

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Era digital saat ini masyarakat kebanyakan lebih senang berbelanja di aplikasi *e-commerce* dikarenakan system yang mudah untuk dipahami sehingga customer tidak harus keluar rumah untuk membeli barang. Dengan adanya perkembangan belanja *online*, tidak sedikit orang yang lebih memilih melakukan belanja *online* dibandingkan melakukan belanja langsung ke toko, pasar, pusat perbelanjaan, dan tempat lainnya. Hal ini bisa jadi mempengaruhi jumlah orang yang melakukan perjalanan belanja (Widiyawati, 2022).

Perkembangan bisnis secara online di Indonesia sekarang sangat pesat, salah satunya dengan melakukan belanja secara *online*. Belanja *online* atau *e-commerce* merupakan salah satu cara berbelanja melalui alat komunikasi elektronik atau jejaring sosial yang digunakan dalam transaksi jual beli, di mana pembeli tidak perlu susah payah datang ke toko untuk melihat dan membeli apa yang mereka cari, hanya tinggal melihat barang yang diinginkan melalui internet kemudian memesan barang sesuai pilihan dan *mentransfer* uangnya dan kemudian barang tersebut akan dikirim oleh toko *online* tersebut kerumah.

E-commerce sebenarnya merupakan pihak ketiga yang akan menjembatani kedua pelaku jual beli produk secara *online*. Sekarang *online shopping* pun telah menjadi jalan tempuh bagi pengguna karena dinilai lebih praktis. Dengan perkembangan *browsing*, belanja *online* menjadi cara alternatif pembelian barang karena internet tentu dapat diklasifikasikan sebagai sesuatu yang baru dalam format berbelanja. Internet kini sudah berkembang dalam hal jangkauan layanan, efisiensi, keamanan dan popularitas. (Kuswandani, 2015).

Era digital merupakan salah satu era atau zaman pada kehidupan ini yang telah mengalami kondisi kemajuan yang cukup pesat dan mengarah ke bentuk digital. Perkembangan era digital akan terus berjalan begitu cepat dan tak bisa dihentikan oleh manusia. Kondisi tersebut bisa terjadi karena pada dasarnya kita sebagai manusia akan selalu menuntut serta meminta agar semua hal bisa dilakukan secara efisien dan praktis. Hal ini juga akan memberikan berbagai jenis dampak,

baik itu dari segi positif maupun negatif. Generasi digital adalah era dimana teknologi akan dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari. Adanya pengaruh industri digital pada akhirnya juga akan memberikan dampak pada semua bidang industry termasuk aplikasi *e-commerce*. Peningkatan perusahaan *e-commerce* di Indonesia semakin meningkat yang membuat setiap perusahaan *e-commerce* dituntut untuk bersaing menjadi lebih baik.

Sumber daya manusia merupakan salah satu factor utama untuk mencapai kesuksesan suatu perusahaan dan karyawan merupakan sumber daya paling penting yang dimiliki oleh perusahaan. Seperti yang dikatakan (Suwati, 2013), manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktivitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan. Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya. Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai .

Maka dari itu Shopee Express selalu menawarkan pelayanan pengiriman yang cepat dan terpercaya dengan *system* pembayaran melalui Shopee. Shopee Express merupakan layanan pengiriman yang disediakan oleh platform *e-commerce* Shopee itu sendiri. Dengan begitu Divisi kurir sangat dibutuhkan untuk meningkatkan rating perusahaan karena Shopee telah berkembang pesat dan menjadi salah satu platform *e-commerce* terbesar terkemuka di Asia Tenggara, termasuk di Indonesia. Di dalam perusahaan Shopee Express Cabang Hub Kramat Jati kinerja karyawan divisi kurir sangat dibutuhkan untuk menjaga kepercayaan customer agar tidak beralih ke competitor lain.

Tinjauan kinerja karyawan Shopee Express cabang hub kramat jati dilakukan setahun sekali. Evaluasi yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja. Saat peneliti melakukan observasi divisi kurir setiap tahunnya tidak tercapai targetnya yang menandakan kerja sama tim yang masih kurang disana. Berikut merupakan penilaian kinerja karyawan divisi kurir Shopee Express Cabang Hub Kramat Jati selama 3 tahun terakhir dapat dilihat pada table 1.1

**Tabel 1.1 Hasil Penilaian Kinerja Karyawan pada Shopee Exprees
Cabang Hub Kramat Jati**

Aspek Penilaian	Target	Tercapai		
		2020	2021	2022
Paket terkirim	3.594.240	3.306.701	3.198.874	3.126.976
Kerjasama tim	100%	95%	92%	88%

Sumber : Shopee Exprees Cabang Hub Kramat Jati

Berdasarkan table diatas menunjukkan kinerja karyawan Divisi Kurir Shopee Exprees Cabang Hub Kramat Jati di tiga tahun terakhir 2020-2022. Hasil dari pengukuran dan penilaian target dan kerja sama tim dari tahun ke tahun cenderung menurun dan tidak mencapai target yang sudah ditentukan perusahaan. Oleh karna itu untuk meningkatkan kinerja karyawan divisi kurir Shopee Express cabang hub Kramat Jati memerlukan peningkatan dan pengembangan skill dengan pelatihan, kompensasi dan gaya kepemimpinan.

Salah satu untuk meningkatkan kinerja adalah dengan melakukan pelatihan Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (E Sugiono, DO Hidayat, S Efendi, 2020) pelatihan terbukti berpengaruh positif dan memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, Pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek dengan menggunakan prosedur yang sistematis dan terorganisir sehingga karyawan operasional belajar pengetahuan teknik pengerjaan dan keahlian untuk tujuan tertentu. (Hasibuan, 2012). Pelatihan adalah proses sistematis perubahan perilaku para karyawan dalam suatu arah guna meningkatkan tujuan-tujuan operasional (Henry, 2012) Menurut (Notoadmojo, 2003) Pelatihan berkaitan dengan peningkatan kemampuan dan keterampilan karyawan yang sudah menduduki jabatan atau tugas tertentu. Penekanan dalam suatu pelatihan adalah pada tugas yang akan dilaksanakan (*job orientation*). Disamping itu pelatihan pada umumnya menekankan pada kemampuan psikomotor, meskipun didasari pengetahuan dan sikap.

Menurut Lijan (2016) pelatihan kerja adalah tanggung jawab bersama antar karyawan dengan organisasi. Karyawan berkewajiban merancang dan mengikuti

pelatihan kerja untuk mengembangkan kemampuannya sehingga terbuka lebar karier yang lebih baik kedepannya. Menurut Kaswan (2015) “Pelatihan kerja adalah proses meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan,” selanjutnya menurut Simamora dan Hartatik (2014), “Tujuan dilakukannya pelatihan kerja adalah untuk memperbaiki kinerja karyawan yang tidak memuaskan karena kekurangan keterampilan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Sugiono et al., n.d. 2021) Kompensasi langsung terbukti berpengaruh positif dan nyata terhadap kinerja karyawan. Hal ini menjadikan Kompensasi langsung salah satu factor untuk meningkatkan kinerja karyawan. Kompensasi merupakan suatu yang diterima karyawan sebagai pengganti kontribusi jasa mereka kepada organisasi. Untuk menyusun sistem pemberian kompensasi yang adil, atasan perlu melakukan evaluasi (Hidayat, 2015). Kompensasi juga merupakan pendorong utama karyawan untuk bekerja, karena dengan kompensasi berupa financial para karyawan dapat memenuhi kebutuhannya, dengan kata lain kompensasi dapat mempengaruhi kinerja karyawan (Dewi, 2016).

Menurut Sutrisno (2009) menyatakan bahwa “Kompensasi merupakan salah satu fungsi yang penting dalam manajemen sumber daya manusia (MSDM). Karena kompensasi merupakan salah satu aspek yang paling sensitif didalam hubungan kerja”. Kompensasi adalah bagian dari system reward yang hanya berkaitan dengan bagian ekonomi, tetapi sejak adanya keyakinan bahwa perilaku individual dipengaruhi oleh system dalam spectrum yang lebih luas maka system kompensasi tidak dapat terpisah dari keseluruhan system reward yang disediakan oleh organisasi.

Dengan adanya pemimpin yang bisa memotivasi karyawannya menjadi salah satu factor peningkatan kinerja karyawan, maka dari itu gaya kepemimpinan transformasional juga berperan penting untuk meningkatkan kinerja karyawan divisi kurir shopee express. Salah satu gaya kepemimpinan yang mengedepankan pentingnya pemimpin untuk memotivasi visi dan lingkungan bagi karyawan untuk mencapai melebihi harapannya (Burns dalam Dewi, 2012) adalah gaya kepemimpinan transformasional. Dalam perubahan organisasi, baik terencana

maupun tidak, aspek terpenting adalah perubahan individu. Perubahan pada diri individu ini tidaklah mudah, namun harus melalui suatu proses. Pemimpin merupakan *role model* dalam organisasi, sehingga perubahan harus dimulai dari level atas (*leader*). Bass juga menegaskan pentingnya gaya transformasional dalam Yukl (2010) bahwa kepemimpinan transformasional meningkatkan kinerja pengikut lebih dari sekedar transaksional. Dengan kepemimpinan ini, menurut Bass dalam Yukl (2010), dia menegaskan bahwa pengikut merasakan kepercayaan, kekaguman, kesetiaan dan rasa hormat kepada pemimpin dan termotivasi untuk melakukan lebih dari apa yang diharapkan dari mereka semula.

Dari uraian diatas maka penulis tertarik mengambil judul ***“Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Kompensasi langsung dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Shopee Express Cabang Hub Kramat Jati”***

B. Rumusan Masalah

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

1. Apakah Gaya Kepemimpinan Transformasional berpengaruh terhadap kinerja karyawan Shopee Express Cabang Hub Kramat Jati ?
2. Apakah Kompensasi Langsung berpengaruh terhadap kinerja karyawan Shopee Express Cabang Hub Kramat Jati ?
3. Apakah Pelatihan Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Shopee Express Cabang Hub Kramat Jati ?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dengan melihat rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menganalisis pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional terhadap kinerja karyawan Shopee Express Cabang Hub Kramat Jati
- b. Untuk menganalisis pengaruh Kompensasi Langsung terhadap kinerja karyawan Shopee Express Cabang Hub Kramat Jati.

- c. Untuk menganalisis pengaruh Pelatihan Kerja terhadap kinerja karyawan Shopee Express Cabang Hub Kramat Jati.

2. Kegunaan Penelitian.

Berdasarkan tujuan penelitian pada uraian dalam penelitian ini, maka kegunaan penelitian yaitu sebagai berikut:

a. Bagi Akademik

Hasil penelitian mengenai kinerja pegawai dapat dijadikan acuan dan pengembangan pemikiran khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia bagi mahasiswa dan generasi penerus Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian tentang kinerja pegawai diharapkan dapat bermanfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan sebagai acuan untuk memberikan informasi empiris kepada pihak yang ingin melakukan penelitian terkait Kepemimpinan Transformasional, Kompenasi, Pelatihan tentang kinerja karyawan.

c. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini di tunjukan untuk memberikan informasi dan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan Shopee Express Cabang Hub Kramat Jati.

