

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Saat ini bisnis jasa pengiriman barang di Indonesia berkembang cukup pesat. Hal ini ditandai dari munculnya sejumlah perusahaan jasa pengiriman yang bergerak dalam bidang industri jasa pengiriman. Adanya perkembangan permintaan pasar terhadap permintaan jasa pengiriman, menjadi latar belakang semakin banyaknya pelaku usaha yang berkiprah dalam sektor jasa pengiriman dikarenakan potensi pasarnya sangat besar. Dikutip dari web survei populix (startup yang mengembangkan *platform* penyedia jasa riset dan penyedia *data base* terkait data-data di Indonesia yang bisa digunakan oleh beragam industri) Mayoritas atau 38% responden menggunakan jasa pengiriman saat belanja on-line sebanyak 2-3 kali per bulan.

Survei yang dilakukan Populix ini melibatkan 925 responden dari total 1.577 responden pada Juni 2023. Mayoritas responden berada di Pulau Jawa (76%), diikuti Pulau Sumatra (15%), dan pulau-pulau lainnya (19%). Semakin banyak yang menggunakan jasa pengiriman Ketika berbelanja maka semakin banyak pula kurir yang di butuhkan dalam proses deliveri paket tersebut. *Shopee Express* merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang industri jasa pengiriman resmi milik PT Shopee International Indonesia (*Shopee*) yang merupakan salah satu perusahaan retail on-line terbesar di Indonesia.

*Shopee Express* (SPX) merupakan inovasi baru dari *Shopee* untuk mengembangkan jaringan logistik dan pengiriman sendiri yang didirikan pada tahun 2018 dan kini telah memiliki banyak cabang di berbagai kota di Indonesia, termasuk *Shopee Express Cabang Aceh*. Saat ini perusahaan *Shopee express Aceh* sendiri memiliki ratusan kurir di Provinsi Aceh, yang terbagi di beberapa area, untuk area yang memiliki jumlah paket terbanyak saat ini adalah Area Banda Aceh dan Aceh Besar, inbound (Paket yang masuk ke Gudang) bisa mencapai 12000 (Dua Belas Ribu) perhari Ketika ada event, untuk hari biasanya paket bisa mencapai 4000-9000 perhari. paket tersebut akan langsung di distribusikan di hari yang sama.

Kurir *Shopee Express* memiliki target untuk setiap pengantarannya perkurir biasanya akan mengantarkan 90-150 paket per orang. Hal seperti ini sudah berlangsung dari tahun 2021 semenjak *Shopee Express Aceh* mulai beroperasi. Tentunya hal ini bukanlah hal yang mudah untuk di lewati oleh para kurir, tingginya angka *Turn Over* menjadi permasalahan dalam tahun pertama membuat *Shopee Express Aceh* terus berbenah dengan melakukan berbagai inovasi dan Kerjasama antar berbagai pihak serta dengan adanya peran pemimpin yang membantu sehingga *Shopee Express Aceh* mampu mengurangi angka *Turn Over* di tahun ini. Target kerja dalam dunia jasa pengantaran adalah mengutamakan ketepatan waktu ini menjadi KPI (*Key Performance Indicator*) bagi perusahaan jasa, ketepatan waktu dalam pengiriman barang merupakan strategi pemasaran yang diharapkan konsumen.

Indikator kinerja bagi perusahaan jasa pengiriman, salah satunya adalah dipengaruhi oleh kiner para kurirnya.

Menurut Fauzi (2020) kinerja adalah penampilan kerja maupun hasil yang di capai oleh seseorang baik barang/produk maupun berupa jasa yang biasanya digunakan sebagai dasar penilaian atas diri karyawan atau organisasi kerja yang bersangkutan yang mencerminkan pengetahuan karyawan tentang pekerjaannya itu. Semakin tinggi kualitas dan kuantitas hasil kerjanya maka semakin tinggi pula kinerjanya. Menurut Sahir (2020), Konsumen lebih tertarik membeli produk barang dan jasa dengan karakteristik layanan pengiriman yang cepat dengan menggabungkan komponen produk fisik dan informasi layanan pengiriman. Maka, layanan pengiriman yang kompetitif dapat dijadikan keunggulan secara berkesinambungan.

Bebagai faktor penting diasumsikan menjadi penyebab menurunnya kinerja pegawai, di antaranya adalah kepemimpinan digital (Erhan et al., 2022). Para peneliti yang telah mengkaji berbagai filosofi kepemimpinan, termasuk kepemimpinan transformasional (Li et al., 2019), kepemimpinan partisipatif (Fatima et al., 2017), dan kepemimpinan etis (Ahmed Iqbal et al., 2020), telah membicarakan hubungan antara keduanya. filosofi dan kebiasaan kerja kreatif karyawan. Namun, masih terdapat kekurangan penelitian mengenai bagaimana digitalisasi memengaruhi cara kita memahami kepemimpinan termasuk penggunaan istilah "kepemimpinan digital" dalam penelitian ini, dan bagaimana digitalisasi memengaruhi kebiasaan kerja kreatif karena proses digitalisasi menciptakan tempat kerja digital yang tidak dimiliki oleh para praktisi lainnya (Mihardjo et al., 2019). Kepemimpinan digital adalah kombinasi gaya kepemimpinan dan penggunaan teknologi digital untuk mencapai transformasi

digital. Pemimpin digital harus memiliki karakteristik dan perilaku yang memungkinkan mereka mencapai tujuan transformasi digital (Mwita & Joanthan, 2019).

Selain itu faktor komitmen juga memengaruhi kinerja para kurir shopee express cabang Aceh. Menurut (Robbins & Judge, 2015), komitmen adalah upaya yang dilakukan organisasi untuk memastikan pegawai mengikuti semua kegiatan organisasi. *Shopee Express* perlu membuat terobosan terobosan baru sehingga bisa memaksimalkan kinerja dari para kurir-kurir, namun hal ini bukanlah hal yang bisa di jalankan dengan mudah, tentunya banyak hal yang menjadi penghambat dalam proses pengantaran, kehadiran dan pola kerja kurir sendiri. *Turn Over* menjadi salah satu tantangan terbesar di lapangan saat ini dan kurangnya komitmen kerja membuat proses hiring harus selalu berjalan guna menghindari *backlog* atau tidak terdistribusinya paket di hari yang sama.

Menurut AlKahtani et al., (2021), pegawai yang mempunyai komitmen yang tinggi akan mampu meningkatkan efisien penggunaan sumberdaya organisasi. Oleh karena itu, pekerja yang berkomitmen membantu kinerja organisasi yang positif (Mahmoud et al., 2020). Selanjutnya Loan, (2020), menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah perasaan pekerja atau kekuatan suatu organisasi untuk mengikat pekerja agar tetap berada dalam organisasi. Moncreif (2017) mngatakan karyawan yang mempunyai komitmen terhadap organisasi dapat diukur dari seberapa baik kinerjanya dalam organisasi. Van Scooter (2019) menyebutkan pegawai yang mempunyayi komitmen tinggi akan dengan sukarela membantu pegawai lainnya menyelesaikan tugas-tugas organisasi.

Komitmen bukanlah satu-satunya faktor yang mempengaruhi tinggi dan rendahnya kinerja, namun terdapat kepuasan kerja yang secara langsung mempengaruhi kinerja pegawai. Kepuasan kerja merupakan faktor penting untuk mengidentifikasi pencapaian kerja organisasi secara keseluruhan, termasuk unit-unit organisasi didalamnya.

Menurut Mahmoud et al., (2020), kepuasan kerja sebagai sejauh mana seorang karyawan menyukai atau tidak menyukai tugas-tugas dan beban kerjanya. Kondisi ini memunculkan pro kontra diantar para ahli manajemen mengenai keterlibatan kepuasan kerja sebagai alat untuk pengendalian perubahan perilaku organisasi. Menurut Handoko (2021), Hasil dari kepuasan kerja dapat memberikan dampak yang signifikan pada tingkat absensi pegawai, tinggi dan rendahnya perputaran kerja pegawai, keluhan-keluhan mengenai pekerjaan dan bahkan berdampak pada semangat kerja.

Menurut Amin, (2022), kepuasan kerjasan adalah nilai pribadi yang menentukan kesejahteraan. Beberapa kajian sebelumnya telah dilakukan dan mereka mevalidasi pendapat para ahli, bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Noor Arifin, 2021; Cecilia Engko, 2008). Kinerja kurir saat ini di lapangan dapat dikatakan kurang maksimal, banyak hal yang mempengaruhi kinerja kurir selama ini selain faktor internal dan juga faktor external dari kurir sendiri, keadaan seperti ini jika di biarkan akan membuat kinerja *Shopee Express* tidak maksimal, sehingga akan berdampak besar kepada ketidakpuasan pelanggan, sehingga mereka akan beralih ke jasa pengiriman lainnya. Tentunya hal tersebut tidak akan langsung terjadi, namun jika dibiarkan berlarut maka akar permasalahannya akan semakin kuat.

Disini sangatlah diperlukan para pemimpin digital untuk berkomunikasi secara efektif dengan seluruh anggotanya, mengartikulasikan visi dan manfaat transformasi digital, serta mengatasi kekhawatiran dan ketakutan yang mungkin timbul. Tentunya *shopee express* akan mengupayakan berbagai macam cara guna menumbuhkan komitmen dari dalam diri mereka sehingga akan memaksimalkan kinerja kurir.

Berdasarkan uraian diatas dapat di simpulkan bahwa komitmen organisasi dan peran kepemimpinan digital sangat lah di butuhkan dalam pekerjaan ini, sehigga dengan begitu akan terbentuknya suatu kepuasan kerja. Peneliti ingin mengentahui apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai atau Kurir *Shopee Express* di Provinsi Aceh.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh kepemimpinan digital terhadap kepuasan kerja kurir *Shopee Express* Cabang Aceh?
2. Bagaimanakah pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja kurir *Shopee Express* Cabang Aceh?
3. Bagaimanakah pengaruh kepemimpinan digital terhadap kinerja kurir *Shopee Express* Cabang Aceh?
4. Bagaimanakah pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja kurir *Shopee Express* Cabang Aceh?

5. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja kurir *Shopee Express* Cabang Aceh?
6. Apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh kepemimpinan digital terhadap kinerja kurir *Shopee Express* Cabang Aceh?
7. Apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja kurir *Shopee Express* Cabang Aceh?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Merujuk pada uraian masalah dan rumusan masalah, maka tujuan dari dilakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan, bagaimana pengaruh faktor kepemimpinan digital terhadap kepuasan kerja kurir shopee express.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan, bagaimana pengaruh faktor komitmen pegawai terhadap kepuasan kerja kurir shopee express.
3. Untuk mengetahui dan menjelaskan, bagaimana pengaruh faktor kepemimpinan digital terhadap kinerja kurir shipee express.
4. Untuk mengetahui dan menjelsakan, bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja kurir shopee express.
5. Untuk mengetahui dan menjelaskan, bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja kurir shopee ekspress.
6. Untuk mengetahui dan menjelaskan, apakah kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh kepemimpinan digital terhadap kinerja kurir shopee express.
7. Untuk mengetahui dan menjelaskan, apakah kepuasan kerja dapta memediasi pengaruh komitmen pegawai terhadap kinerja kurir shopee express.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, baik itu manfaat praktis maupun manfaat teoritis, sebagaimana dijelaskan berikut ini:

##### 1. Manfaat Praktis

- a) Sebagai bahan masukan bagi pihak manajemen *Shopee Express* Cabang Aceh untuk mengelola dan meningkatkan kinerja kurir.
- b) Sebagai hasil karya dalam menambah wawasan pengetahuan dan memperluas pola pikir pembaca tentang konsep kepemimpinan digital, komitmen organisasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan.
- c) Untuk menambah pengetahuan penulis mengenai konsep kinerja dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

##### 2. Manfaat Teoritis

- a) Sebagai bahan sumbangan pikiran atau wawasan informasi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang sumber daya manusia dan manajemen pegawai.
- b) Sebagai referensi penting bagi para peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian dalam konteks yang manajemen sumberdaya manusia.