

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi, sektor logistik dan pengiriman barang mengalami transformasi yang signifikan. Kemajuan dalam sistem layanan pengiriman telah memudahkan masyarakat untuk mengirimkan barang dengan lebih efisien. Salah satu perusahaan yang berperan besar dalam industri ini adalah *J&T Express*, yang menawarkan layanan pengiriman domestik maupun internasional dengan dukungan teknologi modern.

J&T Express merupakan perusahaan logistik internasional yang didirikan pada Agustus 2015 di Jakarta, Indonesia. Dengan memanfaatkan sistem pelacakan real-time dan aplikasi berbasis digital, *J&T Express* memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan pengiriman barang. Perusahaan ini telah memperluas jaringannya ke 13 negara, termasuk Indonesia, Vietnam, Malaysia, Thailand, Filipina, dan beberapa negara lainnya. Pada tahun 2020, *J&T Express* mencatat volume pengiriman terbesar di Indonesia, mencapai 2 juta paket per hari, melebihi JNE yang telah lebih lama beroperasi sejak 1990.

Menurut data dari Databooks, *J&T Express* menduduki peringkat teratas dalam industri logistik di Indonesia dengan volume pengiriman tertinggi, yaitu 2 juta paket per hari. Disusul oleh JNE dengan 1,6 juta paket, SiCepat dengan 1 juta paket, Ninja Express dengan 0,65 juta paket, dan SAP dengan 0,15 juta paket. Data ini menunjukkan dominasi *J&T Express* di sektor logistik Indonesia.

Sebagai salah satu perusahaan logistik terbesar di Indonesia, *J&T Express* memiliki berbagai cabang dan unit operasional di seluruh negeri, termasuk di Kota

Denpasar Barat. Salah satu unit operasionalnya terletak di Jl. Mahendradata, Gg. Buana Putra Pasar Banyusari No. 37, Kelurahan Padangsambian, Kecamatan Denpasar Barat. Berbagai layanan yang disediakan meliputi pengiriman reguler, pengiriman kilat (J&T Super), layanan pengiriman ekonomi (J&T *Economy*), serta pengiriman dengan jaminan waktu sampai yang lebih cepat. Selain itu, J&T *Express* juga menyediakan fitur layanan berbasis aplikasi, drop point untuk pengiriman mandiri, layanan cash on *delivery* (COD), serta sistem pelacakan otomatis.

Keberhasilan J&T *Express* dalam mengembangkan bisnisnya sangat bergantung pada peran penting para kurir sebagai ujung tombak operasional perusahaan. Para kurir bertanggung jawab atas ketepatan dan kecepatan pengiriman, yang secara langsung memengaruhi kepuasan pelanggan. Salah satu faktor utama yang memengaruhi kinerja para kurir adalah kompensasi yang mereka terima. Kompensasi yang adil dan sesuai dapat meningkatkan motivasi kerja serta produktivitas mereka dalam memenuhi target pengiriman.

Dengan visi untuk menjadi perusahaan jasa pengiriman yang inovatif dan berbasis teknologi, J&T *Express* terus berinovasi dalam memberikan layanan yang cepat, aman, dan nyaman bagi pelanggan. Di wilayah Denpasar Barat, J&T *Express* berkomitmen untuk mendukung pertumbuhan industri logistik dan perdagangan dengan sistem operasional yang modern dan jaringan yang luas. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana kompensasi dan beban kerja memengaruhi produktivitas kurir, terutama di operasional J&T *Express* Denpasar Barat Unit 01 H .

Tabel I.1
Jumlah dan Kategori Pekerja di J&T Express Denpasar Barat Tahun 2025

No	Area	Sprinter Delivery DC	Drop Point Driver	Admin DP	Sprinter Marketing	Admin DC	TOTAL
1	DPS 01D			2	1		3
2	DPS 19			3	1		4
3	DPS 01 E			2	1		3
4	DPS 61			2	1		3
5	DPS 37			2	2		4
6	DPS 41			3	2	4	5
7	DPS 42	30	3			4	37
8	DPS 01 B	15				4	19
9	DPS 01 C	19				4	23
10	DPS 01H	31	3			4	38
11	DPS 01 J			2	1		3
12	DPS 84	25				4	29

Sumber : J&T Express Denpasar Barat. (2025). *Data jumlah dan kategori pekerja berdasarkan slip gaji karyawan tahun 2025*. Dokumen tidak dipublikasikan.

Berdasarkan tabel diatas, distribusi tenaga kerja dalam layanan pengiriman menunjukkan variasi jumlah pekerja di setiap area. Beberapa area memiliki tenaga kerja yang lebih banyak dibandingkan yang lain, terutama dalam kategori Sprinter Delivery DC, yang merupakan posisi dengan jumlah pekerja terbanyak. Area seperti DPS 01H dan DPS 42 memiliki jumlah tenaga kerja tertinggi, masing-masing 38 dan 37 orang, sementara beberapa area lain seperti DPS 01D, DPS 19, dan DPS 01J hanya memiliki 3 hingga 4 orang.

Selain itu, posisi Drop Point Driver, Admin DP, dan Sprinter Marketing hanya terdapat di beberapa area tertentu, menunjukkan bahwa kebutuhan tenaga kerja di setiap lokasi berbeda-beda, tergantung pada volume pengiriman atau luas cakupan wilayahnya. Umumnya, area dengan banyak Sprinter Delivery DC juga memiliki Admin DC untuk mendukung operasional.

Dari pola distribusi ini, menunjukkan bahwa tenaga kerja difokuskan pada area dengan aktivitas pengiriman yang lebih tinggi, sementara area dengan volume pengiriman lebih kecil memiliki jumlah tenaga kerja yang lebih sedikit.

Tabel I.2
Data Distribusi dan Return Paket di J&T *Express* Unit 01 H Bulan
Oktober 2024 – Maret 2025

Bulan	Jumlah Paket yang Terdistribusi	Jumlah Paket yang di Return ke Penjual
Oktober	43.597	940
November	77.956	1.081
Desember	92.764	1.295
Januari	85.779	1.206
Februari	82.851	1.235
Maret	108.456	3.127

Sumber : Data internal J&T Express Denpasar Barat Unit 01 H (diperoleh dari Kepala Cabang, file Excel, April 2025).

Berdasarkan data tabel diatas operasional distribusi paket dari perusahaan jasa pengiriman J&T selama periode enam bulan terakhir, terdapat kecenderungan peningkatan jumlah paket yang didistribusikan kepada konsumen, disertai dengan fluktuasi jumlah paket yang dikembalikan return ke penjual. Pada bulan Oktober, tercatat sebanyak 43.597 paket yang berhasil terdistribusi, dengan jumlah return sebesar 940 paket. Jumlah ini mengalami peningkatan pada bulan November, yaitu menjadi 77.956 paket terdistribusi dan 1.081 paket return.

Tren peningkatan tersebut berlanjut hingga bulan Desember, di mana jumlah paket yang terdistribusi mencapai 92.764 paket, dengan jumlah return sebesar 1.295 paket. Sementara itu, pada bulan Januari dan Februari terjadi sedikit penurunan jumlah paket yang terdistribusi, masing-masing menjadi 85.779 paket dan 82.851 paket, dengan jumlah return sebesar 1.206 dan 1.235 paket. Namun demikian, pada bulan Maret terjadi lonjakan signifikan dalam jumlah paket yang terdistribusi, yaitu

sebanyak 108.456 paket, yang diikuti dengan peningkatan return yang cukup tinggi, yakni sebesar 3.127 paket.

Peningkatan jumlah return yang sejalan dengan meningkatnya volume distribusi menunjukkan adanya kemungkinan beban kerja yang tinggi pada kurir, yang dapat berdampak pada efektivitas dan akurasi dalam proses pengiriman. Hal ini menjadi penting untuk ditelaah lebih lanjut, khususnya dalam kaitannya dengan faktor-faktor seperti beban kerja, kompensasi, serta tingkat produktivitas kurir, yang secara langsung dapat memengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Tabel I.3
Data Masuk dan Resign Kurir J&T Express Unit 01 H Bulan
Oktober 2024 – Maret 2025

Bulan	Jumlah Kurir yang Resign	Jumlah Kurir yang Masuk
Oktober	1 orang	
November	1 orang	2 orang
Desember		1 orang
Januari	-	-
Februari	1 orang	1 orang
Maret	-	-

Sumber : Data internal J&T Express Denpasar Barat Unit 01 H (diperoleh dari Kepala Cabang, file Excel, April 2025).

Berdasarkan tabel diatas dinamika tenaga kerja pada kurir J&T dalam enam bulan terakhir, tercatat adanya pergerakan keluar-masuk tenaga kerja yang dapat memengaruhi stabilitas serta produktivitas operasional. Pada bulan Oktober, terdapat 1 orang kurir yang mengundurkan diri *resign*, dan belum ada data penerimaan kurir baru pada bulan tersebut. Di bulan November, tercatat jumlah kurir yang resign tetap 1 orang, namun perusahaan juga menerima 2 orang kurir baru sebagai pengganti.

Memasuki bulan Desember, tidak terdapat kurir yang mengundurkan diri, namun tercatat adanya penambahan 1 orang kurir baru. Sementara itu, pada bulan Januari dan Maret tidak ditemukan adanya aktivitas keluar-masuk tenaga kerja (baik *resign* maupun perekrutan). Adapun pada bulan Februari, tercatat adanya 1 orang kurir yang resign dan 1 orang yang masuk di waktu yang sama.

Meskipun angka keluar-masuk kurir dalam periode ini tidak tergolong tinggi, namun tetap menunjukkan adanya perputaran tenaga kerja *turnover* yang dapat berdampak pada kesinambungan kerja tim di lapangan, khususnya dalam menjaga produktivitas pengiriman. Proses adaptasi kurir baru serta beban kerja tambahan bagi kurir lama selama masa transisi dapat memengaruhi efektivitas distribusi paket. Oleh karena itu, fluktuasi jumlah kurir perlu menjadi perhatian dalam kaitannya dengan analisis produktivitas, beban kerja, dan kompensasi kurir sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan logistik perusahaan

Tabel I.4
Data Absensi Kurir J&T *Express* Unit 01 H
Bulan Oktober 2024 – Maret 2025

Bulan	Alfa (Tanpa Keterangan)
Oktober	12 orang
November	3 orang
Desember	2 orang
Januari	8 orang
Februari	1 orang
Maret	4 orang

Sumber : Data internal J&T *Express* Denpasar Barat Unit 01 H (diperoleh dari Kepala Cabang, file Excel, April 2025).

Berdasarkan data absensi diatas kurir J&T *Express* Unit 01H dari bulan Oktober 2024 hingga Maret 2025, tercatat adanya fluktuasi jumlah kurir yang tidak masuk kerja tanpa keterangan (alfa). Pada bulan Oktober, jumlah kurir yang alfa mencapai angka tertinggi, yaitu sebanyak 12 orang. Angka ini menurun cukup

signifikan pada bulan November menjadi 3 orang, dan kembali menurun pada bulan Desember menjadi 2 orang. Memasuki bulan Januari 2025, jumlah kurir yang alfa kembali meningkat menjadi 8 orang, lalu mengalami penurunan tajam pada bulan Februari, yakni hanya 1 orang. Pada bulan Maret, jumlahnya kembali naik menjadi 4 orang.

Data ini menunjukkan adanya ketidakkonsistenan dalam tingkat kehadiran kurir, yang dapat menjadi indikator adanya masalah kedisiplinan atau tekanan kerja tertentu yang memengaruhi tingkat absensi. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk melakukan evaluasi dan mengambil langkah strategis agar tingkat kehadiran kurir dapat lebih stabil dan optimal ke depannya.

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, pada J&T *Express* Denpasar Barat Unit 01H, beban kerja yang dirasakan oleh para kurir masih menjadi tantangan utama dalam menjalankan tugasnya, kurir J&T *Express* memiliki tanggung jawab utama dalam mengantarkan paket secara tepat waktu dengan tingkat akurasi yang tinggi.

Dalam operasionalnya, kurir J&T *Express* dituntut untuk bekerja dengan standar layanan tertentu, seperti ketepatan waktu pengantaran, kepuasan pelanggan, serta efisiensi dalam proses distribusi paket. Namun, beban kerja yang semakin meningkat, maka produktivitas kerja seseorang akan menurun. Kemudian dengan kompensasi yang sesuai, dapat meningkatkan produktivitas kerja kurir J&T *Express*. Selain itu, kurangnya hubungan terbuka antara kurir dan manajemen mengenai kendala di lapangan juga menjadi salah satu faktor yang dapat berdampak pada kinerja dan motivasi kerja mereka.

Faktor kompensasi dan beban kerja merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan dalam upaya meningkatkan produktivitas kurir. Kompensasi yang adil dan sesuai dengan beban kerja yang diberikan dapat menjadi faktor utama dalam meningkatkan motivasi kerja. Kompensasi ini dapat berupa gaji pokok, insentif berdasarkan jumlah paket yang dikirim, tunjangan transportasi, serta bonus kinerja. Jika kompensasi yang diberikan tidak sebanding dengan usaha yang dikeluarkan, maka hal ini dapat menyebabkan penurunan semangat kerja kurir, yang pada akhirnya berdampak pada produktivitas mereka. Di sisi lain, beban kerja yang terlalu tinggi dapat menyebabkan stres, kelelahan, dan bahkan berdampak pada kualitas layanan yang diberikan. Kurir yang harus mengantarkan paket dalam jumlah besar dengan waktu yang terbatas cenderung mengalami tekanan yang lebih tinggi, sehingga berpotensi menurunkan efektivitas kerja mereka. Oleh karena itu, pengelolaan beban kerja yang seimbang serta sistem kompensasi yang adil menjadi faktor penting dalam menjaga kesejahteraan dan kinerja kurir J&T *Express*.

Dari sudut pandang kurir, kompensasi yang adil dipandang sebagai bentuk apresiasi atas usaha dan kerja keras mereka dalam menjalankan tugas. Kompensasi yang sesuai tidak hanya memberikan keamanan finansial, tetapi juga meningkatkan motivasi untuk bekerja lebih baik dan mencapai target yang ditetapkan perusahaan. Sementara itu, beban kerja yang terdistribusi dengan baik dapat meningkatkan efektivitas kerja dan mengurangi tingkat stres. Jika kurir merasa bahwa beban kerja yang diberikan sudah sesuai dengan kapasitas mereka, maka mereka akan lebih termotivasi dalam menjalankan tugasnya. Namun, jika beban kerja terlalu berat

tanpa diimbangi dengan kompensasi yang memadai, maka hal ini dapat berdampak negatif terhadap produktivitas dan kepuasan kerja kurir.

Penelitian terkait faktor-faktor yang memengaruhi produktivitas kerja telah banyak dilakukan sebelumnya. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kompensasi dan beban kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian oleh Sutrisnawati dan Hidayat (2023) menunjukkan bahwa kompensasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT Yamaha Music Manufacturing Asia. Penelitian lain, seperti yang dilakukan oleh Efdison dan Ramadani (2023), menegaskan bahwa beban kerja dan kompensasi bersama-sama memiliki pengaruh terhadap produktivitas kerja sebesar 70,7%. Hasil ini selaras dengan penelitian oleh Jumiaty, dkk (2023), yang menemukan bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif terhadap produktivitas dengan prestasi kerja sebagai mediator. Selain itu, penelitian oleh Fathoni (2021) menemukan bahwa pengaruh beban kerja terhadap produktivitas kerja mencapai 60,9%, sedangkan penelitian oleh Ismartaya dkk., (2023) menunjukkan hasil beban kerja berpengaruh langsung negatif dan signifikan terhadap produktivitas kerja di PT. ABC. Berdasarkan *research gap* yang diperoleh dari penelitian terdahulu terkait produktivitas kerja, peneliti ingin mengetahui sejauh mana pengaruh Kompensasi dan Beban Kerja terhadap Produktivitas Kerja Kurir Paket J&T *Express* Denpasar Barat Unit 01 H.

J&T *Express* Denpasar Barat Unit 01 H merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman yang berperan penting dalam mendistribusikan barang dan paket kepada masyarakat secara cepat dan tepat waktu. Tujuan dari J&T *Express* Denpasar Barat Unit 01 H adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui

pelayanan yang maksimal serta sistem kerja yang terorganisir, sehingga mampu mendukung kelancaran arus logistik di wilayah Denpasar Barat dan sekitarnya. Kantor operasional J&T Express Denpasar Barat Unit 01 H beralamat di Jl. Mahendradata, Gg. Buana Putra Pasar Banyusari No.37, Kelurahan Padang Sambian, Kecamatan Denpasar Barat, Kota Denpasar.

Dalam menjalankan operasional harian, kurir sebagai ujung tombak pelayanan memiliki tanggung jawab besar dalam menjangkau pelanggan secara langsung. Produktivitas kerja kurir sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya adalah kompensasi yang diterima dan beban kerja yang harus diselesaikan setiap harinya. Kurir dituntut untuk bekerja cepat, teliti, dan mampu memenuhi target pengiriman sesuai standar perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memastikan bahwa sistem kompensasi telah sesuai dan beban kerja yang diterima oleh kurir berada dalam batas kewajaran agar produktivitas tetap optimal. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk mengadakan analisis menyeluruh terkait “Pengaruh Kompensasi dan Beban Kerja terhadap Produktivitas Kerja Kurir Paket J&T Express Denpasar Barat Unit 01 H.”

1.2 Identifikasi Masalah

Jadi dari latar belakang di atas dapat disimpulkan identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh Kompensasi terhadap produktivitas kurir paket J&T *Express* Denpasar Barat Unit 01 H
2. Pengaruh beban kerja terhadap produktivitas kurir paket J&T *Express* Denpasar Barat Unit 01 H

3. Pengaruh kompensasi dan beban kerja terhadap produktivitas kurir paket J&T *Express* Denpasar Barat Unit 01 H

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk membatasi ruang lingkup penelitian maka dibuat Batasan masalah agar penelitian ini menjadi terfokus, terarah, dan tidak jauh dari inti permasalahan.

Disini diberikan Batasan-batasan masalah sebagai berikut :

1. Objek Penelitian: Penelitian ini akan berfokus pada kurir J&T *Express*
2. Subjek Penelitian: Subjek dalam penelitian ini adalah kurir yang bekerja di perusahaan J&T *Express* Denpasar Barat Unit 01 H

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang, diatas penulis mengidentifikasi beberapa masalah yakni:

1. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap produktivitas kerja kurir pada perusahaan J&T *Express* Denpasar Barat Unit 01 H
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja kurir pada perusahaan J&T *Express* Denpasar Barat Unit 01 H
3. Apakah kompensasi dan beban kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja kurir pada perusahaan J&T *Express* Denpasar Barat Unit 01 H

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji pengaruh kompensasi terhadap produktivitas kerja kurir pada perusahaan J&T *Express* Denpasar Barat Unit 01 H

2. Untuk menguji pengaruh beban kerja terhadap produktivitas kerja kurir pada perusahaan J&T *Express* Denpasar Barat Unit 01 H
3. Untuk menguji pengaruh kompensasi dan beban kerja terhadap produktivitas kerja kurir pada perusahaan J&T *Express* Denpasar Barat Unit 01 H

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini dapat bermanfaat secara teoritis dan praktis.

1. Manfaat Teoritis:
 - a. Kontribusi terhadap Ilmu Pengetahuan Penelitian ini dapat memberikan kontribusi signifikan pada ilmu pengetahuan terkait kompensasi, beban kerja dan produktivitas karyawan.
 - b. Penelitian ini menjadi referensi penting untuk penelitian selanjutnya dalam bidang Kompensasi, beban kerja dan produktivitas karyawan.
2. Manfaat Praktis :
 - a. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk merancang dan mengimplementasikan program pelatihan dan pengembangan yang lebih efektif dalam hal kompensasi dan beban kerja
 - b. Peningkatan kinerja karyawan penelitian ini dapat membantu dalam menentukan komponen penting dari sistem kompensasi dan beban kerja yang mempengaruhi produktivitas karyawan.