

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri yang semakin pesat menghadirkan tantangan bagi perusahaan untuk dapat mengelola setiap kegiatan operasional menjadi lebih efisien. Proses dalam menunjang setiap kegiatan operasional mewajibkan perusahaan untuk dapat mengelola sumber daya manusianya secara optimal (Firadilla, 2011). Linda Purnama (2019) menyatakan bahwa sumber daya manusia (SDM) memegang peranan penting dalam Bergeraknya roda perusahaan, peran sumber daya manusia dapat menunjang keberhasilan perusahaan dalam mencapai visi yang telah ditetapkan. Manajemen sumber daya manusia merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Mangkunegara, 2013). Manajemen sumber daya manusia yang terprogram dengan baik oleh manajemen perusahaan, dampak yang dihasilkan oleh perusahaan tidak hanya meningkatkan kualitas atau mutu perusahaan namun juga membantu mengoptimalkan kinerja karyawan (Kasmir, 2018).

Perkembangan industri yang pesat juga selaras dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih, hal tersebut menyebabkan terjadinya pola pergeseran perilaku berbelanja masyarakat dari *offline* menuju *online*. Dapat dilihat dari gambar di bawah ini.



Sumber: Katadata, 2022.

Gambar 1.1 Data Pergeseran Belanja *Offline* Menuju *Online* Tahun 2022

Berdasarkan data di atas sebanyak 17,5% masyarakat telah berpindah dari berbelanja secara *offline* menuju *online* selama tahun 2022. Peningkatan konsumen berbelanja *online* juga mengalami peningkatan dari 11,0% menjadi 25,5% pada tahun yang sama. Pergeseran pola perilaku belanja masyarakat juga sangat berdampak terhadap perusahaan logistik yang semakin pesat.

Perkembangan perusahaan logistik juga menimbulkan munculnya para pesaing baru di industri serupa sehingga penting bagi perusahaan dalam memperhatikan perspektif internal dengan proses mengkaji atau menelaah secara seksama sumber daya manusia yang dimiliki dan meningkatkan pengelolaan sumber daya manusia secara efisien untuk tetap memperoleh keunggulan kompetitif (Pralad dan Hamel dalam Darjat Sudrajat, 2013). Agar dapat mempertahankan posisinya dan semakin berkembang perusahaan logistik harus memiliki manajemen yang baik termasuk dalam mengelola sumber daya manusia (Darjat Sudrajat, 2013).

Logistik dalam ilmu perekonomian secara sederhana berarti pengadaan dan distribusi barang dari suatu tempat ketempat lainnya. Terdapat beberapa perusahaan logistik yang berkembang pesat di Indonesia, salah satunya adalah PT J&T *Express*. PT J&T *Express* merupakan salah satu perusahaan logistik yang telah dikenal masyarakat luas dalam waktu singkat dan mampu menjadi pesaing bagi perusahaan logistik terdahulu. Tahun 2018 PT J&T *Express* mencatat rekor pengiriman dengan total 4,5 juta paket. Pada saat festival belanja online 11.11 yang berlangsung pada November 2019, penerimaan paket PT J&T *Express* melonjak hingga 70% dibandingkan tahun sebelumnya. Status PT J&T *Express* sebagai mitra logistik dalam *platform e-commerce*, ditambah tingginya permintaan masyarakat, pengiriman paket PT J&T *Express* diklaim mencapai 6 juta paket pada periode tersebut (Ekbis Sindonews).

PT J&T *Express* atau PT Global Jet *Express* merupakan sebuah perusahaan multinasional penyedia jasa ekspedisi. Berdiri sejak 20 Agustus 2015 dan menjadi perusahaan berstatus *unicorn* yaitu perusahaan yang memiliki nilai valuasi sebesar US\$ 1 miliar atau Rp 14,1 triliun pada tahun 2021 yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. PT J&T *Express* telah melebarkan sayapnya keseluruh wilayah Indonesia salah satunya berada di Jalan Ganjaran nomor 16 Gedong Tataan, Kecamatan Gedong Tataan, Kabupaten Pesawaran, Lampung.

Prestasi PT J&T *Express* yang telah melebarkan sayapnya keseluruh wilayah di Indonesia tentu diperlukan dukungan sumber daya manusia yang unggul agar perusahaan dapat berkembang luas dengan berbagai kegiatan yang dilakukan dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan. Tetapi untuk mencapai tujuan tersebut tidak hanya cukup dengan memperoleh karyawan

yang berkompeten, namun yang tidak kalah pentingnya dengan secara terus menerus pihak perusahaan memberikan motivasi kerja kepada karyawan agar lebih termotivasi dalam menjalankan tugas atau berbagai kegiatan yang telah diberikan oleh pihak perusahaan sehingga kinerja karyawan akan semakin optimal (Hariandja, 2007).

Kasmir (2016) menyebutkan faktor - faktor yang mempengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku kerja salah satunya adalah motivasi kerja. Motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang (Edy Sutrisno, 2017). Selain motivasi yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan faktor lainnya adalah *reward* (penghargaan). Paramarta (2016) mengungkapkan bahwa pemberian *reward* merupakan salah satu pelaksanaan fungsi sumber daya manusia sebagai bentuk perhatian positif perusahaan untuk memberikan semangat, serta bentuk partisipasi perusahaan guna memotivasi dan memberi semangat, sehingga karyawan mampu memberikan hasil terbaik untuk perusahaan. Shield (2016) menyatakan *reward* dapat menjadi sesuatu yang berwujud atau tidak berwujud yang organisasi berikan kepada karyawan baik sengaja atau tidak sengaja sebagai imbalan atas potensi karyawan atau kontribusi atas pekerjaan yang baik dan untuk karyawan yang memberikan nilai positif.

Hal selanjutnya yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah *punishment*. *Punishment* adalah hukuman yang bertujuan untuk memperbaiki kinerja karyawan yang melanggar peraturan, memelihara peraturan yang berlaku dan memberikan pelajaran kepada karyawan tersebut (Mangkunegara, 2013).

*Punishment* juga didefinisikan sebagai suatu alat yang digunakan pemimpin dalam berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran dan ketersediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma sosial yang berlaku (Rivai, 2014).

J&T Pesawaran sebagai salah satu cabang juga mengalami permasalahan terkait sumber daya manusia, hal ini diungkapkan oleh Mei Riyadi. Mei Riyadi selaku *supervisor* di *Drop Point* (titik penurunan) Kecamatan Gedong Tataan, mengatakan bahwa keadaan kinerja karyawan mengalami penurunan. Seperti sisi kualitas kerja, kurangnya kehati-hatian karyawan dalam memindahkan barang dari gudang ke kendaraan operasional yang mengakibatkan barang rusak. Terkait hal ketepatan waktu, pengiriman paket kepada konsumen juga terkesan lambat karena terdapat barang yang rusak disebabkan kurangnya kehati-hatian karyawan dalam memindahkan barang sehingga barang atau paket yang rusak diperlukan waktu kembali untuk diganti dengan barang yang baru. Sisi komunikasi, komunikasi kerja antara karyawan juga kurang dilakukan dengan baik masih terkesan monoton dalam bekerja dan tidak mengutamakan kerja sama *team*. Selanjutnya dari sisi kemampuan kerja, masih kurangnya kemampuan karyawan dalam meminimalisir kesalahan kerja seperti kurang teliti mengecek alamat pengiriman barang sehingga estimasi kedatangan barang menjadi terlambat.

Penurunan kinerja karyawan disebabkan oleh motivasi, *reward* dan *punishment* di perusahaan yang belum berjalan secara optimal. Terkait motivasi, kurangnya *briefing* atau pengarahan dari pihak perusahaan kepada

para karyawan yang merasakan kelelahan kerja karena tingginya tekanan kerja dan di sisi lain kurangnya ketersediaan fasilitas kerja seperti troli pengangkut barang juga mempengaruhi motivasi kerja karyawan karena karyawan yang harus memindahkan barang secara langsung dari gudang menuju kendaraan operasional. Terkait *reward*, terdapat karyawan yang merasa pemberian *reward* di perusahaan belum diterapkan secara optimal seperti masih kecilnya nominal pemberian bonus kepada karyawan berhasil melebihi standar perusahaan. Selanjutnya terkait dengan *punishment*, penerapan *punishment* terhadap karyawan yang tidak disiplin dalam bekerja dari pihak perusahaan terkesan subjektif dan pemberian *skorsing* terhadap karyawan yang melakukan pelanggaran kerja belum benar-benar diterapkan.

Penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh berbagai peneliti terdahulu masih terjadi perbedaan hasil penelitian mengenai pengaruh motivasi, *reward* dan *punishment* terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian Hasman (2018) mengatakan bahwa *reward* berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, *punishment* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, sedangkan pada penelitian Rahmat (2021) mengatakan *reward* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, *punishment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian Shandi Fialy Harahap dan Satria Tirtayasa (2020) mengatakan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan dalam penelitian Risky *et.al.*, (2019) motivasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kondisi sumber daya manusia di PT J&T *Express* yang mengalami permasalahan, menarik peneliti untuk melakukan penelitian di PT J&T *Express* Pesawaran. Selain itu juga masih terdapat perbedaan hasil penelitian - penelitian sebelumnya Berdasarkan latar belakang yang penulis jabarkan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Motivasi Kerja, Reward dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan J&T *Express* Kabupaten Pesawaran**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT J&T *Express* Kabupaten Pesawaran?
2. Apakah *reward* berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT J&T *Express* Kabupaten Pesawaran?
3. Apakah *punishment* berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT J&T *Express* Kabupaten Pesawaran?
4. Apakah motivasi, *reward* dan *punishment* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT J&T *Express* Kabupaten Pesawaran?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT J&T *Express* Kabupaten Pesawaran.
2. Untuk menganalisis pengaruh *reward* terhadap kinerja karyawan PT J&T *Express* Kabupaten Pesawaran.

3. Untuk menganalisis pengaruh *punishment* terhadap kinerja karyawan PT J&T *Express* Kabupaten Pesawaran.
4. Untuk menganalisis pengaruh motivasi, *reward* dan *punishment* secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan PT J&T *Express* Kabupaten Pesawaran.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman, wawasan dan pengetahuan bagi peneliti.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan menambah wawasan pengetahuan untuk penelitian selanjutnya.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan bisa diaplikasikan sebagai masukan bagi PT J&T *Express* Kabupaten Pesawaran untuk meningkatkan kinerja karyawan.

#### **1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian**

Ruang lingkup penelitian mengacu pada 2 variabel, yaitu:

1. Variabel Independen

Variabel independen terdiri dari motivasi kerja, *reward* dan *punishment*.

2. Variabel Dependen

Variabel dependen penelitian ini adalah kinerja.

Batasan-batasan dalam penelitian ini, yaitu:



1. Penelitian ini hanya berfokus pada motivasi kerja, *reward* dan *punishment* yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT J&T *Express* Kabupaten Pesawaran.
2. Penelitian ini tertuju kepada karyawan PT J&T *Express* Kabupaten Pesawaran pada bagian gudang dan kurir.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Penulisan skripsi ini terbagi menjadi 5 (lima) bab, yaitu:

### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup dan batasan penelitian serta sistematika penulisan.

### **2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan landasan teori, landasan empiris dan pengembangan hipotesis penelitian dan kerangka pikir.

### **3. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan jenis penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, operasional variabel dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

### **4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan data responden, hasil analisis data dan pengujian hipotesis.

### **5. BAB V KESIMPULAN**

Bab ini menguraikan kesimpulan dan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian.