

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kesadaran akan pentingnya sumber daya manusia dalam suatu perusahaan atau organisasi semakin meningkat, sehingga sampai saat ini pun manusia masih dianggap sebagai aset yang paling berharga di antara berbagai macam sumber daya yang dimiliki oleh setiap perusahaan ataupun organisasi. Sumber daya manusia memiliki keunggulan dalam suatu perusahaan atau organisasi yang melampaui sumber daya lainnya seperti material, metode, keuangan, mesin atau peralatan, dan pasar (Santanu & Madhani, 2022). Keberadaan sumber daya manusia yang sukses dapat memberikan hasil yang optimal bagi suatu perusahaan atau organisasi. Untuk mencapai sumber daya manusia yang optimal, maka sumber daya manusia tentunya harus dikelola dengan baik sehingga dapat merasa nyaman dalam menjalankan tugasnya dan memperoleh hasil yang maksimal (Sarmigi et al., 2022).

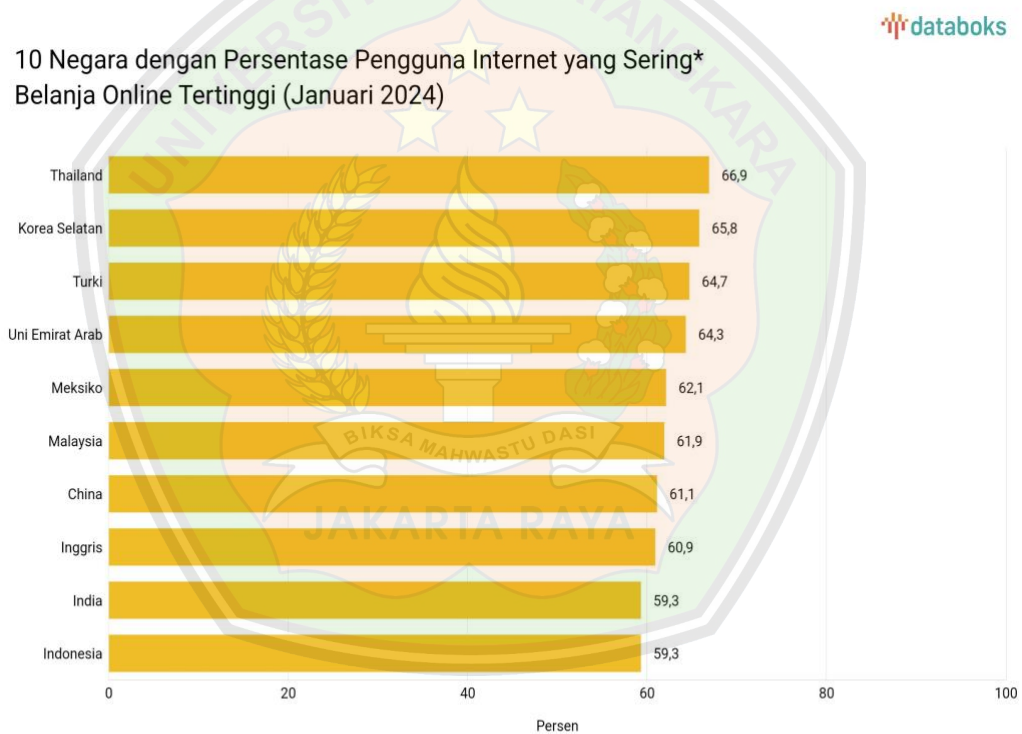
Kenyamanan saat bekerja bagi karyawan memiliki peranan yang sangat penting dalam menjamin kelancaran penyelesaian tugas atau pekerjaannya. Selain itu, keberhasilan suatu perusahaan dapat diindikasikan melalui kinerja para karyawannya. Kinerja merupakan gambaran dari pencapaian yang telah dihasilkan dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan standar atau peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan, terlepas dari perasaan yang muncul selama menjalankan pekerjaan, baik itu menyenangkan ataupun tidak menyenangkan (Herawati et al., 2022).

Pada saat kinerja seorang karyawan menunjukkan pada tingkat yang baik, maka perusahaan dapat berkembang menjadi lebih baik dari sebelumnya dan hal itu juga berlaku sebaliknya. Jika terjadi penurunan atau belum optimalnya kinerja karyawan, maka yang terjadi pada perusahaan atau organisasi itu akan mengalami kemerosotan atau nilai perusahaan menjadi turun (Lesmana et al., 2023). Tidak semua karyawan dalam suatu perusahaan atau organisasi akan selalu menghasilkan kinerja yang optimal, hal ini dikarenakan setiap karyawan memiliki tingkat kinerja yang berbeda-beda (Pratiwi et al., 2023). Oleh karena itu, setiap perusahaan atau organisasi harus mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, diantaranya adalah beban kerja dan kepuasan kerja.

Beban kerja merupakan kumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam jangka waktu tertentu dan merupakan aspek yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan. Hal ini dikarenakan beban kerja yang dirasakan oleh karyawan dapat mempengaruhi kinerja karyawan tersebut (Ahmad et al., 2023). Ketika beban kerja yang diterima oleh karyawan sesuai dengan kapasitasnya, tentunya kinerja karyawan tersebut akan meningkat, begitupun juga sebaliknya (Bimantara et al., 2021).

Selain beban kerja, ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang yakni kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan suatu kondisi emosional yang dialami oleh setiap individu terhadap pekerjaannya, di mana individu tersebut merasa puas atau tidak puas terhadap berbagai aspek yang terkait dengan pekerjaannya. Perasaan kepuasan kerja ini mencerminkan sejauh mana individu tersebut merasa bahwa apa yang diperoleh dari pekerjaan yang

dilakukannya telah sesuai dengan harapan atau keinginannya. Secara umum, kepuasan kerja terjadi ketika ada keselarasan antara apa yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan oleh karyawan tersebut (Nurhasanah et al., 2022). Kepuasan kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan, yang di mana jika karyawan memiliki kepuasan saat bekerja maka karyawan tersebut akan dapat menjalankan fungsi serta tanggung jawabnya dengan lebih baik (Mayangsari et al., 2022).



Sumber:  
We Are Social

Informasi Lain:  
belanja online setiap pekan

**Gambar 1. 1 Negara dengan Persentase Pengguna Internet Global yang Sering Belanja *Online* Setiap Pekan**

Berdasarkan gambar 1.1 di atas, menurut laporan *We Are Social* terbaru diketahui yakni pengguna internet global yang biasa melakukan aktivitas belanja online setiap pekan berjumlah 56,1%. Berdasarkan gambar 1.1 juga diketahui pada Januari 2024, Indonesia masuk ke dalam jajaran 10 negara yang paling sering melakukan belanja online. Indonesia menempati urutan ke-9 dengan jumlah pengguna internet yang melakukan aktivitas belanja online setiap pekan diketahui ada sebesar 59,3% setara dengan negara India (Annur dalam [databoks.katadata.co.id](https://databoks.katadata.co.id), diakses pada 16 Maret 2024).

Seiring dengan kemajuan zaman yang semakin modern, banyak bermunculannya penyedia layanan pengangkutan atau pengiriman barang. Hal tersebut menimbulkan persaingan yang ketat antar penyedia layanan pengiriman barang, dimana masing-masing perusahaan penyedia layanan pengiriman barang ini bersaing dengan menawarkan layanan pengiriman melalui kurir kepada masyarakat (Wijonarko, 2023). Salah satu penyedia layanan pengiriman di Jakarta timur adalah Shopee Xpress Hub Cakung.

Mengingat ketatnya persaingan layanan pengiriman barang dikarenakan tingginya jumlah kegiatan belanja online yang sudah menjadi kebiasaan masyarakat Indonesia, tentu saja perusahaan layanan pengiriman barang dapat memastikan proses pengiriman barang dari penjual ke pelanggan berlangsung cepat, dan barang diterima dengan baik oleh pelanggan. Hal tersebut tentu saja dapat dicapai, namun untuk mencapai semua itu, perusahaan yang bergerak di bidang layanan pengiriman barang harus mencari, mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas tinggi. Karena salah satu faktor yang berperan penting

dalam kelangsungan perusahaan layanan pengiriman barang adalah kinerja kurir yang bertugas mengantarkan barang ke setiap rumah pelanggan.

Shopee Xpress Hub Cakung adalah pusat distribusi dan pengiriman yang dimiliki dan dioperasikan oleh Shopee, yakni salah satu *e-commerce* yang paling dikenal di Asia Tenggara. Shopee Xpress Hub Cakung berlokasi di Blok Kober, Jl. Penggilingan No.12A, RT.3/RW.6, Penggilingan, Kec. Cakung, Kota Jakarta Timur. Fasilitas layanan ini bertujuan untuk mempercepat proses pengiriman barang kepada pelanggan shopee di wilayah sekitarnya.

**Tabel 1. 1 Data Barang Terkirim Shopee Xpress Hub Cakung  
Per 18 Maret 2024 sampai 24 Maret 2024**

Hari/Tanggal	Jumlah Barang	Barang Terkirim	Gagal Kirim	<i>Delivered</i>	<i>On Hold</i>
18 Maret 2024	13.900	13.713	156	98,65%	1,14%
19 Maret 2024	28.112	27.899	202	99,24%	0,72%
20 Maret 2024	25.150	25.058	88	99,63%	0,35%
21 Maret 2024	23.642	23.611	31	99,87%	0,13%
22 Maret 2024	21.864	21.808	48	99,74%	0,22%
23 Maret 2024	24.836	24.689	103	99,41%	0,42%
24 Maret 2024	24.018	23.842	141	99,27%	0,59%

Sumber: Shopee Xpress Hub Cakung, 2024

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa terdapat fenomena yang terjadi di Shopee Xpress Hub Cakung yakni kenaikan barang gagal antar atau kirim yang dikenal dengan status *on hold*. Pada 18 Maret 2024 barang gagal kirim ada sebanyak 1,14%, kemudian pada 19 Maret 2024 menurun menjadi 0,72%. Pada 20 Maret 2024 barang gagal kirim (*on hold*) turun menjadi 0,35%, dan tanggal 21 Maret 2024 kembali turun menjadi 0,13% barang yang gagal dikirim. Selanjutnya, pada tanggal 22 Maret sampai 24 Maret 2024 untuk status *on hold* terus mengalami kenaikan menjadi 0,22%, 0,42%, hingga 0,59% barang.

Kemudian, terkait dengan kinerja kurir di sana disampaikan sudah terbilang baik. Walaupun demikian, masih terjadi pada beberapa kurir yang datang kerja terlambat. *Captain* dan *Shift Leader* menjelaskan bahwa keterlambatan kurir itu terjadi dikarenakan faktor-faktor yang tidak dapat diprediksi sebelumnya, seperti motor mogok atau rusak, faktor cuaca (hujan), dan kesehatan. Selain keterlambatan, masih terdapat pada kurir yang tidak menaati Standar Operasional Perusahaan (SOP) seperti melakukan *weak* atau *fake Proof of Delivery* (POD) dan *Delivered Not Received* (DNR).

Peneliti juga melakukan wawancara pra survei kepada tujuh kurir dari Shopee Xpress Hub Cakung. Ditemukan fenomena yang terjadi di sana, berdasarkan pengalaman dan perspektif terkait pekerjaan para kurir, terdapat tantangan yang seringkali dihadapi oleh para kurir, sehingga hal tersebut dapat menghambat kerja para kurir di sana. Adapun tantangan yang sering dihadapi para kurir itu seperti alamat yang tertera tidak jelas, komplain dari pelanggan terkait isi barang yang tidak sesuai, posisi pelanggan yang sering tidak berada di rumah saat pembayaran menggunakan sistem *Cash On Delivery* (COD), serta tekanan waktu dan cuaca yang tidak menentu ini juga yang membuat kurir terlambat menyelesaikan pengiriman barang ke tiap-tiap rumah. Beban kerja yang tinggi kerap dirasakan oleh para kurir, di mana beberapa kurir ini mengaku mudah lelah ketika bekerja. Hal tersebut sering terjadi saat adanya *event* seperti *flash sale* 11:11 atau 12:12 sehingga jumlah barang yang ada di gudang menjadi *overload* dan para kurir harus membawa barang atau paket dalam jumlah yang lebih banyak dari sebelumnya.



Berdasarkan laporan (Kompas.com, 2022) terkait adanya sejumlah kurir Shopee Xpress yang melakukan aksi protes terkait penurunan upah atau gaji ketika harga bahan bakar minyak (BBM) naik. Para kurir menyoroti bahwa biaya operasional untuk mengantar barang ke pelanggan meningkat karena adanya kenaikan harga BBM, akan tetapi upah atau gaji para kurir justru menurun dan insentif ditiadakan yang menurunkan penghasilan sekitar Rp 45.000. Berdasarkan hasil pra survei dengan mewawancarai tujuh kurir dari Shopee Xpress Hub Cakung bahwa para kurir masih merasakan ketidakpuasan kerja terutama terhadap sistem kompensasi yang ada. Dalam wawancara tersebut diketahui bahwa upah yang diterima para kurir mengalami penurunan dari Rp 5.000 /paket, terus menurun ke Rp 3.000 /paket, dan saat ini upah yang diterima kurir sebesar Rp 2.000 /paket, sementara insentif dan uang bensin juga dihilangkan.

Beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya diantaranya (Kartika et al., 2023), (Malau & Kasmir, 2021), dan (Antoro & Widiastuti, 2023). Ada pula ditemukan hasil penelitian yang berbeda yakni bahwa beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, Adapun peneliti yang menghasilkan temuan ini adalah (Arifah et al., 2023), (Irfad et al., 2021) dan (Hidayat et al., 2022).

Kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan di dalam suatu perusahaan atau organisasi. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yakni diantaranya (Rahmawati et al., 2023), (Malau & Kasmir, 2021) dan (Irfad et al., 2021). Terdapat hasil penelitian yang berbeda dari penelitian tersebut yakni kepuasan kerja tidak memiliki

pengaruh terhadap kinerja karyawan didalam suatu perusahaan atau organisasi, diantaranya adalah (Fauziek & Yanuar, 2021), (Hidayat et al., 2022), dan (Handariani et al., 2023). Terdapat perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pada waktu atau tahun penelitiannya yang berbeda serta objek penelitian juga berbeda.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan fenomena yang ditemukan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja pada Kurir Shopee Xpress Hub Cakung”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja pada Kurir Shopee Xpress Hub Cakung?
2. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja pada Kurir Shopee Xpress Hub Cakung?
3. Apakah Beban Kerja dan Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja pada Kurir Shopee Xpress Hub Cakung?



### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, diketahui tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja pada Kurir Shopee Xpress Hub Cakung.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja pada Kurir Shopee Xpress Hub Cakung.
3. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja pada Kurir Shopee Xpress Hub Cakung.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diberikan dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut ini:

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah pengetahuan dan pengalaman penulis, serta diharapkan juga mampu menjelaskan dengan baik mengenai Beban Kerja, Kepuasan Kerja, dan Kinerja.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tambahan bagi perusahaan Shopee Xpress Hub Cakung dalam menangani isu-isu yang berkaitan dengan Beban Kerja dan Kepuasan Kerja kurir di Shopee Xpress

Hub Cakung, serta pengaruhnya atau dampaknya pada peningkatan kinerja kurir di sana.

### 3. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai landasan untuk penelitian berikutnya yang akan mempelajari lebih lanjut tentang beban kerja dan kepuasan kerja serta pengaruhnya terhadap kinerja pada kurir.

## 1.5 Sistematika Penulisan

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Pada Bab I ini membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II           TELAAH PUSTAKA**

Pada Bab II ini membahas mengenai literatur yang berhubungan dengan Beban Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja pada Kurir Shopee Xpress Hub Cakung. Selain itu, terdapat penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

### **BAB III        METODE PENELITIAN**

Pada Bab III ini membahas mengenai desain penelitian, tahap penelitian, model konseptual penelitian, variabel operasional, waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, jenis dan sumber data, serta metode analisis data.

## **BAB IV            HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada Bab IV ini membahas mengenai deskripsi objek penelitian, hasil data, dan pembahasan hasil penelitian dan pengujian hipotesis.

## **BAB V            PENUTUP**

Pada Bab V ini membahas mengenai kesimpulan dan saran yang didapatkan dari pembahasan secara menyeluruh yang ada pada Bab-bab sebelumnya.

