

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dewasa ini penggunaan jasa ekspedisi atau jasa kirim barang sudah marak digunakan oleh masyarakat Indonesia secara luas. Tidak hanya untuk kegiatan pengiriman barang-barang yang dikhususkan untuk keperluan pemindahan barang dari satu tempat ke tempat lain saat hendak pindah rumah ke luar kota atau pulau, kegiatan jasa ekspedisi kini digunakan oleh para penjual untuk mengantarkan produk dagang mereka menuju tempat si pembeli. Hal ini terjadi karena semakin maraknya kegiatan *online shopping* atau belanja online yang dilakukan oleh masyarakat, yang membuat sirkulasi produk yang datang dan pergi dari satu tempat ke tempat lainnya menjadi begitu pesat.

Banyaknya produk yang datang dan pergi karena fenomena belanja online menghasilkan sebuah peluang bisnis yang cukup menggiurkan bagi perusahaan jasa ekspedisi. Namun dikarenakan peluang mendapatkan untung yang besar dalam bidang ekspedisi ini, membuat industri jasa ekspedisi ini menjadi begitu sesak. Ini disebabkan oleh banyaknya kemunculan perusahaan ekspedisi lain yang ingin ikut mengambil untung dari adanya fenomena online shopping ini. Di daerah Buleleng sendiri terdapat beberapa perusahaan ekspedisi yang hadir dan beroperasi, diantaranya ada J&T, Post Indonesia, JNE, Ninja Express, AnterAja hingga yang terbaru dan Shopee Express. Dengan demikian, maka setiap perusahaan harus memberikan layanan terbaik kepada para pelanggan mereka, agar mereka tidak kecewa dan akhirnya menggunakan jasa ekspedisi lain dan bisa tetap eksis di masyarakat.

Salah satu layanan jasa kirim barang atau bisa disebut jasa ekspedisi yang masih eksis di daerah Singaraja adalah JNE ekspres, yang mana menurut keterangan dari bapak Arby Rahman selaku manajer operasional JNE Cabang Singaraja sendiri, JNE sendiri sudah ada di Singaraja sejak tahun 2010-an meskipun saat itu hingga beberapa tahun setelahnya tepatnya pada tahun 2019 yang lalu dibutlah kantor\] JNE Cabang Singaraja yang menjadi tempat baru untuk melakukan distribusi dan pensortiran barang-barang yang keluar-masuk Kabupaten Buleleng.

Menurut keterangan bapak Arby selaku manajer operasional JNE Cabang Singaraja, pada tahun 2023 ini barang-barang kiriman yang dikirim dari kota lain ke kota Singaraja menggunakan jasa JNE semakin meningkat, terutama pada jenis barang dengan volume yang besar-besar menggunakan metode pengiriman *Cargo*. Dengan keadaan yang demikian, maka tentu barang-barang yang ada di JNE Cabang Singaraja begitu banyak, sehingga setiap pegawai *raider* atau kurir perlu mengirim barang dengan cepat dan sesuai dengan target yang diberikan yakni sekitar 70 hingga 90 unit/hari. Namun menurut bapak Arby, masih terdapat kurir-kurir yang bekerja dengan tidak serius, yang ditandai dengan kurir yang hanya mengambil barang sebanyak 1 kali, sedangkan disaat-saat tertentu ketika barang yang datang sedang mengalami lonjakan, kurir dituntut untuk mengambil barang sebanyak 2 kali. Hal ini mengakibatkan kurir yang bersangkutan mengalami penumpukan barang yang harus dikirimkan kepada pelanggan.

Selain karyawan yang tidak serius dalam menjalankan tugasnya masih terdapat karyawan JNE Cabang Singaraja yang tidak dapat menyelesaikan permasalahan yang didapatkan selama menjalankan tugasnya, seperti karyawan yang tidak dapat

berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan yang melakukan komplain, Dengan masalah yang ada ini, membuat karyawan yang bersangkutan harus menghubungi atasan mereka ataupun manajer oprasional untuk membantu menyelesaikan persmasalahan tersebut.

Bangun (2012) menyatakan bahwasannya, kinerja merupakan hasil pekerjaan yang telah diberikan oleh manajer kepada seseorang sesuai dengan syarat pekerjaan (job requirement). Kinerja sendiri merupakan hasil dari fungsi pekerjaan seseorang maupun kelompok didalam sebuah organisasi yang dipengaruhi berbagai macam faktor motivasi untuk mencapai tujuan tertentu di waktu tertentu (Pabundu Tika: 2009). Kinerja merupakan sebuah hasil yang didapatkan pekerja atau karyawan untuk memenuhi tujuan tertentu dengan meningkatkan motivasi karyawan yang bersangkutan.

Kinerja merupakan variabel tidak bebas atau *dependent* yang berarti kinerja hadir karena ada faktor yang menopangnya (Bangun 2012:230), maka besar kecilnya nilai kinerja seorang karyawan akan dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung kinerja. Robbins (dalam Moehariono. 2013) berteori jika kinerja seseorang merupakan fungsi dari motivasi dikali dengan kemampuan dan dilaku dengan kesempatan, dengan rumus persamaan $P = M \times A \times O$. Sedangkan Mangkunegara (2021), mengemukakan teori jika kemampuan dan motivasi merupakan faktor pemicu kinerja karyawan. Teori ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan Wulandari (2019) dimana motivasi kerja, dan kemampuan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan STBA TECHNOCRAT kota Tangerang.

Motivasi adalah sikap individu yang mencerminkan upayanya untuk mencapai sebuah tujuan, baik itu tujuan pribadi maupun tujuan organisasi. Terdapat teori kelsaik mengenai motivasi, yakni teori motivasi Abraham Maslow, atau teori heararki kebutuhan. Dalam teori ini, Maslow membagi kebutuhan manusia menjadi 5 tingkatan yakni (Wijono. 2018): kebutuhan fisiologis (KF), kebutuhan rasa aman (KRA), kebutuhan sosial (KS), kebutuhan penghargaan (KP), dan kebutuhan aktualisasi diri (KAD). Pada **Lampiran 2** dapat dilihat hasil koesuner yang dibagikan kepada 10 orang Karyawan di JNE Cabang Singaraja, terdapat 20% responden yang memberikan jawaban Cukup Setuju (CS) pada indikator KS, KRA, KS, dan KAD. Dengan hasil tersebut dapat diketahui bahwasannya kurangnya pemenuhan kebutuhan karyawan dapat mengakibatkan penurunan motivasi kerja karyawan yang bersangkutan, yang mengakibatkan tidak optimalnya kinerja karyawan tersebut. Hal tersebut dibuktikan oleh penelitian Puspita, dkk (2014) dimana saat motivasi kerja yang diberikan telah maksimal, maka kinerja karyawan Prudential Indonesia Cabang Malang akan optimal.

Kemampuan adalah kesanggupan seseorang dalam menjalankan sebuah tugas yang berlandaskan pada pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki. Robbin's dan Judge (2019) membagi kemampuan menjadi 2 macam yaitu kemampuan intelektual (KI) dan kemampuan otot (KO). Pada **Lampiran 2** dapat dilihat jika masih terdapat kurir yang merasa jika kemampuan otot (KO) yang dimilikinya tidak baik dengan memberikan jawaban Cukup Setuju (CS) pada indikator kemampuan yang ditanyakan. Rustiana dkk (2021) menyatakan jika kinerja karyawan JNE Jati Asih Bekasi yang baik dihasilkan dari adanya peningkatan kemampuan para karyawannya.

Secara teori yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2021) dan Robbins (2018) menyebutkan jika kinerja dipengaruhi oleh kemampuan dan motivasi seseorang, yang mana dalam kasus perusahaan maka kinerja akan dipengaruhi oleh motivasi, dan kemampuan dari para karyawan yang ada di perusahaan tersebut. Berdasarkan pada hasil wawancara dan penyebaran kuisner awal dapat diketahui bahwasannya karyawan JNE kurang memiliki motivasi karena pemenuhan kebutuhan mereka yang tidak tercukupi serta kemampuan karyawan yang tidak sesuai dengan apa yang diperintahkan atau ditetapkan oleh perusahaan ketika menjalankan pekerjaan. Sehingga, dengan keadaan ini maka menciptakan permasalahan internal perusahaan yang cukup serius dan menciptakan efek domino, yang mana dengan karyawan yang tidak mengirimkan paket sesuai dengan jumlah yang telah ditentukan akan menciptakan penumpukan barang di gudang, dan dari adanya penumpukan ini akan menciptakan permasalahan lain yang lebih besar dan serius di kemudian hari.

JNE Cabang Singaraja sendiri sejak bulan September diketahui sudah tidak lagi menyediakan jasa express ayau Yakin Sampai Esok (YES) untuk wilayah Buleleng dan juga daerah Bali terkecuali Denpasar, begitu pula untuk dari wilayah luar Buleleng yang tidak menyediakan jasa ekspres untuk tujuan Buleleng. Hal ini dapat terjadi karena penumpukan barang yang begitu besar yang membuat pengiriman barang menjadi terhambat. Kondisi ini membuat pelanggan JNE menjadi melirik jasa kirim lain yang menyediakan jasa express seperti Kantor Pos dan juga Lion Parcel yang menjadi permasalahan serius bagi perusahaan. Mengingat setiap bidang Sales Counter Officer (SCO) JNE yang ada di Singaraja baik yang pusat maupun di agen/mitra mengalami penurunan pendapatan bulanan

akibat dari berkurangnya masyarakat yang menggunakan jasa kirim JNE karena layanan express yang tidak tersedia sejak bulan September 2023.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2021), dan hasil wawancara dan penyebaran kuisuner awal yang telah dilakukan oleh penulis, serta permasalahan yang terjadi di lapangan, penulis tertarik untuk mengajukan penelitian dengan judul “Pengaruh Motivasi dan Kemampuan terhadap Kinerja Karyawan di JNE Cabang Singaraja” sebagai tugas akhir peneliti di jenjang sarjana terapan.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat diketahui rumusan masalah yang ada pada JNE Cabang Singaraja adalah sebagai berikut:

1. Terdapat karyawan dari bidang kurir yang tidak bekerja dengan serius yang menyebabkan penumpukan tugas berupa barang-barang pelanggan.
2. Terdapat karyawan yang tidak dapat berkomunikasi dengan pelanggan yang mengajukan komplain.
3. Dalam Lampiran 2, dapat dilihat jika terjadi kekurangan pemenuhan kebutuhan karyawan yang menyebabkan motivasi karyawan menurun
4. Dalam Lampiran 2, dapat dilihat jika terdapat karyawan dengan jabatan kurir yang masih merasa memiliki kemampuan yang kurang.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka peneliti harus memberikan batasan pada pembahasan yang akan dibahas dan diteliti pada penelitian ini. Hal

ini dilakukan guna memfokuskan penelitian pada pemecahan masalah, dan tidak melebarkan pembahasan diluar dari masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya. Adapun fokus dari penelitian ini adalah permasalahan pengaruh Kemampuan dan Motivasi terhadap Kinerja karyawan di JNE Cabang Singaraja, di mana data yang diambil dan digunakan akan berupa data terkait variabel Kemampuan, Motivasi dan Kinerja karyawan saja.

1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh secara parsial motivasi terhadap kinerja Karyawan di JNE Cabang Singaraja?
2. Apakah ada pengaruh secara parsial kemampuan terhadap kinerja Karyawan di JNE Cabang Singaraja?
3. Apakah ada pengaruh motivasi dan kemampuan terhadap kinerja Karyawan di JNE Cabang Singaraja secara simultan?

1.5 TUJUAN PENELITIAN

Dari rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh parsial motivasi terhadap kinerja Karyawan di JNE Cabang Singaraja
2. Untuk mengetahui pengaruh parsial kemampuan terhadap kinerja Karyawan di JNE Cabang Singaraja

3. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara motivasi, dan kemampuan terhadap kinerja karyawan

1.6 MANFAAT PENELITIAN

1) Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian yang hendak dilakukan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu ekonomi terutama dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang berkaitan dengan motivasi kerja, kemampuan kerja dan kinerja karyawan.

2) Manfaat Praktisi

a. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan penulis sebagai peneliti, baik wawasan mengenai MSDM ataupun wawasan tentang perilaku keorganisasian sehingga wawasan tersebut dapat digunakan dalam dunia kerja maupun dalam bermasyarakat.

b. Bagi Pihak JNE Cabang Singaraja

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan pihak JNE Cabang Singaraja dapat memperbaiki permasalahan yang ada didalamnya yang berkaitan dengan kinerja para pengurus dan motivasi yang mendorong mereka. Sehingga JNE Cabang singaraja ini bisa bertahan dan menjadi lebih besar lagi di kemudian hari dalam menjalankan kegiatan oprasionalnya.

c. Untuk Peneliti Lian

Dengan adanya hasil dari penelitian ini, diharapkan dapat membantu para peneliti lainnya yang hendak meneliti variabel yang sama, baik itu

membantu sebagai bahan referensi ataupun sebagai landasan penelitian untuk penelitian lanjutan.

d. Untuk Universitas Pendidikan Ganesha

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi kepustakaan bagi mahasiswa lainnya, sehingga mampu memberikan kontribusi ilmiah serta tambahan bukti yang empiris mengenai motivasi kerja dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

