

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang terus maju setiap hari, ditambah dengan meluasnya penggunaan internet di semua kalangan masyarakat, berpengaruh signifikan terhadap dunia bisnis. Dengan meningkatnya akses internet, masyarakat mengalami perubahan dalam pola hidup mereka, yang memungkinkan mereka untuk berinteraksi tanpa batasan jarak dan waktu. Perubahan yang dibawa oleh teknologi internet juga telah memengaruhi berbagai aspek kehidupan, termasuk perilaku konsumen. Ini dapat dilihat dari semakin banyaknya konsumen yang memilih untuk berbelanja melalui platform online (Ramadhani et al., 2023). Menurut laporan dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), total pengguna internet di Indonesia akan menyentuh angka 231 juta pengguna pada tahun 2025, yang menciptakan pasar yang sangat besar bagi platform *e-commerce* (Jadmiko, 2025).

Industri perdagangan online (*e-commerce*) mengalami perkembangan yang sangat cepat. Pertumbuhan ini memberikan dampak positif bagi sektor logistik di Indonesia. Dengan pesatnya pertumbuhan bisnis *e-commerce*, kebutuhan akan layanan pengiriman barang yang terpercaya dan biaya yang terjangkau menjadi semakin penting untuk mendukung perkembangan *e-commerce* di Indonesia (Wijaya et al., 2022). Shopee adalah platform *e-commerce* yang didirikan oleh Chris Feng dari Singapura dan berada di bawah naungan perusahaan Garena. Shopee pertama kali

diperkenalkan di Singapura pada tahun 2015, dan mulai beroperasi di Indonesia pada tahun yang sama. Selain itu, Shopee juga telah meluas ke berbagai negara lain, termasuk Malaysia, Thailand, Taiwan, Vietnam, dan Filipina. Shopee menyediakan layanan jual beli online yang praktis dan cepat. Platform ini tersedia dalam bentuk aplikasi mobile dan website, sehingga memudahkan pengguna untuk berbelanja secara online (Gunawan, 2022). Shopee adalah sebuah platform yang menawarkan pengalaman berbelanja online yang mudah diakses, aman, dan cepat bagi para penggunanya (Wijoyo et al., 2023).



Gambar 1. 1 Data Pengunjung Marketplace

Sumber: SimilarWeb, 2024

Berdasarkan data dari gambar 1.1 pada awal 2024 Shopee mendapat urutan pertama menjadi marketplace dengan kunjungan pengguna sebanyak 235,9 juta dan disusul oleh tokopedia dengan pengunjung 100,3 juta. Ketiga ada lazada dengan

perolehan kunjungan sebesar 45,03 juta dan blibli sebanyak 24,15 juta. Urutan kelima dipegang oleh bukalapak dengan data pengunjung 4,42 juta (Anggraini, 2024).

Shopee kemudian meluncurkan Shopee Express sebagai layanan pengiriman yang dirancang untuk memberikan solusi logistik yang cepat dan efisien. Saat ini, Shopee Express telah berkembang dengan menawarkan tiga jenis layanan utama, yaitu Shopee Express Standard, Shopee Express Sameday, dan Shopee Express Instant. Layanan pertama, SPX Standard, ditujukan untuk pengiriman ke Pulau Jawa dan daerah di luar Jawa dengan waktu pengiriman yang bisa mencapai satu minggu. Sementara itu, layanan Sameday dan Instant dirancang untuk pengiriman dalam jangkauan tertentu. Layanan Sameday dapat menyelesaikan pengiriman dalam waktu 24 jam, sedangkan layanan Instant mampu menyelesaikan pengiriman dalam waktu maksimal 3 jam. Shopee Express berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan guna memastikan kepuasan konsumen (Wijaya et al., 2022).

Tabel 1. 1 Persentase Pengguna Layanan Pengiriman, Populix 2023

Layanan pengiriman	Persentase (%)
Jnt	58
Shope Express	32
Jne	27
Si Cepat	23
Gosend	7
Grab Express	4
Ninja Express	4

Layanan pengiriman	Persentase (%)
Pos Indonesia	3
Tiki	2
Wahana	1
Paxel	1

Sumber: Makronesia.id

Berdasarkan data pada tabel 1.1 ekspedisi Shopee Express menduduki posisi kedua dari berbagai ekspedisi yang ada. Hal tersebut merupakan suatu kemajuan untuk Shopee Express, dikarenakan Shopee Express termasuk perusahaan logistik yang baru hadir pada tahun 2018 yang lalu. Namun meskipun dikatakan baru, Shopee Express perkembangannya sangat baik. Dibuktikan dengan adanya survei tersebut shopee mampu berada pada posisi kedua.

Shopee mengumumkan tidak akan lagi menawarkan layanan pengiriman standar dan ekonomi untuk J&T Express di Indonesia mulai April 2025. Menurut Shopee, perubahan ini tidak akan memengaruhi layanan pengiriman mereka. Perubahan ini sebelumnya telah dikomunikasikan kepada penjual sejak Maret 2025 untuk memastikan keberlangsungan operasional. J&T Cargo, yang berbeda dari layanan inti J&T Express, tetap tersedia dan khusus untuk parsel berukuran besar. Meskipun tidak lagi menggandeng pihak J&T Express, setidaknya ada 10 mitra logistik lainnya yang akan menyediakan layanan pengiriman di Shopee, termasuk Shopee Xpress dan JNE. Dengan begitu pengguna ekspedisi Shopee Express akan meningkat, bahkan bisa

menjadi ekspedisi dengan pengguna terbanyak di Indonesia beberapa tahun mendatang.

Tabel 1. 2 Kantor Shopee Express Di Bangkalan

No.	Kantor Shopee Express
1	Bangkalan HUB
2	Blega
3	Bangkalan Kota Hub
4	Sepulu
5	Kamal
6	Tanah Merah
7	Arosbaya
8	Kwanyar

Sumber: Shopee Express Bangkalan, Maret 2025

Berdasarkan tabel 1.2 diketahui bahwa kantor Shopee Express yang berada di Kabupaten Bangkalan sudah ada 8 kantor. Dimulai dari bangkalan hub yang berlokasi di kecamatan burneh, kemudian kecamatan blega dan bangkalan kota juga menyusul membuka kantor baru. Dilanjutkan oleh kantor sepulu, kamal juga ikut diresmikan. Selanjutnya pada awal tahun ini kecamatan kamal, dan arosbaya telah dibuka. Kemudian yang terakhir pada bulan Februari lalu kantor tragah juga telah dibuka. Tahun ini perkembangan Shopee Express sangat pesat, khususnya pada Kabupaten Bangkalan.

Penelitian ini di fokuskan pada karyawan yang menjadi kurir/pengantar paketnya saja. Kurir Shopee Express di bagi menjadi 2 jenis kemitraan kerja, yang pertama adalah jenis Mitra, dan kedua adalah jenis Dedicated.

Tabel 1. 3 Jenis Kemitraan Kurir Shopee Express

Fitur	Kurir mitra	Kurir dedicated
Status kerja	Mitra usaha/independen	Karyawan shopee express
Kontrak kerja	Kontrak mitra	Kontrak karyawan
Gaji	Fee paket terkirim	Gaji UMK dan tunjangan
Fleksibilitas	Tinggi	Lebih terstruktur

Sumber: Shopee Express Bangkalan, Maret 2025

Berdasarkan tabel 1.3 status kerja kurir jenis mitra adalah pada saat pertama kali menjadi kurir shopee, kemudian jika pekerjaannya selama 3-6 bulan di nilai bagus, maka shopee akan menjadikan jenis kurir tersebut menjadi jenis dedicated. Sedangkan untuk gaji, jenis mitra mendapatkan gaji dengan perhitungan paket yang yang berhasil terkirim, untuk Shopee Express Bangkalan perpaketnya adalah Rp. 1.800. Jenis dedicated mendapatkan gaji tetap/UMK Bangkalan, fee transportasi dan tunjangan. Berdasarkan gaji tersebut kurir Shopee Express masih belum merasakan kepuasan kerja, karena intensitas pekerjaan dengan gaji yang didapatkan belum sebanding, terutama bagi kurir jenis mitra. Kurir Shopee Express kerap kali rekrutmen karyawan, setelah peneliti mencari informasi kebanyakan dari mereka keluar setelah bekerja 3-6 bulan. Namun peneliti tidak dapat menguraikan data pemberhentian kurir tersebut, dikarenakan tidak mendapatkan data yang lengkap.

Tabel 1. 4 Data Kinerja Kurir Shopee Express Bangkalan

Bulan	Paket Masuk	Paket Berhasil	Paket Gagal /Terlambat
November	90.935	88.207	2.728
Desember	96.735	93.833	2.902
Januari	105.665	102.496	3.169
Februari	120.905	117.278	3.627
Maret	135.979	131.220	4.759

Sumber: Shopee Express Bangkalan, Maret 2025

Berdasarkan Tabel 1.4 dapat diketahui bahwa selama lima bulan terakhir, yaitu pada bulan November terjadi kegagalan pengantaran paket sebanyak 2.728 paket, bulan desember terjadi kegagalan pengantaran paket sebanyak 2.902 paket, Januari sebanyak 3.169 paket, februari sebanyak 3.627 paket dan yang paling banyak terjadi pada bulan maret yaitu sebanyak 4.759 paket yang gagal diantar oleh kurir Shopee Express bangkalan. Hal ini mengindikasikan adanya masalah dalam kinerja kurirnya. Diduga permasalahan tersebut dikarenakan kurangnya disiplin kerja, dan motivasi para kurir Shopee Express bangkalan yang menyebabkan kurang maksimalnya kinerja kurir.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja adalah salah satu faktor krusial yang memengaruhi kinerja karyawan. Disiplin kerja menggambarkan sejauh mana seorang karyawan mematuhi aturan perusahaan, menjalankan tugas dengan tanggung jawab, serta menjaga efisiensi dalam bekerja. Menurut Hasibuan (2016), disiplin kerja yang baik akan menghasilkan suasana kerja yang mendukung, meningkatkan produktivitas, dan mempercepat pencapaian tujuan organisasi. Dalam

konteks kurir Shopee Express, disiplin kerja sangat berpengaruh terhadap ketepatan waktu pengiriman, keakuratan dalam menangani paket, serta kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Utari et al., 2020) mengatakan bahwa disiplin kerja mempunyai dampak yang baik dan berarti terhadap kinerja karyawan. Penelitian lain juga mengatakan disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Len Industri Bandung (Budiana et al., 2023). Begitupun menurut (Hakim et al., 2021) mengatakan bahwa disiplin kerja dapat berdampak positif pada kinerja karyawan Copitiem Cafe and Restaurand. Namun penelitian yang dilakukan (Palutturi et al., 2020) berbeda, hasil penelitiannya mengatakan bahwa tidak ada pengaruh secara signifikan diantara disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada kantor Dinas Kesehatan Pulau Tanimbar.

Selain disiplin kerja, motivasi kerja juga menjadi faktor yang berkontribusi terhadap kinerja karyawan. Motivasi kerja dapat muncul dari dua yaitu faktor intrinsik, seperti kepuasan dalam menyelesaikan tugas, maupun dari faktor ekstrinsik, seperti insentif finansial dan pengakuan dari perusahaan. Menurut Herzberg (1959), motivasi kerja dapat dikategorikan menjadi dua faktor, yaitu faktor motivator (intrinsik) yang mencakup pencapaian dan tanggung jawab, serta faktor pemeliharaan (ekstrinsik) yang mencakup gaji dan kondisi kerja. Dalam konteks kurir Shopee Express, motivasi kerja yang tinggi dapat meningkatkan semangat kerja, mengurangi tingkat absensi, serta meningkatkan loyalitas terhadap perusahaan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Tasya & Gilang, 2020) menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di

PT TASPEN Bandung. Selain itu (Mahmudah & Pratminingsih, 2024) juga mengungkapkan bahwa motivasi kerja dapat memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan BKD Pemprov Jawa Barat. Penelitian lain juga mengatakan motivasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja guru IPA di Kabupaten Jember (Bektiarso et al., 2021). Begitupun menurut (Sukri et al., 2021) menyatakan bahwa motivasi kerja cukup signifikan berpengaruh pada kinerja karyawan Koperasi. Sedangkan menurut (Idris, Wijaya, et al., 2020) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Kantor Wilayah Kabupaten Palembang. Namun berbeda dengan penelitian (Idris, Choiriyah, et al., 2020) bahwa motivasi tidak memiliki dampak signifikan terhadap kinerja karyawan di Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Sumatera Selatan.

Tabel 1. 5 Data Absensi Kurir Shopee Express Bangkalan

Bulan	Jumlah Karyawan	Absen		
		Sakit	Izin	Alfa
November	52	1	-	-
Desember	52	2	2	1
Januari	52	2	-	2
Februari	52	4	-	2
Maret	52	4	2	2
Total	52	13	4	7

Sumber: Shopee Express Bangkalan, Maret 2025

Berdasarkan tabel 1.5 diketahui dalam lima bulan terakhir, Shopee Express Bangkalan tercatat 4 karyawan absen dengan izin dan 13 absen karena sakit. Lebih lanjut, ketidakhadiran tanpa izin (alfa) sebanyak 7 kali juga terjadi pada bulan Maret, yang menunjukkan potensi masalah disiplin masih kurang baik. Peneliti menduga

karena motivasi kerja yang semakin menurun dirasakan oleh karyawan, dan juga karyawan tidak mencapai kepuasan dalam bekerja, sehingga semakin lama masa kerjanya karyawan tersebut kinerjanya menurun.

Kepuasan kerja adalah evaluasi pribadi seorang individu terhadap pekerjaannya, yang mencerminkan apakah pekerjaan tersebut memenuhi nilai-nilai atau kebutuhan dasar mereka (Helmi & Abunar, 2021). Konsep ini juga dapat digambarkan sebagai rangkaian perasaan, baik positif maupun negatif, yang seseorang rasakan terhadap pekerjaannya. Menurut (Sudiyanto, 2020) berpendapat bahwa kepuasan kerja adalah faktor penting yang memengaruhi kinerja. Oleh sebab itu, untuk mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas, organisasi perlu memprioritaskan kepuasan kerja karyawan, karena hal ini dianggap krusial dalam pelaksanaan tugas. Menurut (Octavianti & Hamni, 2022) menambahkan bahwa karyawan yang puas cenderung bekerja dengan baik, aktif, dan memiliki semangat tinggi. Kondisi ini secara positif akan meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan melalui peningkatan sikap, perilaku, dan keterampilan. Sebaliknya, karyawan yang tidak puas tidak akan mencapai kepuasan psikologis, yang berpotensi memicu sikap negatif, perilaku menyimpang, bahkan frustrasi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Rudiansyah, 2022) dengan judul “The Effect Of Motivation, Kepuasan Kerja, And Disiplin Kerja On Kinerja Karyawan”, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara terpisah, setiap variabel motivasi, kepuasan kerja, dan disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, ketika dilihat secara bersamaan, motivasi,

kepuasan kerja, dan disiplin kerja juga memberikan dampak signifikan terhadap kinerja karyawan di Suzuki Finance Banjarmasin. Begitupun penelitian (Hanif & Ady, 2022) yang berjudul “The Influence of Disiplin Kerja, Kepuasan Kerja and Motivasi Kerja on Kinerja Karyawan in Development Institutions East Java Province Construction Services”, hasil penelitian menyebutkan bahwa secara bersamaan disiplin kerja, kepuasan kerja, dan motivasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja. Selain itu, ketika dianalisis secara terpisah, masing-masing variabel tersebut juga memberikan dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan di sektor Jasa Konstruksi Provinsi Jawa Timur.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas pengaruh disiplin kerja, motivasi kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, masih sedikit penelitian yang secara khusus meneliti keterkaitan faktor-faktor tersebut dalam industri jasa pengiriman, khususnya di Shopee Express. Menurut (Gibson et al., 2012), setiap industri memiliki karakteristik kerja yang berbeda, sehingga perlu dilakukan penelitian yang lebih spesifik untuk memahami faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan dalam industri tertentu. Mengingat peran strategis kurir dalam menjaga reputasi perusahaan dan kepuasan pelanggan, penting untuk mengkaji lebih dalam mengenai faktor-faktor yang dapat meningkatkan kinerja mereka.

Oleh karena itu berdasarkan fenomena dan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, peneliti mempunyai inisiatif untuk melakukan penelitian tentang “PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA

KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KURIR SHOPEE EXPRESS BANGKALAN”

B. Rumusan Masalah

Sehubungan dengan uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini diantaranya:

1. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pada Kurir Shopee Express Bangkalan?
2. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pada Kurir Shopee Express Bangkalan?
3. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Kurir Shopee Express Bangkalan?
4. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Kurir Shopee Express Bangkalan?
5. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Kurir Shopee Express Bangkalan?
6. Apakah terdapat pengaruh antara variabel Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi pada Kurir Shopee Express Bangkalan?
7. Apakah terdapat pengaruh antara variabel Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi pada Kurir Shopee Express Bangkalan?

C. Tujuan penelitian

Berikut beberapa tujuan diadakannya penelitian:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada Kurir Shopee Express Bangkalan?
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada Kurir Shopee Express Bangkalan?
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Kurir Shopee Express Bangkalan?
4. Untuk mengetahui adanya pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Kurir pada Shopee Express Bangkalan?
5. Untuk mengetahui adanya pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Kurir Shopee Express Bangkalan?
6. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi pada Kurir Shopee Express Bangkalan?
7. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi pada Kurir Shopee Express Bangkalan?

D. Manfaat penelitian

1. Bagi peneliti, untuk menerapkan teori yang selama ini diperoleh selama berada di bangku kuliah sehingga diharapkan akan menambah wawasan ilmu pengetahuan yang nantinya dapat berguna bagi penulis.
2. Bagi perusahaan, diharapkan dapat mengukur Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Dan Kepuasan Kerja Kurir Shopee Express Bangkalan, sehingga dapat meningkatkan Kinerja Karyawan.
3. Bagi institusi akademis, penelitian ini diharapkan dapat melengkapi koleksi referensi perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura. Selain itu, skripsi ini berpotensi menjadi bahan rujukan bagi mahasiswa yang berminat melakukan penelitian lanjutan di bidang serupa.
4. Bagi peneliti selanjutnya, dapat memberi gambaran mengenai Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, dan Kepuasan Kerja di dalam masyarakat.