

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Berkembangnya bisnis perdagangan seperti saat ini mendorong para pelaku bisnis agar bisa menyalurkan produknya kepada para pelanggan. Pelaku bisnis membutuhkan partner untuk menyalurkan barangnya yaitu perusahaan dalam bidang pengiriman barang atau jasa ekspedisi. Jasa ekspedisi disini sangat berpengaruh terhadap perkembangan perusahaan untuk memperluas jangkauan bisnisnya. Terlebih lagi di kondisi seperti saat ini, dimana masyarakat bisa berbelanja dengan sangat mudah bisa melalui *online* dengan perantara *e-commerce*. Hal ini membuat jasa ekspedisi semakin berkembang dan semakin diminati karena semakin banyak orang yang mengirim barang dari satu daerah ke daerah lain.

Kurir memiliki tugas yang sangat penting yang dimiliki oleh jasa ekspedisi. Kurir memiliki tugas yang sangat penting yaitu menjemput dan mengantarkan barang secara langsung sesuai permintaan para pelanggan. Selain bagi pelanggan, pelaku bisnis juga sangat membutuhkan jasa kurir untuk operasional bisnisnya. Apalagi bisnis yang bergerak di bidang *e-commerce*, pengiriman menjadi hal yang sangat penting. Meskipun aktivasi jual beli hingga pembayaran dilakukan secara *online*, tetapi proses pengiriman barang tetap dilakukan secara manual.

Keberhasilan suatu organisasi, baik organisasi formal maupun non formal sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang baik. Sumber daya manusia memiliki posisi sangat strategis dan menjadi sumber kekuatan dalam organisasi. Oleh karena itu memberikan perhatian kepada unsur manusia

merupakan salah satu turunan dalam keseluruhan upaya peningkatan kepuasan kerja.

Sumber Daya Manusia atau pegawai memberikan peranan penting bagi instansi dalam mencapai tujuan bagi organisasi. Maka dari itu pentingnya motivasi pegawai untuk mencapai tujuan organisasi akan berpengaruh dalam penyelenggaraan dalam mencapai tujuan tersebut. Selain itu semangat kerja harus jadi perhitungan, semua itu harus berjalan beriringan dalam pelaksanaannya.

Sumber daya manusia merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan dan manajemen pengorganisasian sumber daya manusia (Hamali, 2016: 2). Pengelolaan sumber daya manusia yang baik merupakan kunci utama dalam mencapai tujuan instansi atau organisasi.

Salah satu hal yang dapat dilakukan perusahaan untuk mengoptimalkan sumber daya manusia yang dimiliki adalah dengan meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2019: 75). Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut (Wibowo, 2017: 7). Perusahaan dapat dikatakan berhasil ketika kinerja karyawan nya baik, karena dengan memiliki karyawan yang berkinerja tinggi akan memberikan hasil optimal serta dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

PT Lazada ELogistic merupakan bagian dari Lazada Grup yang berjalan di bidang logistic atau ekspedisi pengiriman bagi *customer* pembelian produk di aplikasi lazada yang menjangkau pengiriman di seluruh wilayah Indonesia dan Asia

Tenggara. Oleh karena itu penulis tertarik untuk menggunakan perusahaan tersebut menjadi objek penelitian.

Ada beberapa faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan, Insentif menghubungkan penghargaan dan kinerja dengan memberikan imbalan kinerja tidak berdasarkan senioritas atau jam kerja (Wibowo, 2013: 326). Pengertian insentif adalah sebagai berikut: insentif adalah tambahan balas jasa yang diberikan kepada karyawan tertentu yang prestasinya di atas prestasi standar (Hasibuan Melayu S.P, 2013: 326). Upah insentif ini merupakan alat yang dipergunakan pendukung prinsip adil dalam pemberian kompensasi. Dengan pemberian insentif ini perusahaan mengharapkan dapat menciptakan dan meningkatkan semangat kerja karyawannya, sehingga mereka dapat memberikan hasil kearah tercapainya tujuan perusahaan (Hayati dan Vera, 2013).

Faktor lainnya yang memengaruhi kinerja adalah semangat kerja. Semangat kerja merupakan suatu masalah yang sangat penting dalam melakukan kegiatan pekerjaan suatu organisasi dalam menyamcapai suatu tujuan tertentu (Sarumaha dkk, 2021). Semangat kerja merupakan perwujudan dari sikap seseorang dalam melakukan pekerjaan dengan kemayan dan kesenangan sehingga segala pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan lebih baik (Indrawati dkk, 2018). Semangat kerja merupakan suatu gambar perasaan yang berhubungan dengan tabiat/jiwa semangat kelompok, kegembiraan/kegiatan untuk kelompok-kelompok pekerja menunjukan iklim kerja dan suasana kerja (Saifudin dalam Parhusip dkk, 2020).

Tabel 1.1
Laporan pencapaian pengiriman
PT Lazada ELogistics Cabang Tasikmalaya
Bulan November 2022-Januari 2023

BULAN	JUMLAH PAKET	JUMLAH TERKIRIM	JUMLAH TIDAK TERKIRIM	PERSENTASE
NOVEMBER	221.792	220.534	1.258	99.43%
DESEMBER	278.376	273.405	4.971	98.21%
JANUARI	228.239	222.932	5.307	97.67%

Sumber. PT Lazada ELogistics Cabang Tasikmalaya data diolah peneliti.

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa kinerja kurir belum bisa mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Jumlah persentase yang terkirim pada bulan November 2022 – Januari 2023 mengalami penurunan. Dengan rincian pada bulan November persentase terkirim 99,43% lalu terjadi penurunan pada bulan desember terkirim 98,21% dan terjadi penurunan variabel pada bulan januari paket terkirim 97,67%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja kurir PT Lazada ELogistics Cabang Tasikmalaya ini memiliki kinerja yang cukup rendah, kinerja yang rendah ini diindikasikan oleh insentif yang rendah dan semangat kerja yang kurang baik. PT Lazada ELogistics Cabang Tasikmalaya menyadari bahwa tingkat kepentingan SDM dalam mewujudkan cita-cita dan tujuan perusahaan. Tetapi sampai saat ini belum dapat diketahui pasti apakah insentif dan semangat kerja dapat memengaruhi kinerja karyawan di PT Lazada ELogistics Cabang Tasikmalaya.

Meskipun jumlah persentasi yang terkirim terkesan banyak karena diatas 90%, akan tetapi apabila lebih dicermati jumlah yang tidak terkirim selama 3 bulan yaitu 3000 lebih. Hal itu akan menjadi masalah karena dalam hal ini yang

dikirimnya paket yang berhubungan langsung dengan konsumen, 1 barangpun yang tidak terkirim akan menjadi komplain dari konsumen dampaknya refutasi perusahaan menjadi buruk dan memungkinkan konsumen tidak akan menggunakan jasa dari PT Lazada ELogistic, hal tersebut akan mengakibatkan terjadinya penurunan dalam hal pengiriman paket pada PT Lazada ELogistic.

Berdasarkan latar belakang, penulis tertarik dengan fenomena yang terjadi pada PT Lazada ELogistics Cabang Tasikmalaya sehingga penulis melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH INSENTIF DAN SEMANGAT KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Pada PT Lazada ELogistics Cabang Tasikmalaya)”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, maka dapat diidentifikasi permasalahannya, yaitu:

1. Bagaimana insentif kurir pada PT Lazada ELogistics Cabang Tasikmalaya.
2. Bagaimana semangat kerja kurir pada PT Lazada ELogistics Cabang Tasikmalaya.
3. Bagaimana Kinerja karyawan kurir pada PT Lazada ELogistics Cabang Tasikmalaya.
4. Bagaimana pengaruh insentif dan semangat kerja terhadap kinerja kurir pada PT Lazada ELogistic Cabang Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan dan mengumpulkan data yang kemudian akan diolah menjadi informasi untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Insentif kurir pada PT Lazada ELogistics Cabang Tasikmalaya.
2. Semangat kurir pada PT Lazada ELogistics Cabang Tasikmalaya.
3. Kinerja kurir pada PT Lazada ELogistic Cabang Tasikmalaya.
4. Pengaruh insentif dan semangat kerja terhadap kinerja kurir pada PT Lazada ELogistic Cabang Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Dengan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat bagi beberapa pihak, diantaranya:

1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk pengembangan ilmu manajemen yang berkaitan dengan sumber daya manusia, khususnya mengenai pengaruh insentif dan semangat kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Terapan Ilmu Pengetahuan

- a. Bagi PT Lazada ELogistics Cabang Tasikmalaya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi serta proyeksi bagi perusahaan yang dapat digunakan dalam upaya peningkatan Manajemen Sumber Daya Manusia kedepannya.

b. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti lain dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya dalam hal insentif dan semangat kerja terhadap kinerja karyawan.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Dalam melakukan kegiatan penelitian ilmiah, penulis terlebih dahulu menentukan lokasi penelitian, hal ini diperlukan dalam rangka memperoleh informasi data yang dibutuhkan sebagai dasar acuan bagi penulis untuk menetapkan, menjabarkan, merumuskan permasalahan kemudian untuk ditarik kesimpulan. Penelitian dilakukan di PT Lazada ELogistics Cabang Tasikmalaya yang berlokasi di Jl. Mayor SL Tobing No. 124, Mangkubumi, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat, 46113, Indonesia

1.5.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dimulai pada bulan Februari 2023 dengan melakukan pengajuan judul. Selanjutnya pada tahap sidang kepada pihak program studi Manajemen ditargetkan akan dilaksanakan pada bulan Februari sampai bulan Agustus 2023. Adapun matriks jadwal penelitian disajikan pada Lampiran 1 di halaman 54.