

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kinerja karyawan merupakan pilar utama yang menentukan kesuksesan sebuah perusahaan. Dalam era global yang kompetitif ini, perusahaan ekspedisi seperti J&T Xpress menjadi contoh pentingnya manajemen kinerja untuk mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (Habeahan, 2023). Dalam lingkungan kerja yang dinamis faktor-faktor seperti gaya kepemimpinan situasional (*situational leadership style*), pelatihan (*training*), dan beban kerja (*workload*) menjadi perhatian utama dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan.

Karyawan dipandang sebagai aset perusahaan, diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Di era globalisasi ini, perusahaan harus memperhatikan kinerja karyawan untuk memahami keterampilan dan keterbatasan mereka dalam menciptakan produk perusahaan. Organisasi terus-menerus menawarkan berbagai sumber daya untuk membantu anggota staf beroperasi secara efisien, menciptakan lingkungan yang nyaman yang dapat meningkatkan semangat kerja dan memungkinkan pekerja memberikan pekerjaan terbaik mereka. Selain itu, organisasi ingin para pekerjanya dapat berfungsi di bawah tekanan untuk membangun ketangguhan mental dan membantu mereka mencapai tujuan bisnis. (Ginting *et al.*, 2019).

Di Indonesia, terdapat beragam perusahaan jasa pengiriman yang diandalkan karena kualitas layanan yang handal, menawarkan pilihan berbagai bentuk layanan pengiriman yang mempermudah pelanggan dalam memilih sesuai kebutuhan mereka (Ihsan, 2023). Salah satu penyedia layanan pengiriman yang populer adalah PT. Global Jet Xpress (J&T Xpress), Dikenal luas dengan nama J&T, J&T Xpress adalah sebuah perusahaan multinasional yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. Sejak didirikan pada 20 Agustus 2015, perusahaan ini telah mengkhususkan diri dalam industri ekspedisi, menawarkan layanan pengiriman yang efisien dan andal.

Di Provinsi Aceh sendiri sekarang telah memiliki total 53 Cabang (*drop point*) yang tersebar dibanyak kota-kota besar dengan total *delivery* bisa mencapai kurang lebih 32,937 *delivery* perharinya, J&T Xpress Cabang Blangkejeren merupakan salah satu Cabang di Kota Blangkejeren, Kabupaten Gayo Lues yang mengkhususkan diri dalam proses pengiriman barang, yang berlokasi di Jalan Blangkejeren-Kutacane, Rak Lunung, Kec. Blangkejeren, Kabupaten Gayo Lues, Aceh 24653.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti di J&T Xpress Cabang Blangkejeren, Gayo Lues, temuan menunjukkan adanya fluktuasi dalam kinerja karyawan yang tidak konsisten. Inspeksi lapangan terhadap pengiriman paket kepada pelanggan menunjukkan adanya penundaan akibat beragam faktor seperti fluktuasi beban kerja yang sering kali tidak konsisten - kadangkala melimpah, kadangkala minim (*over capacity and under capacity*), kurangnya pelatihan yang optimal bagi karyawan baru, dan faktor-faktor lain yang memengaruhi kinerja.

Kepemimpinan situasional juga memegang peran kunci dalam kesuksesan suatu perusahaan dan kinerja karyawan, mengarahkan anggota organisasi menuju pencapaian tujuan. Kepemimpinan yang efektif juga dapat mengikat, menyelaraskan, dan mendorong sumber daya organisasi agar bisa bersaing secara efisien. Ini adalah aspek manusiawi yang mengikat individu dalam satu kesatuan, memberikan motivasi untuk mencapai tujuan bersama. Perencanaan, pengorganisasian, dan pengambilan keputusan adalah contoh tugas manajemen yang tampaknya merupakan struktur yang tidak berguna sampai pemimpin mengambil tindakan untuk memberikan bimbingan dan inspirasi yang dibutuhkan setiap orang untuk mencapai tujuan mereka.

Menurut Hasibuan (2018), Gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh manajer dalam organisasi mampu menciptakan harmoni dan memotivasi karyawan untuk meraih hasil yang optimal. Kepemimpinan adalah seni seorang pemimpin dalam memengaruhi tindakan bawahannya untuk bekerja sama dan produktif dalam mencapai tujuan organisasi.

Terdapat beragam jenis gaya kepemimpinan yang diterapkan dalam berbagai organisasi, termasuk kepemimpinan transformasional, transaksional, dan situasional, yang masing-masing memiliki pendekatan unik. Kepemimpinan transformasional fokus pada peningkatan kesadaran moral dan kepedulian pengikut terhadap isu-isu etis. Kepemimpinan situasional menitikberatkan pada adaptasi terhadap pengikut, dengan mempertimbangkan sejauh mana kesiapan mereka dalam menghadapi tugas. Harapannya, kesiapan pengikut dapat menjadi

ukuran kematangan dan kemampuan untuk menjalankan tugas-tugas yang diberikan oleh pimpinan (Rostini Hasanuddin *et al.*, 2021).

Peran gaya kepemimpinan situasional sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi dengan meningkatkan kinerja dan komitmen dari bawahannya. Kemampuan kepemimpinan proaktif dan tegas di J&T Xpress Cabang Blangkejeren masih perlu ditingkatkan untuk membentuk karyawan yang mampu menjalankan tugas dengan optimal serta mendorong peningkatan kinerja demi meraih tujuan organisasi. Disiplin para karyawan di J&T Xpress Kecamatan Blangkejeren baru masih memerlukan peningkatan, terutama dalam memberikan pelayanan kepada para konsumen secara maksimal dengan waktu yang cepat serta menghasilkan layanan yang memuaskan dan juga disiplin terhadap waktu.

Sukandi dan Toberico (2019) mengungkapkan bahwa penerapan gaya kepemimpinan situasional dapat secara signifikan meningkatkan performa karyawan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Serupa dengan itu, studi oleh Dermawan dan tim (2018) juga menemukan pengaruh signifikan dari gaya kepemimpinan situasional terhadap kinerja karyawan.

Pelatihan menjadi salah satu strategi yang diadopsi oleh perusahaan untuk mengembangkan keterampilan dan kompetensi para karyawannya. Badan usaha berharap bahwa melalui proses pelatihan serta pengembangan ini, kinerja karyawan dapat ditingkatkan, keahlian yang dimiliki para karyawan dapat diperbarui demi pencapaian kinerja yang lebih optimal dan efisien. Proses pelatihan dan pengembangan dianggap sebagai suatu tanggung jawab penting bagi setiap perusahaan, karena perusahaan tidak dapat hanya mengandalkan informasi

yang diperoleh pada tahap perekrutan dan seleksi untuk menempatkan karyawan. Keberhasilan sebuah organisasi sangat terkait dengan mutu para anggotanya yang berperan di dalamnya (Cahya *et al.*, 2021).

Pelatihan memberi kesempatan kepada para karyawan untuk mengembangkan keterampilan serta kemampuan baru dalam lingkungan kerja. Ini memungkinkan pengetahuan dan keahlian yang diperoleh saat ini, maupun yang akan datang, untuk menjadi landasan bagi pemahaman karyawan mengenai tugas yang seharusnya dilakukan dan alasan di balik pengerjaannya. Pelatihan juga memberi kesempatan untuk meningkatkan pengetahuan mereka. Selain sebagai sarana penyampaian pengetahuan, pelatihan juga berperan dalam menjaga keselarasan karyawan dengan visi dan misi yang dianut oleh hotel. Oleh karena itu, pelatihan menjadi elemen pendukung yang signifikan dalam memberi kekuatan kepada karyawan dalam menjalankan tugas mereka (Widhiastuti *et al.*, 2023).

Beban kerja yang berlebihan menjadi hambatan dalam mencapai kinerja yang optimal. Bagaimana perusahaan mengelola dan mendistribusikan beban kerja di Cabang Blangkejeren akan berpengaruh langsung terhadap produktivitas dan kesejahteraan karyawan. Mengidentifikasi titik seimbang antara produktivitas yang diinginkan dan beban kerja yang wajar menjadi kunci dalam mempertahankan tingkat kinerja yang tinggi (Budiasa, 2021).

Menurut Koesomowidjojo (2017), beban kerja melibatkan penentuan waktu yang diperlukan, digunakan, dan dibutuhkan oleh sumber daya manusia untuk menyelesaikan suatu tugas dalam jangka waktu tertentu. Dengan kata lain,

beban kerja merupakan bentuk pemantauan rutin terhadap karyawan dan berdampak pada tingkat dedikasi mereka dalam sebuah perusahaan (Kristanto *et al.*, 2023) .

Berdasarkan uraian masalah di atas, maka penulis merasa tertarik untuk meneliti tentang gaya kepemimpinan situasional (*situasional leadership style*), pelatihan (*training*), beban kerja (*workload*) dan kaitannya dengan kinerja karyawan pada perusahaan ekspedisi J&T Xpress Cabang Blangkejeren, Gayo Lues dan penulis menuangkannya kedalam bentuk karya ilmiah yang berjudul :

“Pengaruh *Situasional Leadership Style, Training Dan Workload Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Ekspedisi J&T Xpress Cabang Blangkejeren, Gayo Lues*”

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dijelaskan, isu utama yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah gaya kepemimpinan situasional (*situational leadership style*) memiliki pengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada perusahaan ekspedisi J&T Xpress Cabang Blangkejeren, Gayo Lues.
2. Apakah pelatihan (*training*) memiliki pengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada perusahaan ekspedisi J&T Xpress Cabang Blangkejeren, Gayo Lues.
3. Apakah beban kerja (*workload*) memiliki pengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada perusahaan ekspedisi J&T Xpress Cabang Blangkejeren, Gayo Lues.

1.3 Tujuan Penelitian

Setiap tindakan, termasuk penerapan penelitian ini, mempunyai tujuan tersendiri. Berikut ini adalah untuk mengetahui:

1. Menyelidiki seberapa besar pengaruh gaya kepemimpinan situasional terhadap performa kerja karyawan di J&T Xpress Cabang Blangkejeren, Gayo Lues, dengan pendekatan yang unik dan inspiratif.
2. Mengeksplorasi dampak pelatihan terhadap performa kerja tim di perusahaan ekspedisi J&T Xpress Cabang Blangkejeren, Gayo Lues, dengan pendekatan inovatif.
3. Menggali bagaimana beban kerja mempengaruhi efisiensi dan produktivitas karyawan di J&T Xpress Cabang Blangkejeren, Gayo Lues, melalui pendekatan kreatif.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi berbagai pihak terkait, misalnya:

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Memberikan kontribusi untuk memperkaya pemahaman dalam studi manajemen sumber daya manusia, sehingga bisa menjadi referensi berharga untuk penelitian SDM di masa depan.
- b. Menyumbangkan pengetahuan dalam studi manajemen, khususnya dalam aspek kepemimpinan situasional, pengembangan pelatihan, beban kerja, dan peningkatan kinerja.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Menginspirasi penulis untuk mendalami berbagai aspek ilmiah terkait kepemimpinan situasional, program pelatihan, manajemen beban kerja, dan optimalisasi kinerja.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan J&T Express cabang Blangkejeren, Gayo Lues, dalam mengelola sumber daya manusia mereka dengan lebih efektif.
- c. Penelitian ini dapat membuka ruang pengetahuan baru bagi pembaca serta menjadi referensi berharga untuk studi lanjutan.