

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia mengalami perkembangan teknologi yang sangat canggih dan pesat, terutama pada sector perekonomian. Ditandai dengan perusahaan mengembangkan usahanya melalui online, sehingga masyarakat mulai menggunakan jasa online untuk kesehariannya dengan alasan jauh lebih praktis, cepat dan efisien. Seperti pada saat ini jasa pengiriman barang memiliki andil besar dalam perkembangan bisnis di suatu perusahaan terutama yang bergerak dibidang pendistribusian barang dari antar wilayah sampai dengan lintas pulau.

Dengan adanya jasa pengiriman barang yang profesional tentu distribusi atau logistik barang kelokasi yang berbeda tersebut semakin mudah yang penting adalah bagaimana perusahaan ekspedisi tersebut tetap konsisten mengelola perusahaan dengan melayani pelanggan semaksimal mungkin. Pelayanan yang baik menjadi suatu daya tarik pelanggan tetap setia dalam memilih ekspedisi yang mampu memperlakukan pelanggan dengan layanan ramah, murah, cepat aman serta mampu mau menyediakan asuransi bila perlu.

Salah satu penyebab kebutuhan masyarakat terhadap jasa pengiriman barang yang semakin meningkat ini adalah munculnya trend berbelanja online yang telah menyebar dikalangan anak remaja hingga dewasa. Alasan sebagian besar masyarakat memilih berbelanja secara online, selain karena lebih mudah, harga yang ditawarkan relative lebih murah, sehingga trend berbelanja secara online tersebut sangat memerlukan jasa ekspedisi yang terpercaya agar barang yang mereka pesan bisa sampai seperti apa yang mereka harapkan. Hal inilah

yang salah satu menyebabkan semakin tingginya tingkat kebutuhan masyarakat terhadap jasa ekspedisi yang mana mempengaruhi munculnya berbagai perusahaan ekspedisi yang saat ini semakin menjamur. Tidak hanya menawarkan pengiriman dan pengantaran barang, pihak ekspedisi juga menawarkan jasa penjemputan barang dari sipengirim untuk menuju counter ekspedisi tersebut, sehingga konsumen tidak perlu mengantar barang ke kantor, oleh karena itu adanya sprinter atau kurir menjadi sangat penting dalam kegiatan bisnis industri ini.

Perusahaan ekspedisi membutuhkan banyak sprinter atau kurir untuk memenuhi kebutuhan konsumen, oleh sebab itu perusahaan ekspedisi membutuhkan banyak kurir untuk menjalankan bisnis ini. Kurir tidak hanya berperan sebagai pengantar barang, tetapi kurir juga menjadi tolak ukur keberhasilan perusahaan ekspedisi dalam menjalankan visi misi perusahaan dan dapat memuaskan kebutuhan konsumen. Salah satu perusahaan ekspedisi yang banyak diminati oleh konsumen saat ini adalah J&T express.

Perseroan Terbatas (PT) Karya Niaga Abadi biasa disebut dengan J&T Express adalah perusahaan anak cabang yang bergerak dalam bidang ekspedisi dan logistik di bawah naungan PT Global Jet Express yang beroperasi pada tahun 2015. Perusahaan baru yang menggunakan IT dalam menawarkan jasanya secara cepat (express) dengan keunggulan yang kompetitif, inovatif dan berbeda.

J&T express membuktikan dirinya menjadi salah satu perusahaan ekspedisi yang paling digandrungi masyarakat masa kini, hal tersebut dibuktikan oleh pencapaian J&T express dengan menjadi *Top Brand Award* selama tiga tahun berturut turut dengan kategori *courier service* atau pengiriman terbaik di

Indonesia pada tahun 2018,2019, dan 2020. *Top Brand Index* merupakan barometer untuk pengukuran kesuksesan sebuah merek produk dipasar dan merek yang memperoleh *Top Brand Index min 10%* dan menurut hasil survey berada di posisi *top three*, maka merek tersebut akan menyandang predikat merek *Top Brand Award*. Dilansir dari laman situs www.topbrand-award.com, yang dibuktikan dari berikut ini yaitu Tabel 1.1 *Top Brand Index* kategori kurir perusahaan jasa pengiriman dan logistic periode 2018-2020 sebagai berikut:

Tabel 1.1 *Top Brand Index* kategori kurir perusahaan jasa pengiriman dan logistic periode Tahun 2018-2020

Top	2018		2019		2020	
	TBI	TOP	TBI	TOP	TBI	TOP
JNE	45,0%	TOP	26,4%	TOP	27,3%	TOP
J&T	13,9%	TOP	20,3%	TOP	21,5%	TOP
SICEPAT	12,7%	TOP	13,8%	TOP	14,9%	TOP
TIKI	13,6%		12,6%		10,8%	TOP
POS INDONESIA	11,6%		5,4%		7,7%	
DHL	3,5%		3,8%		4,1%	

Sumber : www.topbrand-award.com

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa *Top Brand Index* Jasa Kurir Perusahaan Jasa Pengiriman dan Logistik Indonesia Tahun 2018, 2019, 2020 memiliki tingkat pertumbuhan yang berbeda, J&T Express mengalami tingkat kenaikan pada setiap tahunnya, dimana metode hasil survei yang dilakukan untuk pengukuran kekuatan memperoleh hasil yang cukup signifikan. Diperoleh pada tahun 2018 sebesar 13,9%, pada tahun 2019, J&T Express naik menjadi sebesar 20,3% dan pada tahun 2020 tingkat pertumbuhan J&T Express naik sebesar 21,5%, dibandingkan dengan jasa kurir dari perusahaan ekspedisi lainnya

Keberhasilan J&T ekspres menjadi perusahaan ekspedisi yang paling dipercaya oleh konsumen tidak lepas dari sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan tersebut. Kinerja karyawan J&T Ekspres dinilai sangat memuaskan sehingga banyak konsumen yang mempercayakan jasa kirim dan

antar paket melalui perusahaan yang memiliki tagline “*Express Your Online Business*” tersebut. J&T express sangat memperhatikan SDM yang dimiliki, terutama karyawan yang bertugas menjadi kurir, hal inilah yang menjadi kunci kesuksesan J&T yang berhasil meraih gelar *top brand* selama tiga tahun berturut turut. Akan tetapi, keberhasilan J&T ekspres dalam pelaksanaannya tidak selalu berjalan mulus, pada kenyataannya sering kali terjadi kesalahan yang dilakukan oleh karyawan karena kurangnya ketelitian dan keteledoran yang dilakukan oleh karyawan, seperti salah alamat dalam pengantaran paket, ketidak hati-hatian kurir yang menyebabkan kerusakan, atau keterlambatan pengiriman yang sudah melebihi estimasi pengiriman yang seharusnya, dan ketidak ramahan dalam pelayanan, oleh sebab itu sering kali pihak J&T menerima complain dari konsumen mengenai kinerja karyawan J&T Express.

Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan berdasarkan ketentuan pekerjaan yang telah di tentukan oleh perusahaan. Menurut Jufrizen (2018) menyebutkan Semakin baik kinerja karyawan diperusahaan tersebut maka semakin mudah perusahaan mencapai tujuannya, dan sebaliknya apabila kinerja karyawan itu rendah maka semakin sulit perusahaan dalam mencapai tujuannya. Oleh sebab itu, Kinerja karyawan berperan besar untuk mencapai tujuan perusahaan, kinerja karyawan yang baik dapat meningkatkan mutu dan kualitas perusahaan tersebut, sebaliknya jika kinerja karyawan dinilai buruk akan sangat menghambat visi misi perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan dari perusahaan guna lebih menggali potensi karyawan agar karyawan agar mampu menjalankan tugas yang dibebankannya dengan baik dan mampu bertanggung jawab dengan pekerjaannya.

Proses peningkatan kinerja karyawan ini tentu memiliki tahapan-tahapan yang harus dilakukan agar kinerja karyawan dapat meningkat. Pada pelaksanaannya terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, salah satunya adalah motivasi dan kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya. Kurangnya motivasi sering kali menyebabkan karyawan kurang bergairah dalam melakukan pekerjaan. Oleh sebab itu perusahaan harus bisa mendoktrin motivasi positif untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Perusahaan harus memberikan suatu cara untuk meningkatkan motivasi karyawannya. Salah satu cara yang dapat dilakukan yakni atasan harus berperan aktif dalam membangun komunikasi dengan para karyawan misalnya dengan cara memberikan fasilitas yang dapat memudahkan pekerjaan para karyawan, memberikan bonus tambahan bagi karyawan yang tidak datang terlambat ataupun karyawan yang mencapai target pengiriman dalam kurun waktu satu bulan sehingga tugas tugas akan cepat terselesaikan. Oleh sebab itu, dalam meningkatnya motivasi kerja karyawan hal tersebut diharapkan sejalan dengan meningkatnya kinerja karyawan, sehingga visi misi perusahaan dapat terealisasi dengan baik. Selain motivasi, kepuasan kerja karyawan juga menjadi masalah yang harus diperhatikan perusahaan, karyawan yang merasa tidak puas dalam menjalankan tugasnya akan menghambat tercapainya visi misi perusahaan.

Perusahaan menginginkan karyawannya produktif dalam bekerja dan setia kepada perusahaan. Upaya perusahaan untuk mewujudkan hal tersebut adalah dengan memberikan kepuasan kerja kepada karyawan. Titik Rosita (2016) mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap karyawan terhadap bagaimana mereka memandang pekerjaannya. Kepuasan karyawan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah menciptakan hubungan yang

harmonis antara perusahaan dengan karyawan. Hal tersebut di dukung dari hasil prasurvey yang dilakukan terhadap 38 responden di dapatkan data sebagai berikut:

Tabel 1.2 Hasil Kuesioner Pra-survey mengenai Kepuasan Kerja

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Pekerjaan yang diberikan menantang	30	5	3	-
2	Gaji yang diterima belum sesuai yang diharapkan.	35	3		-
3	Pengawasan yang diberikan atasan kaku pada aturan	20	18		-
4	Tidak ada kesempatan maju	20	5	13	-
5	Fasilitas dan kebutuhan tercukupi dan memadai	15	13	10	-
Total		120	42	23	

Berdasarkan tabel 1.2 menurut pra survey diatas menunjukkan bahwa sebagian besar kondisi karyawan cenderung positif. Dapat dilihat dari banyaknya jawaban skala yang dipilih responden yaitu SS (Sangat Setuju) Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang mengacu tentang kepuasan kerja menurut indikator yakni, pekerjaan itu sendiri, gaji yang diterima, pengawasan, kesempatan promosi, fasilitas terpenuhi. Hasil tersebut pra survey kepuasan kerja akan memengaruhi kinerja karyawan.

Selain didukung dengan hasil kuisisioner pra-survey yang menyatakan bahwa variabel kepuasan kerja mengalami masalah, didukung juga dengan data sekunder yang diberikan oleh perusahaan kepada peneliti.

Tabel 1.3 Rekapitulasi Absensi Karyawan J&T Express Bangkalan 3 Triwulan 2021

Bulan	Jumlah					
	Karyawan	Terlambat	Izin	Sakit	Cuti	Alpa
Triwulan I	38	19	2	2	2	15
Triwulan II	38	23	1	3	1	22
Triwulan III	38	25	3	2	3	25

Sumber: Supervisor J&T Express Bangkalan, 2021

Tabel 1.3 menunjukkan dugaan ketidak stabilan tingkat kinerja karyawan di J&T Express yang ditandai dengan adanya tingkat kehadiran karyawan dari rekap absensi dalam 3 triwulan terakhir ditahun 2021. Hasilnya masih sangat *fluaktif* (berubah tidak tetap) tingkat keterlambatan meningkat, tingkat sakit, cuti dan izin hasilnya naik. Bila dilihat dari perspektif sumber daya manusia maka terlihat bahwa hal tersebut cukup besar karena dapat berimplikasi pada kinerja, sehingga disimpulkan bahwa karyawan yang tidak puas terhadap pekerjaannya akan cenderung melanggar kedisiplinan dan tanggung jawab yang diembannya

Ada banyak cara untuk meningkat kinerja karyawan yang dapat dilakukan oleh pimpinan perusahaan. Terutama dengan membangun komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan, dengan cara memberikan wejangan positif, pujian dan apresiasi terhadap kinerja karyawan yang sudah melakukan tugasnya dengan baik. Selain itu dengan melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan juga dinilai sebagai bentuk apresiasi atasan terhadap karyawannya, sehingga karyawan merasa dihargai dan memiliki kepuasan untuk menjalankan pekerjaannya. Cara lain untuk meningkatkan motivasi karyawan agar kinerjanya lebih baik adalah dengan memberikan pelatihan dan pengembangan, pengarahan terhadap peraturan kerja, pemberian bonus tambahan, pemberian tunjangan kesehatan, serta pengakuan seperti pujian dan penghargaan. Dengan demikian, adanya faktor motivasi kerja dan kepuasan kerja dapat berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kinerja karyawan. Hal ini dikarenakan kinerja karyawan tidak hanya melibatkan skill atau kemampuan karyawan itu sendiri, namun ada beberapa faktor yang bisa mempengaruhi kinerjanya. Apabila faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam keadaan baik, maka dapat meningkatkan kinerja karyawan, dan sebaliknya apabila faktor-faktor yang

mempengaruhi kinerja karyawan itu dalam keadaan kurang baik, maka kinerja pegawai juga tidak akan maksimal.

Berdasarkan temuan dan fenomena yang penulis temui, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan mengkaji secara mendalam mengenai penulisan Laporan Tugas Akhir skripsi yang berjudul “Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada J&T Express Bangkalan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan J&T Express Bangkalan?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan J&T Express Bangkalan?
3. Apakah motivasi kerja dan kepuasan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan J&T Express Bangkalan?
4. Manakah di antara variabel motivasi dan variabel kepuasan kerja yang berpengaruh secara dominan terhadap kinerja karyawan di J&T Express Bangkalan?

1.3 Tujuan Pembahasan

Berdasarkan dengan rumusan masalah, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan antara variabel motivasi terhadap kinerja karyawan di J&T Express Bangkalan.
2. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan antara variabel kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di J&T Express Bangkalan.
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel motivasi dan variabel kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di J&T Express Bangkalan.
4. Untuk mengetahui pengaruh antara variabel motivasi dan variabel kepuasan kerja yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan di J&T Express Bangkalan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat dan kontribusi semua pihak-pihak yang terkait, yakni:

1. Bagi Perusahaan J&T Express

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada perusahaan J&T Express sebagai masukan yang dapat dijadikan tolak ukur agar membantu meningkatkan kinerja sumber daya manusianya.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan terkait pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan J&T Express wilayah Bangkalan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi atau acuan dalam menyelesaikan penelitian selanjutnya untuk lebih dikembangkan.