

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam perkembangan zaman dan teknologi masa kini banyak kegiatan yang dilakukan masyarakat yang serba instan karena mempunyai kegiatan yang sibuk untuk keluar rumah atau kantor. Sehingga masyarakat lebih memilih yang cepat, simple dan praktis tanpa harus keluar rumah ataupun kantor. Salah satunya yaitu layanan pesan antar makanan yang sangat populer saat ini. Selain juga mempermudah konsumen mendapatkan makanan, layanan ini juga dapat meningkatkan penjualan bagi perusahaan tersebut. Dengan memanfaatkan hal itu, maka muncul peluang yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, yaitu jasa kurir *Pyramid Express* wilayah Bangkalan Kamal adalah jawaban yang tetap untuk membantu kebutuhan masyarakat (*Owner Pyramid Express:2021*)

Kurir *Pyramid Express* merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang *KPE Food* (pembelian makanan atau minuman), *KPE Send* (pengiriman makanan, barang atau file), *KPE Mart* (belanja di toko), *KPE Ride* (antar penumpang) dan kurir ini juga menyediakan jasa *KPE Promote* (pasang iklan di akun Instagram kurir *Pyramid Express* secara gratis). Adanya jasa kurir ini masyarakat dengan mudah untuk antar jemput makanan, *delivery order* makanan atau barang sesuai yang diinginkan, hanya dengan melakukan pemesanan secara online apa yang mereka inginkan dan menunggu untuk pesanan diantarkan ketempat yang diinginkan (*Owner Pyramid Express:2021*).

Kurir *Pyramid Express* didirikan oleh seorang anak muda bernama Moh.Hasani yang berumur 21 tahun. Dengan memulai jasa kurirnya yang hanya sekedar hobi motor, dan pernah menjadi ojek dari Madura Surabaya.

Berawal dari hobi motor, kemudian membuka jasa kurir yang hanya sekedar mencoba dan akhirnya berkembang sampai saat ini. Usaha yang dijalankan belum masih satu tahun, nama kurir *Pyramid* ini terlahir dari nama usaha keluarga. Kantor kurir *pyramid express* ini terletak di JL. KH. Moch Yasin Gg. VI No.3, Kemayoran, Kec. Bangkalan, Kabupaten Bangkalan, Jawa Timur 69116, Indonesia. Jam operasional dimulai jam 08.00-22.00 WIB. Salah satu keunggulan kurir *Pyramid* ini dari pada kurir yang lain yaitu karyawannya menggunakan motor gedek (sejenis KLX, NINJA), karena rata-rata yang menjadi kurir *Pyramid* yaitu Geng motor (*Owner Pyramid Express:2021*).

Sistem pesanan yang diterapkan di *Pyramid* yaitu, pesanan konsumen akan masuk ke admin kurir, kemudian admin yang akan membagi pesanan ke semua kurir yang sedang *standbay* ditempat. Kemudian admin sekaligus menentukan ongkir yang akan dibayarkan dan pesanan yang akan dikirim. Ongkir per km Rp1.500, jika melebihi jarang 20km, maka harga ongkir barang Rp2.200/km, sedangkan ongkir per orang Rp2.400/km. Seiring berjalannya waktu, banyak yang tertarik menjadi kurir dari berbagai latar belakang yang berbeda mulai dari yang tidak mengenyam pendidikan hingga pendidikan tinggi, karena pekerjaan kurir yang bisa dijadikan pekerjaan sampingan (*Owner Pyramid Express:2021*).

Perusahaan Kurir *Pyramid Express* mampu menerapkan kebijakan fleksibilitas bagi para karyawan dalam bekerja. Jam kerja kurir mulai jam 08.00-22.00, dengan arahan dari admin kapan mereka mulai mengatarkan barang dan dimana mereka akan mengantarkan barang. Sehingga mereka dapat memprediksi waktu kerja yang fleksibel dengan perjalanan yang ditempuh tanpa harus berebutan orderan yang diterima. Karena, setiap pesanan akan langsung

masuk ke admin, kemudian admin yang akan memerintah setiap kurir. Kebijakan yang diberikan arahan oleh admin membuat kurir tidak dapat memilih dimana tempat mereka akan bekerja, karena mereka dijadwalkan bekerja di daerah Kamal atau Bangkalan Kota. Sehingga ketika mereka presensi untuk mulai bekerja, maka admin akan langsung menyebutkan dimana mereka akan bekerja (*Owner Pyramid Express:2021*).

Seperti hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada dua orang kurir, bahwa mereka mengatakan adanya kebijakan tersebut kurir merasakan bahwa mereka tidak fleksibel dalam memilih tempat mereka bekerja, mereka harus siap ditempatkan dimana akan bekerja. Berbeda kurir satunya, yang merasakan keberatan karena rumah dan tempat mereka bekerja terlalu jauh, mereka pun harus mengikuti arahan admin untuk memenuhi targetnya. Walaupun dari jam kerja mereka bisa memilih akan bekerja pada pagi, siang ataupun sore.

Menurut penelitian Imam Syaiful Wicaksono (2021), 77% dari generasi milenium mengatakan jam kerja fleksibel akan membuat jam kerja mereka produktif. Beberapa orang berfikir waktu terbaik pada pukul 10.00 pagi, tetapi sebagian orang lain pada 02.00 dini hari. Perubahan ini telah meningkatkan tuntutan dalam jadwal kerja yang fleksibel dengan menyesuaikan diri diluar tempat kerja. Pemberian fleksibilitas kerja dapat memikat, mendapatkan, dan mempertahankan anggota organisasi dengan kualitas yang baik dalam organisasi. Pemberian fleksibilitas kerja dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan maupun karyawan perusahaan. Untuk perusahaan, adanya fleksibilitas kerja dapat memikat, mendapatkan, dan mempertahankan karyawan dalam kualitas yang baik di perusahaan tersebut, penelitian Luis Praeselliya, dkk

(2021). Selain faktor fleksibilitas kerja, kompensasi juga menjadi salah satu yang diperhitungkan dalam jasa Kurir ini.

Pada sebuah perusahaan, kompensasi yang diberikan oleh organisasi tersebut merupakan hal penting bagi perusahaan. Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan perusahaan. Kompensasi penting bagi seorang karyawan untuk memaksimalkan kemampuan bekerja yang mereka miliki. Kompensasi yang tinggi juga penting bagi karyawan untuk memenuhi kebutuhannya dan mensejahterakan hidupnya, dalam Indra Eko Saputro (2019).

Kompensasi yang diberikan Kurir *Pyamid Express* mendapatkan upah yang diterima setiap per sepuluh hari akan diambil sendiri dengan bagi hasil 20% untuk biaya administrasi Kurir *Pyamid Express*. Dengan BBM dan pulsa tidak disediakan oleh admin atau perusahaan tempat kurir bekerja melainkan menggunakan uang pribadi. Adanya peraturan BBM dan pulsa yang tidak disediakan admin, tetapi kurir merasa cukup atas upah yang diterima setiap sepuluh hari. Menurut Hasani (*owner kurir:2021*) rata-rata kurir memperoleh upah setiap 10 hari sebesar Rp800.000-1.000.000, bahkan ada diatas satu juta, dan kurir merasa cukup atas upah yang terima.

Untuk kurir yang memenuhi target atau aktif selama sepuluh hari, maka biaya administrasi yang dikeluarkan sebesar 10%. Tetapi walaupun ada kebijakan tersebut masih ada kurir yang menyalahgunakan peraturan dengan mengambil pesanan diluar admin, sehingga kurir memberikan pesanan tanpa sepengetahuan admin, dengan alasan kurir ingin mendapatkan uang tambahan

selain upah yang diterima. Begitupun dengan insentif yang diberikan perusahaan masih dianggap kurang oleh kurir karena insentif atau tunjangan diberikan setiap 3 bulan sekali berapa uang, kurir merasa insentif yang diberikan terlalu lama. (owner kurir: 2021).

Sistem upah yang diberikan oleh perusahaan dengan menerapkan asas *no work, no pay* yang bermakna jika pekerja tidak bekerja, maka tidak akan mendapatkan upah dalam peraturan pemerintahan No. 36 Tahun 2021 tentang pengupahan, pada pasal 40 ayat (1). Perusahaan kurir *Pyramid Express* ini juga menerapkan sistem Prorata (*prorate*) adalah metode hitung upah secara adil, dimana upah karyawan dibayar berdasarkan jumlah waktu kerja, apabila mereka tidak bekerja penuh dalam satuan waktu pembayaran upah. Sehingga jika kurir tidak bekerja selama 2 hari maka kurir tidak akan mendapatkan upah selama 2 hari, tetapi mereka tetap harus membayar biaya administrasi setiap 10 hari (owner kurir: 2021).

Menurut penelitian Asriani, dkk (2020), pemberian kompensasi kepada kurir dapat memotivasi dan memberikan kepuasan dalam melakukan pekerjaan. Kompensasi yang diberikan kepada kurir akan berpengaruh pada tingkat kepuasan kerja, motivasi kerja, dan hasil kerja. Pemberian kompensasi yang sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan, maka kurir akan tercapai kepuasan kerja sehingga mampu meningkatkan kinerjanya.

Tabel 1.1 Rekapitulasi Kurir yang Mendapatkan Kompensasi Setiap Bulan dari Tahun 2020-2021

Bulan											
Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu
10	16	26	23	30	21	34	21	12	18	13	10

Sumber : Admin Kurir *Pyramid Express* Bangkalan(2021).

Dari tabel diatas, menunjukkan bahwa kompensasi yang diterima kurir terdapat kenaikan dan penurunan. Dengan adanya penurunan ini merupakan faktor terjadinya penurunan kompensasi yang akan berdampak terhadap kinerja kurir. Pada tabel diatas yang memperoleh kompensasi tiap bulannya akan mendapatkan potongan biaya administrasi sebesar 10% per-10 harinya. Kompensasi diberikan atas hasil dari kinerja yang diberikan karyawan terhadap perusahaan, adanya kompensasi yang menurun disebabkan karena adanya kesibukan dirumah atau pekerjaan lain yang tidak bisa ditinggalkan, sehingga membuat kurir tidak stabil dalam melakukan pekerjaan. Upaya yang dilakukan oleh *Owner Kurir Pyramid Express* ini dengan memberikan arahan kepada kurir jika ingin mendapatkan kompensasi tersebut harus lebih bersemangat dalam melakukan pekerjaan.

Kepuasan kerja merupakan sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya, seorang dengan tingkat kepuasan tinggi akan menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaannya, begitupun sebaliknya seorang yang tidak puas dengan pekerjaannya akan menunjukkan sikap negatif. Kepuasan kerja sering ditunjukkan oleh karyawan dengan menyukai pekerjaan, keasikan dalam dalam menjalankan pekerjaan dengan kata lain kepuasan kerja adalah rasa nyaman dan hubungan positif dalam bekerja antar sesama karyawan. Sikap positif inilah

yang akan menjadi titik temu antara nilai balas jasa yang diharapkan sesuai dengan ekspektasi karyawan yang bersangkutan. Ketercapaian seorang karyawan sesuai dengan ekspektasi yang diinginkan akan berdampak pada semangat secara lahir dan batin, menurut penelitian Timoti Hendro (2018).

Kinerja yang memberikan dampak positif akan mampu meningkatkan kinerja menjadi lebih baik dalam dunia kerja, baik buruknya kinerja dalam perusahaan harus diukur dengan penilaian kinerja. Semakin mudah tingkat pengukuran penilaian kinerja akan semakin mudah dalam pencapaian indikator penilainya. Dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, kinerja karyawan merupakan hal utama yang harus diperhatikan, menurut penelitian Rasyid Satriawan Hakim (2021). Jika kinerja kurir itu baik senantiasa tujuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan terhadap jasa kurir akan terpenuhi, sedangkan jika tidak baik maka pelanggan akan beralih terhadap kurir yang lain. Penilaian kinerja maka dapat mengetahui tingkat keberhasilan kinerja yang dilakukan dalam menilai keberhasilan atau kegagalan dalam pekerjaan yang telah ditetapkan untuk mewujudkan misi dan visi perusahaan.

Tabel 1.2 Tabel Kinerja Kurir *Pyramid Express* Bangkalan Tahun 2020-2021

No	Indikator	Jumlah Kurir	Skor	%
1	Tanggung jawab	52	47	90 %
2	Kejujuran	52	44	85%
3	Kerja sama	52	50	96%
4	Tepat waktu	52	46	88%
5	Pelayanan	52	43	83%
6	kedisiplinan	52	38	73%

Sumber : Admin Kurir *Pyramid Express* Bangkalan (2021)

Pada tabel diatas menunjukkan kinerja kurir selama satu tahun, dari hasil diatas belum dapat disimpulkan bahwa kinerja mengalami penurunan. Hal ini akan memberikan pengaruh terhadap kinerja dari apa yang dilakukan kurir. Dengan adanya kepuasan kerja ingin mengetahui sejauh mana pengaruh kompensasi dan fleksibilitas kerja berpengaruh langsung atau tidak langsung terhadap kinerja dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik melakukan penelitian ini bertujuan untuk menguji **“Pengaruh Kompensasi dan Fleksibilitas Kerja Kurir *Pyramid Express* Bangkalan terhadap Kinerja dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening di Bangkalan”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka didapat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja kurir *Pyramid Express* Bangkalan?
2. Apakah fleksibilitas kerja berpengaruh terhadap kinerja kurir *Pyramid Express* Bangkalan?
3. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja kurir *Pyramid Express* Bangkalan?
4. Apakah fleksibilitas kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja kurir *Pyramid Express* Bangkalan?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja kurir *Pyramid Express* Bangkalan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dari rumusan masalah yang diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kinerja kurir *Pyramid Express* Bangkalan.
2. Untuk mengetahui pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kinerja kurir *Pyramid Express* Bangkalan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja kurir *Pyramid Express* Bangkalan.
4. Untuk mengetahui pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kepuasan kerja kurir *Pyramid Express* Bangkalan.
5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kepuasan kerja kurir *Pyramid Express* Bangkalan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan agar dapat bermanfaat bagi penulis, perusahaan yang diteliti, dan pihak akademis, serta peneliti yang lain yang mungkin membaca skripsi ini, berikut adalah manfaat penelitiannya:

1. Bagi Penulis

Sebagai informasi dan pengetahuan yang dapat meningkatkan pemahaman mengenai kompensasi, fleksibilitas, kepuasan kerja dan kinerja. Penelitian ini menambah pengetahuan dan wawasan penulis sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang didapat di bangku kuliah dalam dunia nyata yang sesungguhnya.

2. Bagi Perusahaan

Perusahaan kurir *Pyramid Express* Bangkalan dapat mengetahui seberapa besar pengaruh kompensasi dan fleksibilitas kerja dan berbagai indikator yang penulis teliti terhadap kepuasan kerja dan kinerja kurir *Pyramid Ekxpress* Bangkalan. Penelitian ini diharapkan memberikan informasi yang bermanfaat sekaligus masukan dalam perusahaan kurir *Pyramid Ekxpress* Bangkalan untuk meningkatkan kepuasan kerja melalui variabel yang diteliti. Sehingga perusahaan dapat mengambil keputusan lebih bijak dan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

3. Bagi Pihak Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen, khususnya pada bidang sumber daya manusia.

4. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangsih pengetahuan khususnya bidang manajemen sumber daya manusia. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya terkait masalah kompensasi, fleksibilitas, kepuasan kerja dan kinerja karyawan serta keterkaitannya antara variabel tersebut. Terutama bagi yang ingin meneliti lebih dalam mengenai perusahaan tersebut.