

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan salah satu aspek penting dalam manajemen organisasi yang menitikberatkan pada pengelolaan kerja karyawan untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif. manajemen sumber daya manusia menjadi semakin penting di era globalisasi dan persaingan. Sumber daya manusia juga tidak bisa dipisahkan dengan perangkat lainnya dalam suatu organisasi atau perusahaan yang memerlukan pengaturan atau manajemen yang baik. Potensi dari sumber daya manusia pada dasarnya merupakan modal dan memegang peran yang sangat penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengelola sumber daya manusia sebaik mungkin, sebab kunci sukses suatu perusahaan bukan hanya pada keunggulan teknologi dan tersedianya dana saja akan tetapi faktor manusia merupakan faktor yang terpenting.

Karyawan adalah aset berharga bagi perusahaan maupun organisasi, yang berperan penting dalam mencapai performa yang baik dan bersaing secara efektif. (Mardiani et al., 2024) Karyawan dengan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang baik dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap produktivitas dan inovasi. Karena karyawan yang termotivasi dan berkualitas tinggi merupakan faktor terpenting bagi organisasi mana pun. Oleh karena itu, organisasi harus menggunakan strategi manajemen sumber daya manusia yang tepat untuk memotivasi, memberdayakan, dan meningkatkan karyawan berkualitas tinggi. Karyawan bukan sekadar tenaga kerja, melainkan modal intelektual yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kreativitas untuk mendorong pertumbuhan dan kesuksesan pada suatu perusahaan. Karyawan memiliki peran penting dalam keberhasilan organisasi, karena kinerja dan produktivitas mereka secara langsung memengaruhi hasil kerja selama perusahaan berjalan.

Prestasi yang telah dicapai seseorang biasa disebut sebagai performance merupakan pengertian yang sama dari kinerja. Kinerja merupakan suatu bagian yang penting karena pada dasarnya suatu organisasi atau perusahaan menginginkan karyawan nya untuk melakukan pekerjaan tersebut dengan baik untuk menghasilkan capaian hasil kerja yang optimal. Kinerja pada umumnya mencakup sikap dan perilaku seseorang dalam menjalankan tugas pekerjaan nya. Menurut (Sedarmayanti & Rahadian, 2018) Kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti hasil kerja seseorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, Dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan. Baik buruknya suatu perusahaan dapat dilihat dari bagaimana kinerja yang dihasilkan para karyawan tersebut.

Tabel 1.1 Kinerja Kurir J&T Express Cabang Agus Salim

Aspek Pengukuran	Target J&T Express	Periode Tahun 2022	Periode Tahun 2023	Periode Tahun 2024
Produktivitas	100%	90,8%	85%	65,2%
Tanggung Jawab	100%	90%	80,2%	55,5%
Inisiatif	100%	80,5%	70,5%	55,1%
Kerja Sama Tim	100%	90,9%	80,5%	45,5%
Keterampilan	100%	85,4%	70,7%	42,5%

Sumber: J&T Express Cabang Agus Salim Kota Bekasi

Berdasarkan **Tabel 1.1** dapat dilihat kinerja kurir J&T Express Cabang Agus Salim Kota Bekasi mengalami terjadinya penurunan kinerja dalam periode tahun 2022 sampai dengan tahun 2024.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan pada kurir J&T Express Cabang Agus Salim Kota Bekasi diduga memiliki permasalahan tentang rendahnya kinerja kurir pada tahun 2024 lalu. Masalah ini ditinjau dengan indikator yang tidak mencapai target seperti produktivitas, kualitas kerja,

inisiatif, kerja sama tim, dan keterampilan karyawan. seluruh indikator tersebut tidak mencapai target yang dibuat yaitu 100%.

Kinerja karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan pribadinya saja, namun juga beberapa faktor eksternal seperti komunikasi organisasi dan disiplin kerja. Komunikasi yang efektif dalam suatu organisasi dapat menghasilkan praktik kerja yang lebih produktif dan efisien, sedangkan disiplin kerja yang baik dapat meningkatkan kinerja dan efisiensi karyawan. Salah satu elemen penting dalam mencapai tujuan dan keberhasilan organisasi manapun adalah komunikasi organisasi.

Menurut (Syifa Azwa Fauziah & Mulyadi, 2024) komunikasi sebagai proses menyampaikan gagasan dari satu orang ke orang lain, dengan tujuan mempengaruhi pemikiran, sikap, dan Tindakan mereka komunikasi organisasi diartikan sebagai proses pertukaran informasi dan saling pengertian antar anggota kelompok untuk mencapai tujuan bersama. Komunikasi berfungsi sebagai alat koordinasi, kolaborasi, dan pengembangan keputusan yang efektif di samping sebagai sarana komunikasi pesan. Komunikasi merupakan proses peindahan pendapat dan opini serta pengertian dari setiap gagasan informasi dari satu dengan yang lainnya. Komunikasi terjadi diantara dua orang atau lebih. Pada organisasi komunikasi sangatlah penting antar individu karena dapat mengurangi kesalahpahaman yang akan berdampak pada semangat kerja para karyawan (Janamarta & Lestari, 2021)

Komunikasi terjadi di antara dua orang atau lebih, dan dalam sebuah perusahaan komunikasi yang baik sangat penting manfaatnya baik untuk individu karena dapat mengurangi kesalahpahaman yang akan berdampak negatif pada hasil kerja karyawan.

Tabel 1.2 Data Permasalahan Komunikasi kurir

No	Permasalahan Komunikasi	Persentase (%)	Uraian
1.	Kurir salah mengantarkan barang ke alamat yang tidak sesuai	10%	Terjadi dikarenakan informasi alamat tidak sesuai.
2.	Kurangnya koordinasi antara kurir dan admin gudang	10%	Menghambat pengiriman dan distribusi barang karena tidak adanya SOP
3.	Kurir tidak memahami dengan jelas instruksi pengantaran	25%	Akibat penyampaian instruksi yang kurang jelas (data admin) Menimbulkan kesalahpahaman dalam pengantaran
4.	Kurir tidak memberikan informasi jika mengalami keterlambatan	20%	Pelanggan tidak mendapatkan kepastian waktu karena tidak ada update dari kurir
5.	Komunikasi antar kurir dan atasan tidak berjalan dengan baik	25%	Menyebabkan kesalahan rute dan prioritas kerja karena kurangnya komunikasi dua arah
6.	Kurangnya penggunaan teknologi komunikasi yang efektif	10%	Proses pelacakan barang menjadi lambat karena perusahaan belum memakai sitem digital modern.

Sumber: J&T Express Cabang Agus Salim Kota Bekasi

Berdasarkan **Tabel 1.2** diatas terlihat permasalahan yang terjadi di J&T Express Cabang Agus Salim Kota Bekasi yaitu mengenai komunikasi yang belum optimal. Kurir tidak memahami dengan baik jelas instruksi pengantaran dan komunikasi antar kurir serta atasan yang tidak berjalan dengan baik menjadi masalah utama dalam data permasalahan komunikasi bagian kurir yaitu sebesar 25% sehingga komunikasi dalam J&T Express ini sangat tidak baik.

Setiap interaksi dengan suatu tindakan yang terjadi ketika dua orang atau lebih memberikan dampak yang signifikan atau mempunyai pengaruh yang serupa akan memudahkan komunikasi, baik melalui satu saluran, dua saluran, atau lebih. Interaksi dan kerjasama tim terus berkembang secara teratur, sehingga memungkinkan orang-orang berkumpul dalam apa yang disebut dengan organisasi. Organisasi adalah suatu kelompok yang mempunyai karakteristik unik atau berkeinginan untuk mematuhi standar yang berbeda

Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh (Dadan Saputra, 2023) dengan judul penelitian “*Pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Cakrawala Mitra Bersama di Jakarta Timur*” peneliti menemukan hasil bahwa komunikasi organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Cakrawala Mitra Bersama di Jakarta Timur.

Disiplin kerja merupakan kesadaran atau kesediaan seseorang dalam mematuhi aturan maupun prosedur yang berlaku dalam suatu organisasi atau perusahaan. Disiplin kerja dapat memengaruhi standar karyawan dan membuat individu lebih dapat diandalkan di tempat kerja. Salah satu aspek pekerjaan yang perlu segera dibenahi adalah kedisiplinan. Disiplin kerja sebagai proses untuk menciptakan perasaan seseorang mempertahankan dan mengembangkan tujuan organisasi secara obyektif melalui ketaatannya menjalani peraturan perusahaan. Disiplin juga merupakan tindakan manajemen yang memiliki tujuan untuk memastikan bahwa sikap dan perilaku karyawan dijalankan dengan benar. (Macau et al., 2021)

(Vishal Fergiawan & Aprillia Novadiana Haidaputri, 2023) Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manager untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu Upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku (Agustriani et al., 2022) Menurut (Syafriana, 2017) Disiplin kerja merupakan perilaku atau tindakan saling menghormati serta taat pada peraturan-peraturan organisasi, sehingga dapat memperoleh hasil yang maksimal.

Tabel 1.3 Rekapitulasi Absensi kurir 2024

No	Bulan	Status Keterangan	Jumlah Hadir	Terlambat	Jumlah Teguran	Total kurir
		Tanpa Keterangan				
1	Jan	1	32	4	4	40
2	Feb	4	31	7	7	
3	Mar	2	28	4	4	
4	Apr	4	30	5	5	
5	Mei	0	35	8	8	
6	Jun	5	31	15	15	
7	Jul	3	29	6	6	
8	Ags	5	26	6	6	
9	Sep	10	20	10	10	
10	Okt	4	27	5	5	
11	Nov	5	30	7	7	
12	Des	7	21	12	12	

Sumber: J&T Express Cabang Agus Salim Kota Bekasi

Berdasarkan **Tabel 1.3** terlihat bahwa kurir kurang disiplin dalam bentuk kehadiran serta jam masuk kerja yang mengakibatkan banyak keterlambatan yang menjadi masalah dalam perusahaan ini. Kurir yang terlibat dalam masalah absensi tanpa keterangan dan terlambat hadir sudah mendapatkan teguran ringan oleh pihak atasan. Menurut Mangkunegara (2017), kehadiran merupakan indikator penting yang menunjukkan tingkat kedisiplinan dan komitmen karyawan terhadap pekerjaannya. Kehadiran yang baik mencerminkan tanggung jawab karyawan dalam memenuhi kewajibannya, yang pada akhirnya berkontribusi pada kelancaran operasional organisasi.

Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh (Nurhasanah et al, 2023) dengan judul penelitian “*pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan J&T Express di Kabupaten Bungo*” peneliti menemukan hasil bahwa disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan J&T Express kabupaten Bungo. Hal tersebut membuktikan bahwa semakin baik disiplin kerja yang diterapkan J&T Express kabupaten Bungo maka semakin baik juga kinerja karyawan nya.

Dalam uraian latar belakang tersebut, yang menjadi fenomena didalam penelitian ini adalah dengan terjadinya penurunan kinerja karyawan ditahun 2024, serta permasalahan mengenai komunikasi yang tidak berjalan dengan baik dan disiplin kerja yang rendah dihasilkan oleh kurir yang bekerja di J&T Express Cabang Agus Salim Kota Bekasi tersebut, sehingga penelitian ini perlu dilakukan lebih lanjut.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk memahami bagaimana komunikasi dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang merupakan faktor utama dalam keberhasilan suatu perusahaan. Karena komunikasi yang baik akan memastikan pesan atau informasi tersampaikan dengan jelas, menghindari kesalahpahaman, dan mampu meningkatkan motivasi kerja. Disiplin kerja juga berkontribusi pada peningkatan efisiensi dan kualitas bekerja. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dua faktor ini dan penelitian ini dapat membantu dan memberikan wawasan bagi perusahaan untuk merancang strategi efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang ekspedisi PT. Lima Dua Puluh Nusantara, atau lebih dikenal dengan J&T Express didirikan pada tahun 2015 oleh Jet Lee dan Tony Chen. Perusahaan ini telah berkembang pesat dan menjadi salah satu penyedia layanan jasa pengiriman. Tidak hanya berfokus pada pengiriman barang, tetapi juga berkomitmen untuk memberikan pengalaman pelanggan yang terbaik. Perusahaan ini mengedepankan inovasi dalam operasionalnya.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong pertumbuhan e-commerce secara signifikan dalam beberapa tahun terakhir ini. Kondisi saat ini yang mendorong berbagai perusahaan jasa pengiriman atau ekspedisi yang bersaing dalam menyediakan layanan logistic terbaik bagi konsumen atau pelanggan. J&T Express adalah salah satu perusahaan jasa yang hadir untuk menjawab tantangan tersebut. J&T Express didirikan dengan semangat dalam memberikan solusi pengiriman yang lebih modern. Perusahaan jasa pengiriman ini menggunakan sistem teknologi yang

terintegrasi sehingga mampu memberikan layanan yang cepat dan dapat dilacak secara real-time. Ditengah kesuksesan J&T Express ini juga menghadapi tantangan besar dalam menjaga kualitas layanan dan kinerja operasional.

Pada penelitian ini penulis memfokuskan pada bagian kurir J&T Express Cabang Agus Salim Kota Bekasi, karena Bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang ekspedisi, kurir merupakan elemen penting bagi perusahaan dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya. Kurir bertanggung jawab untuk mengambil serta mengantar barang dan memastikan bahwa barang telah sampai kepada penerima dengan aman dan tepat waktu. Keberhasilan pengiriman tidak hanya bergantung pada kecepatan barang sampai kepada penerima, tetapi juga pada ketepatan nya.

Peneliti terdorong untuk membuat sebuah penelitian yang sesuai dengan masalah yang dihadapi perusahaan terkait menurunnya hasil kerja atau kinerja karyawan serta permasalahan komunikasi organisasi dan Disiplin Kerja Sehingga penelitian ini mengambil topik **“Analisis Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Kurir J&T Express Cabang Agus Salim Kota Bekasi”**

1.2 Identifikasi Masalah

1. kinerja karyawan, permasalahan utama yang melatarbelakangi penelitian ini adanya penurunan kinerja kurir J&T Express Cabang Agus Salim Kota Bekasi di tahun 2024 secara signifikan. Terlihat dari indikator penilaian kinerja yang digunakan yaitu produktivitas, tanggung jawab, inisiatif, kerja sama tim, dan keterampilan yang tidak mencapai target perusahaan yaitu 100%.
2. Komunikasi kurir yang kurang efektif pada J&T Express Cabang Agus Salim Kota Bekasi yang menyebabkan kesalahpahaman dalam menerima maupun memberi informasi antara sesama kurir atau dengan staff office maupun atasan.

3. Disiplin kerja kurir yang tidak optimal, ketidakhadiran, keterlambatan, dan ketidakpatuhan terhadap peraturan sangat berpengaruh pada kemajuan J&T Express Cabang Agus Salim Kota Bekasi
4. Kurangnya Penggunaan Teknologi, minimnya penggunaan komunikasi yang efektif dalam proses kerja yang menghambat efisiensi dan efektivitas dalam pengiriman dan distribusi barang.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka akan diadakan pembatasan-pembatasan yang diamati. Penelitian ini dibatasi oleh:

1. Fokus Penelitian

Penelitian ini akan difokuskan pada pengaruh komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja kurir di J&T Express Cabang Agus Salim Kota Bekasi.

2. Subjek Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada kurir J&T Express Cabang Agus Salim Kota Bekasi. Kurir yang terlibat dalam penelitian ini adalah kurir yang telah bekerja selama minimal diatas dua tahun, untuk memastikan bahwa mereka telah beradaptasi dengan organisasi nya.

3. Variabel yang diteliti

Pada penelitian ini akan membatasi variabel yang diteliti, yaitu Komunikasi sebagai variabel X1, Disiplin Kerja sebagai variabel X2, dan Kinerja sebagai variabel Y.

4. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam rentang waktu terbatas yaitu dari bulan februari sampai April 2025, untuk mendapatkan data yang relevan.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakanh, maka penulis akan merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kurir karyawan pada J&T Express Cabang Agus Salim Kota Bekasi?

2. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja kurir pada J&T Express Cabang Agus Salim Kota Bekasi?
3. Bagaimana pengaruh komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja kurir pada J&T Express Cabang Agus Salim Kota Bekasi?

1.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang harus di uji. Adapun hipotesa yang dibangun atau dikembangkan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Ada pengaruh antara komunikasi terhadap kinerja kurir pada J&T Express Cabang Agus Salim Kota Bekasi.
2. Ada pengaruh antara disiplin kerja terhadap kinerja kurir pada J&T Express Cabang Agus Salim Kota Bekasi.
3. Ada pengaruh antara komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja kurir J&T Express Cabang Agus Salim Kota Bekasi.

1.6 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini mengenai Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Disiplin Kerja terhadap kinerja karyawan pada J&T Express Cabang Agus Salim Kota Bekasi. Sesuai dengan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengidentifikasi pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja kurir pada J&T Express Cabang Agus Salim Kota Bekasi
2. Untuk mengidentifikasi pengaruh disiplin kerja terhadap kurir karyawan pada J&T Express Cabang Agus Salim Kota Bekasi.
3. Untuk mengidentifikasi pengaruh komunikasi organisasi dan disiplin kerja terhadap kinerja kurir pada J&T Express Cabang Agus Salim Kota Bekasi.

1.7 Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat dari penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana informasi dan pengetahuan bagi para pembaca untuk membangun ilmu pengetahuan, khususnya dalam

bidang manajemen sumber daya manusia terkait faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai masukan dan juga memberikan saran bagi J&T Express Cabang Agus Salim Kota Bekasi.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan referensi bagi peneliti selanjutnya dalam meneliti lebih lanjut terkait masalah yang relevan.

