

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di Indonesia pertumbuhan *e-commerce* semakin meningkat sejalan dengan peningkatan penggunaan internet dan perangkat *mobile*. Munculnya *e-commerce* dan banyaknya kegiatan belanja online yang menjadi kebiasaan masyarakat Indonesia menyebabkan semakin banyak penyedia layanan pengangkutan dan pengiriman paket. Shopee merupakan salah satu *platform* yang mengalami perkembangan yang pesat, Shopee diperkenalkan sejak tahun 2015 dan menjadi *marketplace* terbesar di Indonesia (Rextianto & Zahra, 2025:128). Dalam proses transaksi di *e-commerce* kurir merupakan bagian yang penting sebagai jembatan antara penjual dan pembeli.

Shopee *Express* (SPX) berperan sebagai unit logistik internal operasional distribusi perusahaan Shopee. Salah satu fasilitas pendukungnya di Kabupaten Buleleng adalah SPX Hub yang ada di setiap Kecamatan. Masing-masing Hub memiliki karakteristik operasional yang berbeda. Dalam konteks tersebut, perbedaan cakupan wilayah operasionalnya dapat dilihat dari luas wilayah dan kepadatan penduduk di masing-masing Kecamatan.

Berdasarkan data BPS Buleleng, (2025) luas wilayah dan kepadatan penduduk menunjukkan perbedaan karakteristik antar Hub. Kecamatan Gerokgak memiliki wilayah terluas yakni 405,74 km² dengan kepadatan penduduk terendah sebesar 289 jiwa/km². Sebaliknya, Kecamatan Buleleng memiliki luas wilayah 46,25 km² dengan kepadatan penduduk tertinggi sebesar 3.314 jiwa/km². Wilayah

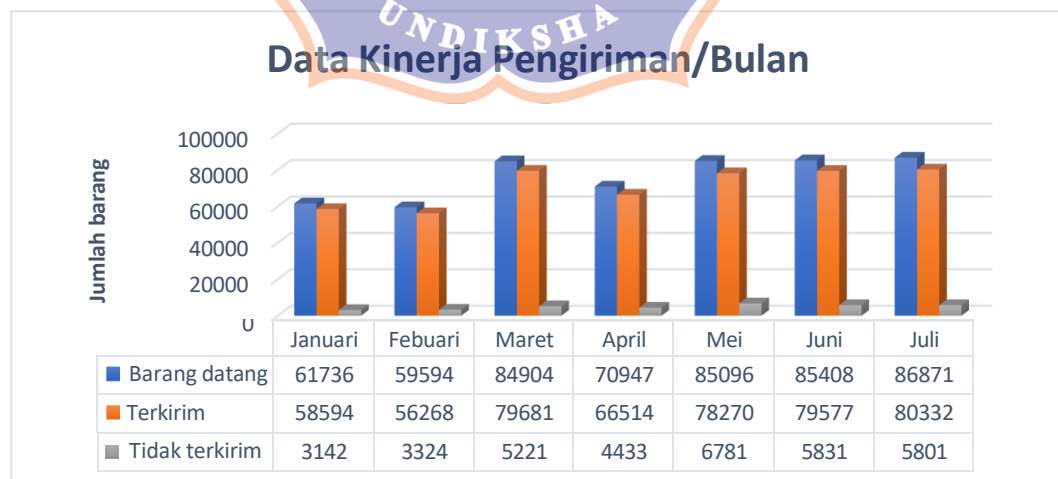
dengan kepadatan tinggi seperti Buleleng, Sawan, Seririt, dan Tejakula cenderung memiliki jarak pengiriman yang lebih dekat sehingga waktu tempuh relatif lebih singkat. Namun, wilayah dengan kepadatan rendah seperti Gerokgak, Kubutambahan, Sukasada, dan Banjar memiliki jarak pengiriman yang lebih jauh dan tidak terpusat. Beban kerja pada wilayah ini lebih dominan pada aspek kebutuhan waktu tempuh dibandingkan dengan aktivitas berhenti dan distribusi di wilayah padat.

Mengacu pada karakteristik wilayah yang telah diuraikan, peneliti memfokuskan pada SPX Hub Gerokgak. SPX Hub Gerokgak berfungsi sebagai pusat distribusi logistik untuk melayani proses pengiriman dan penerimaan paket di wilayah Kecamatan Gerokgak yakni Desa Tukadsumaga, Desa Celukan Bawang, Desa Tinga-Tinga, Desa Pengulon, Desa Patas, Desa Gerokgak, Desa Sanggalangit, Desa Musi, Desa Penyabangan, Desa Banyupoh, Desa Pemuteran, Desa Sumberkima, Desa Pejarakan, dan Desa Sumberklampok.

Keberadaan Hub ini berperan strategis dalam mempercepat alur distribusi dari penjual ke konsumen melalui dukungan armada kurir serta sistem pelacakan yang terintegrasi. Untuk mendukung dan memastikan pengiriman paket secara optimal, SPX memperkerjakan kurir tetap dan juga kurir mitra. Kurir tetap bertugas penuh waktu dan mereka melakukan pengiriman secara rutin mengikut SOP (*Standard Operating Procedure*) yang telah ditetapkan. Sedangkan kurir mitra bekerja lebih fleksibel sesuai dengan sistem kemitraan, tugas dari kurir mitra membantu untuk mempercepat proses pengiriman paket terutama pada saat volume pengiriman meningkat, seperti saat promo besar seperti promo akhir tahun, promo tanggal cantik atau saat musim liburan.

SPX Hub Gerokgak memiliki 21 kurir tetap dengan 26 hari kerja dan 2 kurir mitra dengan hari kerja yang fleksibel. Kurir *Shopee Express* dalam melakukan pengiriman memiliki target harian yakni 116 paket untuk kurir tetap, dan 49 paket untuk kurir mitra. Proses pengiriman paket oleh kurir dimulai sejak pengambilan paket antara pukul 07.00 - 07.30 WITA, untuk penyelesaian pengembalian paket tidak terkirim maksimal jam 19.00 WITA hari biasa dan jam 21.00 WITA ketika terdapat *event*.

Kinerja pengiriman paket umumnya diukur melalui indikator kecepatan pengiriman, akurasi pengiriman, biaya pengiriman, dan kepuasan pelanggan (Kurniawan, 2023:14). Untuk mencapai standar tersebut, diperlukan keseimbangan antara jumlah tenaga kurir, kapasitas kerja, serta waktu yang tersedia. Pengukuran waktu pada dasarnya merupakan upaya untuk mengetahui berapa lama waktu yang diperlukan oleh seorang operator terlatih untuk menyelesaikan suatu tugas tertentu, dengan kecepatan kerja yang wajar, serta dalam kondisi lingkungan kerja yang optimal pada saat pengukuran dilakukan (J. Saputra dkk., 2021:60).



Gambar 1.1
Kinerja Pengiriman Bulanan
(Sumber: SPX Hub Gerokgak, 2025)

Berdasarkan gambar 1.1, dapat dilihat bahwa jumlah paket yang datang cenderung mengalami peningkatan dari bulan Januari hingga Juli. Hal ini menunjukkan adanya tren kenaikan volume pengiriman yang dipengaruhi oleh meningkatnya aktivitas belanja online atau promosi musiman. Selain itu jumlah paket yang tidak terkirim juga cenderung fluktuatif dan meningkat pada bulan-bulan tertentu dengan jumlah yang bervariasi antara 3000 hingga 6000 paket. Kenaikan jumlah paket yang tidak terkirim mengindikasikan adanya kendala, seperti keterbatasan tenaga kurir, waktu pengiriman yang padat, atau hambatan logistik lainnya. Adanya kenaikan jumlah paket yang datang menyebabkan tenaga kerja menjadi kelelahan untuk mengejar target pengiriman secara keseluruhan. Faktor lain yang mempengaruhi adalah kebutuhan lembur untuk menyelesaikan permintaan pada saat periode tersebut. Waktu yang diberikan oleh perusahaan adalah selama 5 jam setelah melakukan *scanning*.

Kurir *Shopee Express* dalam melaksanakan tanggung-jawabnya dapat dilihat dari performa pengiriman harian mereka, dan seberapa banyak paket yang berhasil mereka kirim kepada pembeli. Manajemen memiliki target pengiriman paket sebesar 98% dari total 100% paket masuk ke dalam gudang. Hal ini dapat membebani tenaga kerja dan mempengaruhi proses pengiriman paket. Kurir diharapkan mampu mengejar dan mempertahankan tingkat keberhasilan pengiriman melalui pengelolaan waktu dan tenaga secara efektif pada setiap tahapan proses.

Atas dasar tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kebutuhan Waktu Dan Tenaga Kurir Shopee *Express* (SPX) Hub Gerokgak”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan hasil pengamatan pada SPX Hub Gerokgak, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi dalam proses pengiriman paket sebagai berikut:

1. Keterbatasan waktu kerja efektif
2. Kapasitas tenaga kerja yang tidak sebanding dengan volume paket yang datang.
3. Peningkatan beban kerja dan kelelahan kurir
4. Adanya kebutuhan lembur

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah disebutkan agar penelitian ini dapat dibahas secara mendalam, maka diperlukan adanya pembatasan ruang lingkup penelitian. Penelitian ini hanya difokuskan pada analisis waktu kerja dan beban kerja kurir tetap SPX Hub Gerokgak. Kurir mitra tidak dimasukkan dalam perhitungan FTE karena terdapat perbedaan status kerja, fleksibilitas kerja, dan beban kerja.

1.4 Rumusan Masalah

1. Berapa rata-rata kebutuhan waktu yang diperlukan kurir SPX Hub Gerokgak?
2. Berapa jumlah kurir yang dibutuhkan untuk mengoptimalkan pengiriman di SPX Hub Gerokgak?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dibuat Penelitian ini penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Menganalisis kebutuhan waktu kerja kurir SPX Hub Gerokgak dalam penyelesaian pengiriman paket.
2. Menghitung kebutuhan jumlah tenaga kurir SPX Hub Gerokgak berdasarkan beban kerja.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Menambah referensi dalam penelitian mengenai pengelolaan sumber daya manusia menggunakan metode FTE, khususnya dalam kajian analisis waktu kerja dan perencanaan tenaga kerja pada sektor jasa pengiriman paket (*last-mile delivery*).
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi SPX Hub Gerokgak

Dapat dijadikan sebagai dasar dalam menentukan jumlah kurir yang optimal berdasarkan beban kerja aktual, sehingga membantu Hub dalam pengambilan keputusan terkait penataan tenaga kurir dan pembagian wilayah pengiriman.