

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman modern ini, perkembangan teknologi mempengaruhi peningkatan penggunaan internet bagi masyarakat untuk memiliki kehidupan yang lebih mudah dan nyaman. Perkembangan internet juga berdampak pada aktivitas jual beli elektronik atau *e-commerce*. *E-commerce* adalah suatu kegiatan berupa jual beli melalui teknologi informasi yang terhubung dengan internet antara penjual dan pembeli, orang membeli produk yang dapat diakses secara *online*. Melalui toko *online* (*e-commerce*), pembeli dapat melihat barang atau produk yang ditawarkan pada web yang dibuat dan dibuat oleh toko *online* tersebut. Belanja *online* meningkat, berdasarkan persepsi konsumen tentang *e-commerce*, yang dapat memberikan pengalaman berbelanja yang lebih nyaman, seringkali harga lebih rendah, produk yang lebih komprehensif dan beberapa toko *online* menawarkan poin loyalitas untuk setiap pembelian yang dilakukan. terkadang ada juga barang yang hanya tersedia di toko *online* (*e-commerce*). Banyaknya *e-commerce* di Indonesia membuat konsumen mempunyai pilihan yang beragam atas produk yang dicari. Berkembangnya *e-commerce* di Indonesia memudahkan pemasar untuk membuka toko *online*. *E-commerce* di Indonesia yang sedang berkembang pesat beberapa diantaranya adalah Shopee, Tokopedia, Lazada, Kaskus, OLX dan BukaLapak.

Perkembangan *e-commerce* memunculkan banyaknya *marketplace* di Indonesia seperti Shopee. Shopee sebagai salah satu situs yang wadah jual beli secara *online* yang telah melakukan perubahan untuk menarik minat pelanggan agar lebih banyak bertransaksi melalui situs tersebut. Shopee lebih fokus pada *platform mobile* sehingga orang-orang lebih mudah mencari, berbelanja, dan berjualan langsung di ponselnya saja. Shopee juga dilengkapi dengan fitur *live chat*, berbagi (*social sharing*), dan *hashtag* untuk memudahkan komunikasi antara penjual dan pembeli dan memudahkan dalam mencari produk yang diinginkan konsumen.

Shopee merupakan salah satu *e-commerce* yang memiliki pencapaian tertinggi di Indonesia. Perusahaan ini mulai dikenalkan ke tanah air pada tahun 2015. Diawali dari negara Singapura. Itu artinya, ini adalah tahun kelima *marketplace* ini berkembang di Indonesia. Yang menarik, di tahun kelima ini, total unduhan aplikasi *platform* ini di

Play Store mencapai lebih dari 50 juta. Angka ini bisa menjadi penanda bahwa jumlah pengguna di *marketplace* ini terus bertambah setiap harinya. Bukan hanya yang jadi pembeli atau sekalian jadi penjual. Pencapaian di atas tak lepas dari kelebihan *marketplace* Shopee dalam hal pemenuhan produk, harga yang bersaing (bahkan sangat murah), dan kemudahan dalam pembayaran.

Pada Desember 2021, berdasarkan data (Similar Web for App Performance) tentang aplikasi *e-commerce* di Indonesia, Shopee memiliki jumlah pengunjung aktif harian yang mencapai 33,27 juta. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa pengunjung harian Shopee meningkat pesat. Menurut data (Webretailer), Shopee menjadi *e-commerce* yang berhasil menggaet pengunjung terbanyak di Asia Tenggara. *E-commerce* yang berkantor pusat di Singapura itu dilihat sekitar 342,8 juta pengunjung dalam satu bulannya pada 2021.

Shopee telah berkerjasama dengan banyak pihak ekspedisi lain untuk memudahkan pengiriman barang kepada pembeli. Hal ini memudahkan pembeli sehingga hanya perlu menunggu barang datang. Shopee menyiapkan jasa logistik yang bernama Shopee Express guna mengurangi kendala pada jasa kurir pengiriman barang karena pengiriman dilakukan oleh pihak Shopee sendiri. Dalam pengiriman barang Shopee Express memiliki tahap operasional yang harus dilakukan dengan benar dan teliti. Barang dikelompokkan berdasarkan wilayah pengiriman barang.

Tabel 1.1 Jumlah Paket Jan, Feb, Mar 2022

Bulan	Jumlah Paket
Januari	1.354.289
Februari	1.288.804
Maret	1.347.293

Sumber : Data Primer 2022

Beban kerja merupakan proses ataupun kegiatan yang harus diselesaikan oleh pekerja dalam jangka waktu tertentu. Pekerja yang mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan tepat waktu maka, hal tersebut tidak menjadi beban kerja. Namun, jika tidak berhasil mengerjakan pekerjaan tersebut maka dianggap sebagai beban kerja (Vanchapo, 200:1). Beban kerja yang dialami karyawan Shopee Express seperti paket yang menumpuk saat ada event (*flashsale*) membuat banyak paket yang terlambat dikirimkan oleh kurir sehingga menjadi beban kerja kurir Shopee Express.

Menurut Handoko (2012) reward merupakan bentuk apresiasi usaha untuk mendapatkan tenaga kerja yang profesional sesuai dengan tuntutan jabatan diperlukan suatu usaha kegiatan pengorganisasian, perencanaan, penggunaan, dan pemeliharaan tenaga kerja agar mampu melaksanakan tugas dengan efektif dan efisien. jabatan secara efektif dan efisien. Reward adalah salah satu metode untuk memotivasi seseorang untuk melakukan kebaikan dan meningkatkan prestasinya. Reward adalah ganjaran, hadiah, penghargaan atau imbalan yang bertujuan agar seseorang menjadi lebih giat lagi usahanya untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja yang telah dicapai. Reward dapat diartikan sebuah bentuk apresiasi kepada suatu prestasi tertentu yang diberikan, baik oleh dan dari perorangan ataupun suatu lembaga yang biasanya dalam bentuk material atau ucapan (Fitri, Ludigdo & Djahhuri, 2013). Reward yang diberikan kepada karyawan akan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja.

Mangkunegara (2009:61) menyatakan bahwa, motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Pemberian motivasi kepada seseorang merupakan suatu mata rantai yang dimulai dari kebutuhan, menimbulkan keinginan, menimbulkan tindakan, dan menghasilkan keputusan. Ranikusna (2010) menyatakan bahwa, perusahaan dapat meningkatkan pengaruh motivasi terhadap kinerja melalui komitmen organisasi, indikator yang yang perlu ditingkatkan dalam motivasi menurutnya adalah fasilitas kerja.

Salah satu beban kerja yang dialami karyawan Shopee Express Surabaya Bagian Sortir Distributor Center adalah menumpuk nya paket saat ada event khusus atau adanya *flashsale*. Hal ini menyebabkan karyawan merasa beban kerja yang dialami semakin banyak dan pengiriman paket menjadi terhambat lebih lama, maka pihak Shopee Express perlu memberikan reward atau bonus untuk karyawan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja, Reward, dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Sortir Shopee Express Surabaya Distributor Center”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah beban kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan Bagian Sortir Shopee Express Surabaya Distributor Center?

2. Apakah motivasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan Bagian Sortir Shopee Express Surabaya Distributor Center?
3. Apakah reward berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan Bagian Sortir Shopee Express Surabaya Distributor Center?
4. Apakah beban kerja, motivasi, dan reward berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan Bagian Sortir Shopee Express Surabaya Distributor Center?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menganalisis pengaruh beban kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan Bagian Sortir Shopee Express Surabaya Distributor Center.
2. Menganalisis pengaruh motivasi secara parsial terhadap kinerja karyawan Bagian Sortir Shopee Express Surabaya Distributor Center.
3. Menganalisis pengaruh reward secara parsial terhadap kinerja karyawan Bagian Sortir Shopee Express Surabaya Distributor Center.
4. Menganalisis pengaruh beban kerja, motivasi, dan reward secara simultan terhadap kinerja karyawan Bagian Sortir Shopee Express Surabaya Distributor Center.

1.4 Manfaat

Penelitian ini dilakukan untuk dapat memberi manfaat antara lain :

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta meningkatkan pengetahuan khususnya mengenai konsentrasi Manajemen Sumber daya Manusia.

2. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk mahasiswa yang bermaksud melakukan penelitian dengan topik serupa serta menambah bahan bacaan untuk mahasiswa.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian bagi Shopee Express Surabaya Distributor Center diharapkan dapat menambah informasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian diharapkan berguna bagi peneliti selanjutnya yang mengambil topik penelitian yang serupa.

1.5 Batasan Penelitian

Peneliti memberi batasan agar pembahasan masalah sesuai dengan tujuan penelitian serta menghindari masalah lain, maka penulis berfokus pada beban kerja, motivasi, reward, dan kinerja karyawan Bagian Sortir Shopee Express Surabaya Distributor Center.

