et al., 2022).

Secara individual, karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugas yang diberikan, sehingga baik dan tidaknya kinerja suatu individu sangat memengaruhi keberlangsungan suatu organisasi. Dari perolehan kinerja yang tinggi menunjukkan bahwa karyawan memiliki loyalitas terhadap organisasi, karena semakin termotivasi, bekerja dengan perasaan yang senang dan yang lebih penting dapat memperbesar kemungkinan tercapainya produktivitas yang tinggi. Sebaliknya, apabila kinerja individu rendah, menunjukkan bahwa terdapat faktor-faktor yang menghambat individu tidak dapat mencapai hasil kerja yang maksimal tersebut.

Salah satu faktor yang dapat memengaruhi kinerja yang rendah adalah beban kerja. Beban kerja yang diberikan berlebihan kepada karyawan, maka dapat menurunkan kinerja karyawan tersebut, hal ini disebabkan ketidakmampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan karena kapasitas dan kemampuan karyawan tidak sesuai dengan tuntutan yang harus dikerjakan, terlalu banyak pekerjaan yang harus segera diselesaikan bisa membuat karyawan bekerja melebihi penetapan waktu kerja.

Seorang karyawan yang memiliki kemampuan serta bisa bertindak baik dalam situasi dan kondisi tertentu, merupakan prestasi bagi kinerja karyawan. Tolak ukur utama dalam penilaian kinerja seorang karyawan adalah kemampuan yang dimiliki. Bagaimana seorang karyawan dapat menerima beban kerja, hal tersebut dapat menunjukkan tinggi atau rendahnya kualitas kinerja karyawan (Joesyiana et al., 2022).

Tentunya dalam hal ini beban kerja yang diberikan perusahaan terhadap karyawan harus dapat diselesaikan sesuai dengan estimasi pengiriman barang. Untuk dapat mencapai itu semua perlu adanya dorongan bagi perusahaan untuk dapat menumbuhkan semangat karyawan salah satunya adalah memberikan motivasi. Karyawan yang senang dengan pekerjaannya biasanya dapat mencapai hasil kinerja yang baik, dimana kinerja perusahaan akan baik jika perusahaan tersebut dapat memberikan motivasi kepada karyawan agar karyawan tersebut dapat berkontribusi lebih baik terhadap perusahaan sehingga cita-cita perusahaan bisa tercapai (Maria Dimova & Stirk, 2019).

Motivasi banyak diartikan sebagai dorongan atau gerakan yang ada dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu hal. Jika dorongannya kuat, kita artikan bahwa seseorang tadi mempunyai motivasi yang tinggi. Namun ketika dorongannya lemah maka kita bisa mengatakan motivasi seseorang tadi untuk melakukan sesuatu rendah.

Motivasi adalah proses yang menunjukkan intensitas individu, arah, dan ketekunan dari upaya menuju pencapaian tujuan. Pada dasarnya seorang bekerja karena keinginan memenuhi kebutuhan hidupnya Dorongan keinginan pada diri

seseorang inilah yang akan membuat individu mencurahkan segenap tenaga atau kekuatan dan pemikirannya untuk satu tujuan, yaitu tujuan organisasi Motivasi kerja adalah hasil dari kumpulan kekuatan internal dan eksternal yang menyebabkan pekerja memilih jalan bertindak yang sesuai dan menggunakan perilaku tertentu Idealnya, perilaku ini akan diarahkan pada pencapaian tujuan organisasi melalui sumbangsih kinerja individu terhadap pekerjaannya (Reza et al. 2020).

Shopee Ekspres salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman/ekspedisi barang. Perkembangan teknologi menjadi sistem dasar yang di terapkan perusahaan pengiriman paket kilat. (Deolla et al., 2022) menyatakan bahwa di era *e-commerce* saat ini, kebutuhan jasa logistik atau ekspedisi menjadi sangat penting dan menjadi faktor kunci tumbuh dan berkembangnya industri *e-commerce* tersebut. Kurir sebagai ujung tombak pelaksana tugas yang menjalankan aktivitas pendistribusian logistik dari pengirim kepada penerima atau seperti dari penjual ke pembeli memiliki andil sangat besar dalam aktivitas tersebut. Salah satu penilaian dari kinerja kurir adalah seberapa banyak dan mampu mendistribusikan paket kepada penerima atau konsumen sebagaimana telah ditetapkan oleh perusahaan.

Tabel 1.1
Jumlah Pengantaran Paket Per Tipe Kurir

Tipe kurir	Jumlah paket yang diantar
Kurir dedicated	135 paket
Kurir mitra regular	60 paket
Kurir mitra event	30 paket

Sumber: Shopee Express Jambi Selatan Kota Jambi (data diolah) 2023

Dari tabel 1.1 di atas terlihat bahwa Shopee Ekspres Jambi selatan Kota Jambi memiliki 3 tipe kurir dan setiap kurir mengantarkan paket dengan jumlah yang berbeda-beda, namun setiap jumlah paket yang diantar setiap kurir bisa berubah sesuai dengan jumlah volume paket yang masuk.

Untuk hari-hari biasa, jumlah standar paket yang harus diantar ke konsumen untuk masing-masing kurir adalah sebanyak 30-135 paket. Namun khusus untuk kurir tipe rider dedicated akan mendapatkan bonus atau reward apabila mengantar paket melebihi dari standar yang telah ditentukan yaitu 135 paket. Pada hari-hari khusus, seperti adanya momen diskon marketplace 11.11; 12.12 atau flash sale, jumlah paket yang masuk ke logistik dan harus diantar oleh kurir akan meningkat 3-4 kali lipat dari hari biasa hingga 120-300 paket. Situasi tersebut berdampak pada jumlah paket yang harus dibawa dan diantar oleh kurir sesuai wilayah kerjanya.

Tabel 1.2

Data Paket Masuk dan Keluar Tahun 2023

Bulan	Paket yang masuk	Paket yang keluar
Januari	10,67%	10,11%
Februari	9,52%	9,54%
Maret	8,52%	8,62%
April	11,37%	11,46%
Mei	11,73%	11,58%
Juni	10,88%	11,00%
Juli	12,10%	12,13%
Agustus	12,86%	12,99%
September	12,36%	12,56%

Sumber: Shopee Express Jambi Selatan Kota Jambi (data diolah) 2023

Dari tabel 1.2 diatas terlihat bahwa tingkat penyelesaian pekerjaan kurir di Shopee Ekspres Jambi Selatan Kota Jambi masih ada paket yang pending dikarenakan perlu ada pengiriman ke dalam kabupaten, permasalahan yang Sering terjadinya yaitu pihak konsumen tidak ada ditempat saat melakukan COD (*Cash on Delivery*) atau pembayaran biaya pengiriman paket ditempat, sehingga terjadinya keterlambatan pengiriman paket sampai kepihak konsumen. Namun tidak semua paket yang di tahan digudang itu karna pemilik paket tidak berada ditempat tetapi salah meletakkan titik alamat rumah mereka, biasanya pihak kurir Shopee Ekspres tidak akan langsung menggagalkan pengiriman, melainkan menghubungi nomor yang tertera terlebih dahulu untuk menanyakan alamat sebenarnya .

Penyebab lainnya yang mengakibatkan banyak paket yang pending yaitu kesulitan menuju alamat yang tertera karena tertutupnya akses jalan atau kendala kendala teknis lainnya yang mungkin terjadi. Paket yang gagal dikirim akan dilakukan pengiriman kembali di hari berikutnya. Pihak jasa pengiriman memiliki waktu maksimal untuk melakukan pengiriman kembali yaitu 3 kali percobaam pengiriman ke konsumen.

Tabel 1.3

Data Paket Return Tahun 2023

Bulan	Jumlah Return
Januari	10.020
Februari	8.634
Maret	1.143
April	13.336
Mei	10.660
Juni	11.283
Juli	11.807

Agustus	13.138
September	15.829

Sumber: Shopee Express Jambi Selatan Kota Jambi (data diolah) 2023

Dari tabel 1.3 diatas dapat dilihat bahwa jumlah nilai return perbulannya terhitung tinggi. Hal ini disebabkan karna adanya perbedaan gambar dan informasi produk yang terdapat dalam iklan yang buat secara berlebihan oleh penjual agar dapat menarik minat beli pelanggan sehingga konsumen menerima barang tidak sesuai dengan apa yang dipesan sebelumnya. Selain itu, persoalan tentang pengiriman juga dapat menjadi masalah apabila paket produk memperoleh penanganan yang kurang tepat dari pihak ekspedisi, sehingga produk sampai ketangan konsumen dalam kondisi cacat atau rusak. Adapula toko yang tidak melawati proses QC (*quality control*) sebelum pengiriman produknya, atau lalai dalam tahap QC sehingga meloloskan produk yang seharusnya tidak sesuai standar kualitas.

Dari kasus tersebut dapat membuat konsumen merasa dirugikan karna konsumen merasa tidak membutuhkan barang tersebut sehingga mengajukan pengembalian dana berupa uang tunai sesuai dengan jumlah pembayaran awal dalam membeli barang tersebut agar dapat dipergunakan untuk membeli keperluan lainnya.

Kasus tersebut menyebabkan pekerjaan sebelumnya menjadi tertumpuk sehingga menghambat untuk memenuhi target yang telah ditetapkan. selanjutnya karyawan harus menyelesaikan pekerjaannya melebihi waktu yang telah ditentukan karena pada jam kerja biasa mereka tidak bisa menyelesaikan pekerjaan sehingga harus menambah jam kerja atau melembur.

Hal ini membuat beban kerja semakin berat, sehingga membuat kurir berada pada kondisi tertekan, karena harus datang lebih pagi dan pulang melebihi jam kerja. Bahkan, walaupun jumlah jam kerja sudah ditambah, namun pendistribusian paket belum juga selesai.

Namun masih ada beberapa karyawan yang kurang termotivasi dalam bekerja karena tidak adanya *reward* yang diberikan kepada karyawan Shopee Ekspres. Motivasi kerja mempengaruhi kinerja karyawan. Semakin karyawan termotivasi dalam bekerja maka tujuan perusahaan akan lebih mudah untuk tercapai.

Karyawan yang memiliki motivasi yang rendah akan sulit terpengaruh oleh beban kerja yang ada. Sehingga karyawan tetap akan bekerja sesuai dengan kemauannya dan akan terhambat untuk mendapatkan hasil kinerja yang maksimal sesuai yang diharapkan perusahaan. Apabila beban kerja yang dirasakan karyawan rendah, maka karyawan akan bekerja dengan hasil semaksimal mungkin apalagi di dukung dengan motivasi yang tinggi dari setiap karyawan, sehingga karyawan akan bekerja sesuai apa yang diharapkan pencapaian penilaian sasaran kerja karena karyawan mampu bekerja sesuai harapan. Hal ini mengindikasikan bahwa beban kerja dan motivasi kerja tersebut berdampak atau menimbulkan pengaruh terhadap kinerja.

Sikap mental karyawan yang pro dan positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai motivasi kerja maksimal. Shopee Ekspres yang berkomitmen untuk terus berinovasi terhadap kebutuhan pelanggan. Terus menerus menciptakan standar operasi. Kami optimis bahwa *rute* dan

meminimalkan biaya transportasi untuk menyediakan kebutuhan pelanggan agar lebih efisien, waktu dan keamanan pelayanan pengiriman ekspres.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti ingin mengkaji dan meneliti permasalahan tersebut dengan memfokuskan variabelnya yaitu beban kerja, motivasi kerja, dan kinerja karyawan. Oleh sebab itu penulis melakukan penelitian dengan judul **“Beban Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja karyawan Shopee Ekspres Jambi Selatan Kota Jambi”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh beban kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan Shopee Ekspres Jambi Selatan Kota Jambi?
2. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan Shopee Ekspres Jambi Selatan Kota Jambi?
3. Apakah terdapat pengaruh beban kerja dan motivasi kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan Shopee Ekspres Jambi Selatan Kota Jambi?

1.3 BATASAN MASALAH

Dalam penelitian ini dirancang pembatasan masalah dikarenakan keterbatasan materi, waktu dan cakupan ruang lingkup penelitian yang sangat luas, untuk itu penulis membatasi permasalahan yaitu:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada karyawan yang bekerja di Shopee Ekspres Jambi Selatan Kota Jambi.

2. Penelitian ini hanya difokuskan pada beban kerja (X1) dan motivasi kerja (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) Shopee Ekspres Jambi Selatan Kota Jambi.
3. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh beban kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan Shopee Ekspres Jambi Selatan Kota Jambi.
2. Mengetahui pengaruh motivasi kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan Shopee Ekspres Jambi Selatan Kota Jambi.
3. Mengetahui pengaruh beban kerja dan motivasi kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan Shopee Ekspres Jambi Selatan Kota Jambi.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Shopee Ekspres Jambi Selatan Kota Jambi

Dapat memberikan informasi tambahan serta bisa digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi Shopee Ekspres Jambi Selatan Kota Jambi untuk lebih memahami sejauh mana beban kerja dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Shopee Ekspres Jambi Selatan Kota Jambi dan dapat membantu pihak Shopee Ekspres Jambi Selatan Kota Jambi dalam mengambil kebijakan yang tepat dalam mencapai tujuan yang akan ditetapkan.

2. Bagi Karyawan

Dapat memberikan informasi terkait tentang beban kerja, motivasi kerja, kinerja karyawan.

3. Bagi Peneliti

Dapat memberikan manfaat dalam segi wawasan serta pengetahuan tentang teori-teori yang mencakup beban kerja, motivasi kerja, dan kinerja karyawan.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Dapat dijadikan sumber referensi dalam membuat serta mengembangkan penelitian yang relevan berkaitan dengan beban kerja, motivasi kerja, kinerja karyawan.