

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis jasa ekspedisi dapat diketahui sebagai primadona bisnis dalam sektor jasa. Saat ini tercatat puluhan perusahaan ekspedisi menjadi pilihan masyarakat untuk pengiriman barangnya melalui jasa kurir, beberapa diantaranya yakni Wahana Logistik, Cahaya Logistik, Indah Logistik, PT Pos Indonesia, Tiki, JNE, J&T Express, SiCepat, Ninja Express, DHL Express . SF Express, berikut ini pertumbuhan bisnis jasa pergudangan jasa penunjang angkutan pos dan kurir dari tahun 2011 sampai tahun 2022



Gambar 1.1. Pertumbuhan bisnis jasa kurir antar barang

Berdasarkan gambar diatas Pada tahun pertama pandemi (2020), sektor pergudangan jasa penunjang angkutan pos dan kurir tekontraksi. Namun pada tahun berikutnya, sektor ini tumbuh 5,03%. Kemudian pada 2022, melonjak 40,53%-tertinggi dalam 10 tahun terakhir. Salah satu perusahaan jasa kurir yang terus berkembang yaitu SF Express (Group) Co., Ltd.

SF Express (Group) Co., Ltd. Adalah sebuah perusahaan logistik dan jasa pengiriman multinasional Tiongkok yang berbasis di Shenzhen, Guangdong. Perusahaan tersebut adalah perusahaan kurir terbesar kedua di Tiongkok berdiri sejak tahun 1993, dan menyediakan pengiriman ekspres domestik dan internasional. Salah satu cabang yang ada di Kabupaten Jombang yaitu SF Express Hub Jombang yang berada di Jl. Kol. H. Ismail, RT.01/RW.01, Ngrawe, Morosunggingan, Kec. Peterongan, Kabupaten Jombang. Seiring dengan perkembangan bisnis perdagangan online yang melaju pesat, maka pelaku bisnis membutuhkan jasa untuk mengirim barang atau kurir. Untuk dapat menyalurkan produk yang dijual hingga ke tangan konsumen dengan baik dan tepat waktu. Jaringan luas yang dimiliki SF Express memfasilitasi layanan express bagi pelanggan seluruh Indonesia. Perusahaan berharap karyawan memiliki kinerja yang tinggi pada semua divisi, terutama dalam divisi kurir, karena pada divisi kurir berperan penting bagi perusahaan agar perusahaan dapat bertahan dalam persaingan pasar nasional. Bagi perusahaan kinerja karyawan menjadi salah satu variabel terpenting keberhasilan suatu perusahaan.

Pencapaian kinerja karyawan dalam perusahaan menjadi hal yang harus diperhatikan untuk diwujudkan. Menurut Robbins (2020) kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh karyawan itu sendiri dalam pekerjaannya berdasarkan kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. Berhasil tidaknya perusahaan dan target operasionalnya tidak lepas dari karyawan yang kompeten. Karyawan berkompeten dengan kinerja yang baik dapat menunjang keberhasilan organisasi, sebaliknya sumber daya manusia yang tidak kompeten dan kinerjanya buruk

merupakan masalah yang dapat menempatkan perusahaan dalam kondisi yang merugi (Rivai 2021).

Hubungan antara karyawan dan organisasi memiliki kepentingan yang besar bagi keberhasilan dan ketekunan dari setiap organisasi. Untuk membangun hubungan yang kuat antara karyawan dan organisasi, ada kebutuhan bagi organisasi untuk memastikan tingkat kinerja karyawan yang tinggi dan memiliki komitmen (Khan et al., 2017). Sutrisno et al., (2019) kinerja adalah hasil kerja yang dilakukan oleh individu untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan atas dasar kecakapan, pengalaman, kesungguhan, dan waktu. Faktor pertama yang mempengaruhi kinerja adalah *Extrinsic reward*. Seorang karyawan mungkin menilai tinggi *reward* yang berkaitan dengan pekerjaannya.

Menurut Hatice (2012) *reward* dapat digolongkan menjadi dua jenis, yaitu *intrinsic reward* yang dapat berupa nilai positif atau rasa puas karyawan terhadap dirinya sendiri karena telah menyelesaikan suatu tugas yang baginya cukup menantang dan *reward* yang mencakup kompensasi langsung, kompensasi tidak langsung dan manfaat lainnya. *Intrinsic reward* adalah praktik yang digunakan perusahaan untuk mencapai tujuan yang diharapkan (Yang, 2008). Menurut Barber dan Bertz (2012) *Intrinsic reward* sangat membantu organisasi untuk menangkap, menarik, mempertahankan dan memotivasi karyawan yang memiliki potensi tinggi dengan mendapatkan tingkat kinerja yang tinggi. Ada beberapa macam *Intrinsic reward* yaitu: keamanan, pengakuan, judul, promosi, apresiasi,

keterlibatan membuat keputusan, jam kerja yang fleksibel, umpan balik, desain kerja, asuransi (Yang, 2008)

Extrinsic reward adalah imbalan untuk pekerjaan atau tugas yang sudah dilakukan oleh karyawan. Imbalan eksternal dapat berupa gaji, insentif, bonus, promosi, keamanan kerja, dll. Sedangkan *Intrinsic reward* adalah imbalan tidak berwujud atau imbalan psikologis seperti penghargaan, memenuhi tantangan baru, sikap positif dan peduli dari majikan, dan rotasi pekerjaan setelah mencapai target (Safiullah, 2014). Frey (1997) berpendapat bahwa setelah membayar melebihi tingkat subsisten, faktor Ekstrinsik adalah motivator yang lebih kuat, dan motivasi staff membutuhkan *Extrinsic Reward* seperti kepuasan dalam melakukan pekerjaan yang baik dan rasa melakukan sesuatu yang bermanfaat.

Penelitian Pradnyani (2020) membuktikan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan dari *reward* terhadap kinerja, Penelitian Ayu, (2022) membuktikan bahwa *Reward* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Berbeda dengan penelitian Aini (2020) menjelaskan bahwa pemberian *reward* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Penelitian Bilal (2020) Tidak Ada pengaruh signifikan antara *Extrinsic Reward* terhadap kinerja karyawan

Pemberian reward sangat penting karena akan menjadi pendorong untuk mencapai hasil kerja yang diinginkan sekaligus memotivasi karyawan supaya giat bekerja demi mencapai maupun melebihi target kerja yang ditentukan perusahaan (Merchant & Stede, 2015). Motivasi karyawan merupakan gambaran dari komitmen, tingkat energi, dan kreativitas yang dibawa oleh karyawan perusahaan pada pekerjaan mereka. Tugas utama seorang manajer di tempat kerja yaitu

menyelesaikan pekerjaan melalui karyawan (Shahzadiet al., 2014). Tumbuhnya motivasi yang terjadi dalam diri karyawan menjadi hal yang fundamental atau mendasar dalam arah proses pencapaian tujuan pengelolaan sumberdaya manusia, yang berupa pencapaian prestasi kerja karyawan yang optimal. Perusahaan selalu mengharapkan karyawannya dapat berprestasi dengan baik dan berusaha meningkatkan prestasi kerja tersebut agar produktivitasnya tinggi. Hasil Studi menunjukkan kinerja perusahaan dipengaruhi oleh banyak faktor, motivasi kerja merupakan faktor utama apabila karyawan semakin termotivasi maka kinerja organisasi tersebut juga akan meningkat (Shahzadi et al., 2014).

Penelitian Pradnyani (2020) membuktikan bahwa *reward* memiliki pengaruh terhadap motivasi kerja. Penelitian Dhea (2023) membuktikan bahwa *Reward* berpengaruh terhadap Motivasi Kerja Kurir J&T Express, berbeda dengan penelitian Hamdani (2020) yang hasilnya menunjukkan bahwa tidak Ada pengaruh signifikan antara *Extrinsic Reward* terhadap motivasi kerja, penelitian Bilal (2020) hasilnya membuktikan bahwa tidak Ada pengaruh signifikan antara *Extrinsic Reward* terhadap motivasi kerja

Penelitian Goni (2021) membuktikan bahwa Motivasi Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan akan tetapi penelitian Ginanjar, (2022) hasilnya membuktikan bahwa Motivasi Kerja tidak berpengaruh Terhadap Kinerja Kurir PT. Ninja Express Tasikmalaya

Penelitian Ayu (2022) membuktikan bahwa Motivasi kerja mampu memediasi pengaruh *Reward* terhadap kinerja pegawai, penelitian Putri (2024) membuktikan bahwa Ada pengaruh yang signifikan antara variabel motivasi kerja

terhadap kinerja karyawan bagian kurir J&T Express Juanda Sidoarjo. akan tetapi Penelitian Hamdani (2020) membuktikan bahwa Motivasi kerja tidak memediasi antara *Intrinsic Reward* terhadap kinerja, penelitian Ginanjar (2022) hasilnya Motivasi Kerja tidak berpengaruh Terhadap Kinerja Kurir PT. Ninja Express Tasikmalaya

Maka berdasarkan pada research gap dari penelitian terdahulu, penelitian ini akan meneliti tentang motivasi kerja sebagai variable intervening dalam hubungan *extrinsic reward* terhadap kinerja karyawan. Dan karena ada hasil yang berbeda-beda dari penelitian terdahulu, maka penelitian ini akan menguji apakah *Extrinsic Reward* berpengaruh positif secara tidak langsung terhadap kinerja kerja melalui motivasi kerja atau dengan kata lain mengubah *path analysis* menjadi *intervening*. Ini menjadi motivasi riset dalam penelitian ini, yaitu untuk memperhatikan adanya pengaruh langsung maupun tidak langsungnya (*direct dan indirecteffect*)

. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Extrinsic Reward* Terhadap Kinerja Karyawan dengan motivasi kerja Karyawan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Karyawan SF Express Hub Jombang).”**

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut, peneliti mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *extrinsic reward* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja karyawan SF Express Hub Jombang?

2. Apakah *extrinsic reward* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap motivasi kerja karyawan SF Express Hub Jombang?
3. Apakah motivasi kerja Karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja karyawan SF Express Hub Jombang?
4. Apakah motivasi kerja Karyawan memediasi pengaruh *extrinsic reward* terhadap Kinerja karyawan SF Express Hub Jombang?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *extrinsic reward* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja karyawan SF Express Hub Jombang?
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *extrinsic reward* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap motivasi kerja karyawan SF Express Hub Jombang?
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja karyawan SF Express Hub Jombang?
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja Karyawan memediasi pengaruh *extrinsic reward* terhadap Kinerja karyawan SF Express Hub Jombang?

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Akademik

- a. Penelitian ini bisa menjadi kontribusi yang berguna untuk pengembangan ilmu manajemen dimasa yang akan datang terutama mengenai sumber daya manusia.
- b. Penelitian ini bisa dijadikan untuk referensi oleh peneliti berikutnya yang akan meneliti dengan tema atau topik yang terkait.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan kontribusi bagi perusahaan untuk melakukan perbaikan dan evaluasi mengenai keterkaitan antara kinerja karyawan dengan motivasi dan *extrinsic reward*.