

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Shopping atau berbelanja di Indonesia ini sedang menjadi hal yang lumrah pada kalangan anak muda maupun juga orang tua, Berbelanja di Indonesia tidak hanya sekadar aktivitas memperoleh barang, tetapi juga merupakan sebuah perjalanan budaya yang kaya akan warna dan keanekaragaman. Dari keseruan mengeksplor pasar tradisional yang meriah dengan kehidupan lokal, hingga memasuki kilang mode pusat perbelanjaan modern yang menghadirkan berbagai merek internasional, setiap langkah pembelian di Indonesia menghadirkan nuansa tersendiri. Pelanggan dapat menikmati seni tawar-menawar di tengah riuhnya pasar, merasakan kehangatan keramahan penjual, atau menjelajahi pusat perbelanjaan yang didesain dengan modernitas dan kenyamanan.

Menghadapi era perdagangan elektronik yang berkembang pesat, berbelanja secara daring dengan mempercayakan pengiriman dari sektor logistiknya kepada PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Bandung memberikan pengalaman berbelanja yang lengkap dan tanpa khawatir. Dengan sistem pelacakan yang canggih dan jaringan distribusi yang luas, JNE memastikan bahwa setiap produk belanja sampai ke tangan pelanggan dengan cepat dan aman. Pelayanan khusus PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Bandung tidak hanya memberikan keandalan dalam pengiriman, tetapi juga menciptakan kenyamanan tambahan bagi pelanggan yang ingin melacak status pengiriman mereka secara real-time. Dengan komitmen terhadap keamanan dan kualitas layanan, berbelanja dengan mempercayakan pengiriman kepada PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Bandung adalah langkah cerdas bagi konsumen yang menghargai kecepatan, ketepatan, dan profesionalisme dalam setiap transaksi online mereka.

Dengan adanya kemajuan teknologi informasi di Bandung khususnya akses jaringan internet di Indonesia terus mengalami peningkatan secara drastis yang berdampak pada peralihan transaksi dari cara tradisional ke transaksi modern yaitu online. Jasa pengiriman PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir atau lebih dikenal dengan JNE Express telah lama berkecimpung di dunia ekspedisi, dimana sejarah pendiriannya di tahun 1990 dan akhirnya sampai saat ini berkembang pesat sebagai jasa ekspedisi atau jasa kurir hingga membentuk sebuah brand besar. Untuk meningkatkan pelayanan di kota Bandung, perusahaan PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Bandung menyediakan layanan call center customer service (C3S) 2 yaitu bagi para pelanggan setia yang bisa dihubungi selama jam kerja.) Bandung dimana lembaga ini sebagai pelayan publik (masyarakat).

Kontribusi yang optimal dari karyawan merupakan sebuah bentuk pengabdian terhadap perusahaan, sehingga perusahaan perlu mempertahankannya dalam jangka waktu yang panjang. Salah satu faktor yang mempengaruhi sulitnya mengembangkan sumber daya manusia adalah tingginya produktivitas karyawan. Produktivitas karyawan sendiri mengarah kepada mengukur seberapa efisien perusahaan menggunakan sumber daya untuk mencapai tujuan dan menghasilkan barang atau jasa. Tingkat tingginya produktivitas yang tinggi ini juga menunjukkan bahwa perusahaan belum mampu mengelola dan membimbing karyawan yang baik. Sedangkan menurut Busro (2018), produktivitas adalah perbandingan antara output (hasil) dengan input (masukan). Jika produktivitas naik akan meningkatkan efisiensi (waktu bahan-tenaga) dan sistem kerja, teknik produksi dan adanya peningkatan keterampilan dari tenaga kerjanya.

Sukardi (2021) menyatakan bahwa produktivitas kerja adalah suatu keberhasilan individu dalam mengerjakan tugasnya yang bisa dilihat dari segi dimensi keterikatan, keahlian merencanakan, daya usaha dalam pekerjaan dan produktivitas kerja karyawan secara keseluruhan. Rizaldi & Wulantika (2017) menyatakan bahwa produktivitas kerja adalah

perbandingan antara output (hasil dengan input (masukan)). Jika produktivitas naik ini hanya dimungkinkan oleh adanya peningkatan efisiensi (waktu-bahan-tenaga) dan sistem kerja, teknik produksi dan adanya peningkatan keterampilan dari tenaga kerja. Kustini dan Sari (2020) menyatakan bahwa produktivitas kerja adalah kemampuan menghasilkan barang atau jasa dari berbagai sumber daya dan kemampuan yang dimiliki oleh setiap pekerja atau karyawan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi produktivitas karyawan adalah beban kerja. Fransiska & Tupti (2020) Beban kerja adalah sebuah proses atau kegiatan yang terlalu banyak dan dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang. Hal ini dapat menimbulkan penurunan kinerja pegawai yang disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan yang terlalu tinggi, volume kerja yang terlalu banyak dan sebagainya. Intensitas beban kerja yang terlalu besar dapat menciptakan stres kerja, sebaliknya intensitas beban kerja yang terlalu rendah dapat menimbulkan rasa bosan atau kejenuhan. Menurut Rohman & Ichsan (2021) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Pemberian beban kerja kepada para karyawan harus seimbang dengan kompetensi dan kemampuan yang dimiliki karyawan itu sendiri, jika tidak maka cepat atau lambat akan menimbulkan masalah yang dapat mengganggu kinerja karyawan tersebut kedepannya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi produktivitas karyawan adalah kompensasi. Menurut Hasibuan (2019) Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Pemberian kompensasi juga dapat mencerminkan status, jabatan atau posisi, dan juga masa pengabdian dari seorang pegawai perusahaan tersebut. Sutrisno (2017) menyatakan, kompensasi merupakan salah satu fungsi yang penting dalam manajemen sumber daya manusia (MSDM). Karena kompensasi merupakan salah satu aspek yang paling sensitif

di dalam hubungan kerja. Besar kecilnya kompensasi dapat memengaruhi kinerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja. Sedangkan Panggabean (2017) mengemukakan, kompensasi dapat didefinisikan sebagai balas jasa atas kontribusi yang mereka berikan kepada organisasi. Kebijakan aturan pemberian kompensasi oleh tiap-tiap perusahaan relatif sama. Hanya yang membedakan banyaknya jenis kompensasi yang diberikan serta besarnya penentuan kompensasi untuk tiap jenis kompensasinya. Dasar penentuan jenis dan besarnya kompensasi yang diterima dilakukan dengan berbagai pertimbangan, misalnya pendidikan, jabatan, kinerja atau lamanya bekerja.

Kinerja karyawan PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Bandung dapat di lihat salah satunya dengan absensi karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Adapun data absensi karyawan pada PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Bandung pada bulan April 2024 dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1. 1
Data Kehadiran Absensi Karyawan Bulan April 2024

NO	Tanggal	Keterangan Ketidakhadiran					Jumlah
		S	C	I	TL	TK	
1	01/04/2024 - 06/04/2024	4			13	5	22 orang
2	07/04/2024 - 13/04/2024	2	9		8	6	25 orang
3	14/04/2024 - 20/04/2024	3	16		7	7	33 orang
4	21/04/2024 - 27/04/2024	7	7		9	4	27 orang
5	28/04/2024 – 30/04/2024	4	5		4	8	21 orang
Ket : S - Sakit, C - Cuti, I – Izin, TL – Tugas Luar, TK – Tanpa Keterangan							

Sumber : PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Bandung

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan absensi kehadiran karyawan pada PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Bandung pada bulan april terdapat karyawan yang berhalangan hadir tanpa keterangan/mangkir dari perusahaan. Yang mengakibatkan pengiriman paket yang harusnya terkirim 1 hari 100/orang tertunda dengan banyaknya karyawan yang berhalangan hadir, Hal tersebut menunjukkan kurangnya output atau pencapaian karyawan sebagaimana menunjukkan

masih terdapat beberapa karyawan yang produktivitasnya menurun dalam bekerja yang berpotensi mengakibatkan perusahaan berjalan kurang optimal, sehingga pihak perusahaan PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Bandung perlu memantau kehadiran karyawannya dan pengiriman paket agar pencapaian target terhadap karyawan yang telah ditetapkan harus tercapai sehingga produktivitas karyawan mereka stabil dan optimal, karena hal tersebut dapat mempengaruhi target yang harus dicapai perusahaan menurun dan berdampak buruk terhadap perkembangan perusahaan. Hal ini sependapat dengan penelitian Sullivan dan James (2023) absenisme karyawan memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap produktivitas. Para peneliti menemukan bahwa peningkatan absenisme sebesar 1% dapat menurunkan produktivitas tim hingga 0,5%.

Selain kehadiran, penulis juga melakukan survey awal dengan melakukan penyebaran koesioner awal kepada 30 responden karyawan PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Bandung. Berikut hasil survey awal penulis dengan menyebarkan koesioner secara langsung.

Tabel 1. 2
Survey Awal Beban Kerja

Variabel Beban Kerja (X1)					
No	Pernyataan	Jawaban			
		Ya	Persentase	Tidak	Persentase
1	Pekerjaan yang saya lakukan sesuai dengan keterampilan dan kemampuan saya.	12	40%	18	60%
2	Saya dapat menggunakan waktu kerja saya secara efektif dan efisien.	24	80%	6	20%
3	Saya merasa yakin dapat mencapai target yang diberikan.	22	73%	8	27%

Sumber : Data diolah peneliti

Berdasarkan hasil survey awal yang peneliti lakukan menggunakan koesioner dengan 30 orang karyawan kurir pada PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Bandung, fenomena menyangkut masalah beban kerja diketahui pada indikator pekerjaan yang saya lakukan sesuai dengan keterampilan karyawan merasakan tidak karena beban keterampilan yang di beri oleh perusahaan terlalu berat kepada karyawan yang harus menyelesaikan puluhan paket yang tidak sesuai dengan keterampilan dan kemampuannya Apabila pengiriman paket kepada customer

belum terselesaikan, maka karyawan harus bekerja ekstra di luar jam kerja yang seharusnya dengan tanpa pemberian upah tambahan. Hal ini mengakibatkan karyawan akan bekerja hingga larut malam agar paket yang diantarkan dapat diterima oleh customer JNE. Di samping itu, pengiriman mampu terselesaikan ini akan membuat kurir harus mengirimkannya di hari selanjutnya, sehingga akan menambah beban kerja kurir dikeesokan harinya. Dengan adanya target kerja yang harus dicapai membuat kurir merasa terbebani akan pekerjaan yang diluar jam kerja mereka. Beberapa penelitian mengenai stres kerja terhadap kepuasan kerja juga pernah dilakukan oleh beberapa peneliti dan menunjukkan hasil yang berbeda-beda. Rohman & Ichsan (2021) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Fransiska & Tupti (2020) Beban kerja adalah sebuah proses atau kegiatan yang terlalu banyak dan dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang

Tabel 1. 3
Survey awal Kompensasi

Variabel Kompensasi (X2)					
No	Pernyataan	Jawaban			
		Ya	Persentase	Tidak	Persentase
1	Gaji/upah yang saya terima tidak sesuai dengan beban kerja yang saya kerjakan.	16	53%	14	47%
2	Insentif yang saya terima sesuai dengan kinerja saya.	17	56%	13	44%
3	Tunjangan yang saya terima dapat meningkatkan kepuasan kerja saya.	30	100%		
4	Fasilitas yang saya terima dapat mendukung pekerjaan saya.	26	86%	4	14%

Sumber : Data diolah peneliti

Berdasarkan hasil survey awal yang peneliti lakukan menggunakan koesioner dengan 30 orang karyawan pada PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Bandung, fenomena menyangkut masalah kompensasi yang diketahui pada koesioner awal banyak yang merasa gaji/upah yang sangat sedikit dengan tindakan atau beban kerja dan juga ketegangan yang di hadapi tidak sangat signifikan dengan upah yang diterima minimum yakni Rp. 50.000/hari dengan yang jam ekstra dan uang lembur. Hal ini akan berdampak pada penurunan

produktivitas karyawan untuk mengembangkan rencana strategis (Renstra) sebagai lembaga bisnis ekspidisi dalam menghadapi pesaing yang sejenis. Menurut Dessler (2017) kompensasi adalah suatu hal yang berbentuk bayaran untuk diberikan kepada karyawan dan hal-hal yang berhubungan dengan karyawan. Sedarmayanti (2019) kompensasi merupakan segala sesuatu yang akan diterima karyawan sebagai bentuk balas jasa kerja karyawan Menurut Dessler (2017) jenis-jenis dari kompensasi terdiri dari kompensasi finansial langsung dan kompensasi finansial tidak langsung, berikut penjelasannya : 1. Kompensasi Finansial Langsung, berupa bayaran seperti bayaran pokok (gaji dan upah), bayaran prestasi, bayaran insentif (komisi, bonus, dan pembagian laba), dan bayaran tertangguh (program tabungan dan anuitas pembelian saham) 2. Kompensasi Finansial Tidak Langsung, seperti program-program proteksi (asuransi kesehatan), bayaran di luar jam kerja (liburan, cuti lebaran, cuti tahunan, dll), fasilitas yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi (kendaraan dan tempat tinggal).

Tabel 1. 4
Survey awal Produktivitas Karyawan

Variabel Produktivitas Karyawan (Y)					
No	Pernyataan	Jawaban			
		Ya	Persentase	Tidak	Persentase
1	Saya memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai untuk menyelesaikan pekerjaan saya.	30	100%		
2	Saya dapat meningkatkan hasil kerja saya secara efektif dan efisien.	15	50%	15	50%
3	Saya selalu bersemangat untuk menyelesaikan pekerjaan saya.	13	43%	17	57%
4	Saya selalu berusaha untuk mengembangkan diri.	26	86%	4	14%
5	Saya selalu mengutamakan kualitas dalam pekerjaan saya.	27	90%	3	10%
6	Saya selalu berusaha untuk menggunakan sumber daya secara efisien.	26	86%	4	14%

Sumber : Data diolah peneliti

Berdasarkan hasil survey awal yang peneliti lakukan menggunakan koesioner dengan 30 orang karyawan pada PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Bandung, fenomena menyangkut masalah produktivitas karyawan yang diketahui pada koesioner awal banyak yang merasa kurang bersemangat terhadap pekerjaannya yang di lihat dengan beban dan kompensasi

yang di berikan dari perusahaan yang mengakibatkan produktivitas karyawan yang menurut dari segi semangat kerja dan juga output dan input menurut Menurut Riyanto dalam Elbandiansyah (2019), secara teknis produktivitas adalah suatu perbandingan antara hasil yang dicapai (output) dengan keseluruhan sumber daya yang diperlukan (input).

Berdasarkan uraian permasalahan dan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH BEBAN KERJA, DAN KOMPENSASI TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN PADA KURIR PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR BANDUNG ”**.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Sebagian karyawan PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Bandung merasakan tidak kesesuaian dengan keterampilannya saat bekerja pada PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Bandung.
2. Sebagian karyawan PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Bandung yang kurang adil terhadap tindakan/apresiasi yang telah di berikan karyawan terhadap perusahaan PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Bandung.
3. Sebagian PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Bandung yang kurang bersemangat saat bekerja yang mengakibatkan penurunan produktivitas karyawan pada PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Bandung.

1.2.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana beban kerja, kompensasi, produktivitas karyawan pada kurir PT.TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Bandung.

2. Bagaimana pengaruh secara parsial beban kerja terhadap produktivitas karyawan pada kurir PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Bandung.
3. Bagaimana pengaruh secara parsial kompensasi terhadap produktivitas karyawan pada kurir PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh secara simultan beban kerja dan kompensasi terhadap produktivitas karyawan pada kurir PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mengumpulkan data-data, informasi yang di peroleh, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh beban kerja dan kompensasi terhadap produktivitas karyawan pada kurir PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Bandung, serta penulis dapat menerapkan ilmu yang di dapat selama melakukan penelitian ini.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka penelitian ini mempunyai tujuan :

1. Untuk mengetahui beban kerja, kompensasi dan produktivitas karyawan pada PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Bandung.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial beban kerja terhadap produktivitas karyawan di PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial kompensasi terhadap produktivitas karyawan di PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Bandung.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan beban kerja dan kompensasi terhadap produktivitas karyawan di PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Penelitian Akademis

1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambahkan pengetahuan dan wawasan serta dapat mengimplementasikan teori telah diperoleh selama perkuliahan.

2. Bagi Universitas Komputer Indonesia dan prodi manajemen

Sebagai penambah referensi terhadap para peneliti khususnya pada prodi manajemen mengenai beban kerja dan kompensasi terhadap produktivitas karyawan.

1.4.2 Kegunaan Penelitian Praktis

1. Bagi PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Bandung.

Sebagai bahan masukan atau informasi tambahan bagi PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Bandung. atau pada pihak yang bersangkutan untuk menetapkan produktivitas karyawan PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Bandung tentang beban kerja dan kompensasi terhadap produktivitas karyawan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat sebagai salah satu referensi dan sebagai bahan pertimbangan untuk peneliti yang ingin meneliti.

Penelitian ini dapat sebagai salah satu referensi dan sebagai bahan pertimbangan untuk peneliti yang ingin meneliti.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Bandung.

Jl. Soekarno Hatta No.829, Mekar Mulya, Kec. Panyileukan, Kota Bandung, Jawa Barat 40614.

1.5.2 Waktu Penelitian

Waktu yang dilakukan dalam penelitian ini dimulai dari bulan Mei 2024 sampai dengan Agustus 2024.

Tabel 1. 5
Waktu Penelitian

NO	URAIAN	WAKTU KEGIATAN																			
		APRIL				MEI				JUNI				JUNI				AGUSTUS			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Survey tempat	■	■																		
2	Melakukan penelitian		■	■																	
3	Mencari data			■	■	■	■														
4	Membuat proposal			■	■	■	■	■	■												
5	Seminar									■											
6	Revisi										■	■									
7	Penelitian Lapangan													■	■	■	■	■	■	■	■
8	Bimbingan																	■	■	■	■
9	Sidang																				■