

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Persaingan dalam dunia bisnis saat ini menjadi semakin ketat dan kompleks. Perusahaan-perusahaan di berbagai sektor industri harus beradaptasi dengan perubahan yang cepat termasuk perkembangan teknologi, perubahan dalam preferensi konsumen, dan perubahan dalam lingkungan bisnis global. Di tengah tantangan ini, Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi salah satu aset paling berharga dan penting bagi perusahaan. SDM adalah elemen penting yang mendukung keberhasilan dan pertumbuhan perusahaan. Perkembangan SDM bukan hanya tentang memiliki tenaga kerja yang memadai dalam jumlah yang cukup, tetapi juga tentang memiliki karyawan yang memiliki kompetensi, kualitas, dan kemampuan beradaptasi dengan cepat yang menjadi bagian dari perusahaan.

Sumber Daya Manusia (SDM) harus mampu menjaga daya saing perusahaan dalam hal inovasi, efisiensi, dan pelayanan konsumen yang unggul. Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara perusahaan beroperasi dan berinteraksi dengan konsumen. Perusahaan harus memiliki SDM yang mampu memahami dan memanfaatkan teknologi ini untuk meningkatkan efisiensi, mengembangkan produk dan layanan baru, serta meningkatkan pengalaman pelanggan. Berikut ini Data Proporsi Lapangan Kerja Menujut Jenis Kelamin 2020-2022 pada halaman selanjutnya.

**Tabel 1.1**  
**Data Proporsi Lapangan Kerja Menurut Jenis Kelamin 2020-2022**

No	Jenis Kelamin	Proporsi Lapangan Kerja Menurut Jenis Kelamin		
		2020	2021	2022
1.	Perempuan	65,35	63,80	54,43
2.	Laki-laki	57,29	56,61	56,03

Sumber: Badan Pusat Statistik (2023)

Berdasarkan data pada Tabel 1.1, dapat dilihat bahwa perempuan memiliki proporsi yang lebih besar dibandingkan laki-laki, fenomena ini terjadi dikarenakan dengan pergeseran paradigma ekonomi dan sosial dalam beberapa dekade terakhir. Perubahan ini menciptakan kebutuhan akan kehadiran lebih banyak perempuan di pasar tenaga kerja. Kehadiran perempuan dalam tenaga kerja membawa keberagaman perspektif, pengalaman dan kreativitas, dalam hal ini perempuan dapat menghasilkan solusi yang lebih kreatif dan memperkaya proses pengambilan keputusan, dengan semakin banyaknya perempuan yang terlibat dalam berbagai sektor ekonomi semakin meingkat pula kualitas tenaga kerja secara keseluruhan, dengan perubahan perspektif nilai-nilai pekerjaan dan kehidupan pribadi telah mendorong banyak perempuan untuk terlibat lebih aktif di pasar tenaga kerja. Pemberi kerja yang menyediakan lingkungan kerja yang mendukung keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi dapat menarik dan mempertahankan bakat perempuan. Berikut ini Presentase Tenaga Kerja Formal Menurut Jenis Kelamin Tahun 2020-2022 pada halaman selanjutnya.

**Tabel 1.2**  
**Presentase Tenaga Kerja Formal Menurut Jenis Kelamin Tahun 2020-2022**

No	Jenis Kelamin	Presentase Tenaga Kerja Formal Menurut Jenis Kelamin		
		2020	2021	2022
1	Perempuan	34,65	36,20	35,57
2	Laki-laki	42,71	43,39	43,97

Sumber: Badan Pusat Statistik (2023)

Berdasarkan data pada Tabel 1.2, menunjukkan bahwa perempuan memiliki presentase yang lebih kecil dibandingkan laki-laki, namun hal ini berbanding jauh dengan data pada Tabel 1.1 tentang Data Proporsi Lapangan Kerja Menujut Jenis Kelamin 2020-2022, bahwa perempuan memiliki proporsi yang lebih besar dibandingkan laki-laki. Tenaga kerja formal merujuk pada segmen pekerjaan yang beroperasi dalam kerangka kerja terstruktur dan mengikat, ditandai oleh adanya perjanjian formal, kontrak kerja, dan standar yang diakui. Pekerja formal cenderung memiliki perlindungan hukum yang lebih baik, memperoleh manfaat karyawan, dan mengikuti standar upah yang terstandarisasi. Keanggotaan dalam tenaga kerja formal sering kali membawa stabilitas pekerjaan yang lebih tinggi dan peluang untuk pengembangan karir yang terstruktur. Pekerja formal memainkan peran integral dalam perekonomian, menciptakan dasar yang stabil untuk pertumbuhan perusahaan dan kontribusi terhadap indikator kesejahteraan ekonomi suatu negara.

Presentase tenaga kerja formal, baik pada sektor swasta maupun sektor publik, mencerminkan dinamika ekonomi dan peluang pekerjaan. Data menunjukkan bahwa laki-laki dan perempuan secara proporsional terlibat dalam berbagai sektor ekonomi, menciptakan fondasi keragaman tenaga kerja. Peningkatan partisipasi perempuan dalam tenaga kerja formal juga memberikan

dampak positif terhadap pertumbuhan ekonomi. Perubahan pola pikir masyarakat terhadap peran gender di dunia kerja membawa pergeseran signifikan dalam sektor-sektor yang sebelumnya didominasi oleh laki-laki. Perempuan tidak hanya menjadi kontributor, tetapi juga pemimpin dan inovator di berbagai bidang. Berikut ini merupakan gambar Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Triwulan II-2023 sebagai berikut :

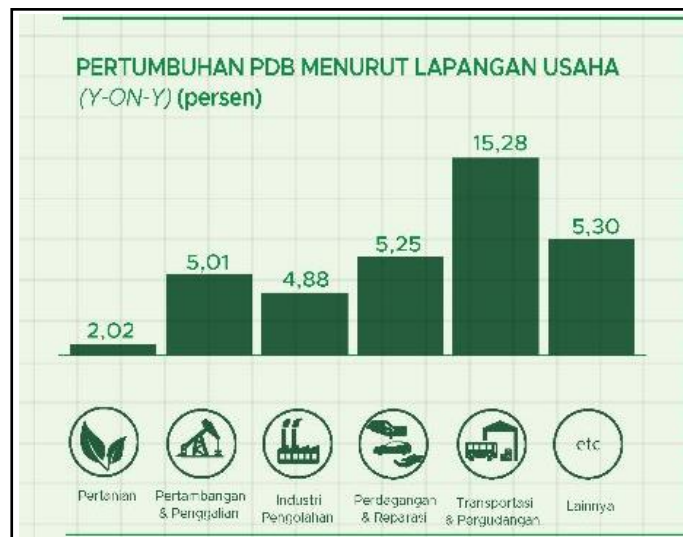


Sumber : Badan Pusat Statistik (2023)

**Gambar 1.1**  
**Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Triwulan II-2023**

Berdasarkan data pada Gambar 1.1, menunjukkan bahwa pertumbuhan ekonomi Indonesia dengan melihat melalui pertumbuhan Produk Domestik Bruto (PDB) selama periode tahun 2021 hingga 2023, Indonesia menunjukkan pertumbuhan Produk Domestik Bruto (PDB) yang positif, pertumbuhan ini mencerminkan ketahanan dan pemulihan ekonomi negara setelah berbagai tantangan yang dihadapi sebelumnya. Produk Domestik Bruto (PDB) yang tumbuh menandakan keberhasilan kebijakan ekonomi yang diimplementasikan oleh

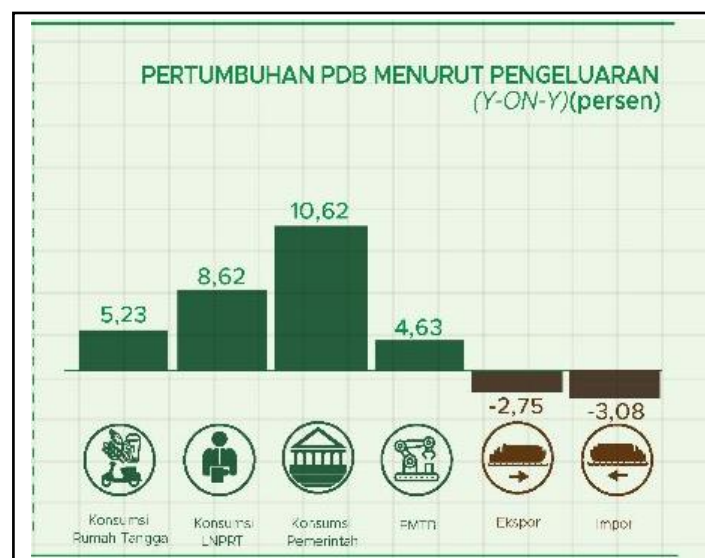
pemerintah untuk mengatasi dampak pandemi dan memperkuat fondasi pertumbuhan ekonomi. Peningkatan investasi, baik dari sektor dalam negeri maupun asing, menjadi salah satu pendorong utama pertumbuhan positif. Kebijakan fiskal dan moneter yang bijaksana, bersama dengan reformasi struktural, menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pelaku bisnis dan investor. Hal ini menghasilkan peningkatan produksi dan produktivitas dalam berbagai sektor ekonomi, dari industri manufaktur hingga sektor jasa. Selain itu, pertumbuhan positif juga tercermin dalam sektor ketenagakerjaan. Penurunan tingkat pengangguran dan peningkatan partisipasi tenaga kerja menjadi indikator keberhasilan dalam menciptakan lapangan kerja dan memperkuat kesejahteraan masyarakat. Berikut ini merupakan gambar Pertumbuhan Produk Domestik Bruto (PDB) menurut Lapangan Usaha dan menurut Pengeluaran sebagai berikut :



Sumber : Badan Pusat Statistik (2023)

**Gambar 1.2**  
**Pertumbuhan Produk Domestik Bruto (PDB) Menurut Lapangan Usaha**

Berdasarkan data pada Gambar 1.2 di halaman sebelumnya, menunjukkan bahwa, pertumbuhan Produk Domestik Bruto (PDB) menurut Lapangan Usaha yang menandakan pertumbuhan ekonomi Indonesia positif dengan kontribusi terbesar dari sektor transportasi dan pergudangan, sektor transportasi dan pergudangan menjadi tulang punggung bagi aktivitas perdagangan dan distribusi barang di Indonesia. Peningkatan dalam infrastruktur transportasi, seperti pengembangan jalan raya, pelabuhan, dan bandara, telah mempercepat alur distribusi barang. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi logistik tetapi juga memperluas akses pasar bagi pelaku usaha, peningkatan volume barang yang diangkut dan disimpan memberikan dorongan positif pada aktivitas ekonomi secara keseluruhan. Berikut ini merupakan gambar Pertumbuhan Produk Domestik Bruto (PDB) menurut Pengeluaran sebagai berikut :



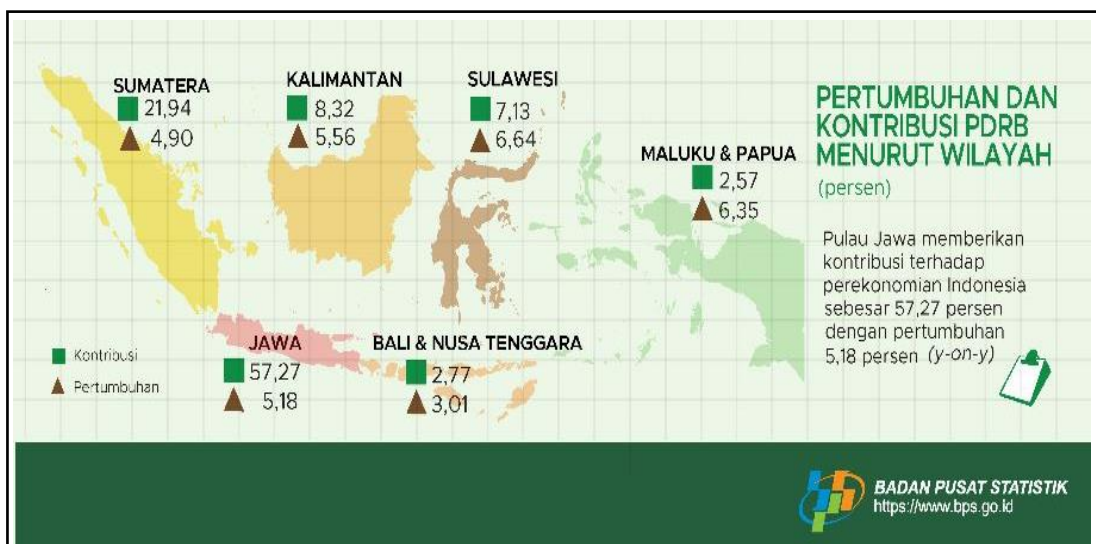
Sumber : Badan Pusat Statistik (2023)

**Gambar 1.3**  
**Pertumbuhan Produk Domestik Bruto (PDB) Menurut Pengeluaran**

Berdasarkan data pada Gambar 1.3 di halaman sebelumnya, menunjukkan bahwa, pertumbuhan Produk Domestik Bruto (PDB) menurut pengeluaran merujuk pada persentase perubahan nilai total barang dan jasa yang dihasilkan oleh suatu negara selama periode tertentu, diukur dari sisi pengeluaran atau belanja. Terdapat empat komponen utama dalam penghitungan PDB menurut pengeluaran, yang mencakup, konsumsi rumah tangga, konsumsi Lembaga Non-Profit Rumah Tangga (LNPRRT), Konsumsi Pemerintah, ekspor dan impor.

Melihat Gambar 1.3, konsumsi pemerintah adalah komponen pengeluaran yang paling tinggi dalam penghitungan PDB, ini berarti bahwa pemerintah memiliki andil terbesar dalam belanja untuk barang dan jasa dalam perekonomian. Dampak dari konsumsi pemerintah yang tinggi dapat mencerminkan beberapa hal seperti tingginya konsumsi pemerintah dapat berperan sebagai stimulus ekonomi. Ketika pemerintah menghabiskan lebih banyak untuk proyek-proyek infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan layanan publik lainnya, ini dapat meningkatkan aktivitas ekonomi secara keseluruhan, Konsumsi pemerintah yang tinggi dapat berkontribusi positif terhadap pertumbuhan ekonomi karena menciptakan permintaan dalam perekonomian, pengeluaran pemerintah yang besar dapat mendorong sektor-sektor ekonomi terkait dan mendukung penciptaan lapangan kerja, onsumsi pemerintah yang konsisten dan tinggi dapat menyediakan dasar yang lebih stabil untuk perekonomian. Ini karena pemerintah dapat berperan sebagai pengatur dan penggerak ekonomi dalam situasi di mana sektor swasta mungkin mengalami fluktuasi.

Fenomena belanja saat ini juga turut memperkuat pertumbuhan ekonomi. Peningkatan daya beli masyarakat, didukung oleh kepercayaan konsumen yang lebih tinggi, memicu peningkatan permintaan barang dan jasa. Peningkatan dalam sektor transportasi dan pergudangan memungkinkan distribusi barang yang lebih efisien, memastikan ketersediaan produk di pasar, dan mendorong kegiatan ekonomi. Dengan infrastruktur transportasi yang kuat, pelaku bisnis dapat lebih responsif terhadap perubahan tren belanja dan kebutuhan konsumen. Ini menciptakan lingkungan bisnis yang dinamis dan beradaptasi, memungkinkan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. Berikut ini merupakan gambar Pertumbuhan dan Kontribusi Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) menurut Wilayah sebagai berikut :



Sumber : Badan Pusat Statistik (2023)

**Gambar 1.4**

**Pertumbuhan dan Kontribusi Produk Domestik Regional Bruto (PDRB)**

**Menurut Wilayah**



Berdasarkan data pada Gambar 1.4 di halaman sebelumnya, menunjukkan bahwa, Pulau Jawa telah menjadi pionir dalam pertumbuhan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) di Indonesia, dengan tingkat peningkatan *year-on-year* (y-o-y) dengan memiliki peningkatan tertinggi dibandingkan dengan wilayah lainnya. Peningkatan ini mencerminkan kontribusi yang signifikan terhadap kesehatan ekonomi regional dan nasional. Pertumbuhan PDRB yang tinggi di Pulau Jawa tidak hanya dipengaruhi oleh sektor-sektor ekonomi tertentu, tetapi juga oleh perilaku konsumtif yang kuat.

Fenomena belanja yang meningkat di pulau ini menciptakan dorongan tambahan terhadap pertumbuhan ekonomi. Masyarakat yang lebih cenderung berbelanja meningkatkan permintaan akan barang dan jasa, mendorong aktivitas bisnis, dan memacu produksi. Selain itu, hubungan antara pertumbuhan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB), fenomena belanja, dan jumlah penduduk di Pulau Jawa menciptakan dinamika yang menarik. Peningkatan jumlah penduduk dapat diartikan sebagai potensi pasar yang lebih besar, yang pada gilirannya mendorong pertumbuhan ekonomi. Semakin banyak orang yang terlibat dalam kegiatan konsumsi, semakin besar kontribusi terhadap Produk Domestik Regional Bruto (PDRB). Berikut ini merupakan data pada Tabel 1.3 Jumlah Penduduk Menurut Provinsi di Pulau Jawa (Ribuan Jiwa) Tahun 2020-2022 sebagai berikut :

**Tabel 1.3**  
**Jumlah Penduduk Menurut Provinsi di Pulau Jawa (Ribuan Jiwa) Tahun 2020-2022**

Provinsi di Pulau Jawa	Jumlah Penduduk Menurut Provinsi di Pulau Jawa (Ribuan Jiwa)		
	2020	2021	2022
Jawa Barat	48 274,2	48 782,4	49 405,8

Provinsi di Pulau Jawa	Jumlah Penduduk Menurut Provinsi di Pulau Jawa (Ribuan Jiwa)		
	2020	2021	2022
Banten	11 904,6	12 061,5	12 252,0
Daerah Khusus Ibukota Jakarta (DKI Jakarta)	10 562,1	10 609,7	10 680,0
Jawa Tengah	36 516,0	36 742,5	37 032,4
Daerah Istimewa Yogyakarta (DI Yogyakarta)	3 668,7	3 712,9	3 761,9
Jawa Timur	40 665,7	40 878,8	41 150,0

Sumber: Badan Pusat Statistik (2023)

Berdasarkan data pada Tabel 1.3, dapat dilihat bahwa di Pulau Jawa yang memiliki posisi strategis adalah Jawa Barat sebagai pusat ekonomi dan industri di Pulau Jawa. Dengan adanya sektor industri yang berkembang pesat dan peluang pekerjaan yang melimpah, banyak orang yang bermigrasi ke Jawa Barat untuk mencari penghidupan yang lebih baik. Kawasan ini menarik banyak pekerja dan pemukiman dari provinsi lain, baik dari Pulau Jawa maupun luar Pulau. Berikut ini data pada Tabel 1.4 Persentase Usaha *e-Commerce* Menurut Metode Pengiriman yang Sering Digunakan Tahun 2021 sebagai berikut :

**Tabel 1.4**  
**Persentase Usaha *e-Commerce* Menurut Metode Pengiriman yang Sering Digunakan Tahun 2021**

No	Metode Pengiriman	Presentase
<b>1</b>	<b>Menggunakan Jasa Pengiriman</b>	<b>58,79</b>
2	Pengiriman Langsung	31,12
3	Pengambilan Pesanan Langsung	9,30
4	Men- <i>Downlaod</i>	0,79

Sumber: Badan Pusat Statistik (2023)

Berdasarkan data pada Tabel 1.4, menunjukkan bahwa rata-rata masyarakat lebih cenderung memilih menggunakan jasa pengiriman saat berbelanja *online*. Preferensi ini mencerminkan adopsi yang signifikan terhadap infrastruktur

transportasi dan logistik, memberikan dampak positif pada pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan aktivitas *e-commerce*. Pertumbuhan ekonomi saat ini didorong oleh dinamika sektor perdagangan dan transportasi yang menghasilkan fenomena signifikan dalam munculnya belanja *online*. Peningkatan efisiensi dan ketepatan waktu dalam pengelolaan rantai pasokan, terutama di sektor perdagangan, telah memberikan fondasi kuat bagi perkembangan *e-commerce*.

Sinergi antara sektor perdagangan, transportasi, dan belanja *online* bukan hanya menciptakan efisiensi operasional, tetapi juga memainkan peran krusial dalam mendukung pertumbuhan ekonomi secara lebih luas. Pertumbuhan ekonomi yang pesat di Jawa Barat juga memberikan dampak signifikan pada peningkatan penduduk. Kesempatan kerja yang melimpah dan daya tarik pusat bisnis membuat Jawa Barat menjadi destinasi yang diminati bagi para pencari kerja. Kontribusi Jawa Barat sebagai pusat aktivitas ekonomi memiliki dampak besar terhadap pertumbuhan ekonomi nasional secara keseluruhan. Pertumbuhan sektor industri, perdagangan, dan jasa di Jawa Barat berperan penting dalam memacu pertumbuhan ekonomi Indonesia. Berikut ini merupakan data pada Tabel 1.5 Tingkat Pertumbuhan Jasa Pengiriman (ekspedisi) Menurut Kota/Kabupaten di Jawa Barat Tahun 2020-2022 sebagai berikut:

**Tabel 1.5**  
**Tingkat Pertumbuhan Jasa Pengiriman (ekspedisi) Kabupaten/Kota di Jawa Barat Tahun 2020-2022**

No	Nama Kota/Kabupaten	2020	Tingkat Pertumbuhan	2021	Tingkat Pertumbuhan	2022	Selisih Tingkat Pertumbuhan
1	Kota Bandung	61.43%	2.29%	63.72%	6.15%	69.87%	3.86%
2	Kota Cimahi	62.32%	2.13%	64.45%	4.47%	68.92%	2.34%
3	Kota Depok	56.96%	0.88%	57.84%	3.54%	61.38%	2.66%
4	Kota Bekasi	59.05%	1.54%	60.59%	6.64%	67.23%	5.10%
5	Kota Cirebon	55.03%	1.12%	56.15%	2.38%	58.53%	1.26%

No	Nama Kota/Kabupaten	2020	Tingkat Pertumbuhan	2021	Tingkat Pertumbuhan	2022	Selisih Tingkat Pertumbuhan
6	Kota Tasikmalaya	50.20%	0.94%	51.14%	3.43%	54.57%	2.49%
7	Kota Sukabumi	39.15%	1.50%	40.65%	5.23%	45.88%	3.73%
8	Kota Bogor	58.94%	9.40%	68.34%	13.74%	82.08%	4.34%
9	Kabupaten Bandung Barat	25.34%	2.97%	28.31%	4.64%	32.95%	1.67%
10	Kabupaten Bekasi	42.80%	0.72%	43.52%	10.08%	53.60%	9.36%
11	Kabupaten Purwakarta	33.91%	2.28%	36.19%	3.16%	39.35%	0.88%
12	Kabupaten Subang	29.95%	1.33%	31.28%	1.93%	33.31%	0.60%
13	Kabupaten Indramayu	38.03%	1.86%	39.89%	2.99%	42.88%	1.13%
14	Kabupaten Sumedang	42.27%	2.11%	44.38%	3.20%	47.58%	1.09%
15	Kabupaten Cirebon	39.50%	2.11%	41.61%	2.67%	44.28%	0.56%
16	Kabupaten Ciamis	31.18%	3.45%	34.63%	5.23%	39.86%	1.78%
17	Kabupaten Bandung	38.53%	2.35%	40.88%	1.41%	42.29%	-0.94%
18	Kabupaten Cianjur	22.32%	2.80%	25.12%	3.43%	28.55%	0.63%
19	Kabupaten Sukabumi	18.56%	2.05%	20.61%	4.05%	24.66%	2.00%
20	Kabupaten Bogor	24.32%	2.94%	27.26%	4.14%	31.40%	1.20%

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat (2023)

Berdasarkan data pada Tabel 1.5, menunjukkan bahwa pertumbuhan ekonomi yang pesat di Kota Bandung memiliki pengaruh besar terhadap kegiatan jasa pengiriman. Kota ini tidak hanya menjadi pusat bisnis dan perdagangan tetapi juga memiliki ekosistem *startup* dan bisnis kecil yang berkembang pesat. Populasi yang signifikan di Kota Bandung menjadi salah satu alasan utama. Dengan jumlah penduduk yang besar, Kota Bandung mencerminkan beragamnya pasar pengiriman di wilayah tersebut. Fenomena penduduk yang terus bertambah di Kota Bandung juga menjadi faktor penting.

Pertumbuhan penduduk berkontribusi pada peningkatan aktivitas konsumtif, yang kemudian dapat memberikan dampak positif pada industri pengiriman. Mempertimbangkan dinamika demografis kota ini memberikan

pemahaman yang lebih baik tentang pola penggunaan jasa pengiriman dan potensi pertumbuhan di masa depan. Berikut ini merupakan data pada Tabel 1.6 Kontribusi Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) berdasarkan Sektor Usaha terhadap Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Kota Bandung 2020-2022 sebagai berikut :

**Tabel 1.6**  
**Kontribusi Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) berdasarkan Sektor Usaha terhadap Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Kota Bandung 2020-2022**

No	Sektor Usaha	Tahun				
		2020	Kenaikan (%)	2021	Kenaikan (%)	2022
1.	Jasa Pengiriman	185.593.932	7,66%	199.801.513	7,12%	214.023.035
2.	Elektronik dan Gadget	51.532.725	9,49%	56.425.221	9,39%	61.725.221
3.	Farmasi dan Kosmetik	25.335.525	9,79%	27.814.648	12,46%	31.281.397
4.	Fashion	510.105.250	12,70%	574.868.198	12,01%	643.928.319
5.	Jasa Foto dan Video	19.437.932	8,92%	21.171.956	6,34%	22.514.685
6.	Jasa Keuangan dan Asuransi	197.184.395	10,65%	218.176.109	8,84%	237.459.109
7.	Agrobisnis	54.627.362	10,45%	60.334.952	9,04%	65.786.841
8.	Jasa Pendidikan	40.669.340	8,89%	44.284.091	7,37%	47.548.319
9.	Jasa Tour dan Travel	49.137.038	9,62%	53.862.480	6,81%	57.528.586
10.	Kerajinan	383.517.130	8,72%	416.957.013	8,67%	453.103.409
11.	Kuliner	478.459.337	10,55%	528.945.067	10,99%	587.084.509
12.	Meubel dan Bahan Bangunan	109.101.495	8,12%	117.958.143	7,23%	126.486.301
13.	Otomotif dan Komponennya	62.687.451	7,97%	67.686.019	10,55%	74.825.295
14.	Peternakan dan Perikanan	37.624.105	11,25%	41.857.341	14,74%	48.027.834
15.	Tekstil dan Konveksi	82.644.645	8,60%	89.754.580	7,17%	96.186.482

Sumber: Dinas Koperasi dan UMKM Kota Bandung (2022)

Berdasarkan data pada Tabel 1.6 di halaman sebelumnya, menunjukkan bahwa Industri jasa pengiriman (ekspedisi) merupakan elemen krusial dalam menunjang sistem logistik dan distribusi di Kota Bandung. Dengan jumlah penduduk yang signifikan dan peran strategisnya sebagai pusat industri ekonomi di

Jawa Barat, Kota Bandung membutuhkan infrastruktur pengiriman yang efisien dan andal untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang terus berkembang.

Jumlah penduduk yang besar di Kota Bandung menjadi pendorong utama pertumbuhan industri jasa pengiriman. Kebutuhan akan layanan pengiriman barang semakin meningkat sejalan dengan perkembangan kota ini sebagai pusat perdagangan dan aktivitas ekonomi. Aktivitas manufaktur dan perdagangan yang berkembang pesat memerlukan sistem pengiriman yang efisien untuk mendukung pergerakan barang secara cepat dan akurat. Industri jasa pengiriman berperan sebagai penghubung yang kritis antara produsen, distributor, dan konsumen dalam ekosistem ekonomi yang dinamis ini. Fenomena berbelanja *online* (*online shopping*) dan perilaku konsumtif semakin memperkuat peran industri jasa pengiriman di Kota Bandung. Konsumen yang cenderung berbelanja secara daring membutuhkan layanan pengiriman yang handal untuk memberikan pengalaman belanja yang memuaskan.

Hal ini menciptakan tuntutan tambahan pada industri jasa pengiriman untuk terus berinovasi dan meningkatkan efisiensi operasional, dengan semakin banyaknya toko online yang muncul serta secara bertahap mengubah kebiasaan konsumen yang sebelumnya cenderung berbelanja di toko secara langsung (*offline*) menjadi beralih ke berbelanja melalui *online shop*. Sebagian masyarakat melihat berbelanja melalui *online shop* jauh lebih praktis dikarenakan dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja tanpa perlu mendatangi suatu tempat untuk mencari barang yang dibutuhkan.

Jasa pengiriman barang pada masa kini sangat dibutuhkan mengingat bahwa permintaan pengiriman barang terus meningkat, secara *online* atau *offline* baik pengiriman pribadi maupun bisnis. Kemajuan teknologi telah mempengaruhi banyak hal dalam kehidupan masyarakat moderen saat ini. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi masyarakat dengan mudah mendapatkan akses informasi mengenai hal-hal spesifik dalam kehidupan keseharian mereka, sehingga cenderung membuat masyarakat menyukai segala sesuatu yang mudah dan praktis. Dengan adanya jasa pengiriman, maka akan menjadi solusi bagi mereka yang menyukai kemudahan dan kepraktisan dalam mengirimkan barang, terlebih lagi jika pengiriman tersebut menyangkut tentang suatu wilayah dimana tidak dapat dijangkau sendiri oleh masyarakat selaku konsumen. Oleh karena itu, jasa pengiriman barang dirasa lebih efektif dan efisien tanpa harus membuang banyak waktu.

Perusahaan jasa pengiriman seringkali beroperasi penuh atau 24/7, dengan tuntutan jadwal yang ketat dan tekanan untuk menghadapi lonjakan pesanan pada waktu-waktu tertentu, seperti musim liburan. Hal ini dapat menimbulkan tantangan yang unik dalam menjaga keseimbangan pekerjaan dan kehidupan pribadi karyawan di industri ini. Keberadaan perusahaan jasa pengiriman (ekspedisi) menjadi semakin penting dalam mendukung kelancaran *online shop*. Perusahaan jasa pengiriman (ekspedisi) membantu pemilik *online shop* dalam mengirimkan pesanan konsumen dengan aman. Dapat dikatakan bahwa perusahaan jasa pengiriman (ekspedisi) berfungsi sebagai perantara yang menghubungkan pemilik *online shop* dengan konsumen, baik yang berada dalam satu wilayah atau berbeda

wilayah. Berikut ini merupakan data pada Tabel 1.7 *Top Brand Index* Perusahaan Jasa Kurir pada Tahun 2020-2022 sebagai berikut :

**Tabel 1.7**  
***Top Brand Index* Perusahaan Jasa Kurir Tahun 2020-2022**

No	Brand	Top Brand Index		
		2020	2021	2022
1.	JNE	27,30%	28,00%	39,30%
2.	J&T	21,30%	33,40%	23,10%
3.	Tiki	10,80%	11,20%	11,00%
4.	Pos Indonesia	7.70%	8.50%	8.50%
5.	DHL	4.10%	6.00%	6.90%

Sumber: <https://www.topbrand-award.com/top-brand-index> 2023

Berdasarkan data pada Tabel 1.7 menunjukkan bahwa JNE mengalami fluktuasi dalam peringkat, mencerminkan persaingan yang sengit dalam industri ini. Namun, kemampuan JNE untuk terus menyesuaikan diri dengan perubahan pasar, teknologi, dan preferensi konsumen telah membantu mereka bangkit dan mendapatkan posisi yang kuat. Salah satu faktor utama yang mendukung kenaikan posisi JNE adalah kemampuannya untuk menjangkau seluruh Indonesia. Menyediakan layanan yang handal dan merata di seluruh negeri memberikan keunggulan kompetitif. Dalam konteks ini, kehadiran JNE yang kuat di daerah-daerah terpencil hingga perkotaan besar membantu menarik perhatian dan kepercayaan konsumen.

Peran strategis Kota Bandung juga turut memberikan kontribusi signifikan. Sebagai pusat ekonomi yang berkembang di Jawa Barat, Kota Bandung bukan hanya menjadi basis operasional bagi JNE tetapi juga mencerminkan keberhasilan strategi pemasaran mereka. Infrastruktur yang berkembang pesat dan keberagaman aktivitas ekonomi di Kota Bandung menciptakan pangsa pasar yang potensial.



Kemampuan JNE untuk menggabungkan kehadiran nasional yang merata dengan strategi lokal yang cerdas, terutama di Kota Bandung, telah menciptakan fondasi kuat sebagai pemimpin pasar. Ini bukan hanya tentang mengirimkan paket ini tentang membangun kepercayaan konsumen dan memberikan layanan yang dapat diandalkan di setiap sudut Indonesia. Layanan jasa pengiriman barang di Indonesia telah mengalami peningkatan yang signifikan, hal ini terjadi mengingat jumlah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang terus bertambah, peluang bagi perusahaan-perusahaan jasa pengiriman barang. Setiap perusahaan memiliki strategi sendiri untuk bersaing dalam menghadapi persaingan dengan para pesaing yang memiliki keunggulan lebih.

Oleh karena itu peran dari sumber daya manusia sangat penting, dengan meningkatkan kemampuan sumber daya manusianya akan menjadi penentu penting karena ketidakberdayaan dapat berpotensi mengganggu performa keseluruhan perusahaan. Kinerja karyawan menjadi elemen penting yang mempengaruhi keberhasilan operasional dan reputasi perusahaan. Dalam menghadapi tuntutan yang semakin kompleks dan permintaan pelanggan yang tinggi, perusahaan dihadapkan pada tantangan untuk memastikan kinerja karyawan yang optimal. Dengan perubahan yang bersifat fluktuatif, perusahaan dituntut untuk berkembang dalam segala aspek, terutama Sumber Daya Manusia (SDM).

Setiap perusahaan memiliki sumber daya manusia yang bersifat sebagai aset perusahaan, peran aktif sumber daya manusia sangat dibutuhkan sebagai peran utama dalam menjalankan roda perusahaan dan memberikan kontribusi kepada

perusahaan berupa kinerja dalam bekerja untuk membantu perusahaan mencapai tujuannya.

Pengelolaan sumber daya manusia harus dilakukan secara optimal selaras dengan prinsip-prinsip manajemen sumber daya manusia, untuk meningkatkan kinerja karyawan diperlukannya perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan pengembangan agar karyawan mampu bersaing dan berkembang. Salah satu faktor utama yang dapat memengaruhi kinerja karyawan adalah *workload* (beban kerja) karyawan, *work-life balance* (keseimbangan kehidupan kerja) karyawan dan *gender discrimination* (diskriminasi gender). Dalam konteks ini, studi mengenai pengaruh *workload* (beban kerja), *work-life balance* (keseimbangan kehidupan kerja), *gender discrimination* (diskriminasi gender) dan terhadap kinerja karyawan dalam industri pengiriman jasa menjadi sangat relevan. Pemahaman yang mendalam tentang bagaimana keseimbangan antara bekerja dan kehidupan pribadi dapat memengaruhi kinerja, bagaimana tingkat beban kerja karyawan dan diskriminasi yang terjadi dapat mempengaruhi kualitas kinerja seorang karyawan.

Dengan memahami dampak dari tingkat *workload* (beban kerja), *work-life balance* (keseimbangan kehidupan kerja) dan *gender discrimination* (diskriminasi gender) terhadap kinerja karyawan, perusahaan dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan pengelolaan keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi karyawan, mengevaluasi, serta menginvestasikan dalam pelatihan dan pengembangan untuk memberikan panduan tentang skala pengelolaan prioritas. Ini akan membantu perusahaan untuk tetap bersaing dalam pasar yang kompetitif, serta menjaga kesejahteraan karyawan dan kepuasan konsumen. Berikut ini merupakan

data pada Tabel 1.8 jumlah karyawan dan karyawan di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung Cabang Gedebage *Station Center* sebagai berikut :

**Tabel 1.8**  
**Data Keseluruhan Karyawan dan Karyawan di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung Tahun 2022**

No	Cabang	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	<b>Gedebage <i>Station Center</i></b>	<b>205</b>	<b>112</b>	<b>317</b>
2	Batununggal	170	95	265
3	Naripan	200	108	308
4	Soekarno Hatta	195	127	322
5	Setrasari	150	138	288
<b>Total Karyawan Regional Bandung (BDO)</b>		<b>920</b>	<b>580</b>	<b>1500</b>

Sumber: Bagian SDM PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung (2023)

Berdasarkan data pada Tabel 1.8, menunjukkan bahwa kantor cabang JNE Gedebage *Station Center*, dinamika tim terlihat dalam jumlah karyawan dan karyawan yang mencerminkan keberagaman di tempat kerja. Dengan 205 karyawan dan 112 karyawan, ini menunjukkan komitmen terhadap inklusivitas gender, yang merupakan faktor kunci dalam menjaga kinerja karyawan. Keberagaman gender bukan hanya tentang kesetaraan, tetapi juga tentang menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan mendukung.

Dengan memastikan kehadiran karyawan dan karyawan dalam jumlah seimbang, JNE Gedebage Station memberikan kesempatan yang sama untuk setiap individu berkembang dan berkontribusi sesuai dengan potensinya. Selain itu, menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi (*work-life balance*) menjadi prioritas. Jumlah karyawan dan karyawan yang seimbang dapat mendukung manajemen beban kerja (*workload*) agar tidak menjadi terlalu berat.

Langkah Ini merupakan langkah kritis untuk mencegah kelelahan dan menjaga kesejahteraan karyawan. Dalam usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung, perusahaan telah mengadopsi sebuah sistem evaluasi kinerja yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja setiap karyawan sesuai dengan standar penilaian yang telah diberlakukan oleh perusahaan. Berikut ini merupakan data Tabel 1.9 Standar penilaian Kinerja Karyawan di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung Cabang Gedebage *Station Center* sebagai berikut :

**Tabel 1.9**  
**Sistem Penilaian Kinerja Karyawan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)**  
**Kota Bandung**

Nilai	Keterangan	Nilai
A	Sangat Baik	91%
B	Baik	81 – 90%
C	Cukup	61 – 80%
D	Kurang	41 – 60%
E	Kurang Sekali	≤ 40%

Sumber: Bagian SDM PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung

(2023)

Berdasarkan data pada Tabel 1.9, sistem penilaian kinerja yang diimplementasikan di Gedebage *Station Center* menjadi elemen kunci dalam upaya perusahaan untuk memastikan bahwa setiap karyawan memenuhi standar yang ditetapkan. Evaluasi kinerja ini didasarkan pada pencapaian tugas dan tanggung jawab masing-masing individu, menciptakan landasan objektif untuk menilai kontribusi setiap karyawan terhadap kesuksesan perusahaan. Berikut ini merupakan data pada Tabel 1.10 daftar hasil penilaian evaluasi kinerja karyawan PT. Tiki Jalur

Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung Cabang Gedebage *Station Center* Tahun 2020-2022 sebagai berikut :

**Tabel 1.10**  
**Daftar Hasil Penilaian Evaluasi Kinerja Karyawan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung Cabang Gedebage *Station Center* Tahun 2020-2022**

Kantor Cabang Utama PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung	Jumlah Karyawan	Tahun	Kinerja Karyawan	Nilai	Tingkat Pertumbuhan
Gedebage <i>Station Center</i>	283	2020	72%	C	23.611%
	300	2021	86%	B	
	317	2022	89%	B	
Batununggal	233	2020	68%	C	25%
	250	2021	77%	C	
	265	2022	85%	B	
Naripan	287	2020	70%	C	25.714%
	292	2021	80%	C	
	308	2022	88%	B	
Soekarno Hatta	295	2020	66%	C	33.333%
	307	2021	79%	C	
	322	2022	88%	B	
Setrasari	260	2020	64%	C	34.375%
	274	2021	75%	C	
	288	2022	86%	B	

Sumber: Bagian SDM PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung

(2023)

Berdasarkan data pada Tabel 1.10, terlihat bahwa Gedebage *Station Center* memiliki kinerja terbaik dibandingkan cabang lainnya, namun tingkat pertumbuhan kinerjanya relatif lebih rendah dibandingkan cabang-cabang lainnya. Hal ini dapat mengindikasikan adanya potensi masalah dalam manajemen kinerja yang mempengaruhi kemampuan untuk mencapai tingkat pertumbuhan yang

optimal. Dalam memahami potensi penurunan kinerja, perlu diperhatikan faktor-faktor yang dapat memengaruhi motivasi dan produktivitas karyawan.

Menurut Mangkunegara dalam Safitri (2022:17), terdapat lima dimensi dan indikator kinerja yaitu, Kualitas Kerja, Kuantitas Kerja, Tanggung jawab, Kerjasama, dan Inisiatif. Untuk memperkuat permasalahan terkait kinerja karyawan di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung Cabang Gedebage *Station Center*, penulis melakukan sebuah Pra-Survei dengan melibatkan 30 responden. Hasil dari Pra-Survei ini pada Tabel 1.11 sebagai berikut:

**Tabel 1.11**  
**Hasil Pra-Survei Kinerja Karyawan di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung Cabang Gedebage *Station Center***

No	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-Rata	Kriteria
		SS	S	KS	TS	STS			
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
1	Kualitas Kerja	6	9	9	5	1	104	3,46	Baik
2	Kuantitas Kerja	5	8	7	7	3	95	3,16	Kurang Baik
3	Tanggung Jawab	3	8	9	7	3	91	3,03	Kurang Baik
4	Kerjasama	6	6	7	8	3	94	3,13	Kurang Baik
5	Inisiatif	7	10	9	2	2	108	3,6	Baik
<b>Skor Rata-Rata Kinerja Karyawan</b>								<b>3,28</b>	<b>Kurang Baik</b>
<b>Jumlah Skor = Skor Responden.1+ Skor Responden.2+ Skor Responden.3+ Skor Responden.4+ Skor Responden.5</b> <b>Skor Rata-rata = Jumlah Rata-rata : Jumlah Pernyataan</b> <b>Rata-rata = Jumlah Skor : Jumlah Responden (30)</b>									

Sumber: Hasil Olah Data Kuisisioner Pra-Survei Oleh Penulis

Berdasarkan data pada Tabel 1.11, kinerja karyawan menunjukkan bahwa kinerja di perusahaan tergolong kurang baik. Variabel kuantitas, tanggung jawab, dan kerjasama menunjukkan adanya ketidaksesuaian dengan harapan, di mana karyawan tampaknya menghadapi kesulitan dalam menyelesaikan tugas dengan cepat dan efisien, mengambil tanggung jawab atas hasil kerja, dan bekerja sama

secara efektif dengan rekan kerja. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengimplementasikan langkah-langkah untuk meningkatkan kuantitas kerja dengan mengembangkan kecepatan dan kemampuan karyawan, meningkatkan tanggung jawab dengan memastikan kualitas kerja yang baik dan kemampuan mengambil keputusan yang tepat, serta meningkatkan kerjasama dengan memperkuat jalinan kerjasama dan kekompakan dalam tim. Dengan demikian, upaya-upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan secara keseluruhan dan mendukung pencapaian tujuan perusahaan.

Penurunan kinerja karyawan dapat menjadi salah satu isu yang signifikan bagi perusahaan. Karena kinerja karyawan memiliki tingkat penting yang begitu besar, maka perusahaan harus memiliki kemampuan untuk meningkatkan dan memperbaiki kinerja karyawan. Hal ini memiliki dampak negatif terhadap perusahaan, namun melalui Sistem Manajemen Kinerja (SMK) suatu program yang mendorong karyawan untuk selalu siap bersaing dan memberikan kinerja terbaik kepada perusahaan. Berbagai tindakan dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan, termasuk pemberian pendidikan dan pelatihan, peningkatan kompensasi, memberikan penghargaan, dan motivasi, serta pengakuan bagi karyawan yang mencapai hasil yang luar biasa.

Menurut Kasmir (2019:89-93) beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu motivasi kerja, lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, dan budaya organisasi. Selain itu, terdapat pendapat lain yang dilakukan oleh Nurwahyuni (2019:8) menyebutkan bahwa *work-life balance* dan *workload* dapat menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, dengan *work-life balance* yang seimbang

maka akan memberikan efek pada kinerja karyawan yang baik yang akan mendorong karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Sehingga apabila pemimpin ingin meningkatkan kinerja karyawannya maka perusahaan perlu memperhatikan pemberian beban kerja yang sesuai dan mempertahankan dukungan penuh atas terciptanya keseimbangan kehidupan kerja dan kehidupan pribadi karyawan yang seimbang.

Didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Dilrukshi & Ransinghe (2021:2) menyebutkan beberapa faktor lainnya mempengaruhi kinerja karyawan seperti diskriminasi *gender* dan budaya organisasi. Data ini diperkuat dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan salah satu pimpinan, yang menyatakan bahwa karyawan perlu memiliki kemampuan bersaing agar perusahaan dapat mencapai target yang telah ditentukan. Untuk mengetahui faktor-faktor yang diduga mempengaruhi terhadap kinerja karyawan rendah karyawan di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung Cabang Gedebage *Station Center*, penulis terlebih dahulu melakukan penyebaran kuisioner pra-survei secara acak kepada 30 responden yang merupakan karyawan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung Cabang Gedebage *Station Center*. Berikut adalah ringkasan hasil pra-survei terkait kondisi kinerja karyawan pada Tabel 1.12 di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung Cabang Gedebage *Station Center* pada halaman selanjutnya.



**Tabel 1.12**  
**Faktor-Faktor yang Diduga Mempengaruhi Kinerja Karyawan di PT. Tiki**  
**Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung Cabang Gedebage Station**  
**Center**

No	Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Skor Rata-Rata	Kriteria
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)			
1	Motivasi Kerja	Kebutuhan Fisik	10	9	7	2	2	113	3,76	Tinggi
		Kebutuhan Rasa Aman	7	10	9	4	0	110	3,66	Tinggi
		Kebutuhan Sosial	9	11	7	3	0	116	3,86	Tinggi
		Kebutuhan akan Penghargaan	12	10	6	2	0	122	4,06	Tinggi
Skor Rata-Rata Motivasi Kerja								3,84	Tinggi	
2	Lingkungan Kerja	Lingkungan Kerja Fisik	7	8	12	3	0	109	3,63	Baik
		Lingkungan Kerja Non Fisik	11	9	5	3	2	114	3,8	Baik
Skor Rata-Rata Lingkungan Kerja								3,71	Baik	
3	Gaya Kepemimpinan	Sifat	8	15	7	0	0	121	4,03	Baik
		Kebiasaan	9	18	2	1	0	125	4,16	Baik
		Komunikasi	14	10	4	2	0	126	4,2	Baik
Skor Rata-Rata Gaya Kepemimpinan								4,13	Baik	
4	Budaya Organisasi	Inovasi dan Pengambilan Risiko	6	15	9	0	0	117	3,9	Baik
		Perhatian Terhadap Detail	11	12	7	0	0	124	4,13	Baik
		Orientasi Hasil	13	12	5	0	0	128	4,26	Sangat Baik
		Orientasi Orang	9	11	4	3	0	107	3,56	Baik
		Orientasi Tim	7	13	7	0	0	108	3,6	Baik
		Keagresifan	10	6	14	0	0	116	3,86	Baik
		Stabilitas	10	9	11	0	0	119	3,96	Baik
Skor Rata-Rata Budaya Organisasi								3,9	Baik	
5	Workload (Beban Kerja)	Time Load (Beban Waktu)	7	7	10	6	0	105	3,5	Tinggi
		Mental Effort Load (Beban Mental)	8	6	7	7	2	101	3,36	Cukup Tinggi
		Physical Load (Beban Fisik)	6	9	8	4	3	101	3,36	Cukup Tinggi
Skor Rata-Rata Workload								3,41	Tinggi	
6	Work-Life Balance (Keseimbangan Kehidupan Kerja)	Waktu	3	7	13	7	0	96	3,2	Kurang Baik
		Fleksibilitas	6	9	8	5	2	102	3,4	Baik
		Dukungan Organisasi	8	9	8	3	2	108	3,6	Baik
		Dukungan Sosial	6	5	8	8	3	93	3,1	Kurang Baik
		Manajemen Tuntutan	7	6	9	4	4	98	3,26	Kurang Baik
Skor Rata-Rata Work-Life Balance								3,31	Kurang Baik	

No	Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Skor Rata-Rata	Kriteria
			SS	S	KS	TS	STS			
			(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
7.	<i>Gender Discrimination (Diskriminasi Gender)</i>	<i>Undervaluation</i>	9	6	7	5	3	103	3,43	Tinggi
		<i>Different Treatment</i>	7	8	8	3	4	101	3,36	Cukup Tinggi
<b>Skor Rata-Rata Gender Discrimination</b>								<b>3,4</b>	<b>Tinggi</b>	

Sumber: Hasil Olah Data Kuisisioner Pra-Survei Oleh Penulis

Berdasarkan data pada Tabel 1.12, dapat diketahui bahwa faktor-faktor yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung Cabang Gedebage *Station Center* terdapat variabel *workload*, *work-life balance*, dan *gender discrimination*. Hal ini dikarenakan variabel *workload* memiliki nilai yang cukup tinggi dimana menandakan bahwa beban kerja di Perusahaan diduga sangat tinggi, variabel *work-life balance* memiliki nilai yang rendah untuk menandakan bahwa keseimbangan di perusahaan diduga bermasalah, dan variabel *gender discrimination* memiliki nilai yang cukup untuk diduga adanya indikasi tindakan diskriminasi di perusahaan.

Penting untuk melakukan analisis mendalam terhadap subkomponen variabel tersebut, mengidentifikasi pemicu dan kebijakan perusahaan yang mungkin berkontribusi, serta melibatkan karyawan dalam proses evaluasi dan perbaikan. Implementasi langkah-langkah seperti pelatihan, penyusunan kebijakan baru, dan komunikasi terbuka dapat menjadi kunci untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih seimbang, adil, dan mendukung pertumbuhan dan kesejahteraan seluruh anggota perusahaan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tiga faktor ini diduga merupakan penyebab utama dari masalah kinerja karyawan di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung Cabang Gedebage *Station Center*. Hal ini diperkuat dengan data pada Tabel 1.13 yang berisi hasil pra-survei awal dengan

partisipasi 30 responden mengenai *Workload* karyawan di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung Cabang Gedebage *Station Center* sebagai berikut :

**Tabel 1.13**  
**Hasil Pra-Survei *Workload* Karyawan di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung Cabang Gedebage *Station Center***

No	Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Rata-Rata	Kriteria
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)			
1	<i>Workload</i> (Beban Kerja)	<i>Time Load</i> (Beban Waktu)	7	7	10	6	0	105	3,5	Tinggi
		<i>Mental Effort Load</i> (Beban Mental)	8	6	7	7	2	101	3,36	Cukup Tinggi
		<i>Physical Load</i> (Beban Fisik)	6	9	8	4	3	101	3,36	Cukup Tinggi
<b>Skor Rata-Rata <i>Workload</i></b>								<b>3,41</b>	<b>Tinggi</b>	

Sumber: Hasil Olah Data Kuisisioner Pra-Survei Oleh Penulis

Berdasarkan data pada Tabel 1.13, menunjukkan bahwa tingkat *workload* (beban kerja) tergolong tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa karyawan menghadapi tekanan dan tuntutan yang besar dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka, termasuk kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan, *deadline* yang ketat, dan mencapai target-target yang ditetapkan. Variabel *time load* menunjukkan nilai yang tinggi, menandakan bahwa karyawan diharapkan untuk bekerja dalam waktu yang singkat atau dengan waktu yang terbatas.

Oleh karena itu, perusahaan harus mempertimbangkan untuk mengimplementasikan strategi yang mendukung keseimbangan antara bekerja dan beristirahat untuk mengurangi stres dan kelelahan yang dialami oleh karyawan. Ini dapat mencakup pengaturan jadwal yang lebih fleksibel, pemberian cuti yang cukup, atau pemberian sumber daya tambahan untuk membantu menyelesaikan tugas-tugas yang menumpuk. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan

kesejahteraan dan produktivitas karyawan. Dengan memahami dan mengatasi faktor-faktor yang menyebabkan beban kerja tinggi, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan berkelanjutan.

Menurut Vanchapo (2020:1) Suatu proses atau tugas yang harus diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jumlah waktu tertentu disebut beban kerja. Dari sudut pandang *ergonomic*, setiap beban kerja yang diterima seseorang harus sesuai dan seimbang terhadap kemampuan fisik maupun psikologi yang menerima beban kerja tersebut.

Hasil kerja yang optimal mencerminkan pencapaian yang sesuai dengan standar yang dimiliki oleh perusahaan dan mendorong tercapainya tujuan perusahaan. Namun pada kenyataannya *workload* (beban kerja) di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung Cabang Gedebage *Station Center* tidak berjalan dengan lancar, ini terlihat dari tingginya *workload* (beban kerja) yang dirasakan oleh karyawan. Jika diabaikan maka hal ini akan memiliki dampak yang signifikan pada kinerja perusahaan dalam mencapai target yang telah ditentukan. Berikut ini data Tabel 1.14 yang berisi hasil pra-survei awal dengan partisipasi 30 responden mengenai *Work-Life Balance* di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung Cabang Gedebage *Station Center* pada halaman selanjutnya.

**Tabel 1.14**  
**Hasil Pra-Survei *Work-Life Balance* di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir**  
**(JNE) Kota Bandung Cabang Gedebage *Station Center***

No	Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Rata-Rata	Kriteria
			SS	S	KS	TS	ST S			
			(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
1	<i>Work-Life Balance</i> (Keseimbangan Kehidupan Kerja)	Waktu	3	7	13	7	0	96	3,2	Kurang Baik
		Fleksibilitas	6	9	8	5	2	102	3,4	Kurang Baik
		Dukungan Organisasi	8	9	8	3	2	108	3,6	Baik
		Dukungan Sosial	6	5	8	8	3	93	3,1	Kurang Baik
		Manajemen Tuntutan	7	6	9	4	4	98	3,26	Kurang Baik
<b>Skor Rata-Rata <i>Work-Life Balance</i></b>								<b>3,31</b>	<b>Kurang Baik</b>	

Sumber: Hasil Olah Data Kuisisioner Pra-Survei Oleh Penulis

Berdasarkan data pada Tabel 1.14, menunjukkan bahwa *work-life balance* (keseimbangan kehidupan kerja) yang diterapkan mengindikasikan bahwa karyawan mengalami kesulitan dalam mencapai keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi mereka. Variabel waktu, dukungan sosial, dan manajemen tuntutan mengindikasikan bahwa karyawan terbatas dalam fleksibilitas jam kerja, kurangnya dukungan dari keluarga dan lingkungan sosial, serta kesulitan dalam mengelola stres dan menetapkan prioritas.

Oleh karena itu, perusahaan harus mempertimbangkan untuk meningkatkan kualitas *work-life balance* dengan memberikan fleksibilitas jam kerja yang lebih besar, mendukung karyawan dengan dukungan keluarga, sosial, dan emosional, serta memberikan pelatihan dalam manajemen stres, prioritas, dan kemampuan membagi waktu. Dengan demikian, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih seimbang dan mendukung untuk karyawan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kesejahteraan dan produktivitas mereka.

Menurut Anderson (2021:3) "*Work life balance is a method which helps employess of an organization to balance their personal and professsional lives. Work life balance encourgaes employees to divide their time on the basis on priorities and maintain a balance by devoting time to family, health, vacations etc. along with making a career, business travel etc.*", artinya keseimbangan kehidupan kerja adalah metode yang membantu karyawan suatu organisasi untuk menyeimbangkan kehidupan pribadi dan profesionalnya. Keseimbangan kehidupan kerja mendorong karyawan untuk membagi waktu berdasarkan prioritas dan menjaga keseimbangan dengan mencurahkan waktu untuk keluarga, kesehatan, liburan, dll. serta berkarir, perjalanan bisnis, dll.

Hal ini memberikan karyawan lebih banyak kendali atas waktu, memungkinkan mereka untuk lebih baik menyesuaikan pekerjaan dengan kehidupan pribadi. Serta edukasi kepada karyawan tentang pentingnya *work-life balance* dan bagaimana mereka dapat mengelola waktu dengan lebih baik. Penting untuk diingat bahwa *work-life balance* adalah tanggung jawab bersama antara perusahaan dan karyawan.

Perusahaan perlu menciptakan lingkungan yang mendukung keseimbangan ini, sementara karyawan juga harus aktif dalam mengelola waktu dan prioritas. Signifikansi Peran sebuah perusahaan dalam menjaga stabilitas terhadap kompetensi dan *work-life balance* tidak dapat diabaikan karena secara umum hal itu memberikan keuntungan bagi perusahaan, seperti dapat mempertahankan dan meningkatkan produktivitas karyawan, karena merasa bahagia berada diperusahaan tempat bekerja dan membantu mempertahankan kinerja maksimal.

Berikut ini data Tabel 1.15 yang berisi hasil pra-survei awal dengan partisipasi 30 responden mengenai *gender discrimination* di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung Cabang Gedebage *Station Centers* sebagai berikut:

**Tabel 1.15**  
**Hasil Pra-Survei *Gender Discrimination* di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung Cabang Gedebage *Station Center***

No	Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Rata-Rata	Kriteria
			SS	S	KS	TS	STS			
			(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
1.	<i>Gender Discrimination (Diskriminasi Gender)</i>	<i>Undervaluation</i>	9	6	7	5	3	103	3,43	Tinggi
		<i>Different Treatment</i>	7	8	8	3	4	101	3,36	Cukup Tinggi
<b>Skor Rata-Rata <i>Gender Discrimination</i></b>								<b>3,4</b>	<b>Tinggi</b>	

Sumber: Hasil Olah Data Kuisisioner Pra-Survei Oleh Penulis

Berdasarkan data pada Tabel 1.15, menunjukkan bahwa *gender discrimination* (diskriminasi *gender*) di perusahaan tergolong tinggi, hal ini mengindikasikan bahwa adanya perlakuan yang tidak adil atau diskriminatif terhadap karyawan berdasarkan jenis kelamin mereka. Variabel *undervaluation* mengindikasikan bahwa karyawan mengalami penilaian atau pengakuan yang kurang adil atau diabaikan, serta memiliki peluang yang terbatas untuk kemajuan karir.

Oleh karena itu, perusahaan harus mempertimbangkan untuk meningkatkan kesetaraan *gender* dengan memperhatikan perbedaan dalam pengakuan, peluang, standar evaluasi, dan harapan antara karyawan laki-laki dan perempuan. Ini dapat mencakup penerapan kebijakan dan praktik yang mendukung kesetaraan gender, memastikan bahwa proses evaluasi dan promosi adil dan transparan, serta memperkuat budaya perusahaan yang inklusif dan menghargai keragaman. Dengan demikian, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih adil dan

memotivasi pertumbuhan bagi semua karyawan. Situasi ini memerlukan tindakan segera untuk mengidentifikasi penyebab dan merancang strategi perbaikan yang efektif guna menciptakan lingkungan kerja yang inklusif, adil, dan mendukung perkembangan seluruh anggota tim. Evaluasi menyeluruh terhadap kebijakan perusahaan dan implementasi program pelatihan kesadaran *gender* dapat menjadi langkah awal ini dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang adil, inklusif, dan mendukung bagi semua karyawan.

Oleh karena itu, sangat penting untuk dibahas agar dapat mendorong peningkatan kinerja karyawan yang optimal. Berdasarkan pemaparan latar belakang dan data hasil kuisioner pra-survei mengenai *workload*, *work-life balance*, dan *gender discrimination* faktor-faktor ini masih diduga sebagai faktor utama yang mempengaruhi penurunan kinerja karyawan di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung Cabang Gedebage *Station Center*. Maka itu, penulis perlu melakukan penelitian dengan judul yang sesuai yaitu, **“Pengaruh *Workload*, *Work-Life Balance*, dan *Gender Discrimination* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung Cabang Gedebage *Station Center*.”**

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Identifikasi dan rumusan masalah merupakan dua langkah awal yang memiliki peran krusial dalam proses penelitian, identifikasi masalah melibatkan pengenalan adanya suatu situasi kondisi yang melibatkan perhatian dan investigasi lebih lanjut. Sementara itu, rumusan masalah adalah upaya untuk merinci dan merumuskan masalah secara jelas dan terfokus untuk menjadi dasar dari penelitian



yang memberikan arah kepada apa yang ingin dikaji atau dicari tahu lebih lanjut. Dengan dasar penjelasan tersebut, dalam penelitian ini, penulis mengidentifikasi dan merumuskan permasalahan sebagai berikut:

### **1.3 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan pada latar belakang, mengenai permasalahan yang terjadi di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung Cabang Gedebage *Station Center*, maka dapat di identifikasikan masalah sebagai berikut:

#### 1. *Workload*

Karyawan menghadapi tekanan dan tuntutan yang besar dalam menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang terbatas.

#### 2. *Work-Life Balance*

- a. Karyawan mengalami kesulitan mencapai keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.
- b. Kurangnya fleksibilitas jam kerja yang dimiliki karyawan.
- c. Karyawan tidak memiliki dukungan sosial yang cukup.

#### 3. *Gender Discrimination*

Kemungkinan adanya perlakuan tidak adil terhadap karyawan berdasarkan jenis kelamin mereka.

#### 4. Kinerja Karyawan

- a. Karyawan menghadapi kesulitan dalam menyelesaikan tugas dengan cepat dan efisien
- b. Karyawan tidak bertanggung jawab atas hasil kerja mereka

- c. Karyawan menghadapi kesulitan bekerjasama dengan rekan kerja.

#### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *workload* karyawan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung Cabang Gedebage *Station Center*.
2. Bagaimana *work-life balance* karyawan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung Cabang Gedebage *Station Center*.
3. Bagaimana *gender discrimination* karyawan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung Cabang Gedebage *Station Center*.
4. Seberapa besar pengaruh *workload*, *work-life balance* dan *gender discrimination* terhadap kinerja karyawan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung Cabang Gedebage *Station Center* baik secara simultan maupun parsial.

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis:

1. *Workload* karyawan di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung Cabang Gedebage *Station Center*.
2. *Work-life balance* karyawan di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung Cabang Gedebage *Station Center*.
3. *Gender Discrimination* karyawan di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung Cabang Gedebage *Station Center*.

4. Kinerja karyawan di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung Cabang Gedebage *Station Center*.
5. Besarnya pengaruh *workload*, *work-life balance* dan *gender discrimination* terhadap kinerja karyawan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung Cabang Gedebage *Station Center* baik secara simultan maupun parsial.

## **1.6 Kegunaan Penelitian**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat-manfaat sebagai berikut:

### **1.6.1 Kegunaan Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi, dijadikan sebagai bahan pendukung bagi peneliti selanjutnya serta menambah pengetahuan khususnya yang terkait dengan pengaruh *workload*, *work-life balance*, dan *gender discrimination* terhadap kinerja karyawan.

### **Kegunaan Praktis**

1. Bagi Penulis
  - a. Penulis dapat mengetahui tingkat *workload* pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung Cabang Gedebage *Station Center*.
  - b. Penulis dapat mengetahui tingkat *work-life balance* pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung Cabang Gedebage *Station Center*.

- c. Penulis dapat mengetahui tingkat *gender discrimination* pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung Cabang Gedebage *Station Center*.
- d. Penulis dapat mengetahui tingkat kinerja karyawan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung Cabang Gedebage *Station Center*.

## 2. Bagi Perusahaan

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dalam mengkaji penerapan manajemen sumber daya manusia pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung Cabang Gedebage *Station Center*.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan sebagai pertimbangan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Bandung Cabang Gedebage *Station Center*.

## 3. Bagi Pihak Lain

- a. Membantu Pembaca untuk mengetahui pengaruh *workload*, *work-life balance* dan *gender discrimination* terhadap kinerja karyawan.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang bermanfaat bagi pembaca yang melakukan penelitian dalam bidang yang sama.