

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negatif merupakan aktivitas penyebaran, penjualan, pembelian, pemasaran produk (barang dan jasa), dengan memanfaatkan jaringan internet. *E-Commerce* dianggap menawarkan kemudahan dalam berbelanja secara *online*.

Gambar 1.1

Presentase Pengguna *E-Commerce* Tertinggi 2021



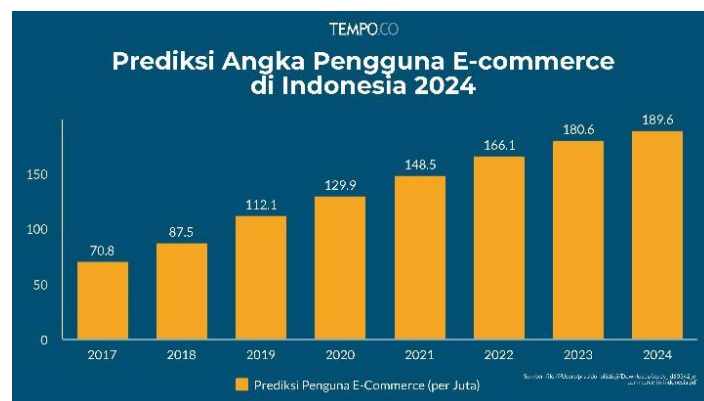
Sumber : GoodStats.id

Tren belanja secara daring meningkat beberapa tahun ini. Ditambah pula dengan kondisi pandemi COVID-19 yang membuat mobilitas menjadi terbatas. Presentase menurut Goodstats.id melalui gambar 1.1 tersebut dapat dibuktikan oleh data yang dipublikasikan oleh Hootsuite dan We Are Social. Dalam laporan

berjudul Digital Report 2021 tersebut, Indonesia diketahui menjadi negara dengan pengguna negatif terbanyak di dunia. Terdapat 88,1 persen pengguna internet berusia 16-64 tahun di Indonesia yang menggunakan negatif untuk membeli sebuah produk dalam beberapa bulan terakhir.

Nilai transaksi di *eCommerce* cenderung mengalami kenaikan dari tahun 2017 hingga 2020. Menurut Bank Indonesia (BI), pada 2020, nilai transaksi di *eCommerce* mencapai Rp266,3 triliun. Jumlah tersebut naik 29,6 persen dari Rp205,5 triliun pada tahun 2019.

Gambar 1.2
Prediksi Peningkatan *e-Commerce* 2024 di Indonesia



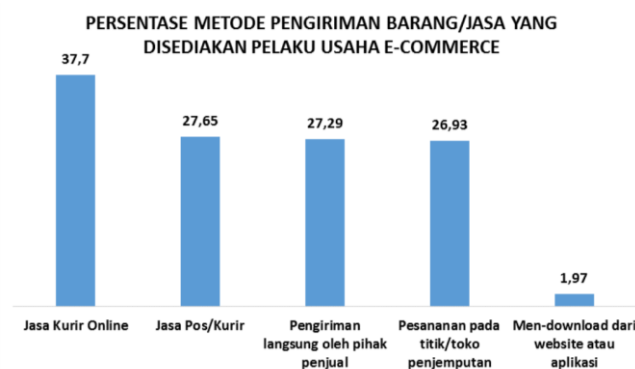
Sumber: Tempo.co

Seiring dengan peningkatan *e-Commerce* maka berdasarkan laporan Statista mengenai data pengguna *e-Commerce* yang ada di Indonesia, pengguna *e-Commerce* di Indonesia diprediksi meningkat hingga 189,6 juta pengguna pada 2024. Sejak 2017, sudah ada 70,8 juta pengguna *e-Commerce* dan jumlahnya tiap

tahun meningkat. Pada 2021, diprediksi mencapai 148,9 juta pengguna, sedangkan pada 2022 mencapai 166,1 juta pengguna dan 2023 mencapai 180,6 juta pengguna.

Pada kutipan web ekonomi bisnis menurut Senior Consultant SCI Zaroni menjelaskan dari sisi ukuran dan pertumbuhan pasar, usaha pengiriman jasa kurir mengalami peningkatan. Volume transaksi dan perdagangan lewat *e-Commerce* jelas memerlukan jasa logistik, terutama jasa kurir. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik metode pengiriman yang disediakan oleh pelaku usaha *E-Commerce* adalah sebagai berikut:

Gambar 1.3

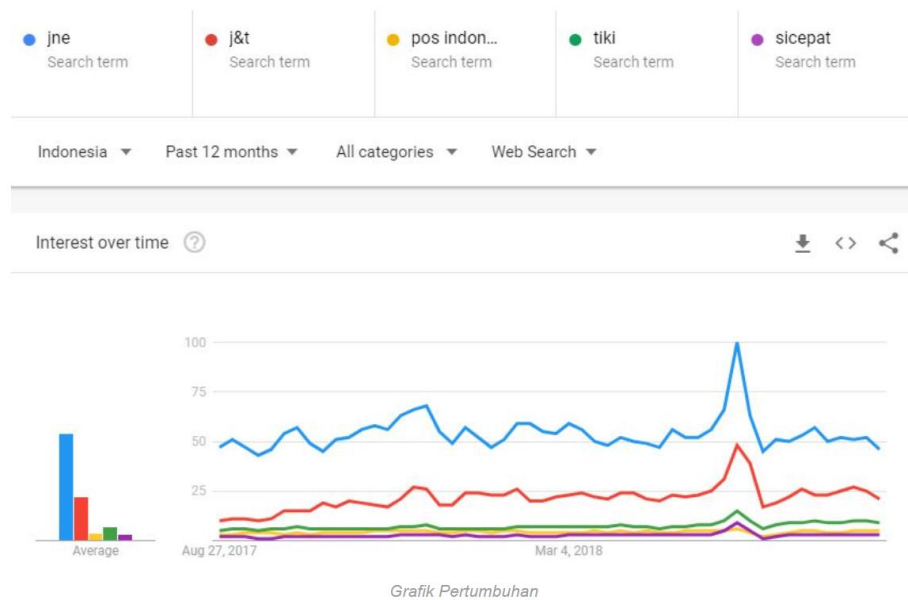


Sumber: Statistic.jakarta.go.id

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik tersebut usaha negatif menyediakan beberapa pilihan metode pengiriman barang/jasa yang dipesan. Usaha negatif di DKI Jakarta paling banyak menyediakan jasa pengiriman barang melalui jasa kurir online seperti GrabExpress atau GoSend dengan persentase sebesar 37,7%. Selanjutnya adalah menggunakan jasa pos/kurir dalam mengirim barang sebesar 27,65%. Namun tidak sedikit penjual yang mengantarkan langsung barang pesanan sendiri sebesar 27,29%.

Dalam keseharian masyarakat dalam memilih kurir pengantaran barang yang mereka beli melalui *E-Commerce* sering lebih banyak menggunakan jasa pos/ kurir seperti J&T dengan tarif yang lebih murah dan dapat menjangkau keseluruhan belahan Indonesia.

Gambar 1.4
Ekspedisi Paling Diminati



Sumber: Berdu.id

Melihat grafik diatas JNE menduduki posisi pertama, dan yang kedua adalah J&T per tahun 2018. Sprinter atau kurir yang merupakan ujung tombak keberhasilan perusahaan ekspedisi, oleh sebab itu manajemen perusahaan perlu adanya perhatian pada kurir atau sprinter perusahaan untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja kurir atau sprinter (Wibowo, 2016). Menurut Sinambela (2017) menyatakan bahwa kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok untuk

melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Dalam suatu organisasi tiap kelompok memiliki targetnya sebagai tanggung jawab terhadap perusahaan. Masing-masing kelompok memiliki tujuan dan target untuk memperoleh kinerja yang baik. Sprinter atau kurir merupakan ujung tombak keberhasilan perusahaan ekspedisi. Dengan melaraknya system belanja digital perusahaan ekspedisi PT Global Jet Express (J&T), diharapkan membekali karyawan kurirnya saat sedang mengalami volume pengiriman paket hingga *overload*, karyawan harus terlatih bagaimana untuk menghadapi hal tersebut, sehingga tidak menimbulkan pada kinerja mereka yang akan berdampak pada perusahaan pula.

Pada PT Global Jet Express (J&T) memberikan kurirnya target harian dalam pengantaran barang.

Tabel 1. 1
Target dan Pencapaian Kurir Periode April – Juni 2022

Bulan (2022)	Jumlah Kurir <i>Achieve</i>
<i>April</i>	25 orang dari 53 kurir
Mei	18 orang dari 53 kurir
Juni	10 dari 53 kurir

Sumber: data kepala cabang J&T DC Kemayoran, Jakarta Pusat

Berdasarkan data yang penulis dapatkan dari J&T DC Kemayoran, Jakarta Pusat setiap kurir harus mengantarkan barang kepada customer minimal 85 paket, dan tiap kurir dalam sebulan harus mengantar sebanyak 2000 paket. Berdasarkan

data kepala cabang J&T DC Kemayoran, Jakarta Pusat adanya penurunan signifikan yang terjadi pada kinerja karyawan kurir J&T DC Kemayoran, Jakarta Pusat.

Berdasarkan teori kinerja diatas, beberapa instrument yang perlu diperhatikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja sprinter atau kurir seperti instrumen stress kerja. Menurut Fahmi (2017) menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa karyawan diluar batas kemampuannya, apabila keadaan tersebut terus berlangsung tanpa adanya sebuah solusi maka akan berdampak pada kesehatan karyawan. Setiap orang dalam bekerja akan merasakan stress pada pekerjaannya tersendiri. Namun stress kerja akan berpengaruh pada kinerja tergantung bagaimana seseorang mengatasi stress kerja tersebut. Stress kerja yang berlebihan akan berpengaruh pada kesehatan, kinerja, serta emosi karyawan (Karim, 2022). Berdasarkan penelitian terdahulu menurut Melani & Sudigdo (2019) dalam penelitiannya menunjukkan t hitung lebih besar dari t tabel, artinya H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara stres kerja terhadap kinerja kurir. Dengan demikian ditemukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan stres kerja (X_1) terhadap kinerja kurir (Y) maka faktor tersebut dapat membentuk kinerja kurir (Y).

Selain stress kerja, dengan mengambil instrument *hardskill* untuk membuktikan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Menurut Robbins yang dialih bahasakan oleh Benyamin Molan (2014) menyatakan bahwa, *Hard skill* sering disebut dengan kemampuan intelektual (intellectuall ability). *Hard skill* pada diri seseorang sangatlah dibutuhkan untuk menunjang pekerjaan seseorang

dibidangnya masing-masing. Dalam penelitian ini *hardskill* yang dibutuhkan oleh kurir adalah dalam hal ketepatan pengantaran barang melalui pemahaman tentang lokasi pengantaran sehingga tidak perlu berfokus pada titik maps yang terkadang seringkali keliru. Berdasarkan penelitian terdahulu menurut Cahyanti et al (2022) dalam penelitiannya terkait *hardskill* ditemukan bahwa *Hard skill* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Dedary Kriyamaha Ubud.

Instrumen strss kerja dan *hardskill* akan dilengkapi dengan instrument disiplin kerja. Karena disiplin kerja adalah suatu tindakan seseorang untuk memajemen dirinya sendiri. Menurut Rivai (2018) Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Disiplin kerja sangat diperlukan dimanapun seseorang bekerja, karena dengan adanya disiplin kerja visi dan misi perusahaan dapat tercapai. Dengan disiplin pula seseorang dapat menghindari perasaan cemas karena menunda pekerjaa atau dikejar oleh deadline maupun target. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lubis & Heryenzus (2020) menemukan hasil bahwa Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan pada PT TIKI Jalur Nugraha Eka Kurir Batam.

Instrument stress kerja, *hardskill* dan disiplin kerja dalam penelitian ini akann dibarengi dengan instumen motivasi kerja. Seseorang akan menjadi lebih semangat dalam mencapai target apabila mereka termotivasi. Oleh sebab itu dalam

penelitian ini diangkat pula instrument motivasi kerja. Menurut Eko (2015) menyatakan bahwa motivasi adalah kekuatan yang ada dalam seseorang, yang mendorong perilakunya untuk melakukan tindakan. Hal yang menentukan bagaimana seseorang bertindak, berperilaku, serta dalam mengambil keputusan didasari oleh sebesar apa ambisi yang ada pada diri seseorang untuk dapat mencapai tujuan tersebut. Hal yang membuat seseorang memiliki motivasi dalam dirinya adalah karena adanya kebutuhan tersendiri atau goals yang ingin dicapai. Kinerja seseorang akan meningkat apabila mereka memiliki sesuatu yang ingin dicapai, sedangkan kinerja karyawan akan menurun apabila mereka tidak memiliki motivasi atau melakukan pekerjaan hanya karena keterpaksaan atas sebuah kewajiban. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Purnama et al (2022) menyatakan terdapat pengaruh antara variabel Motivasi Kerja (X) terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada Karyawan PT. POS Indonesia (Persero) Bandar Lampung.

Berdasarkan uraian diatas, maka dengan ini penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Stress Kerja, *Hardskill*, Disiplin Kerja, dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi: Kurir J&T DC Kemayoran, Jakarta Pusat)”**. Dimana pada penelitian ini diharapkan agar ekspedisi J&T mampu menempati ekspedisi nomor 1 di Indonesia.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, penelitian ini bertujuan untuk menguji variabel penelitian di antaranya Stress Kerja, *Hard skill*, Disiplin Kerja, dan Motivasi (Studi: Kurir J&T Cabang Jakarta). Dengan demikian rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Stress Kerja berpengaruh terhadap kinerja Kurir J&T?
2. Apakah *Hard skill* berpengaruh terhadap kinerja Kurir J&T?
3. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh terhadap kinerja Kurir J&T?
4. Apakah Motivasi berpengaruh terhadap kinerja Kurir J&T ?
5. Apakah secara simultan Stress Kerja, *Hard skill*, Disiplin Kerja, dan Motivasi berpengaruh terhadap kinerja kurir J&T?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh stress kerja terhadap kinerja kurir J&T.
2. Untuk menganalisis pengaruh *Hard skill* terhadap kinerja kurir J&T.
3. Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja kurir J&T.
4. Untuk menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja kurir J&T.
5. Untuk menganalisis secara bersamaan pengaruh stress kerja, *Hard skill*, disiplin kerja, dan motivasi terhadap kinerja kurir J&T .

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Akademis
 - a Perkembangan ilmu pengetahuan
Memberikan informasi untuk HRD, untuk dapat menganalisis Stres kerja, *Hard skill*, Disiplin kerja, dan Motivasi kerja sebagai evaluasi yang perlu untuk meningkatkan kinerja kurir.
 - b Referensi penelitian lebih lanjut

Penelitian ini diharapkan agar dijadikan bahan perbandingan maupun referensi untuk melakukan penelitian lainnya dalam bidang sumber daya manusia.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pendukung sebagai evaluasi yang dapat meningkatkan kinerja sumber daya manusia di suatu perusahaan