

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sistem penghargaan atau *reward system* memiliki peran strategis dalam meningkatkan keterlibatan emosional dan kognitif karyawan agar bersedia memberikan kontribusi yang optimal bagi organisasi (Alvi Nuro & Harianto, 2025). Perusahaan memerlukan instrumen yang tepat guna mendorong produktivitas tenaga kerja melampaui standar harian yang telah ditetapkan oleh manajemen (Andriani, 2022). Implementasi sistem penghargaan yang transparan mampu memperkuat komitmen karyawan terhadap standar layanan yang tinggi serta loyalitas jangka panjang (Kartikaningrum, 2024). Keberhasilan strategi bisnis logistik modern sangat bergantung pada kemampuan pihak manajemen dalam mengelola motivasi internal individu melalui apresiasi hasil kerja yang nyata (Nusraningrum et al., 2024). Pihak perusahaan harus mampu beradaptasi dalam merancang skema imbalan yang relevan guna mempertahankan daya saing di tengah dinamika pasar yang fluktuatif (Falensia et al., 2025).

Insentif didefinisikan sebagai bentuk imbalan finansial yang dikaitkan langsung dengan pencapaian kinerja individu sebagai bentuk pengakuan atas kontribusi nyata terhadap perusahaan (Kartikaningrum, 2024). Skema imbalan ini sering kali diterapkan untuk memacu usaha maksimal dari tenaga kerja yang cenderung menetap pada standar kerja minimum (Kartikaningrum, 2024). Penghargaan tersebut mencakup berbagai komponen pembayaran yang dikaitkan dengan kompetensi individu, posisi, maupun hasil kuantitas kerja di lapangan

(Andriani, 2022). Motivasi kerja yang kuat bertindak sebagai penggerak psikologis utama bagi individu untuk mencapai tujuan organisasi dengan antusiasme yang tinggi (Rofiqi et al., 2026). Pemberian bonus yang signifikan berdasarkan target pengiriman terbukti mampu mendorong tenaga distribusi untuk menyelesaikan tugas secara efisien dan tepat waktu (Purnama et al., 2024).

Keadilan dalam pemberian kompensasi dan penghargaan memberikan dampak langsung terhadap kepuasan kerja serta tingkat keterlibatan karyawan secara menyeluruh (Falensia et al., 2025). Sistem insentif yang transparan menciptakan rasa saling percaya yang kuat antara tenaga kerja dengan pihak manajemen perusahaan (Falensia et al., 2025). Karyawan yang merasa diperlakukan secara adil akan menunjukkan dedikasi yang lebih tinggi dalam mengejar target harian yang ditetapkan (Purnama et al., 2024). Sebaliknya, ketidakseimbangan antara kontribusi beban kerja dengan imbalan yang diterima sering kali memicu persepsi negatif dan konflik internal (Falensia et al., 2025). Prinsip keadilan distributif serta prosedural menjadi landasan utama agar skema insentif dapat diterima secara luas oleh seluruh elemen organisasi (Aryono & Marisi, 2024).

Volume pengiriman barang yang terus meningkat secara signifikan memberikan tekanan yang besar pada beban kerja para tenaga distribusi di lapangan (Suryana, 2024). Pertumbuhan aktivitas perdagangan dan distribusi produk mendorong kebutuhan akan layanan pengantaran yang jauh lebih cepat dan efisien (Galiullina et al., 2024). Beban kerja tersebut muncul sebagai selisih antara kapasitas energi individu dengan tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan dalam

tenggat waktu tertentu (Shinta & Laily, 2019). Peningkatan volume paket harian menuntut pihak manajemen untuk melakukan pengaturan rute dan armada yang lebih optimal guna menjaga kelancaran operasional (Wang et al., 2026). Kestabilan kinerja karyawan di sektor transportasi dan distribusi sangat dipengaruhi oleh bagaimana volume kerja tersebut dikelola secara sistematis (Nusraningrum et al., 2024).

Beban kerja yang terlalu berat secara terus-menerus dapat mengakibatkan penurunan produktivitas akibat kelelahan fisik maupun mental (Saeful et al., 2025). Pengelolaan tuntutan pekerjaan yang tidak seimbang sering kali memicu kesalahan operasional dan menghambat pencapaian target efisiensi perusahaan (Saeful et al., 2025). Karyawan yang memikul beban berlebih cenderung mengalami stres kerja yang menurunkan fokus selama menjalankan tugas distribusi harian (Rofiqi et al., 2026). Kelelahan fisik menjadi faktor risiko utama yang dapat membahayakan keselamatan tenaga pengantar saat berada di jalan raya (Meyer et al., 2025). Pihak perusahaan harus menjaga keseimbangan antara volume distribusi dengan kapasitas kerja nyata guna mempertahankan performa karyawan yang berkelanjutan (Saeful et al., 2025).

Pihak manajemen sering kali menerapkan skema upah berdasarkan hasil kerja atau sistem *piece-rate pay* untuk memotivasi percepatan proses distribusi (Meyer et al., 2025). Tenaga distribusi yang terlalu fokus pada target kuantitatif volume memiliki risiko mengabaikan aspek keselamatan kerja demi mengejar jumlah imbalan (Meyer et al., 2025). Tekanan untuk mencapai target tepat waktu sering kali mengakibatkan pengabaian terhadap kualitas interaksi dan pelayanan

kepada pelanggan (Kartikaningrum, 2024). Keseimbangan antara insentif berbasis kuantitas dengan standar keamanan operasional tetap menjadi tantangan besar dalam manajemen distribusi logistik modern (Meyer et al., 2025). Insentif berbasis kinerja idealnya harus diintegrasikan dengan protokol keselamatan yang ketat guna melindungi kesejahteraan fisik tenaga kerja (Meyer et al., 2025).

Tenaga distribusi atau kurir memegang peran strategis sebagai representasi garda terdepan perusahaan yang berinteraksi langsung dengan konsumen akhir (Kartikaningrum, 2024). Kinerja kurir sangat menentukan keberhasilan operasional perusahaan distribusi karena mereka bertanggung jawab penuh atas ketepatan waktu pengantaran (Purnama et al., 2024). Keberhasilan proses penyaluran produk sangat bergantung pada kemampuan kurir dalam menavigasi wilayah geografis dan mengatasi hambatan di lapangan (Alwi et al., 2021). Kurir bertindak sebagai ujung tombak operasional yang menjamin produk sampai ke tangan penerima dalam kondisi yang baik (Purnama et al., 2024). Motivasi yang terjaga pada diri tenaga distribusi merupakan faktor penentu utama bagi tercapainya tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh (Wang et al., 2026).

Tantangan lapangan yang dinamis menuntut kurir untuk memiliki ketahanan fisik yang kuat serta kemampuan navigasi wilayah yang mumpuni (Sekarsari & Rohmah, 2023). Kurir sering kali harus menghadapi kemacetan lalu lintas yang parah dan kondisi cuaca yang tidak menentu setiap harinya (Alwi et al., 2021). Risiko kecelakaan kerja di jalan raya merupakan ancaman nyata yang menuntut adanya perlindungan jaminan dari pihak perusahaan (Nur Aini et al., 2024). Tekanan psikologis akibat tuntutan waktu pengiriman yang sangat ketat

dapat meningkatkan tingkat stres kerja para karyawan (Rofiqi et al., 2026). Dukungan fasilitas dan sistem komunikasi yang handal sangat diperlukan agar tenaga distribusi tetap mampu berkinerja maksimal di tengah tantangan tersebut (Kartikaningrum, 2024).

Industri minuman atau *beverage* memiliki karakteristik operasional yang menuntut ketersediaan produk secara kontinu di setiap titik penjualan (Nwaogu, 2025). Efektivitas sistem kontrol distribusi pada sektor minuman sangat menentukan volume penjualan dan tingkat retensi pelanggan (Nwaogu, 2025). Keterlambatan dalam proses pengiriman produk minuman dapat merugikan reputasi merek global dan menyebabkan kerugian finansial bagi distributor (Nwaogu, 2025). Optimalisasi armada transportasi dan manajemen gudang menjadi kunci utama dalam menjaga kelancaran perputaran produk minuman harian (Siagian et al., 2021). Cakupan wilayah distribusi yang luas mengharuskan perusahaan distributor untuk memiliki tim pengantar yang handal, cekatan, dan bermotivasi tinggi (Nwaogu, 2025).

PT. Graha Mandiri Abadi merupakan mitra strategis yang menjalankan fungsi sebagai Coca Cola Official Distributor dengan tanggung jawab distribusi produk minuman berskala luas. Sebagai distributor resmi produk global, PT. Graha Mandiri Abadi harus mempertahankan standar layanan distribusi yang ketat sesuai regulasi prinsipal. Tantangan distribusi produk minuman yang menuntut kecepatan dan ketepatan waktu menjadi beban harian bagi para *delivery man* di perusahaan tersebut. Kinerja tenaga distribusi di PT. Graha Mandiri Abadi menjadi penentu

utama apakah target distribusi yang telah ditetapkan oleh manajemen dapat tercapai secara konsisten.

Fenomena masalah pada PT. Graha Mandiri Abadi terindikasi dari adanya ketidakkonsistenan antara distribusi harian dengan realisasi pengiriman nyata di lapangan. Keluhan dari kalangan *delivery man* mulai bermunculan terkait skema insentif yang dirasa belum proporsional dengan beban pengiriman yang terus meningkat setiap periode. Kesenjangan produktivitas ini terlihat jelas dalam data operasional harian yang menunjukkan adanya paket yang gagal terkirim sesuai jadwal. Kondisi tersebut diduga berkaitan erat dengan penurunan motivasi kerja akibat sistem penghargaan yang kurang adaptif terhadap volume pekerjaan (M.H et al., 2025). Keterkaitan antara beban volume pengiriman dan jumlah insentif yang diterima menjadi fokus utama permasalahan yang perlu segera dievaluasi oleh perusahaan.

Data operasional PT. Graha Mandiri Abadi menunjukkan adanya fluktuasi pencapaian target distribusi yang berpotensi merugikan efisiensi perusahaan. Kesenjangan ini mencerminkan hambatan dalam efektivitas pengiriman produk minuman yang dilakukan oleh para *delivery man*. Ketidaksesuaian antara jumlah distribusi harian yang ditetapkan prinsipal dengan realisasi di lapangan mengindikasikan adanya masalah dalam manajemen beban kerja dan motivasi individu (Saeful et al., 2025).

Penelitian ini berfokus untuk menganalisis sejauh mana volume pengiriman memengaruhi besaran insentif yang diterima oleh *delivery man* di PT. Graha Mandiri Abadi. Hubungan antara kedua variabel ini sangat krusial karena insentif

merupakan pendorong utama produktivitas di sektor distribusi barang konsumsi (Kartikaningrum, 2024). Manajemen perusahaan perlu memahami batasan beban kerja yang ideal agar insentif yang diberikan dapat berfungsi sebagai stimulus positif, bukan sekadar penambah beban kerja (Saeful et al., 2025). Melalui analisis yang sistematis, penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi letak kesenjangan antara kebijakan perusahaan dengan realita beban kerja kurir di lapangan. Rekomendasi strategis dari hasil penelitian ini akan menjadi landasan bagi perbaikan sistem kompensasi yang lebih efektif di masa depan.

Tujuan akhir dari kajian ini adalah memberikan solusi strategis bagi manajemen PT. Graha Mandiri Abadi guna mengoptimalkan kembali performa tenaga distribusi mereka. Penyesuaian skema insentif yang berbasis pada volume pengiriman yang realistis diharapkan mampu meningkatkan kembali motivasi dan kinerja para *delivery man*. Peningkatan kinerja individu tersebut secara otomatis akan berkontribusi pada pencapaian target volume penjualan yang ditetapkan oleh prinsipal Coca Cola (Nwaogu, 2025). Sinergi antara beban kerja yang proporsional dan penghargaan yang adil menjadi kunci sukses keberlanjutan bisnis distribusi minuman global. Penelitian ini berupaya memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan manajemen sumber daya manusia di sektor logistik dan distribusi Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Bersandarkan pada pembatasan fenomena yang diuraikan, adapun rumusan masalah sebagai berikut ;

1. Bagaimana gambaran volume pengiriman produk di PT. Graha Mandiri Abadi selama periode November-Februari?
2. Bagaimana gambaran insentif *Delivery Man* di PT. Graha Mandiri Abadi selama periode November-Februari?
3. Seberapa besar pengaruh volume pengiriman produk terhadap insentif *Delivery Man* di PT. Graha Mandiri Abadi?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan target spesifik yang dijabarkan melalui beberapa point tujuan penelitian berikut :

1. Mendeskripsikan volume pengiriman produk per periode.
2. Mendeskripsikan besaran insentif *Delivery Man* per periode.
3. Menganalisis pengaruh volume pengiriman terhadap besaran insentif.

1.4 Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait hubungan antara volume pengiriman produk dan sistem kompensasi berupa insentif pada tenaga distribusi.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi PT. Graha Mandiri Abadi dalam mengevaluasi dan menyempurnakan kebijakan pemberian insentif kepada *Delivery Man* berdasarkan volume pengiriman produk guna meningkatkan efektivitas distribusi dan motivasi kerja karyawan.