

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia selalu dibutuhkan oleh setiap perusahaan, baik itu perusahaan kecil maupun perusahaan besar. meskipun sumber daya manusia merupakan salah satu faktor produksi yang ada pada perusahaan akan tetapi peranannya dalam mencapai tujuan yang sangat besar. Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja secara efisien dan efektif sehingga tercapai tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Kebutuhan manusia sebagai karyawan dalam perusahaan perlu diketahui agar perusahaan mengerti bagaimana setiap karyawan mau bekerja dan bertindak sesuai dengan yang digariskan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Masalah yang sering dihadapi perusahaan dalam mencapai tujuan adalah kinerja yang buruk dari karyawan. Kinerja merupakan gabungan dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat diukur dari akibat yang dihasilkan. Kinerja menjadi faktor utama dalam keberhasilan perusahaan. Kinerja baik akan menghasilkan hal yang positif, kinerja buruk memberikan dampak negatif pada perusahaan.

Karena itu karyawan yang kinerjanya baik adalah aset yang sangat berharga, dan dibutuhkan perusahaan. Manajemen SDM yang baik akan berdampak ke peningkatan kinerja karyawan dan akan berpengaruh langsung dengan peningkatan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Sesuai dengan

Mangkunegara (2011:67) yang mengatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Untuk mencapai kinerja karyawan yang unggul, perusahaan perlu mengerti dan memahami apa yang menjadi motivasi dan kebutuhan karyawan dalam lingkungan kerjanya.

Salah satu konsep untuk membangun sebuah lingkungan kerja yang baik untuk karyawan adalah kualitas kehidupan kerja. Konsep ini mengemukakan pentingnya penghargaan, pelatihan, dan karir terhadap karyawan dalam lingkungan kerjanya. Mengingat sedemikian pentingnya faktor tenaga kerja, maka perusahaan perlu memberikan motivasi, reward dan insentif kepada karyawan agar lebih bersemangat dalam menjalankan tugas-tugasnya di perusahaan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Murti (2013), selain variabel kepuasan kerja, terhadap variabel motivasi untuk menganalisis pengaruh kinerja karyawan *outsourcing*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan.

Kinerja karyawan yang tinggi tidak dapat timbul begitu saja tanpa adanya dorongan dan motif-motif lainnya. Motivasi kerja dan juga iklim tempat para karyawan kerja dalam melaksanakan berbagai tugas dan tanggung jawab masing-masing masih membutuhkan pengarahan, semangat dan juga suasana yang baik untuk mendorong/memotivasi para karyawan dalam bekerja dengan baik dan tepat serta hasil kerja yang berkualitas.

Menurut Moorhead dan Griffin (2013) reward atau penghargaan meliputi berbagai rangsangan yang telah disediakan oleh perusahaan untuk karyawan sebagai bagian dari kontrak psikologis. Penghargaan yang diberikan dapat memberikan kepuasan terhadap kebutuhan yang ingin dipenuhi oleh para karyawan, pemberian reward ini juga bisa dapat merangsang para karyawan agar bekerja lebih giat lagi.

Menurut Irham Fahmi (2016:64) reward merupakan bentuk pemberian balas jasa yang diberikan kepada seseorang karyawan atas prestasi pekerjaan yang dilakukan, baik berbentuk finansial maupun non finansial.

Sisi lain dari motivasi dan pemberian reward yaitu ada pemberian insentif Tujuan utamanya adalah untuk memberikan tanggung jawab dan dorongan kepada karyawan guna meningkatkan produktivitas dan kinerjanya. Sistem pemberian insentif bisa berdasarkan jumlah output yang dihasilkan, berdasarkan bonus produksi, komisi, pengalaman kerjanya dan lain-lain. Penyelenggaraan program ini agar diselenggarakan secara berkesinambungan, namun besarnya insentif tetap harus disesuaikan dengan perkembangan dan kemampuan perusahaan.

Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian dari Al-Belushi dkk (2017) yang meneliti tentang pengaruh insentif terhadap motivasi karyawan. Penelitian tersebut membuktikan bahwa karyawan disuatu perusahaan yang diteliti lebih termotivasi oleh gaji dan insentif dibandingkan dengan keuntungan moneter lainnya. Pada dasarnya tujuan utama dari semua program insentif adalah untuk meningkatkan produktivitas pekerja guna tercapainya

sebuah keunggulan kompetitif. Selain itu, insentif juga berdampak baik terhadap motivasi karyawan.

Perkembangan teknologi dan informasi sangat membantu masyarakat Indonesia dalam seluruh bidang. Salah satunya dari perkembangan teknologi yang dilengkapi dengan manfaat internet adalah *e-Commerce*. E-commerce merupakan perdagangan online yang penyebarannya, pembelian, penjualan, dan pemasaran barang dan jasa melalui sistem elektronik seperti salah satunya internet dan televise.

Melihat besarnya potensi jual-beli *online* di Indonesia, mendorong perusahaan perorangan untuk ikut serta bersaing di industry pasar *online*. Saat ini banyak sekali *website* yang menawarkan kemudahan dalam menjual serta membeli produk kebutuhan sehari-hari, antara lain yang sering kita temui yaitu , bukaLapak, Lazada, shopee, Toko Pedia dll. Konsumen bisa memilih dengan leluasa *website online* yang menjadi favorite mereka tentunya dengan sistem pembayaran yang sangat mudah.

Praktik jual-beli *online* sangat erat hubungannya dengan jasa pengiriman atau ekspedisi. Jasa pengiriman berperan penting karena dapat membantu penjual mengirimkan barang kepada konsumen secara tepat waktu. Dengan begitu segala sesuatu yang berhubungan dengan pengiriman barang menjadi praktis. Penjual tidak perlu repot untuk mengantarkan barang secara langsung kepada konsumen.

Kebutuhan terhadap jasa pengiriman akan meningkat seiring dengan penggunaan *e-commerce*. Tidak heran jika saat ini semakin banyak

perusahaan yang bersaing dalam bidang jasa pengiriman. Antara lain yang sering kita temui yaitu: JNE, Wahana, J&T, Pos Indonesia, Tiki. Ketatnya persaingan menyebabkan setiap perusahaan berlomba-lomba menarik hati konsumen, salah satunya dengan cara yang paling tepat adalah meningkatkan kualitas pelayanan.

Sicepat Ekspres merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang yang sudah berdiri dari tahun 2004. sicepat mempunyai 3 visi sebagai ekspedisi *modern* pertama di Indonesia yang mengedepankan solusi praktiktis bagi *e-commerce* yang hingga kini telah mempunyai banyak cabang yang tersebar di seluruh Indonesia.

Sicepat Ekspres berkomitmen menjadi partner terpercaya untuk para konsumennya, khususnya online shop. Dengan mempercayakan pengiriman barang kepada Sicepat Ekspres merupakan hal yang tepat, karena Sicepat Ekspres bertanggung jawab penuh pada setiap konsumen. Barang akan di *pick up* oleh kurir langsung ke tempat konsumen, nomor resi dikirim melalui e-mail H+1 sehingga minim terjadi kesalahan, dan pembayaran melalui transfer ke rekening PT Sicepat Ekspres.

**Tabel 1. 1 Jumlah Pengunjung**

<b>Jasa Ekspedisi</b>	<b>Jumlah pengunjung</b>
<b>JNE</b>	6.050.000
<b>J&amp;T</b>	3,400.000
<b>Pos Indonesia</b>	2,450.000
<b>SiCepat Ekspres</b>	1,550.000

*Sumber : (similar Web )*

Pada tabel tersebut dapat dilihat pengunjung Sicepat Ekspres paling rendah yaitu hanya 1,550.000. Banyak perusahaan dihadapkan pada kinerja (*performance*) yang bekerja tidak sesuai dengan standar kerja yang sudah ditetapkan untuk menunjang tercapainya tujuan dan sasaran perusahaan secara efektif. Tidak terkecuali pada pengunjung atau pelanggan sicepat ekspres juga mengalami hal serupa. Kemungkinan yang terjadi penyebab adalah Motivasi kerja mereka yang belum mendukung kearah pencapaian tingkat produktifitas kerja yang optimal.

Hal ini disebabkan oleh faktor pekerjaan seperti kerja yang terbilang yang monoton dengan rutinitas pekerjaannya, menyebabkan para karyawan bosan dan merasa kurang puas atas pekerjaan itu sendiri. Selain itu karyawan sering lambat pengiriman kepada penerima sehingga menyebabkan penerima kurang puas hal ini disebabkan karena kurangnya pengawasan dan motivasi yang ada pada perusahaan.

Selain dipengiriman barang perusahaan juga memberikan motivasi kepada seluruh karyawan yang ada di Sicepat ekspres. Motivasi yang dilakukan yaitu dengan memberikan pangkuan seperti penghargaan terhadap prestasi. Tetapi motivasi itu belum merasakan dirinya termotivasi sehingga keinginan untuk memperoleh pangkuan dalam perusahaan belum tercapai, selain itu tidak adanya penghargaan terhadap pekerjaan kepada karyawan yang melebihi target pengiriman. Kemudian kompensasi yang memadai seperti pemberian insentif yang belum dirasakan oleh karyawan.

Seiring dengan berjalannya waktu perusahaan Sicepat ekspres mengubah motivasi kerja tersebut dengan memberikan pangkuan seperti Insentif dan Reward kepada karyawan. Sicepat ekspres mencoba dengan memberi motivasi seperti insentif dan reward kepada karyawan untuk mengetahui apakah ada perubahan untuk membuat perusahaan lebih meningkat. Perubahan tersebut dapat dilihat dengan adanya peningkatan kerja karyawan yang lebih baik dari sebelumnya, karyawan yang tadinya sering lambat pengiriman sekarang menjadi lebih cepat.

Selain memberikan insentif dan reward pada karyawan, motivasi kecil yang diberikan oleh atasan yaitu membuat suasana kerja yang positif dan menyenangkan supaya karyawan tidak merasa bosan dengan pekerjaannya, Kegiatan ini bisa dilakukan diluar jam kantor. Tidak saling membatasi antara atasan dan karyawan, memberi semangat pada karyawan yang akan mengantarkan paket pada alamat tujuannya.

Mengingat sudah dua bulan menerapkan motivasi tersebut ada peningkatan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang semakin memuaskan. Salah satu faktor yang mempengaruhi yaitu, kinerja karyawan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan sehingga perusahaan bisa mendapatkan nilai plus dari pelanggan dan pelanggan merasa puas dengan pelayanan dari perusahaan maupun karyawan itu sendiri, dalam penelitian ini pelayanan, harga dan kecepatan pengiriman menjadi tolak ukur pendapatan yang sangat pesat bagi perusahaan. Tjiptono (2011:59) menyatakan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan

dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Sicepat Ekspres meraih transaksi lebih Rp.3,5 triliun atau lebih dari satu juta paket perhari pada tahun 2020. Pencapaian tersebut naik 194% dari tahun 2020 karena didukung dengan melonjaknya volume pengiriman paket di momen Harbolnas 12.12 2020 melalui program HaLu (Harga Mulai Lima Ribu) yang mencapai 5 juta paket. Program ini, banyak digunakan oleh para penjual dan pembeli di berbagai platform e-commerce.

Chief Executive Officer Sicepat Ekspres menargetkan kenaikan pengiriman paket sebanyak tiga kali lipat atau pengiriman hingga 3juta per hari. Pencapaiannya positif Sicepat Ekspres ditahun 2021 ini juga didukung oleh layanan Sicepat ekspres yang terintegrasikan dengan aplikasi sicepat ekspres, dengan cara tersebut pelanggan dan masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi terkait layanan dan promo sicepat ekspres.



Service	Price (Rp)	Delivery Time
LION REGPACK Regular Service	38.500	2-3 hari
JNE OKE Ongkos Kirim Ekonomis	47.000	3-5 hari
POS Paket Kilat Khusus	49.000	5-6 HARI
JNE REG Layanan Reguler	49.000	1-2 hari
SICEPAT SILINT	49.000	1-2 hari

*Gambar 1. 1Perbandingan Ongkir dan Kecepatan Pengiriman*

Dari perbandingan gambar diatas antara Eskpedisi lainnya dapat disimpulkan bahwa dengan Ongkir yang tidak beda jauh dari bogor ke Balikpapan

sudah ditetapkan under Rp. 49.000 tanpa ada biaya tambahan, dan waktu pengiriman sicepat ekspres juga hanya mengabiskan waktu 1-2 hari.

Selain motivasi yang baik, Pemberian insentif dan reward merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan motivasi kerja seseorang.

Menurut Rivai (2013:387) mengemukakan bahwa salah satu alasan pentingnya pembayaran insentif karena adanya ketidaksesuaian tingkat kompensasi yang dibayarkan kepada eksekutif dengan pekerja lain. Program insentif adalah salah satu cara memungkinkan seluruh pekerja merasakan bersama kemakmuran perusahaan. Selain itu, ada kesadaran yang tumbuh bahwa program pembayaran tradisional sering kali tidak bagus dalam menghubungkan pembayaran dengan produktivitas kerja. Jika perusahaann mau mencapai inisiatif strategi mereka, maka pembayaran perlu dihubungkan dengan kinerja sedemikian rupa sehingga pembayaran itu mungkin tujuan karyawan dan tujuan perusahaan.

Tujuan utama pemberian insentif dan reward yaitu untuk memberikan tanggung jawab dan dorongan kepada karyawan dalam rangka meningkatkan kualitas dan kuantitas hasil kerjanya. Sedangkan bagi perusahaan, insentif dan reward merupakan strategi untuk meningkatkan produktivitas dan efesiensi perusahaan dalam menghadapi persaingan, dimana produktivitas menjadi satu hal yang sangat penting.

Jadi dengan pemberian insentif dan reward ini akan memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak, baik bagi perusahaan maupun bagi karyawan itu sendiri. Dimana dengan adanya pemberian insentif dan reward karyawan akan lebih termotivasi untuk meningkatkan prestasi dan kerjanya, dengan kata lain

karyawan dapat digerakan secara efektif dan efisien. Hal ini akan memberikan kontribusi kepada karyawan berupa peningkatan produktivitas kinerja sehingga tujuan dari perusahaan dapat tercapai dengan baik.

Sedangkan di pihak lain akan menguntungkan karyawan itu sendiri, karena dengan diberikannya insentif dan reward berarti mereka memperoleh kesempatan penghasilan lebih besar dan mendapat penghargaan dari perusahaan itu sendiri. Selain itu mereka merasa bahwa dirinya mempunyai peranan yang sangat besar dan membuat mereka merasa dibutuhkan sehingga mampu memotivasi karyawan yang lainnya.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui **“Pengaruh Motivasi Kerja, Pemberian Reward dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada Ekspedisi Sicepat Ekspres.”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan ?
2. Bagaimana pengaruh pemberian Reward terhadap kinerja karyawan ?
3. Bagaimana pengaruh pemberian Insentif terhadap kinerja karyawan ?
4. Bagaimana pengaruh motivasi kerja, pemberian Reward, dan insentif terhadap kinerja karyawan ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.
2. Menganalisis pengaruh pemberian Reward terhadap kinerja karyawan.
3. Menganalisis pengaruh pemberian Insentif terhadap kinerja karyawan.
4. Menganalisis pengaruh motivasi kerja, pemberian Reward, dan insentif terhadap kinerja karyawan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoris**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan referensi sebagai bahan pertimbangan untuk pengembangan ilmu pengetahuan, terkhusus dalam ruang lingkup kinerja karyawan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bacaan dan referensi pada penelitian-penelitian lain yang membutuhkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor penelitian sejenis.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pengaruh motivasi kerja, pemberian reward, dan insentif terhadap kinerja karyawan.

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan serta manfaat bagi karyawan maupun instansi lainnya.
3. Bagi organisasi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang sejauh mana pentingnya pemimpin memberikan motivasi kerja, pemberian reward, dan insentif terhadap kinerja karyawan, sehingga persepsi tersebut dapat menimbulkan semangat kerja pada karyawan lainnya.