

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan sebuah perusahaan sangat tergantung pada dukungan dari sumber daya manusia yang berperan sebagai penggerak seluruh kegiatan baik manajerial maupun operasional untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Agar mencapai tujuan tersebut, perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkompeten dan berkontribusi positif, terutama dalam menghadapi persaingan bisnis yang ketat. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu menyusun berbagai strategi dalam mengelola sumber daya manusia untuk menghasilkan kinerja yang maksimal, sekaligus memenangkan persaingan di pasar.

Melalui pendekatan ini, peningkatan daya saing tidak hanya tercermin dalam penguasaan teknologi dan efisiensi operasional, tetapi juga dalam kemampuan perusahaan untuk beradaptasi dengan perubahan dan mengoptimalkan potensi karyawan sebagai aset strategis. Dengan demikian, perusahaan dapat menciptakan tim yang tangguh dan fleksibel, yang tidak hanya mampu menghadapi perubahan pasar dan teknologi, tetapi juga mendorong inovasi serta efisiensi operasional. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di J&T Express DC Cipayung, antara lain adalah kualitas sumber daya manusia, disiplin kerja, dan insentif.

Pengembangan kualitas sumber daya manusia tidak hanya menjadi tanggung jawab individu atau pihak internal organisasi saja, tetapi juga memerlukan dukungan dan investasi dari pihak eksternal (Oktaviani et al., 2020). Mengingat peran sumber daya manusia merupakan faktor terpenting bagi keberhasilan suatu organisasi, maka peningkatan kualitas sumber daya manusia harus dijadikan tolak ukur untuk mengevaluasi kinerja dan keberlanjutan. Kinerja karyawan yang optimal adalah tingkat kinerja di mana seorang karyawan mencapai hasil terbaik dalam menjalankan tugas di lingkungan kerja. Oleh karena itu, sangat penting untuk memahami dampak kualitas sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan.

Disiplin kerja merupakan kemampuan dan sikap individu untuk mematuhi aturan dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan guna mencapai tujuan organisasi. Menurut Sutrisno (2020) disiplin dapat didefinisikan sebagai perilaku yang sesuai dengan peraturan dan prosedur kerja yang berlaku dalam suatu lingkungan kerja, atau sebagai sikap dan tingkah laku yang menunjukkan ketaatan terhadap peraturan yang ada. Disiplin kerja yang diterapkan di J&T Express DC Cipayung terlihat dari sejauh mana karyawan mematuhi peraturan dan kebijakan perusahaan, terutama dalam hal kehadiran dan pelaksanaan tugas sehari-hari. Hal ini mencakup kepatuhan terhadap jam kerja yang ditentukan, penyelesaian tugas tepat waktu, dan tingkat kepatuhan terhadap prosedur yang diterapkan dalam perusahaan.

Insentif merupakan peningkatan dalam bentuk gaji yang diberikan kepada seorang karyawan pada waktu yang ditentukan, biasanya dalam bentuk gaji pokok yang lebih tinggi, yang umumnya didasarkan pada kinerja individu (Dessler, 2015). Insentif, baik dalam bentuk penghargaan finansial maupun non-finansial, dianggap sebagai metode eksternal untuk mendorong karyawan mencapai hasil yang diinginkan. Dengan memberikan insentif yang tepat, perusahaan dapat memotivasi karyawan untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Selain itu, penting juga untuk memastikan keadilan dan transparansi dalam pengelolaan insentif, sehingga setiap karyawan merasa dihargai dan diperlakukan dengan adil, yang pada akhirnya akan membentuk budaya kerja yang positif dan produktif.

Menurut Panggabean (2018), kinerja merujuk pada hasil kerja yang diperoleh oleh individu atau kelompok dalam sebuah organisasi sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan, dengan tujuan untuk mencapai target organisasi secara legal, sesuai dengan hukum, dan mematuhi standar moral serta etika yang berlaku. Tingkat kinerja yang tinggi dari karyawan akan meningkatkan peluang organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sehingga manajemen organisasi perlu memberikan perhatian dan prioritas yang tepat terhadap kinerja karyawan. Evaluasi kinerja juga perlu dilakukan secara rutin, seperti setiap

enam bulan atau setahun sekali, secara berkelanjutan untuk memperoleh informasi mengenai perubahan dalam kinerja karyawan, baik itu peningkatan maupun penurunan.

PT Global Bintang Timur Express, yang juga dikenal sebagai J&T Express, didirikan pada tahun 2015 merupakan sebuah perusahaan yang beroperasi di jasa pengiriman barang. J&T Express dikenal sebagai penyedia layanan pengiriman paket yang menggunakan teknologi sebagai dasar sistemnya. Dalam mengikuti perkembangan pesat perdagangan online, banyak pelaku bisnis yang memerlukan layanan kurir atau pengiriman barang untuk memastikan produk sampai ke tangan konsumen dengan tepat waktu. Dengan jaringan yang meluas, J&T Express menyediakan layanan ekspres bagi pelanggan di seluruh Indonesia. Perusahaan ini menaruh harapan besar pada kinerja seluruh karyawannya, terutama di divisi kurir (Sprinter).

J&T Express memiliki sejumlah cabang di berbagai wilayah, salah satunya adalah J&T Express DC Cipayung. Cabang ini menjadi salah satu titik penting dalam distribusi barang di wilayah tersebut, memberikan layanan pengiriman yang cepat, andal, dan efisien kepada pelanggan. Selain menjadi titik penting dalam distribusi barang, J&T Express DC Cipayung juga berperan sebagai pusat koordinasi untuk mengelola pengiriman, menerima paket dari pengirim, menyortirnya, dan mengirimkan ke tujuan akhir dengan cepat dan aman. Dengan adanya cabang ini, J&T Express dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan di wilayah Cipayung dan sekitarnya, serta memperkuat posisinya sebagai salah satu penyedia layanan pengiriman.

Data yang diperoleh dari pengamatan pada tanggal 7 November 2023 menunjukkan bahwa kinerja karyawan di J&T Express DC Cipayung mengalami penurunan selama periode 2021 hingga 2023, yang dijabarkan dalam tabel berikut:

Tabel 1.1
Standar Nilai Untuk Menentukan Kinerja Karyawan

| Kriteria | Nilai | Keterangan | Indikator |
|----------|--------|-------------|--|
| A | 91-100 | Sangat Baik | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan karyawan untuk memenuhi atau melampaui tujuan yang telah ditetapkan 2. Hasil kerja bermutu tinggi yang membuktikan dengan ketelitian dalam pelaksanaan tugas. 3. Tingkat kepatuhan karyawan sangat baik terhadap dalam mematuhi peraturan |
| B | 80-90 | Baik | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan memberikan kontribusi positif dalam tim kerja 2. Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan, kehadiran yang baik, dan ketaatan terhadap jadwal. 3. Keteampilan komunikasi yang baik dengan rekan kerja dan pelanggan. |
| C | 70-79 | Cukup | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mencapai target yang ditetapkan, meskipun mungkin belum melebihi ekspektasi 2. Tingkat ketepatan dan ketelitian yang memadai 3. Partisipasi yang cukup dalam aktivitas tim. |

Sumber : J&T Express DC Cipayung

Tabel 1.2
Data Hasil Penilaian Karyawan
Periode 2021-2023

| Tahun | Jumlah Karyawan | Kriteria | | | | | |
|-------|-----------------|----------|------------|----|------------|---|------------|
| | | A | persentase | B | Persentase | C | persentase |
| 2021 | 47 | 27 | 57.45% | 11 | 23.40% | 9 | 19.15% |
| 2022 | 56 | 30 | 53.57% | 20 | 35.71% | 6 | 10.71% |
| 2023 | 79 | 40 | 50.63% | 30 | 37.97% | 9 | 11.39% |

Sumber : J&T Express DC Cipayung

Dari Tabel 1.2, terlihat jelas bahwa jumlah karyawan yang memenuhi kriteria A mengalami perubahan yang tidak stabil dari tahun

2021- 2023. Meskipun jumlah total karyawan terus meningkat dari tahun ke tahun, persentase karyawan yang memenuhi kriteria A mengalami penurunan. Pada tahun 2021, dari total 47 karyawan, terdapat 27 karyawan yang memenuhi kriteria A, sebesar 57,45%. Pada tahun 2022, meskipun jumlah total karyawan meningkat menjadi 56 karyawan, terdapat 30 karyawan yang memenuhi kriteria A, sebesar 53,57%. Pada tahun 2023, meskipun jumlah total karyawan semakin bertambah menjadi 79 karyawan, terdapat 40 karyawan yang memenuhi kriteria A, sebesar 50,63%.

Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun perusahaan mengalami pertumbuhan dalam jumlah karyawan dari tahun ke tahun, namun persentase karyawan yang memenuhi kriteria A mengalami penurunan.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah dan fokus penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan J&T Express DC Cipayung ?
2. Apakah tingkat disiplin kerja terhadap kinerja karyawan J&T Express DC Cipayung ?
3. Apakah insentif yang diberikan terhadap kinerja karyawan J&T Express DC Cipayung ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis dan membuktikan bahwa:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan J&T Express DC Cipayung.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tingkat disiplin kerja mempengaruhi kinerja karyawan J&T Express DC Cipayung.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh insentif yang diberikan mempengaruhi kinerja karyawan J&T Express DC Cipayung.

2. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif tentang pengaruh kualitas sumber daya manusia, disiplin kerja, dan insentif terhadap kinerja karyawan J&T Express DC Cipayung, hal ini dapat membantu manajemen dalam membuat keputusan yang lebih terinformasi.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat berkontribusi pada pengetahuan akademik mengenai manajemen sumber daya manusia dan produktivitas karyawan. Temuan dari penelitian ini dapat menjadi referensi utama dalam literatur ilmiah dan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan.

