

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kinerja karyawan adalah komponen penting dari sebuah bisnis, dan organisasi perlu mempelajari aspek-aspek yang mengarah pada kinerja yang baik. Menurut penelitian The Boston Consulting Group (BCG), Indonesia memiliki tenaga kerja yang kurang berkualitas dan relatif rendah. Karena buruk, Indonesia tidak siap untuk menangani ekspansi ekonomi yang cepat.

Pertumbuhan dan kualitas sumber daya manusia suatu bangsa dapat digunakan untuk mengukur kemajuan bangsa tersebut. Setiap bisnis membutuhkan tujuan atau target yang ingin dicapai. Masalah sumber daya manusia dan bagaimana mengelolanya untuk mencapai kinerja karyawan yang optimal, meskipun perusahaan memiliki banyak sumber daya penting, adalah satu-satunya hal yang menunjukkan keunggulan kompetitif perusahaan. *Human Development Index* memberikan gambaran mengenai tingkat pembangunan sumber daya manusia disuatu negara. Semakin baik pembangunan sumber daya manusia disuatu negara maka semakin baik pula. Adapun hasil peringkat HDI Indonesia di Asia Tenggara sebagai berikut:



Negara	Ranking	IPM	UHH (Tahun)	HLS (Tahun)	RLS (Tahun)	GNI/Kapita (US\$)
Singapura	11	0.938	83.6	16.4	11.6	88.16K
Brunei Darussalam	47	0.838	75.9	14.3	9.1	63.97K
Malaysia	62	0.810	76.2	13.7	10.4	27.53K
Thailand	79	0.777	77.2	15.0	7.9	17.78K
Indonesia	107	0.718	71.7	13.6	8.2	11.46K
Filipina	107	0.718	71.2	13.1	9.4	9.78K
Vietnam	117	0.704	75.4	12.7	8.3	7.43K
Laos	137	0.613	67.9	11.0	5.3	7.41K
Kamboja	144	0.594	69.8	11.5	5.0	
Myanmar	147	0.583	67.1	10.7	5.0	4.56K

Gambar 1. 1 Peringkat Human Development Index (HDI) Negara Asia Tenggara

Sumber : [www.cnbcindonesia.com](http://www.cnbcindonesia.com)

Dari gambar 1.1 Menurut Indeks Pembangunan Manusia, Indonesia berada di peringkat kelima, tepat di belakang Filipina dan di belakang Singapura, Brunei, Malaysia, dan Thailand. Hal ini menunjukkan betapa minimnya sumber daya manusia Indonesia. Dengan kata lain, Indonesia memiliki sumber daya manusia yang kurang berkembang dibandingkan lima negara Asia Tenggara lainnya. Karena kinerja di bawah standar, tingkat pengembangan sumber daya manusia Indonesia yang rendah menunjukkan bahwa masih banyak orang yang tidak memiliki kualifikasi yang diperlukan. (CnbcIndonesia, 2021).

**Gambar 1.2 Grafik Kinerja Karyawan Indonesia**



Sumber : <https://bps.go.id>

Dari gambar 1.2 menunjukkan bahwa kinerja karyawan Indonesia masih cenderung stagnan. Hal ini dialami di berbagai sektor pekerjaan terutama di bidang jasa pelayanan. Faktor yang mempengaruhi adalah rendahnya kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan di Indonesia. Sehingga kinerja yang dilakukan masih belum optimal (bps.go.id, 2021).

Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Masydzuhak et al. (2016), yang menemukan bahwa kebahagiaan dan motivasi kerja berdampak pada kinerja pekerja. Oleh karena itu, kinerja karyawan akan dipengaruhi oleh seberapa termotivasi dan puasnya karyawan dalam pekerjaannya. Menurut penelitian oleh Octaviannand et al. (2017), kinerja karyawan dipengaruhi oleh kemajuan karir dan kepuasan kerja.

Kinerja karyawan merupakan salah satu topik yang menarik untuk diteliti dalam kaitannya dengan pencapaian tujuan perusahaan. Perusahaan PT. Sicepat Ekspres yang bergerak di bidang industri jasa dan bergerak di bidang jasa pengiriman barang yang mencakup seluruh wilayah Indonesia merupakan salah satu bisnis yang ditengarai belum memiliki kinerja staf yang ideal.

Pemilihan tersebut dilatarbelakangi oleh kejadian yang sering terjadi: karyawan PT. Sicepat Ekspres sering tampil di bawah. Hal ini ditunjukkan dengan tindakan yang melihat penurunan nilai rata-rata hasil karyawan.

Berikut nilai rata-rata hasil kerja karyawan di PT. Sicepat Ekspres periode 2017-2021, yaitu sebagai berikut :

**Tabel 1. 1 Target dan Realisai Pengantaran Paket pada Sicepat Ekspres Indonesia Cabang Jakarta**

<b>Tahun</b>	<b>Target (Pengantaran Paket)</b>	<b>Realisasi (Pengantaran Paket)</b>	<b>(%)</b>
<b>2017</b>	55.000	44.989	81,7%
<b>2018</b>	56.000	55.842	99,7%
<b>2019</b>	91.000	88.760	97,5%
<b>2020</b>	95.000	90.357	95,1%
<b>2021</b>	98.000	88.805	90,6%

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2022)

Tabel di atas menunjukkan target dan realisasi pengantaran paket pada Sicepat Ekspres Indonesia cabang Jakarta mengalami penurunan sejak sejak 2019-2021. Adapun faktor penyebab naik turunnya pencapaian ini adalah motivasi karyawan dalam bekerja sehingga mempengaruhi kinerja karyawan.

Jika dibandingkan dengan jumlah karyawan yang terus meningkat setiap harusnya diimbangi dengan realisasi target yang dicapai tetapi malah sebaliknya realisasi target malah semakin menurun di tiga tahun terakhir.

**Gambar 1. 2 Jadwal Drop Shipping Sicepat Ekspres Indonesia**



Sumber : Data pribadi peneliti (2022)

Dapat dilihat bahwa terjadi keterlambatan pada pengiriman barang oleh Sicepat Ekspres. Hal tersebut seringkali dirasakan oleh para pengguna jasa pengiriman Sicepat Ekspres. Terkait permasalahan tersebut, jasa kurir Sicepat Ekspres mengalami peningkatan. Namun hal itu tidak berjalan sesuai dengan target pencapaian yang diharapkan (republika.co.id, 2022). Sicepat Ekspres

juga tak pernah menampik adanya pengiriman paket yang tidak sesuai. Namun, dari total 100 persen, itu hanya sekitar 3-5 persen saja. Dan yang diberitakan saat ini mungkin hanya ada 1-2 persen, itu pasti akan selalu ada terkait masalah keterlambatan pengiriman (merdeka.com, 2022)

Peningkatan kinerja individu karyawan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan, yang akan meningkatkan produksi. Tidak mungkin untuk memisahkan ulasan kinerja dari bisnis. Kinerja menurut Gibson (2018) adalah hasil kerja yang berkaitan dengan tujuan organisasi meliputi kriteria kualitas, efisiensi, dan efektivitas kerja lainnya.

Dengan adanya dukungan penuh dari lingkungan kerja yang mampu memberikan semangat dalam melakukan pekerjaan (Purnamasari, 2019). Motivasi juga berperan penting dalam menumbuhkan suatu keinginan, karyawan pun selalu berpikir untuk memilih hal yang bersifat positif dan sungguh-sungguh (Nursyahputri, 2019).

Untuk melihat bentuk motivasi yang ada di PT.Sicepat Ekspres Indonesia cabang Jakarta :

**Tabel 1. 2 Reward dan Insentif Karyawan Sicepat Ekspres Indonesia cabang Jakarta**

<b>Tahun</b>	<b>Reward</b>	<b>Insentif</b>
<b>2019-</b>	Staff terbaik	Uang makan harian
	Kurir tergesit	Bonus kehadiran
<b>2022</b>	Employee of the month	Uang bensin dan tunjangan
		sewa kendaraan
		Gaji perpaket pengiriman

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2022)

Dari Tabel 1.2 di atas, sesuai dengan apa yang di dapat tentunya motivasi karyawan yang sesuai dengan kinerjanya akan berbeda, dapat dilihat dari mulai reward atau penghargaan serta insentif yang didapat setiap karyawannya berbeda-beda. Walaupun demikian untuk jenjang karir, setiap karyawan tetap di berikan kesempatan untuk mendapatkan reward atau penghargaan tersebut.

Karyawan perlu dimotivasi dan didorong, Bianca et al. (2018), misalnya dengan menerima penghargaan seperti peningkatan karir, promosi, dan insentif. Membuat rencana pertumbuhan karir karyawan selama mereka bekerja untuk perusahaan adalah salah satu taktik yang harus dipraktikkan oleh manajemen.

Karyawan yang termotivasi untuk bekerja lebih baik dalam pekerjaannya akan bekerja lebih keras untuk mewujudkan dan memenuhi tujuan perusahaan. Motivasi karyawan sangat penting karena mempengaruhi dan mendukung perilaku manusia, membuat orang lebih cenderung bekerja dengan tekun dan antusias untuk memberikan hasil terbaik.

Menurut keadaan saat ini, program pengembangan karir membantu dalam meningkatkan produktivitas karyawan dan meningkatkan rasa aman mereka di tempat kerja. Karyawan perlu merasa nyaman dengan masa depannya selama bekerja di perusahaan, selain mengembangkan bakat dan kemampuan kerja sesuai bidangnya. (Presenta.co.id, 2019).

**Tabel 1. 3 Jumlah Karyawan per Gerai Sicepat Ekspres Indonesia Cabang Jakarta**

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Kepala Cabang	
2.	Wakil Kepala Cabang	
3.	Kurir Pengantaran	
4.	Helper	
5.	Admin	
6.	Customer Service	
	Total	35 orang

**Total gerai sicepat di Jakarta = 531 gerai**

**$531 \times 35 = 18.585$  karyawan**

Sumber : Data wawancara oleh peneliti (2022)

Dilihat dari tabel diatas, dapat dilihat terdapat 531 gerai SicepatEkspres yang berada di Jakarta dengan jumlah karyawan per gerai adalah 35 orang. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, narasumber mengatakan bahwa terdapat kenaikan karyawan yang dilakukan oleh Sicepat Ekspres Indonesia cabang Jakarta mulai dari tahun 2019 sampai 2021. Namun pada tahun 2021 hingga 2022 mengalami penurunan karyawan dikarenakan masalah PHK (Pemutusan Hubungan Kerja) yang dilakukan oleh Sicepat Ekspres Indonesia cabang Jakarta. Gelombang PHK massal tengah dilakukan oleh Sicepat Ekspres. Di Jabodetabek pun sekitar 365 kurir dipecat dengan pemutusan hubungan sepihak (CnbcIndonesia, 2021).

**Tabel 1. 4 Jumlah Karyawan Tetap dan *Outsourcing* Sicepat Ekspres Indonesia Cabang Jakarta**

<b>Total Karyawan Tetap</b>	<b>Total Karyawan Outsourcing</b>
<b>48.2%</b>	<b>51,8%</b>

Sumber : Data wawancara oleh peneliti (2022)

Dari tabel diatas, perbedaan jumlah karyawan antara karyawan tetap dengan karyawan outsourcing Sicepat Ekspres Indonesia Cabang Jakarta. Hal tersebut berbanding terbalik dengan jumlah karyawan Sicepat Ekspres yang bertambah setiap tahunnya sehingga menyebabkan kinerja karyawan yang kurang optimal.

Kepuasan kerja memegang peranan penting dalam dunia kerja selain unsur-unsur yang mempengaruhi motivasi kerja dan pengembangan karir. Tingkat kepuasan kerja seorang karyawan pada suatu perusahaan akan menunjukkan seberapa besar mereka menikmati pekerjaannya. Respons dan reaksi emosional terhadap pekerjaan seorang pekerja dapat mengungkapkan bagaimana orang tersebut mendekati pekerjaannya.

**Tabel 1. 5 Target Pengiriman Barang Sicepat Ekspres Indonesia  
Cabang Jakarta**

<b>Tahun</b>	<b>Target Pengantaran</b>
<b>2017</b>	90 barang/hari
<b>2018</b>	139 barang/hari
<b>2019</b>	139 barang/hari
<b>2020</b>	139 barang/hari
<b>2021</b>	153 barang/hari

**Note : akan mendapatkan insentif lebih jika lebih dari 153 barang per hari**

Sumber : Data wawancara oleh peneliti (2022)

Menunjukkan bahwa target pengiriman barang yang dilakukan kurir per hari sebanyak 90 barang pada tahun 2017 dan terjadi peningkatan sebesar 63 barang pada tahun 2021 menjadi 153 barang per hari. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, narasumber mengatakan bahwa dengan adanya penambahan target membuat kurir semakin kesulitan untuk mencapai targetnya, dari target yang sebelumnya susah untuk dicapai kemudiandinaikkan sehingga

menyebabkan kinerja kurir yang terhambat. Hal tersebut menyebabkan kurangnya kepuasan kerja bagi seorang karyawan karena kinerja serta target yang harus dilakukan tidak sejalan.

Sunyoto (2018) menegaskan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosi positif atau negatif yang berkaitan dengan bagaimana perasaan karyawan tentang pekerjaannya. Seorang pekerja yang menikmati pekerjaannya tidak diragukan lagi akan memberikan usaha terbaiknya kepada organisasi. Di sisi lain, jika seorang karyawan membenci pekerjaannya, itu pasti akan mempengaruhi kinerjanya. Sedangkan menurut Wijono (2018) kepuasan kerja adalah suatu hasil perkiraan individu terhadap pekerjaan atau pengalaman positif dan menyenangkan dirinya. Perkiraan karyawan tentang pengalaman kerjanya dapat diketahui bahwa karyawan merasa senang atau tidak senang terhadap pekerjaannya tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa individu yang berkinerja tinggi adalah individu yang berbakat, berkualitas, bermotivasi tinggi, dan berkeinginan untuk berkolaborasi dalam organisasi.

Berdasarkan konteks tersebut di atas, penulis tertarik untuk mengeksplorasi relevansi hubungan antara kinerja karyawan di perusahaan distribusi dan pengiriman swasta Jakarta dengan motivasi kerja, kemajuan karir, dan kepuasan kerja. Dengan demikian penelitian ini berjudul “Faktor yang Mempengaruhi *Work Performance* pada Karyawan Sicepat Ekspres di Jakarta”.

## **1.2 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan penjelasan yang sudah dipaparkan di atas, maka perumusan masalah akan dibahas pada dibawah ini adalah :

1. Apakah pengembangan karir berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan Sicepat Ekspres di Jakarta?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan Sicepat Ekspres di Jakarta?
3. Apakah pengembangan karir memiliki berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada karyawan Sicepat Ekspres di Jakarta?
4. Apakah motivasi kerja terdapat pengaruh terhadap kinerja karyawan pada karyawan Sicepat Ekspres di Jakarta?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada karyawan Sicepat Ekspres di Jakarta?
6. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada karyawan Sicepat Ekspres di Jakarta?
7. Apakah pengembangan karir berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada karyawan Sicepat Ekspres di Jakarta?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji adakah pengaruh antara pengembangan karir dengan kepuasan kerja pada karyawan Sicepat Ekspres di Jakarta.
2. Untuk menguji apakahterdapat pengaruh antara motivasi kerja dengan kepuasan kerja pada karyawan Sicepat Ekspres di Jakarta.
3. Untukmenguji apakah terdapat pengaruh antara pengembangankarir dengan kinerja karyawan pada karyawan Sicepat Ekspres di Jakarta.

4. Untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan pada karyawan Sicepat Ekspres di Jakarta.
5. Untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada karyawan Sicepat Ekspres di Jakarta.
6. Untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada karyawan Sicepat Ekspres di Jakarta.
7. Untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara pengembangan karir dengan kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada karyawan Sicepat Ekspres di Jakarta.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Setelah ini dilaksanakan, diharapkan memberikan kegunaan bagi semua pihak terkait sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis :

Untuk meningkatkan khasanah ilmu pengetahuan dan wawasan tentang pengaruh pengembangan karir, motivasi kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Sicepat Ekspres di Jakarta.

2. Manfaat Praktis :

- a) Bagi Peneliti

Hasil ini juga diharapkan berguna untuk menambah wawasan pengetahuan serta menambah informasi terkait pengembangan karir, motivasi, kepuasan, terhadap kinerja karyawan Sicepat Ekspres di Jakarta.

b) Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Sebagai bahan referensi, tujuan, wawasan, serta bahan ajar dan kajian tentang pengaruh pengembangan karir, motivasi kerja, kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Sicepat Ekspres di Jakarta.

c) Bagi Pembaca

Diharapkan dapat berguna sebagai sumber untuk menambah wawasan dan referensi yang dapat dijadikan sumber informasi tentang pengaruh pengembangan karir, motivasi kerja, kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Sicepat Ekspres di Jakarta.