

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Dalam berbagai konteks kehidupan, keterpengaruhan unsur manusia menjadi elemen penting bagi setiap kegiatan untuk mewujudkan keberhasilan dan kesuksesan suatu organisasi, lembaga, maupun dalam dunia bisnis. Manusia, atau yang lebih akrab dikenal dengan sebutan Sumber Daya Manusia (SDM) adalah manusia yang dipekerjakan dalam suatu organisasi sebagai perencana dan pelaksana penggerak untuk mencapai suatu tujuan. Menurut Sukmawati marjuni (2015) Manajemen sumber daya manusia diartikan berupa perencanaan, perolehan, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan, baik secara personal maupun organisasi. Di era globalisasi dan perubahan teknologi yang semakin pesat, tantangan yang dihadapi oleh SDM semakin kompleks. Pernyataan tersebut didukung oleh peneliti (Pauji & Nurhasanah, 2022) yang mengatakan bahwa manajer harus memastikan perusahaan memiliki tenaga kerja yang tepat, waktu yang tepat, dan keterampilan yang sesuai untuk menjalankan tugas secara efektif dan efisien.

Beberapa tahun terakhir, e-commerce telah menjadi salah satu industri yang berkembang pesat di banyak negara, termasuk Indonesia. Pertumbuhan ini didorong oleh meningkatnya penggunaan internet, perubahan gaya hidup konsumen, dan kemudahan akses ke platform belanja online. Namun, bersamaan dengan pertumbuhan ini, terdapat tantangan dalam mengelola logistik dan pengiriman barang, yang merupakan elemen penting dalam ekosistem e-commerce. Beberapa

contoh marketplace di Indonesia yang sudah banyak dikenal dan banyak digunakan oleh masyarakat adalah Shopee. Berdasarkan data Similarweb, Shopee masuk ke dalam 5 e-commerce dengan pengunjung terbanyak dengan nilai 2.349.900 sepanjang tahun 2023. Selama Januari-Desember 2023, secara kumulatif situs Shopee meraih sekitar 2,35 miliar kunjungan, jauh melampaui pesaingnya, seperti pada gambar di bawah ini.



Gambar 1. 1
Marketplace Paling Banyak Dikunjungi Sepanjang 2023
(Sumber: Editoriakaltim.com)

Berdasarkan data pada gambar A.1, shopee menempati posisi pertama sebagai *marketplace* online paling populer sepanjang tahun 2023. Kemudian melalui website similarweb.com dalam kategori *marketplce* khususnya di Indonesia, shopee masih menjadi platform e-commerce dengan jumlah pengunjung terbanyak per November 2024. Namun, meski memiliki jumlah pengunjung terbanyak, SimilarWeb mencatat platform *e-commerce* asal Singapura ini mengalami penurunan pengunjung hingga 4,01% secara bulanan (*month-to-month/mtm*). Bisa jadi hal tersebut disebabkan oleh berbagai faktor. Sehingga dalam upaya meningkatkan pengalaman pengguna dan menarik kembali minat konsumen,

shopee selalu berupaya mengembangkan inovasinya dengan menawarkan berbagai produk mulai dari kecantikan, peralatan rumah tangga, elektronik, dan fashion. Shopee juga menawarkan banyak fitur yang membuat belanja menjadi lebih mudah, seperti ShopeePay, *flash sale*, gratis ongkir, *cashback*, program loyalitas, dan banyak lagi. Menurut Survei Populix, 69% orang yang disurvei memilih berbelanja di ShopeeLIVE karena fitur live streaming dan tontonan jualan yang menghibur. Selain menjual berbagai macam produk, shopee juga mengeluarkan trobosan baru dalam bidang ekspedisi (layanan pengiriman atau jasa logistik) yang disebut Shopee Express (SPX). Dengan adanya SPX ini, Shopee berupaya memastikan bahwa setiap produk yang dibeli melalui platformnya dapat sampai ke pelanggan dengan lebih cepat dan aman, sehingga semakin meningkatkan kenyamanan dalam berbelanja online.

Shopee Express (SPX) adalah salah satu inovasi dari Shopee yang mengembangkan jaringan logistik dan pengirimannya sendiri yang menawarkan jasa pengiriman paket kepada pelanggan. SPX ini bisa digunakan oleh penjual di platform Shopee untuk mengirimkan barang dengan lebih cepat dan efisien ke pembeli. SPX hingga kini telah berkembang dengan tiga layanan utama, yaitu Shopee Express Standard, Shopee Express Sameday dan Shopee Express Instant. SPX berhubungan langsung dengan kurir yang bertugas mengirimkan paket dari penjual ke pembeli. Kurir SPX bertanggung jawab mengambil paket dari penjual, memprosesnya di pusat logistik, dan kemudian mengantarkannya ke alamat pembeli. Sehingga dalam hal ini kurir memainkan peran penting dalam menjembatani antara penjual dan pembeli dalam proses transaksi e-commerce.

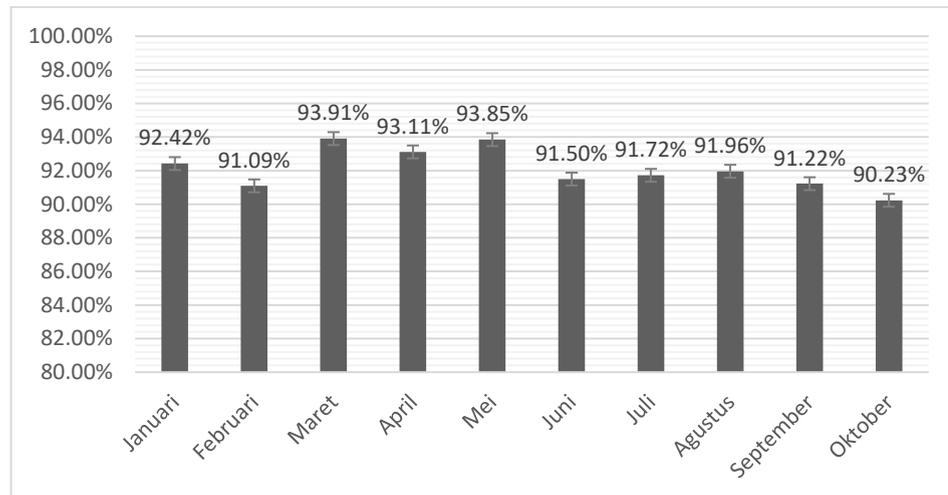
Perusahaan dituntut berkinerja dengan baik agar keberlangsungan kegiatan operasionalnya dapat dipertahankan, terlebih lagi di era persaingan yang ketat. Perkembangan teknologi dan informasi serta perubahan perilaku pelanggan yang dinamis, memaksa perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawannya, baik dalam bentuk kualitas maupun kuantitas kerja. Menurut (Arianty, 2014) Kinerja adalah output yang dicapai seseorang dalam melaksanakan beban dan tugas yang diberikan kepadanya didasarkan pada keterampilan, pengalaman, keseriusan dan waktu. (Daulay et al., 2019) mengatakan bahwa memperhatikan kinerja karyawan dianggap penting sebab kinerja adalah salah satu penentu dalam mencapai kinerja perusahaan untuk pencapaian tujuan perusahaan. Oleh sebab itu, kinerja karyawan perlu diperhatikan oleh setiap perusahaan, lembaga, maupun instansi dengan pengelolaan sumber daya manusia yang sebaik mungkin.

Penelitian ini dilakukan di SPX Buleleng *Hub*. SPX Buleleng *Hub* adalah pusat distribusi atau *hub* yang dikelola oleh Shopee Express (SPX) di wilayah Buleleng, Bali. *Hub* ini berfungsi sebagai tempat transit dan pengelolaan paket sebelum didistribusikan ke alamat-alamat penerima di daerah tersebut.

Standar kinerja yang ditetapkan oleh SPX Buleleng *Hub* cenderung tinggi yaitu sebesar 98% hingga 100%. Standar ini tidak hanya mencerminkan komitmen terhadap efisiensi dan keandalan layanan, tetapi juga menjadi indikator utama dalam menjaga kepercayaan pelanggan. Pencapaian standar ini membutuhkan kolaborasi yang solid antar berbagai pihak, mulai dari tim operasional, pengemudi, hingga staf administrasi. Selain itu, dukungan teknologi modern dan penerapan prosedur kerja yang terstruktur menjadi faktor utama untuk memastikan setiap proses pengiriman dapat berjalan lancar dan tepat waktu. Dengan target kinerja ini,

SPX Buleleng Hub berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan, memberikan kepuasan pelanggan yang optimal, serta mendukung pertumbuhan perusahaan secara berkelanjutan.

Berikut adalah diagram pencapaian kinerja kurir SPX Buleleng *Hub* selama bulan Januari - Oktober 2024.



Gambar 1. 2
Capaian Kinerja Bulanan Kurir SPX Buleleng Hub
(Sumber: Arsip Data SPX Buleleng *Hub*)

Berdasarkan data pada gambar A.2, pencapaian kinerja kurir SPX Buleleng *Hub* dari bulan ke bulan mengalami fluktuasi. Pada beberapa bulan, seperti bulan februari mengalami penurunan signifikan dibandingkan bulan lainnya yaitu hanya mencapai 91.09%, dimana standar kinerja yang ditetapkan oleh perusahaan adalah 98%-100%. Hal ini mencerminkan adanya fenomena dalam konsistensi pelayanan. Berdasarkan fenomena di atas, maka perlunya adanya evaluasi terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja kurir agar pencapaian kinerja tetap terjaga dan konsisten sepanjang tahun.

Menurut Afandi (2021:86–87) ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu kemampuan, kepribadian dan minat kerja, kejelasan dan penerimaan seseorang pekerja, tingkat motivasi pekerja, kompetensi, fasilitas

kerja, budaya kerja, kepemimpinan, disiplin kerja. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu efektivitas dan efisiensi, otoritas dan tanggungjawab, disiplin, inisiatif Sutrisno, (2010). Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2001 : 82) faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan yaitu kemampuan, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, hubungan mereka dengan organisasi. Gibson (1987) menjelaskan ada 3 faktor yang berpengaruh terhadap kinerja diantaranya faktor individu yaitu kemampuan, ketrampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang. Faktor psikologis yaitu persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja dan faktor organisasi. Sedarmayanti (2007;3) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu sikap dan mental (motivasi kerja, disiplin kerja, dan etika kerja), pendidikan, keterampilan, manajemen kepemimpinan, tingkat penghasilan, gaji dan kesehatan, jaminan sosial, iklim kerja, sarana dan prasarana, teknologi, dan kesempatan berprestasi. Jadi dapat disimpulkan variabel – variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kemampuan, kepribadian, minat kerja, motivasi, kompetensi, fasilitas kerja, budaya kerja, kepemimpinan, disiplin kerja, efektivitas, efisiensi, otoritas, tanggung jawab, inisiatif, dukungan organisasi, keterampilan, pengalaman kerja, persepsi, sikap, etika kerja, pendidikan, tingkat penghasilan, sarana prasarana, dan teknologi. Penelitian ini hanya berfokus pada variabel disiplin kerja dan beban kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan. Dikarenakan variabel disiplin kerja berpengaruh dominan dalam penelitian Ubaidillah, dkk (2023), selain itu variabel beban kerja berpengaruh dominan pada penelitian Pamungkas, dkk (2022)

Disiplin kerja adalah kepatuhan karyawan terhadap aturan, tanggung jawab, serta waktu dalam melaksanakan tugas guna mencapai kinerja yang maksimal. Adanya pengaruh disiplin kerja karyawan terhadap kinerja suatu perusahaan menuntut perusahaan terus melakukan pendisiplinan terhadap karyawannya. Jika disiplin kerja perusahaan tinggi maka diharapkan karyawan akan bekerja lebih baik sehingga kinerja perusahaan akan meningkat. Hal ini didukung oleh teori Sinambela (2016:332) dalam Tyas & Sunuharyo, (2018) yang menyatakan bahwa “Disiplin kerja mempengaruhi kinerja karyawan, semakin tinggi disiplin kerja seseorang maka semakin tinggi kinerjanya”. Adapun dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari (2023) menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan yang menyumbang 65,1%. Namun, penelitian lain oleh Pradipta (2020) pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Surabaya Sukomanunggal menyatakan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Serta penelitian oleh (Deisti and Ridlwan Muttaqin 2023) pada PT Pusat Pengembangan Properti Syariah Bandung menyatakan disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Beban kerja adalah jumlah tugas atau tanggung jawab yang harus diselesaikan karyawan dalam batas waktu tertentu secara efektif. Menurut (Mahawati et al. 2021) dalam bukunya menyampaikan berdasarkan sudut pandang ergonomi, setiap beban kerja yang diterima oleh seseorang harus sesuai atau seimbang baik terhadap kemampuan fisik, kemampuan kognitif maupun keterbatasan manusia yang menerima beban tersebut. Beban kerja dapat terjadi apabila karyawan tidak mampu menyelesaikan tugas sesuai kapasitas kemampuannya akibat dari tuntutan pekerjaan yang terlalu menumpuk. Terlalu banyak pekerjaan yang harus terselesaikan disebabkan karena keterbatasan waktu

yang singkat dan bisa juga karena kekurangan pegawai dalam suatu perusahaan. Hal tersebut dapat dilakukan melalui suatu pengukuran beban kerja, sehingga karyawan dapat bekerja optimal sesuai kemampuannya. Dengan kata lain, perusahaan haruslah memperhatikan beban kerja yang diberikan kepada karyawan-karyawannya. Penelitian yang dilakukan oleh Lestari, Liana, and Aquinia (2020) beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian lain oleh Soni Kurniawan and Al Rizki (2022) juga menyatakan beban kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan. Tetapi, penelitian lainnya oleh Jannah, Rona Fil (2021) studi kasus pada Perumda Air Minum Tirta Dhaha Kota Kediri menyatakan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Serta penelitian oleh Silvia, Sitompul, and Simamora (2019) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka penting untuk melakukan penelitian dari kesenjangan yang terjadi di lapangan. Sehingga penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Disiplin Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Shopee Express Kecamatan Buleleng”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

- (1) Terjadi fluktuasi capaian kinerja kurir SPX Buleleng *Hub* setiap bulannya.
- (2) Kinerja kurir SPX Buleleng *Hub* tidak melebihi stantar kinerja yang ditetapkan oleh perusahaan yakni 98%-100%

- (3) Terdapat banyak variabel yang berpengaruh terhadap kinerja kurir SPX Buleleng *Hub*
- (4) Adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian berkaitan dengan pengaruh variabel, seperti disiplin kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah sebelumnya, penulis membatasi penelitian ini yang berfokus pada pengaruh disiplin kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada kantor SPX Buleleng *Hub*

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut.

- (1) Apakah disiplin kerja dan beban kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja kurir pada SPX Buleleng *Hub*?
- (2) Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja kurir pada SPX Buleleng *Hub*?
- (3) Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja kurir pada SPX Buleleng *Hub*?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah penelitian di atas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hal-hal sebagai berikut.

- (1) Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja kurir pada SPX Buleleng *Hub*
- (2) Pengaruh beban kerja terhadap kinerja kurir pada SPX Buleleng *Hub*

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini berupa manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis yang dipaparkan sebagai berikut.

(1) Manfaat Teoretis

Diharapkan Hasil dari penelitian ini di harapkan bisa menambah wawasan calon peneliti selanjutnya dan menjadi bahan bacaan untuk masyarakat serta menjadi sumbangan ilmiah khususnya tentang pengaruh beban kerja, disiplin kerja dan kinerja karyawan.

(2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan masukan guna peningkatan kualitas sumber daya manusia bagi dalam upaya pencapaian kinerja yang lebih optimal. Disamping itu, diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi dan masukan bagi para pimpinan dalam mengambil keputusan

