

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Semakin berkembangnya persaingan pada era globalisasi serta pesatnya inovasi perkembangan industri 4.0 sekarang ini dengan ditandai transformasi ke arah digitalisasi, termasuk salah satu satunya adalah industri logistik. Globalisasi, e-commerce, bahkan lanskap bisnis start up, dan permintaan pelanggan yang semakin tinggi mendorong perusahaan untuk mengadopsi teknologi yang *update*, sehingga memungkinkan setiap perusahaan menuju digitalisasi. Menurut Karampourniotis (2019), tantangan yang perlu dihadapi ketika memasuki industri 4.0 adalah setiap organisasi harus fleksibel dan mengadopsi model perusahaan digital agar mampu beradaptasi pada perubahan yang terjadi.

Menghadapi perkembangan industri 4.0, saat ini banyak perusahaan dari berbagai pejurur dunia mulai menerapkan digitalisasi dalam aktifitas bisnis mereka, salah satunya melalui platform digital atau elektronik. *Electronic commerce* atau *e-commerce* adalah aktivitas jual beli yang dilakukan melalui media elektronik. *E-commerce* semakin berkembang beberapa tahun belakangan ini dan secara perlahan mulai menggantikan toko tradisional (*offline*). Transaksi dalam *e-commerce* di Indonesia pun mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, hal ini ditunjukkan pada gambar 1.1 sebagai berikut:



**Gambar 1.1**  
**Transaksi E-Commerce di Indonesia Tahun 2017-2023**  
 Sumber: Databook.id, 2023

Tren pengguna *e-commerce* di Indonesia tumbuh cukup besar dalam beberapa tahun terakhir. Tercatat jumlah pengguna *e-commerce* di Indonesia pada 2017 mencapai 139 juta pengguna, kemudian naik 10,8% menjadi 154,1 juta pengguna di tahun lalu. Tahun ini diproyeksikan akan mencapai 168,3 juta pengguna dan 212,2 juta pada 2023. Prediksinya, pertumbuhan masih akan terus terjadi dalam beberapa tahun ke depan.

Banyak nya platform belanja online, nyatanya website *e-commerce* dan marketplace masih jadi tempat favorit bagi para pelanggan untuk melakukan aktivitas belanja. Marketplace telah mulai dimanfaatkan untuk memulai bisnis secara online. Trend pengguna *e-commerce* di Indonesia tumbuh cukup besar dalam beberapa tahun terakhir hal ini ditunjukkan pada gambar 1. 2 sebagai berikut:

## E-Commerce dengan Jumlah Pengunjung Terbanyak di Indonesia (Q1 2022)



Chart: Tim Riset IDX Channel (Data Olahan), September 2022 • Source: iPrice • Created with Datawrapper

### Gambar 1.2



















## E-Commerce Dengan Jumlah Pengunjung Terbanyak di Indonesia (Q1 2022)

Sumber : iPrice, 2022.

Berdasarkan gambar 1.2 pada data iprice diatas, mengenai jumlah pengunjung terbanyak e-commerce di indonesia pada kuarta 1 tahun 2022, tokopedia sebagai kompetitor utama shopee masih menempati urutan pertama e-commerce dengan rata-rata jumlah pengunjung per bulan terbanyak. Adapun rata-rata pengunjung bulanan laman tokopedia mencapai 157,2 juta, naik sebesar 5,1 dari kuartal IV tahun 2021 yang tercatat 149,6 juta kunjungan. Sementara shopee di urutan kedua dengan rata-rata pengunjung bulanan 132,77 juta pada tahun 2022 naik 0,6 persen dari kuartal sebelumnya yang tercatat sebesar 131,9 juta.

Pertumbuhan industri jual-beli online (*E-Commerce*) mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Hal ini membuat dampak positif terhadap industri logistik di Indonesia. Seiring dengan tingginya pertumbuhan bisnis E-Commerce, maka sangat dibutuhkan jasa pengiriman barang yang handal dengan biaya yang terjangkau untuk mendukung pertumbuhan *E-Commerce* di Indonesia. Persaingan bisnis jasa pengiriman barang yang semakin ketat mengharuskan penyedia jasa ini mempersiapkan diri sebaik mungkin jika ingin mempertahankan eksistensi dalam persaingan bisnis. Menurut Kayikci (2018), konsep digitalisasi logistik adalah

memungkinkan transparansi sepanjang waktu dari pemasok ke pelanggan atau dengan kata lain harus adanya transparansi disepanjang rantai pasokan. Selain itu, logistik harus mendapatkan visi yang lebih besar untuk memenuhi persyaratan industri 4.0 secara berkelanjutan dalam hal menggunakan teknologi yang tepat dan meningkatkan integrasi vertikal dan horizontal di antara mitra rantai pasokan.

Tipe Layanan Pengiriman	Jasa Kirim	Pengiriman Dalam Kota	Pengiriman Luar Kota
Instant	  	3 Jam**	-
Same Day	  	6-8 Jam**	-
Next Day		1 Hari	1-2 Hari
Reguler	       	2-4 Hari	2-7 Hari
Hemat	 	2-8 Hari	2-14 Hari
Kargo		2-11 Hari	2-14 Hari

**Gambar 1.3**  
**Layanan Jasa Kirim**

Dilihat dari gambar gambar 1.3 banyak layanan jasa kirim yang ditawarkan oleh beberapa perusahaan termasuk salah satunya adalah Shopee, Shopee mempunyai jasa ekspedisi sendiri yaitu shope express. Shopee Express atau yang disingkat SPX adalah salah satu jasa kirim yang didirikan oleh pihak Shopee. Selain

memberikan penjualan dan pembelian berbasis aplikasi *marketplace*. Shopee juga menyediakan fitur jasa kirim ekspedisi Shopee Express Standard. Belakangan ini Shopee Express Standard semakin banyak digunakan oleh konsumen, penjual atau pun orang yang ingin melakukan pengiriman barang. Pengiriman oleh jasa Shopee Express meningkat dari bulan ke bulan hal ini ditunjukkan tabel 1.1 sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
***Perfom Delivered* Shopee Express Last Mile Gudang Bandung Bulan Juli – September**

<b>Bulan</b>	<b><i>Inbound received</i></b>	<b>Sukses</b>	<b><i>Failed</i></b>	<b><i>Perfom</i></b>	<b><i>Target</i></b>
Juli	450000	385000	65000	86%	90%
Agustus	414000	368000	46000	89%	90%
September	600000	575000	25000	96%	90%

Sumber: Shope Express Hub Last Mile Bandung

Dilihat dari tabel 1.1 Shopee Express Bandung mempunyai *project* pengiriman dari bulan Juli hingga bulan September, bulan Juli 450.000 paket, Agustus 414.000 paket dan September 600.000 paket. *perfom delivered* Shopee Express Last Mile Gudang Bandung di bulan Juli sampai dengan Agustus 2023, ada targetan yang belum memenuhi target, dimana target manajemen yaitu 90% terkirim dari *inbound* datang. Pada bulan Juli 86% dan Agustus 89%, waktu pengiriman oleh kurir belum mencapai target manajemen. Dengan meningkatnya perkembangan dan kebutuhan dan permintaan terhadap jasa logistik tersebut, maka dibutuhkan juga kinerja manajemen yang handal dalam mengelola sumber daya manusia dalam hal ini yakni kurir pengantar barang.

Maka dari itu peneliti melakukan pra survei agar dapat memastikan bahwa adanya indikasi masalah yang mempengaruhi terhadap kinerja kurir pada Shopee Express Bandung, survei dilakukan terhadap 30 orang kurir, dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Kuesioner Pra Survei Variabel Kinerja Kurir pada Shopee Express Kota Bandung**

No	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Rata-Rata
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)		
1.	Kualitas kerja	0	0	17	13	0	103	3,43
		0	1	14	15	0	104	3,47
2.	Kuantitas kerja	0	3	22	5	0	92	3,07
		0	2	21	7	0	95	3,17
3.	Kerja sama	0	0	21	9	0	99	3,30
		0	3	17	10	0	97	3,23
4.	Tanggung jawab	0	6	6	18	0	102	3,40
		0	6	11	13	0	97	3,23
5.	Inisiatif	0	4	11	15	0	101	3,37
		0	5	11	14	0	99	3,30
<b>Skor Rata-rata</b>								<b>3,30</b>

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra survei 2023

Berdasarkan pada Tabel 1.2 tersebut hasil kuesioner pra survei variabel kinerja karyawan memiliki skor rata-rata yang diperoleh yaitu 3,30. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja karyawan Shopee Express Kota Bandung belum baik dan belum optimal. Hal tersebut dikarenakan masih banyak karyawan yang belum dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan, dan masih banyak pegawai yang kurang mampu bekerjasama antar pegawai, serta dan kurangnya memiliki inisiatif dalam diri sendiri dalam menyelesaikan setiap pekerjaan. Hal tersebut yang menjadi faktor penurunan terhadap penilaian kinerja pegawai pada Shopee Express Kota Bandung.

Data hasil kuesioner pra survei yang didapat oleh penulis yaitu dari pegawai Shopee Express Kota Bandung, dengan pengukuran menggunakan 7 variabel yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai menurut Tomi Martin (2023). Diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 1. 3**  
**Faktor-Faktor Penyebab Menurunnya Kinerja Kurir**

No	Variabel	Frekuensi					Total Skor	Rata-rata	
		Dimensi	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)			SS (5)
1	Kompetensi	Pengetahuan	0	2	13	15	0	103	3,43
		Keterampilan	0	3	12	15	0	102	3,40
		Sikap	0	3	11	16	0	103	3,43
<b>Skor Rata-rata nilai Kompetensi</b>								<b>3,42</b>	
2	Stress Kerja	Target kerja	0	2	21	7	0	95	3,17
		Jam kerja	0	0	19	11	0	101	3,37
		Rendahnya dukungar	0	0	18	12	0	102	3,40
		Lemahnya komunika	0	0	17	13	0	103	3,43
		Tekanan pekerjaan	0	0	15	15	0	105	3,50
<b>Skor Rata-rata nilai Stress Kerja</b>								<b>3,37</b>	
3	Motivasi Kerja	Kebutuhan Fisiologi	0	3	22	5	0	97	3,07
		Afiliasi	0	2	21	7	0	97	3,07
		Kebutuhan Sosial	0	0	17	13	0	97	3,07
		Kebutuhan Akan Penghargaan	0	3	17	10	0	97	3,23
		Kebutuhan Aktualisasi Diri	0	3	11	16	0	103	3,43
<b>Skor rata-rata Motivasi Kerja</b>								<b>3,27</b>	
4	Lingkungan Kerja	Lingkungan kerja fisik	0	6	9	15	0	99	3,30
		Lingkungan kerja non-fisik	0	4	8	18	0	104	3,47
<b>Skor nilai rata-rata Lingkungan Kerja</b>								<b>3,38</b>	
5	Disiplin Kerja	Waktu kerja	0	2	12	16	0	104	3,47
		Perilaku kerja	0	2	16	12	0	100	3,33
		Kepatuhan	0	2	15	13	0	101	3,37
<b>Skor rata-rata nilai Disiplin Kerja</b>								<b>3,39</b>	
6	Beban Kerja	Beban waktu	0	2	9	19	0	107	3,57
		Beban Mental	0	3	9	18	0	105	3,50
		Beban Psikologis	0	3	11	16	0	103	3,43
<b>Skor rata-rata nilai Beban Kerja</b>								<b>3,50</b>	
7	Budaya Organisasi	Inovasi, pengambilan keputusan	0	0	18	12	0	102	3,40
		Perhatian detail	0	3	17	10	0	97	3,23
		Orientasi hasil	0	6	4	20	0	104	3,47
		Orientasi team	0	6	10	14	0	98	3,27
		Agresivitas	0	3	11	16	0	103	3,43
		Stabilitas	0	5	11	14	0	99	3,30
<b>Skor rata-rata nilai Budaya Organisasi</b>								<b>3,35</b>	

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra survei 2023

Dari hasil pengamatan pada data kinerja Kurir Shopee Express Kota Bandung Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan terdapat indikasi masalah yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu diantaranya variabel motivasi dan beban kerja, karena variabel tersebut memiliki hasil yang kurang baik. Perolehan nilai pada dimensi motivasi kerja yang paling rendah dari tujuh variabel yang digunakan menjadi parameter penelitian, dan perolehan nilai pada variabel beban kerja yang paling tinggi diantara dimensi lainnya, hal tersebut menunjukkan bahwa Kurir Shopee Express Kota Bandung diindikasikan memiliki beban kerja yang tinggi.

Berdasarkan Tabel 1.3 hasil pra-survey kuesioner variabel motivasi kerja dapat dilihat bahwa skor rata-rata yang diperoleh yaitu 3,27. Menunjukkan bahwa variabel motivasi kerja memiliki lima dimensi yaitu kebutuhan fisiologi dengan skor rata-rata 3,07, dimensi afiliasi memiliki skor rata-rata 3,17, sedangkan dimensi kebutuhan sosial 3,43, dimensi kebutuhan akan penghargaan memiliki skor rata-rata 3,23, dan kebutuhan aktualisasi diri memiliki skor rata-rata 3,43. Kelima dimensi memiliki nilai yang berbeda-beda dimensi kebutuhan sosial dan kebutuhan aktualisasi diri mendominasi dengan nilai tertinggi, sedangkan dimensi lainnya masih belum optimal karena memiliki nilai dibawah rata-rata.

sedangkan hasil pra-survey kuesioner untuk variabel beban kerja dapat dilihat bahwa memiliki nilai skor rata-rata sebesar 3,50. Dimensi beban waktu memiliki skor rata-rata 3,57 dan dimensi beban mental memiliki skor rata-rata 3,50 sedangkan dimensi beban psikologis memiliki skor rata-rata 3,43. Ketiga dimensi memiliki nilai yang berbeda-beda, dimana beban kerja dan beban waktu, beban mental memiliki nilai yang tinggi, yang menunjukkan beban tinggi.



Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dan berdasarkan data yang disajikan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada Shopee Express Kota Bandung mengenai motivasi kerja dan beban kerja yang merupakan diantara faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai guna meningkatkan kinerja perusahaan. Maka dari itu peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul **”PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KURIR SHOPEE EXPRESS KOTA BANDUNG”**

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian**

Identifikasi dan rumusan masalah adalah proses penting, dalam sebuah penelitian yang bertujuan agar peneliti maupun pembaca mendapatkan sejumlah masalah yang berhubungan dengan judul penelitian, sedangkan rumusan penelitian adalah pertanyaan penelitian yang mengarahkan kepada apa yang sebenarnya ingin dikaji atau dicari tahu. Berdasarkan uraian di atas maka dalam penelitian ini penulis mengidentifikasi dan merumuskan masalah sebagai berikut:

### **1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan fenomena yang telah di uraikan pada latar belakang, bahwa permasalahan yang terjadi pada Kurir Shopee Express Kota Bandung, dapat di identifikasikan sebagai berikut :

1. Motivasi kerja dalam prasurvey memiliki nilai rata-rata paling rendah, yang menunjukkan kurangnya motivasi pada Kurir Shopee Express Kota Bandung

2. Beban Kerja dalam prasurvey memiliki nilai rata-rata paling tinggi, yang menunjukkan tingginya beban kerja pada Kurir Shopee Express Kota Bandung
3. Waktu pengiriman oleh kurir belum mencapai target manajemen pada periode juli-agustus 2023.

### **1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan permasalahan yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana motivasi kerja pada Kurir Shopee Express Kota Bandung.
2. Bagaimana beban kerja pada Kurir Shopee Express Kota Bandung.
3. Bagaimana kinerja pada Kurir Shopee Express Kota Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh motivasi dan beban kerja terhadap kinerja pegawai pada Kurir Shopee Express Kota Bandung baik secara simultan maupun parsial.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis bagaimana Motivasi kerja pada Kurir Shopee Express Kota Bandung.
2. Menganalisis bagaimana Beban kerja pada Kurir Shopee Express Kota Bandung.

3. Menganalisis bagaimana Kinerja pada Kurir Shopee Express Kota Bandung.
4. Menganalisis besarnya pengaruh motivasi kerja dan beban kerja terhadap kinerja pada Kurir Shopee Express Kota Bandung baik secara simultan maupun parsial.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini digunakan dengan harapan akan menambah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Sumber Daya Manusia (SDM), selain itu penulis juga berharap dengan melakukan penelitian ini akan memperoleh hasil yang dapat memberikan manfaat bagi semua pihak tidak hanya bagi penulis, tetapi memberikan manfaat bagi mereka yang membacanya. Adapun kegunaan yang diharapkan peneliti sebagai berikut :

##### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Kegunaan teoritis dalam penelitian ini dapat memberikan informasi, dan referensi dalam penelitian di bibidang Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya kajian tentang motivasi kerja, beban kerja, dan Kinerja Pegawai. Adapun kegunaan teoritis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat memperkaya konsep atau teori perkembangan ilmu manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh motivasi kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai.
2. Dapat mengetahui definisi serta pengaruh motivasi kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai.

3. Dapat dijadikan bahan diskusi wacana ilmiah serta dapat digunakan sebagai dasar penelitian selanjutnya.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Manfaat yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian ini adalah diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu manfaat teoritis/akademis maupun praktis. Guna teoritis pada perspektif akademis, penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi pengembangan kajian ilmu manajemen dan konsep mengenai motivasi kerja dan beban kerja serta pengaruhnya terhadap Kinerja Pegawai. Adapun kegunaan praktis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti
  - a. Peneliti dapat mengetahui tingkat motivasi kerja pada pegawai Shopee Express Kota Bandung.
  - b. Peneliti dapat mengetahui tingkat beban kerja pegawai Shopee Express Kota Bandung.
  - c. Peneliti dapat mengetahui tingkat Kinerja Pegawai Shopee Express Kota Bandung.
  - d. Peneliti dapat menerapkan ilmu ekonomi tepatnya dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia yang diperoleh selama perkuliahan.
2. Bagi Perusahaan
  - a. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dalam mengkaji penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia pada Shopee Express Kota Bandung.

- b. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi atas masalah yang dihadapi sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan Kinerja Pegawai Shopee Express Kota Bandung.
3. Bagi Pihak Lain
- a. Menjadi bahan atau referensi untuk mengetahui dan memahami mengenai pengaruh motivasi kerja dan beban kerja terhadap Kinerja Pegawai.
  - b. Hasil penelitian ini dapat menjadi saran informasi yang bermanfaat dan sebagai bahan referensi tambahan untuk menggambarkan penelitian ilmiah yang akan dilakukan selanjutnya.