

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan aset yang sangat penting untuk pengembangan dan pencapaian tujuan suatu organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia sebagai salah satu bagian dari organisasi atau perusahaan yang memiliki potensi, keterampilan dan kemampuan individu sebagai tenaga kerja, memiliki peluang dan kesempatan untuk mengembangkannya. Oleh sebab itu sumber daya manusia sangat dibutuhkan oleh organisasi secara keseluruhan. Banyak terdapat karyawan pada suatu organisasi atau perusahaan yang memiliki kepribadian, kemampuan, nilai-nilai, kebutuhan, harapan, dan keinginan yang berbeda-beda. Hal ini menimbulkan bentuk reaksi, hasrat, pola pikir, dan tingkah laku yang berbeda. Dalam dunia bisnis, gaya kepemimpinan berpengaruh kuat terhadap jalannya organisasi dan kelangsungan hidup organisasi. Peran kepemimpinan sangat strategis dan penting dalam sebuah organisasi sebagai salah satu penentu keberhasilan dalam pencapaian misi, visi dan tujuan suatu organisasi. Secanggih apapun peralatan yang dimiliki perusahaan, tidak akan mencapai tingkat produktivitas yang diharapkan jika peralatan tersebut tidak dioperasikan secara efektif dan efisien oleh sumber daya manusia. Sadar akan pentingnya sumber daya manusia bagi kelangsungan hidup dan kemajuan suatu perusahaan, maka suatu perusahaan perlu memberikan perhatian khusus dan memandang sumber daya manusia ini lebih dari sekedar asset perusahaan yang harus ditingkatkan efisiensi, kualitas, dan produktivitasnya. Perusahaan harus mampu menciptakan kondisi yang dapat mendorong untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan karyawan secara optimal. Untuk mencapai kondisi tersebut, perusahaan dapat berupaya dengan meningkatkan kepuasan kerja karyawan diantaranya pemberian kompensasi yang sesuai, gaya kepemimpinan yang baik, dan lingkungan kerja yang nyaman dalam melakukan pekerjaan.

Pembentukan kepuasan kerja karyawan pada perusahaan tidak terlepas dari kompensasi yang diterima dan lingkungan kerja yang dirasakan. Karyawan mempunyai harapan untuk mencapai kepuasan terhadap kebutuhannya, saat mereka memasuki organisasi kerja. Kebutuhan tersebut tidak hanya untuk mengejar upah yang tinggi, tetapi juga kebutuhan untuk aktualisasi diri. Salah satu wujud untuk menunjukkan aktualisasi diri seseorang adalah kepuasan kerja. Dalam hal ini karyawan menginginkan iklim kerja yang

menyenangkan, meliputi ruang kerja yang aman dan nyaman, pemimpin yang bijaksana dan adil, fasilitas sarana dan prasarana fisik yang baik, kebijakan dan peraturan yang baik dan tepat, imbalan jasa uang dan non uang yang layak, jenis pekerjaan yang sesuai dan berkualitas, serta tantangan kerja yang menarik. Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut.

Indonesia salah satu kawasan yang strategi di bagian Kawasan Asia Tenggara dalam penerbangan dunia karena Indonesia terletak di garis Katulistiwa yang mana merupakan titik temu antara dua benua dan dua samudera yang menjadi jalur lintas internasional. Menurut Oberman (2012:101) Indonesia saat ini telah memasuki pertumbuhan demand secara intensif terhadap sumber daya yang dihasilkan khususnya sumber daya alam yang meliputi energi, matrial, dan air sehingga dengan adanya permintaan yang tinggi telah menjadi salah satu keunggulan Indonesia yang harus Indonesia maksimalkan. Dengan demikian permintaan akan sumber daya yang meningkat maka akan memberikan dampak yang baik serta mendapatkan keuntungan untuk dapat dilakukan Indonesia dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi adalah dengan merealisasikan kegiatan pasar bebas. Tahun 2015 kawasan Asia Tenggara akan membentuk pasar bebas dimana para negara anggota menjadi wilayah kesatuan yang membuka peluang pasar bebas untuk barang dan jasa, permodalan, serta tenaga kerja. Bergabungnya Indonesia dalam Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) harus menyiapkan tenaga kerja yang lebih kompeten agar mampu bersaing dengan tenagakerja di Kawasan Asia Tenggara lainnya.

Namun sebelum bersaing dengan negara MEA perusahaan harus memperhatikan tenaga kerjanya, dan saat ini masalah yang dihadapi perusahaan itu sendiri adalah di era globalisasi menyebabkan terjadinya perubahan hampir di semua sektor kehidupan manusia, tidak terkecuali sektor ekonomi. Semakin tinggi ilmu pengetahuan dan teknologi berimbas pada semakin keras kompetisi bisnis yang dihadapi setiap perusahaan. Hal ini memaksa setiap perusahaan atau organisasi untuk memberdayakan dan mengoptimalkan segenap aset perusahaan terutama sumber daya manusia yang merupakan aset strategis, agar perusahaan tidak tergilas arus kompetisi. Bagaimanapun besar suatu perusahaan jika tidak didukung oleh adanya sumber daya manusia yang berkinerja tinggi maka kontinuitas usahanya tidak akan

bertahan lama. Kinerja merupakan efek logis seorang pegawai yang didorong oleh faktor-faktor baik internal maupun eksternal Sugiyarti (2012:73). Dalam mencapai kinerja optimal diperlukan adanya sumber daya manusia yang memiliki tingkat kemampuan, kompetensi, motivasi serta kepentingan yang didukung oleh sikap perusahaan dalam menghargai serta memperlakukan sumber daya manusianya untuk dapat mencapai kinerja Wibowo (2012:45).

Pentingnya pengelolaan sumber daya manusia itu sendiri meningkatkan kinerja perusahaan untuk mampu bersaing pada pasar bebas, tetapi masih harus menghadapi banyak kesulitan dalam pelaksanaan manajemen dan pengembangan sumber daya manusia. Terdapat beberapa hal yang merupakan penyebab terjadinya kesulitan tersebut. Pertama, tingkat pendidikan rata-rata pekerja sektor konstruksi dibandingkan banyak sektor lainnya. Kedua, tidak tetapnya jumlah tenaga kerja yang digunakan karena kebutuhan tenaga kerja berubah-ubah. Ketiga, adanya alasan-alasan subyektif dan obyektif yang membatasi partisipasi pekerja. Alasan subyektif yaitu karakteristik dari prosedur produksi, bahan, dan teknologi yang tidak memberikan banyak kesempatan bagi pekerja untuk membuat keputusan. Alasan obyektif adalah pandangan manajemen bahwa mesin dan manual kerja lebih penting daripada pekerja. Keempat, sistem subkontrak yang banyak diterapkan dalam industri konstruksi menyebabkan tidak ada pihak yang mengambil tanggung jawab untuk melakukan pelatihan dan pengembangan pekerja Martoyo (2000:142).

Manajemen sumber daya manusia strategis merupakan suatu kunci bagi perusahaan untuk memperoleh persaingan yang berkelanjutan dengan mengintegrasikan manajemen sumber daya manusia dan strategi bisnis. Peningkatan kompetensi dalam perusahaan khususnya sumber daya manusia (SDM) adalah elemen utama untuk mencapai kesuksesan perusahaan dan keterlibatan SDM dalam pengembangan dan pelaksanaan strategi bisnis akan menciptakan efektifitas organisasi dalam industri Karami (2013:311).

Perkembangan teknologi yang semakin hari semakin canggih serta penggunaan internet yang semakin populer disemua kalangan masyarakat, tidak terkecuali perkembangan dunia bisnis dan pemasaran. Seiring dengan meningkatnya penggunaan internet dimasyarakat, maka masyarakat pun semakin berkembang dalam gaya hidup dan membantu masyarakat untuk berinteraksi tanpa dibatasi oleh jarak dan waktu. Masyarakat sekarang dalam melakukan kegiatan berbelanja agar lebih mudah dan menghemat waktu yaitu dengan berbelanja online atau dengan menggunakan internet. Teknologi computer

berbasis internet mulai digemari dan dimanfaatkan sebagai media promosi bisnis (e-commerce). dalam hal budaya pemasaran dunia ini sangat membawa dampak yang besar. Definisi e-commerce menurut Laudon (2013:56) adalah media perdagangan elektronik yang memiliki karakteristik atau sifat-sifat tertentu. Semakin meningkatnya pengguna internet membuat para pelaku bisnis juga memanfaatkan media internet sebagai salah satu tempat untuk memasarkan produknya. Perkembangan teknologi internet juga telah mengubah berbagai aspek kehidupan termasuk perilaku konsumen. Hal ini dapat dilihat dari kecenderungan konsumen yang mulai banyak beralih untuk memilih bertransaksi melalui online shop. Saat ini internet dapat diakses dimana dan juga kapan saja, tidak terikat ruang dan waktu. Hal ini dikarenakan banyaknya akses yang memungkinkan untuk menggunakan internet. Jumlah pengguna internet, baik secara global maupun pengguna di Indonesia meningkat pesat setiap tahunnya.

Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Seringkali perusahaan menghadapi masalah mengenai sumber daya manusianya Malayu, (2012:202). Berdasarkan definisi-definisi ini, seseorang bisa merasa puas dengan satu atau lebih aspek pekerjaannya, tetapi ketidakpuasan dengan yang lainnya. Terdapat beberapa dampak yang timbul mengenai kepuasan kerja seperti kinerja, kemangkiran, keluar masuknya pegawai, pencurian, motivasi, pelibatan kerja, perilaku dari anggota organisasi, komitmen organisasional, perasaan stress, dan prestasi kerja Sinambela, (2016:217). Sementara itu, ketidakpuasan dalam kerja akan dapat menimbulkan perilaku agresif, atau sebaliknya akan menunjukkan sikap menarik diri dari kontak dengan lingkungan sosialnya. Misalnya dengan mengambil sikap berhenti dari perusahaan, suka bolos, dan perilaku lain yang cenderung bersifat menghindari dari aktivitas organisasi Sutrisno, (2014:77).

Di sisi lain kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh bagaimana karyawan merasakan kepuasan ditempat ia bekerja dalam bidangnya. Tidak semua karyawan dalam perusahaan merasakan kepuasan di dalam pekerjaannya, sehingga pekerjaan akan terhambat. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional karyawan baik menyenangkan maupun tidak menyenangkan sehubungan dengan pekerjaannya. Didukung dengan teori menurut Handoko (2001:104) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah pandangan karyawan yang bersifat positif maupun negatif, menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan mereka, perasaan itu akan tampak dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala

sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya. Dimensi kepuasan kerja yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada pendapat dari Robbins (2003:91) yaitu (1) pekerjaan itu sendiri, (2) rekan kerja yang mendukung, dan (3) kondisi kerja yang mendukung.

Dan kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh faktor kompensasi yang di dapatnya, apabila kompensasi yang diterima karyawan sesuai atau bahkan melebihi apa yang dipersepsikannya akan menimbulkan rasa puas pada diri karyawan, sehingga karyawan akan meningkatkan kinerja yang telah dicapainya saat ini Sunyoto (2012:191), namun sebaliknya kompensasi yang tidak dikelola dengan baik akan menyebabkan karyawan tidak puas sehingga karyawan dapat mengekspresikan diri mereka dalam bentuk penurunan kinerja, protes keras, mogok kerja serta sangat mungkin karyawan akan meninggalkan perusahaan Moehariono (2012:121). Kajian empirik yang mendukung pendapat tersebut adalah temuan dari Sugiyarti (2012:75) yang menyatakan bahwa kompensasi dan kepuasan kerja baik secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan kata lain, seseorang yang memperoleh kompensasi atau timbal balik atas tenaga dan kontribusinya kepada perusahaan lebih besar dari apa yang diharapkannya dapat menimbulkan adanya rasa puas bagi karyawan, sehingga ia akan terus berusaha untuk meningkatkan kinerjanya pada perusahaan. Moehariono (2012:122) mengungkapkan bahwa keterkaitan antara kompensasi dan kinerja sangatlah signifikan. Semakin tinggi kompensasi akan semakin meningkatkan motivasi kerja karyawan dalam meraih kinerja yang tinggi pula. Teori tersebut didukung oleh temuan dari Nugraha (2013:17) bahwa kompensasi karyawan yang terdiri dari kompensasi *finansial* dan *nonfinansial* secara signifikan mempengaruhi kinerja karyawan. Apabila perusahaan memberikan kompensasi yang sesuai dengan pengorbanan dan jasa karyawan, maka karyawan akan senantiasa meningkatkan kinerjanya.

Faktor selain kepuasan kerja dan kompensasi yang akan mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi kerja. Armstrong (2014:169) mengatakan bahwa kinerja tinggi dicapai oleh orang-orang yang termotivasi dengan baik, yang berusaha mempersiapkan dirinya sebaik mungkin. Motivasi kerja dalam diri karyawan akan mempengaruhi kinerjanya sehingga akan menghasilkan kinerja yang tinggi. Motivasi merupakan suatu bentuk upaya untuk mencapai tujuan perusahaan. Bangun (2012:313) menjelaskan tingkat upaya yang tinggi akan mengantarkan pada kinerja dan memberikan keuntungan, bila upaya tersebut disalurkan dalam suatu arah yang bermanfaat bagi organisasi akan dapat mencapai tujuan organisasi tersebut. Shopee Express DC Bekasi merupakan perusahaan jasa yang bergerak

dalam *e-commerce* , penyedia sarana untuk seller (penjual),serta *warehousing*. Dengan pengalaman selama lebih dari 3 tahun Shopee Express Gudang Logos yang selalu menggalipotensi untuk pencapaian optimalisasi aset. Menurut Manager Shopee Express DC Bekasi salah satu cara untuk pencapaian aset adalah dengan meningkatkan kreativitas karyawan dalam menciptakan kepuasan dalam bekerja dan memanfaatkan peluang usaha dengan tetap memperhatikan resiko-resiko yang ada. Adanya Masyarakat Ekonomi ASEAN memberikan peluang usaha bagi Shopee Express DC Bekasi dengan memperhatikan resiko yang ada yaitu dengan memberikan berbagai macam pelatihan kepada karyawan, kepuasan dalam bekerja serta memberikan kompensasi yang sesuai sehingga karyawan memiliki kualitas dan daya saing, serta termotivasi dan mempunyai dorongan untuk ikut serta andil dalam memajukan perusahaannya .

Motivasi karyawan dapat dilihat dari tingkat kehadiran karyawan. Elqadri (2015:84) menjelaskan bahwa karyawan yang termotivasi akan mempengaruhi tingkat absen yang rendah sehingga karyawan yang memiliki motivasi yang tinggi akan mengurangi tingkat ketidakhadirannya. Absensi karyawan pada periode September 2019. maka dapat dilihat bahwa target dari tingkat kehadiran karyawan adalah sebesar 98% pada periode September 2019 dan realisasi yang dihasilkan menunjukkan tingkat kehadiran maksimal adalah 100% dan tingkat kehadiran minimal adalah 93% sehingga tingkat kehadiran secara persentase pada periode September adalah sebesar 98% dimana target kehadiran pada bulan ini sudah tercapai. Terlihat bahwa tingkat ketidakhadiran karyawan Shopee Express Bekasi DC rendah sehingga dapat menjadi potensi yang dapat menimbulkan motivasi yang akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Motivasi sendiri merupakan sebuah bentuk apresiasi yang diberikan oleh seorang pimpinan untuk mendukung karyawan agar dapat bekerja lebih bersemangat dan lebih maksimal. Pemimpin dalam memberikan instruksi kepada karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan selalu melihat dan meninjau sejauh mana peluang seorang karyawan tersebut dapat bekerja dengan baik yaitu dengan memberikan sebuah motivasi yang menjadi sebuah perilaku yang menentukan baik atau buruknya prestasi karyawan yang akan didapatkan.

Berdasarkan pemaparan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KOMPENSASI, MOTIVASI, DAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA SHOPEE EXPRESS DC BEKASI”**.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah kompensasi terhadap kinerja karyawan pada Shopee Express DC Bekasi?
2. Apakah motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Shopee Express DC Bekasi?
3. Apakah kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan pada Shopee Express DC Bekasi?
4. Apakah kompensasi, motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Shopee Express DC Bekasi?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada Shopee Express DC Bekasi.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Shopee Express DC Bekasi.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan pada Shopee Express DC Bekasi.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompensasi, motivasi dan kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan pada Shopee Express DC Bekasi.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi perusahaan

Diharapkan dengan adanya penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai bentuk jawaban atas permasalahan manajerial yang berada dalam perusahaan. Juga sebagai alternatif pemecahan masalah sehingga dapat menerapkan hasil penelitian “pengaruh

kompensasi, motivasi dan kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan pada Shopee Express DC Bekasi”.

2. Manfaat bagi penulis

Sebagai pengetahuan dan pemahaman akan manajemen sumber daya manusia khususnya pada keterikatan karyawan, pelatihan, motivasi, dan kinerja karyawan. Serta sebagai pembelajaran dalam penelitian manajemen sumber daya manusia.

3. Manfaat bagi pembaca adalah untuk informasi dan pengetahuan penelitian manajemen sumber daya manusia khususnya pada keterikatan karyawan, pelatihan, motivasi, dan kinerja karyawan. Serta menjadi sebagai tinjauan pustaka untuk penelitian selanjutnya.