

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia (SDM) sebagai salah satu sumber daya dalam organisasi memegang peranan penting dalam keberhasilan pencapaian tujuan organisasi (Rustiana et al., 2021). Dalam pengembangan sumber daya manusia, kinerja seorang pegawai dalam suatu perusahaan sangat dibutuhkan untuk mencapai kinerja pegawai itu sendiri dan juga untuk keberhasilan perusahaan (Yuningsih et al., 2021) Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam setiap penyelenggaraan kegiatan perusahaan meskipun peran dan fungsi dari tenaga kerja telah banyak digantikan dengan teknologi yang semakin canggih. Tetapi pada kenyataannya sampai saat ini tenaga kerja masih menjadi faktor yang penting dalam menentukan jalannya proses pengiriman. Maka dari itu setiap perusahaan menginginkan agar setiap tenaga kerja dapat bekerja secara efektif dan efisien (Rustiana et al., 2021)

Pesatnya pertumbuhan dunia bisnis di Indonesia saat ini sangatlah cepat, terutama dalam sektor jasa kurir atau logistik. Menurut data statistik asosiasi perusahaan jasa pengiriman Express Indonesia (ASPERINDO) pasar logistik Indonesia tahun 2015 menembus Rp 2.300 Trilyun dan tumbuh 14,7% dari tahun 2014 (Rukmana & Savitri, 2022) Salah satu hal yang melatar belakangi semakin berkembang pesatnya perusahaan jasa kurir di Indonesia saat ini ialah berlakunya Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa perusahaan yang

dapat masuk dalam usaha jasa dibidang kurir tidak hanya terbatas pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN), melainkan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), ataupun koperasi dan swasta. Munculnya peraturan perundang-undangan tersebut berdampak pada persaingan yang semakin kompetitif, hal tersebut dikarenakan segala bentuk badan usaha baik negeri maupun swasta bisa masuk ke persaingan bisnis tanpa batas dan memiliki jasa pelayanan yang sama mulai dari jasa pengiriman dokumen, layanan paket, layanan logistik, dan layanan transaksi keuangan. Berhubungan antara jasa pengiriman dan peningkatan permintaan (Rukmana & Savitri, 2022).

Pertumbuhan *e-commerce* dan industri kreatif membuka kesempatan bagi perusahaan logistic untuk turut memberikan kontribusi dalam proses pengiriman (Kominfo.go.id). Dengan melihat data tersebut, dapat diketahui bahwa bisnis jasa pengiriman paket dinilai cukup menjanjikan untuk dijalankan. Mengapa ? Karena setiap masyarakat saat ini sering bertransaksi dengan menggunakan media online dalam membeli suatu barang, untuk pengantaran barang yang dipesan otomatis akan memerlukan jasa pengantaran atau layanan kurir dan tidak hanya itu banyak perusahaan-perusahaan yang bekerja sama dengan berbagai layanan ekspedisi untuk mengantar dokumen serta berkas penting yang sangat dibutuhkan sehingga potensi bisnis jasa pengiriman barang terbuka sangat lebar. Industri jasa pengiriman yang dinilai cukup menjanjikan membuat perusahaan jasa pengiriman bermunculan di Indonesia. Banyaknya jumlah jasa pengiriman di Indonesia akan mengakibatkan ketatnya persaingan pada industri jasa pengiriman. Berikut tabel di bawah ini

menunjukkan beberapa perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman (Rukmana & Savitri, 2022)

**Tabel. 1.1** 5 perusahaan jasa pengiriman terbaik di Indonesia (2022)

No	Perusahaan
1.	J&T Express – Akses Mudah & Cepat
2.	JNE Express, Banyak Opsi Pengiriman
3.	TIKI – Murah Cepat dan Terpercaya
4.	Pos Indonesia – Jangkauan Terluas
5.	SiCepat Express – Praktis, Murah dan Mudah

<https://pintarjualan.id/jasa-ekspedisi-kirim-barang/>

Data di atas dapat menggambarkan bahwa bisnis jasa pengiriman banyak diminati oleh pengusaha. Hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya perusahaan jasa pengiriman swasta yang ada di Indonesia dan membuat persaingan di industri jasa pengiriman menjadi sangat ketat. Keberhasilan perusahaan tidak terlepas dari dukungan karyawan yang berkinerja dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab di tengah persaingan usaha semakin ketat dan kompetitif. Sebab bagaimanapun majunya teknologi tanpa ditunjang oleh manusia sebagai sumber dayanya maka tujuan perusahaan tidak akan tercapai, dengan demikian maka sumber daya manusia sangat penting untuk diberikan arahan dan bimbingan dari

manajemen perusahaan pada umumnya dan manajemen sumber daya manusia pada khususnya (Rukmana & Savitri, 2022)

Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja individu pegawainya, suatu organisasi akan berupaya untuk meningkatkan kinerja pegawainya dengan harapan tujuan perusahaan dapat tercapai. Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan (Rustiana et al., 2021) Kinerja merupakan kombinasi dari tiga faktor esensial: kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan penjelasan pendelegasian tugas, serta peran dan tingkat motivasi pekerja (Rustiana et al., 2021) Kinerja yang tinggi dapat dicapai karena adanya rasa saling percaya yang tinggi di antara anggotanya, artinya anggota saling mempercayai integritas, karakteristik, dan kemampuan anggota lainnya. Untuk mencapai kinerja tinggi membutuhkan waktu yang lama untuk dibangun, membutuhkan kepercayaan, dan menuntut perhatian yang cermat dari manajemen. Dalam mencapai kinerja yang tinggi tersebut di butuhkan salah satunya pemberian *Fringe Benefits* seperti tunjangan hari raya, tunjangan BPJS kesehatan, tunjangan ketenagakerjaan, dan tunjangan operasional, serta adanya motivasi karyawan baik dari dalam maupun dari luar.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Chukwudumebi & Kifordu, 2018) tunjangan tambahan adalah bentuk kompensasi tidak langsung yang diberikan kepada seorang karyawan atau sekelompok karyawan sebagai bagian dari keanggotaan organisasi. *Fringe Benefits* juga di artikan sebagai bagian dari paket penghargaan total yang diberikan kepada karyawan selain gaji pokok atau kinerja (Chukwudumebi & Kifordu, 2018).

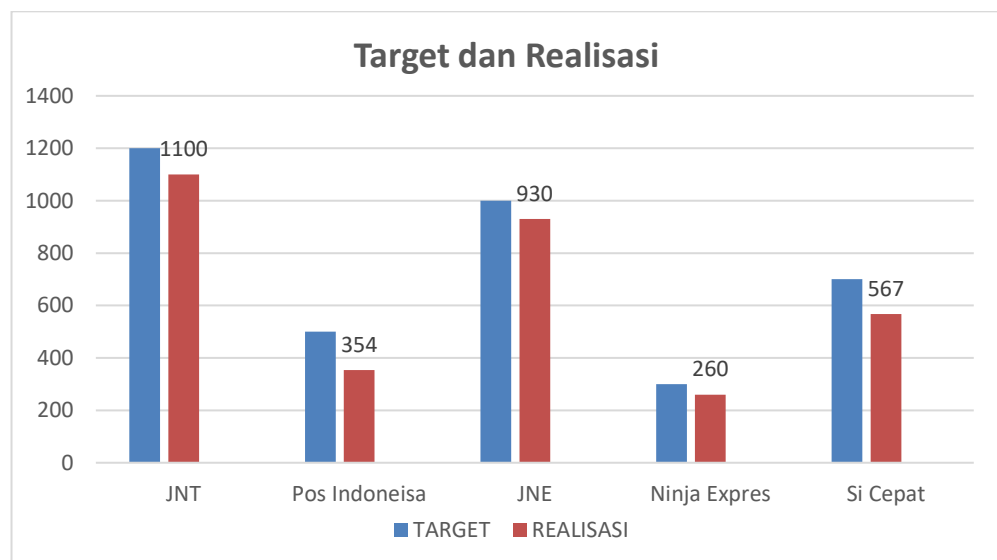
Selain *Fringe Benefits*, motivasi juga mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Motivasi sering kali diartikan sebagai dorongan, sehingga motivasi merupakan *driving force* yang menggerakkan manusia untuk bertindak laku dan didalam perbuatannya itu mempunyai tujuan tertentu. Motivasi merupakan faktor psikologis yang menunjukkan minat individu terhadap pekerjaan, rasa puas, dan ikut bertanggung jawab terhadap aktivitas atau pekerjaan yang dilakukan (Setyorini et al., 2019). Motivasi menurut (Wahyuni & Maretasari, 2022) adalah dorongan yang mendorong pekerja untuk melakukan tindakan, seperti mencapai tujuan tertentu. Motivasi kerja, di sisi lain adalah jenis motivasi yang membuat seseorang ingin bekerja lebih baik dan lebih efektif dalam pekerjaannya untuk mencapai tujuan perusahaan. Memberikan motivasi terkait erat dengan upaya untuk memenuhi tujuan pribadi dan perusahaan. Jadi, motivasi kerja adalah dorongan internal yang dapat menginspirasi semangat dan kesiapan seseorang untuk bekerja untuk mencapai atau melakukan sesuatu untuk diri sendiri atau perusahaan,

Objek penelitian ini adalah Jasa Ekspedisi di Tanggamus yang merupakan jasa pengiriman barang yang sangat mengandalkan tenaga manusia dalam melaksanakan tugasnya, perusahaan juga mengharapkan karyawannya menghasilkan kinerja yang baik untuk kemajuan perusahaan di masa mendatang untuk mencapai tujuan organisasi di butuhkan sumber daya yang berkualitas dan mempunyai kompetensi yang tinggi, dimana mereka harus mempunyai wawasan yang luas dan ilmu pengetahuan yang cukup. Keterampilan yang memadai dalam menghadapi dan melaksanakan suatu pekerjaan harus mempunyai etos yang tinggi

kesanggupan dalam mengaplikasikan ilmu pengetahuan serta memiliki kemandirian agar dapat tercapai tujuan organisasi.

Penulis memilih untuk melakukan penelitian kepada Jasa Ekspedisi di Tanggamus dikarenakan adanya fenomena didalamnya dan penulis mengidentifikasi fenomena yang terjadi di Jasa Ekspedisi di Tanggamus karena kurangnya fasilitas operasional dan kurangnya arahan dari atasan sehingga menurunnya motivasi kinerja karyawan Jasa Ekspedisi di Tanggamus mengakibatkan keterlambatan pengantaran barang kekonsumen menjadi lebih lama dari estimasi waktu yang ditentukan. Hal ini membuat target yang telah ditentukan dari perusahaan menjadi tidak terealisasi.

**Gambar 1.1 Gambar Target dan Realisasi Jasa Ekspedisi di Tanggamus 2022**



Dari gambar 1.1 peneliti melihat fenomena di lapangan adanya fluktuasi pada target pengiriman barang terlihat pada 2022 pencapaian realisasi di JNT hanya

1.100 pada 2022 realisasi Pos Indonesia hanya 354 sedangkan 2022 realisasi JNE mencapai 930 lalu di 2022 realisasi Ninja Express mencapai 260 dan di 2022 realisasi Si Cepat mencapai 567 dari data target dan realisasi. Hal ini terindikasi *fringe benefit* dan motivasi di duga yang diterapkan di dalam Jasa Ekspedisi di Tanggamus belum optimal maka dari itu dapat dikatakan karyawan terindikasi menurunnya kinerja. Berdasarkan uraian di atas, peneliti melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh *Fringe Benefits* dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Jasa Ekpedisi di Tanggamus**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang di paparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut

1. Apakah *fringe benefits* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Jasa Ekspedisi di Tanggamus?
2. Apakah motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Jasa Ekspedisi di Tanggamus?
3. Apakah *fringe benefits* dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap Jasa Ekspedisi di Tanggamus?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menguji *fringe benefits* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Jasa Ekspedisi di Tanggamus.

2. Untuk menguji motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Jasa Ekspedisi di Tanggamus.
3. Untuk menguji *fringe benefits* dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap Jasa Ekspedisi di Tanggamus.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan dan memperluas pengetahuan penulis mengenai *fringe benefits* dan motivasi terhadap kinerja pada perusahaan yang nyata.

2. Bagi Jasa Eskpedisi di Tanggamus

Dapat memberikan masukan dan saran untuk meningkatkan mengenai kinerja karyawan pada Jasa Ekspedisi di Tanggamus

3. Bagi Pihak Lain

Menambah pengetahuan khususnya dalam bidang Sumber Daya Manusia, dan dapat dijadikan bahan perbandingan penelitian pada masa yang akan mendatang.