

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia memiliki peran penting bagi suatu perusahaan, karena sumber daya manusia inilah yang menentukan keberhasilan bagi suatu perusahaan dalam jangka panjang. Sumber daya manusia dapat diartikan sebagai individu yang memberikan tenaga, keahlian, kreatifitas, serta usaha guna bersama-sama mengelola aset yang dimiliki dalam suatu perusahaan. Sumber daya manusia yang kompeten dengan kinerja yang baik, dapat menunjang keberhasilan suatu perusahaan, sebaliknya sumber daya manusia yang tidak kompeten dengan kinerja yang buruk merupakan masalah kompetitif yang dapat menempatkan perusahaan dalam kondisi yang merugi, sehingga konsekuensi yang terkadang harus dihadapi oleh sumber daya manusia adalah meningkatkan kinerja tiap individu.

Dalam hal itu perusahaan juga harus mampu memberdayakan sumber daya manusia yang ada agar mampu mencapai target pekerjaan yang diharapkan, dalam upaya pencapaian target pekerjaan terkadang perusahaan menggunakan berbagai macam cara untuk memaksimalkan potensi dari karyawan yang ada sehingga terkadang memberikan beban kerja berlebih kepada karyawan, hal itu dilakukan sebagai bentuk langkah pengoptimalan kerja karyawan agar semakin produktif dalam bekerja, menurut Mahendro Sumardjo dan Donni Juni Priansa dalam Rohman & Ichsan (2021) Kinerja adalah perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam organisasi. Dari pendapat tersebut sudah sangat jelas bahwa kinerja

adalah sebagai bentuk dari prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sehingga kinerja ini menjadi hal yang memang harus dicapai oleh karyawan ketika dalam bekerja. Pendapat lain juga diungkapkan Hasibuan dalam Hudiyani dkk. (2019) bahwa kinerja merupakan hasil kerja seseorang yang dicapai dalam melaksanakan tugas – tugas yang dibebankan kepadanya yang didasari atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Kualitas kinerja sangat berperan penting di dalam sumber daya manusia, maka kinerja masih menjadi permasalahan di organisasi termasuk perusahaan yang harus secepat mungkin diketahui penyebabnya. Namun kinerja karyawan di dalam perusahaan tidak selalu mengalami peningkatan, terkadang juga mengalami penurunan. Kinerja karyawan bisa mengalami peningkatan apabila di dalam suatu perusahaan mampu menciptakan dan mengembangkan kemampuan keterampilan yang dimiliki secara optimal sehingga karyawan bisa berkontribusi yang positif dalam perusahaan.

Untuk mencegah terjadinya hambatan dalam mencapai tujuan perusahaan salah satu langkah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan mengevaluasi kinerja karyawan sehingga perusahaan tumbuh dan unggul dalam persaingan. Salah satu faktor penurunan kinerja adalah beban kerja. Dengan memberikan beban kerja yang berlebih juga berakibat kurang baik kepada karyawan yang bisa menimbulkan overload dalam pekerjaan dan terbengkalainya pekerjaan lain yang tidak bisa di selesaikan dalam waktu yang dibutuhkan, hal ini sesuai dengan pendapat dari Gibson dalam Utomo (2019) menyatakan bahwa beban kerja adalah keharusan mengerjakan terlalu banyak tugas atau penyediaan waktu yang tidak cukup untuk menyelesaikan tugas. Dari pernyataan tersebut beban kerja

adalah beban pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan dengan penyediaan waktu yang terbatas, sehingga karyawan tidak mampu untuk menyelesaikannya.

Beban kerja yang diberikan kepada karyawan harus seimbang dengan kemampuan dan kompetensi dari karyawan itu sendiri, jika hal itu tidak seimbang dengan kemampuan yang dimilikinya maka lambat laun akan menimbulkan sebuah masalah kepada karyawan tersebut dan terlalu banyak pekerjaan yang harus segera diselesaikan bisa membuat karyawan mengalami stress kerja yang dialami oleh karyawan ketika bekerja, Hal ini juga sesuai dengan UUD Pasal 21 ayat (1) dan (2) peraturan pemerintah no.35/2021 diatur maksimal jam kerja perhari adalah 7 jam untuk 6 hari kerja dan 8 jam untuk 5 hari kerja, jika perusahaan mempekerjakan pekerjanya hingga 12 jam sehari dan jam kerja normal adalah 8 jam sehari, maka perusahaan wajib membayar 4 jam upah kerja lembur.

Sehingga untuk mencapai Sumber daya manusia yang harus ditingkatkan produktivitasnya, maka organisasi ataupun perusahaan harus mampu menciptakan kondisi yang dapat mendorong dan memungkinkan kenyamanan untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan serta keterampilan yang dimiliki secara optimal, salah satu upaya yang dapat ditempuh organisasi untuk mencapai kondisi tersebut adalah dengan memberikan kompensasi yang sesuai dan memadai dengan beban kerja yang diterima oleh karyawan. Pentingnya kompensasi sebagai salah satu indikator kinerja karyawan dalam bekerja. Menurut Nurcahyo dalam (Hartini & Wahyuni, 2022) mengatakan bahwa kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima pegawai sebagai usaha yang seimbang untuk memenuhi kebutuhan

sebagai kompensasi atas terpenuhinya segala sesuatu yang memenuhi kebutuhan. Bentuk kompensasi sendiri terdiri dari upah, insentif dan tunjangan seperti kesehatan. Apabila perusahaan tidak adil dalam memberikan upah ataupun tunjangan, akan mengakibatkan ketidakpuasan karyawan terhadap perusahaan yang pada akhirnya dapat menimbulkan perselisihan diantara karyawan itu sendiri. Akibat dari ketidakpuasan dalam pembayaran kompensasi dapat menurunkan kinerja, meningkatkan keluhan-keluhan, penyebab mogok kerja, dan mengarah pada tindakan-tindakan fisik dan psikologis, seperti meningkatkan absen ketidakhadiran, yang pada akhirnya akan menurunkan kesehatan jiwa pegawai yang parah. Hal ini juga di alami juga oleh pekerja penyedia jasa pengangkutan barang dan pengiriman barang atau juga disebut dengan perusahaan logistik.

Seperti yang kita ketahui maraknya transaksi di *e-commerce* dari tahun ke tahun, juga ikut mendorong tumbuhnya peluang bisnis pada sektor logistik. Berdasarkan data Statista Market Insights pada bulan Juli, jumlah pengguna *e-commerce* di Indonesia pada tahun 2024 mencapai 208,55 juta orang, dan di prediksi pada tahun 2027 akan menyentuh angka 244,67 juta penggunaan *e-commerce*. Pada saat ini terbagi pada beberapa *e-commerce* seperti Shopee, Lazada, Tokopedia, dan aplikasi baru yaitu Tiktok Shop. Tentunya ini dapat dimanfaatkan sebagai peluang bisnis pada sektor logistik di Indonesia. Banyak perusahaan yang berlomba-lomba memanfaatkan peluang bisnis ini. Salah satunya perusahaan J&T Express yang merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman atau ekspedisi barang. J&T Express merupakan perusahaan pengiriman paket kilat yang menerapkan perkembangan teknologi sebagai sistem dasar, perusahaan ini

memiliki misi untuk terus meningkatkan teknologi dan sistem pengiriman, memberikan pelayanan pelanggan yang prima, serta memperluas jaringan distribusi guna mencapai lebih banyak pelanggan di berbagai wilayah. Untuk mewujudkan hal tersebut, perusahaan bergantung pada kurir.

Dalam hal ini kurir sebagai ujung tombak pelaksana tugas yang menjalankan aktivitas pendistribusian logistik dari si pengirim" kepada si penerima" atau seperti dari penjual ke pembeli. Kurir memiliki andil sangat besar dalam aktivitas tersebut. Salah satu penilaian dari kinerja kurir adalah seberapa banyak dan mampu mendistribusikan paket kepada penerima konsumen sebagaimana telah ditetapkan oleh perusahaan. J&T memiliki tolak ukur sendiri dalam menilai kinerja para kurinya yaitu dengan perhitungan satuan paket yang diantarkan oleh kurir kepada penerima. Perhitungan ini digunakan untuk melihat apakah sumber daya yang mereka pekerjakan telah memenuhi target yang mereka tetapkan.

J&T Express Wilayah Surabaya Utara yang menjadi objek penelitian berlokasi pada jalan Tambak Segaran No 17 Tambak Rejo Kecamatan Simokerto Surabaya. J&T Express Wilayah Surabaya Utara ini memiliki jumlah 40 karyawan bagian kurir, mereka semua saling bekerja sama untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan PIC/Koordinator J&T Express Wilayah Surabaya Utara, beliau mengungkapkan jika kinerja karyawan bagian kurir masih dianggap kurang, karena banyak karyawan yang masih belum mampu untuk mencapai target yang diberikan oleh perusahaan.

Berikut adalah data keluar masuknya paket atau barang di J&T Surabaya Utara dalam periode Januari s/d Desember pada tahun 2023.

**Tabel 1. 1 Laporan Pencapaian Pengiriman  
J&T Express Wilayah Utara tahun 2023**

Bulan	Jumlah Paket Masuk (Dalam Satuan Pack)	Jumlah Paket Terkirim (Dalam Satuan Pack)	Tidak Terkirim	Presentase Tidak Terkirim
Januari	137.322	134.862	2.460	98.20%
Februari	165.599	163.129	2.470	98.50%
Maret	155.688	152.993	2.695	98.20%
April	202.209	199.211	2.988	98.52%
Mei	110.697	108.322	2.375	97.85%
Juni	99.830	97.217	2.613	97.29%
Juli	116.252	113.556	2.696	97.68%
Agustus	114.623	111.648	2.975	97.40%
September	129.339	126.344	2.995	97.68%
Oktober	99.002	96.383	2.619	97.35%
November	92.974	97.189	2.785	97.21%
Desember	135.839	133.055	2.784	97.95%

Sumber: J&T WilayahUtara 2023

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa pengiriman paket kurir J&T Wilayah Utara pada tahun 2023 mengalami fluktuatif disetiap bulannya, Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja para kurir belum terealisasi secara maksimal dalam menyelesaikan tugas mengirim paket atau barang yang di targetkan oleh perusahaan.

Hal tersebut juga di dukung oleh hasil wawancara dengan beberapa karyawan pada bagian kurir bahwa terlambat nya pengiriman barang atau paket disebabkan oleh beberapa kendala seperti penerima/pembeli dengan sistem COD tidak bisa dihubungi, sulit menemukan alamat karena pembeli tidak menulis

alamatnya secara lengkap, cuaca yang buruk, banyaknya kurir yang menunda pekerjaan disaat jam kerja dan kurir yang datang terlambat di duga karena faktor kelelahan, serta lembur kerja akibat paket yang dikirimkan belum selesai.

J&T express sendiri memiliki target pengiriman sebanyak 3.300 paket setiap bulan kepada para kurir dengan rata rata 100 paket setiap harinya, para kurir ditugaskan untuk mengantarkan paket-paket tersebut ke tujuan dengan efisiensi dan kecepatan serta diberi upah Rp. 1500 per paket tanpa uang makan dan minum mulai pukul 08.00 – 17.00 setiap harinya. Apabila kurir mampu mengirimkan paket sesuai target perbulan yang di berikan perusahaan, maka akan mendapat reward sebesar Rp.500.000 dan apabila tidak dapat mencapai standar maka tidak akan mendapatkan reward.

Selain itu para kurir juga mengemukakan bahwa jam kerja sewaktu-waktu dapat bertambah kapan pun jika ada konsumen yang membutuhkan pengiriman pada malam hari, hal ini terjadi ketika konsumen tidak bisa menerima pengiriman pada jam kerja biasa karena mereka sedang tidak ada di rumah atau pergi bekerja. Permintaan ini seringkali memaksa para kurir untuk bekerja di luar jam kerja normal, menambah durasi waktu kerja mereka. Meskipun ini merupakan tanggung jawab yang tidak terduga, kurir tidak menerima kompensasi tambahan untuk pekerjaan lembur ini. Keadaan ini seringkali membuat para kurir merasa diperlakukan tidak adil, karena mereka harus memberikan waktu ekstra tanpa upah tambahan. Kondisi ini dapat menjadi beban tambahan bagi para kurir, terutama jika pola ini menjadi umum. Oleh karena itu, penting bagi pihak terkait untuk

mempertimbangkan kompensasi yang adil untuk jam kerja tambahan yang dilakukan oleh kurir pada waktu malam.

Dan pada hari-hari khusus, seperti adanya momen diskon marketplace atau flash sale, jumlah paket yang masuk ke logistik dan harus diantar oleh kurir akan meningkat 2-3 kali lipat dari hari biasa. Dapat disimpulkan bahwa jumlah paket yang dibawa kurir ketika ada event pada ecommerce mengalami kenaikan dibanding hari biasanya.

Tentu hal ini berdampak pada jumlah paket yang harus dibawa dan diantar oleh kurir sesuai wilayah kerjanya. Hal ini membuat beban kerja semakin berat, sehingga membuat kurir berada pada kondisi tertekan, selain itu perusahaan selalu menuntut karyawan untuk menyelesaikan tugasnya dengan cepat agar bisa mengirimkan paket lebih banyak lagi, dimana jumlah paket yang dikirim melebihi kemampuan karyawan tanpa mengetahui keadaan yang sesungguhnya, sehingga menyebabkan beberapa orang karyawan memilih untuk tidak masuk kerja dengan berbagai alasan seperti sakit, izin ada urusan keluarga, ataupun keadaan darurat. Apabila hal tersebut terjadi secara terus menerus tentunya akan merugikan perusahaan kedepannya. Kondisi inilah yang membuat kinerja karyawan kurir J&T Express Wilayah Surabaya Utara menjadi kurang optimal.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang ada pada saat ini maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **PENGARUH BEBAN KERJA DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KURIR J&T EXPRESS WILAYAH SURABAYA UTARA**”



## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja kurir J&T Express Wilayah Surabaya Utara ?
2. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja kurir J&T Express Wilayah Surabaya Utara?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja kurir pada J&T Express Wilayah Surabaya Utara.
2. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kinerja kurir pada J&T Express Wilayah Surabaya Utara.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan, memperdalam pemahaman dalam hal mendukung teori-teori yang berkaitan dengan penelitian terutama terkait manajemen sumber daya manusia, serta memberikan gambaran secara realitas mengenai permasalahan yang berhubungan dengan beban kerja dan kompensasi.

2. Bagi Universitas Untuk menambah referensi bagi peneliti lain yang melakukan penelitian lanjutan terhadap kajian dan pembahasan yang lebih mendalam dan lebih baik di masa yang akan datang

3. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan referensi atau sebagai bahan evaluasi yang digunakan untuk menjadi gambaran faktor pendukung dan faktor kendala yang mendorong kinerja para karyawan.