

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Pada era globalisasi pada saat ini sudah banyak yang mendalami bisnis jasa pengiriman apalagi didukung oleh kemajuan teknologi yang ada, sistem transportasi yang lebih baik dari sebelumnya, serta kebutuhan akan aneka macam barang baik yang hanya ada di daerah lainnya, atau bahkan dari luar negeri yang semakin besar, membuat industri jasa pengiriman barang ini mengalami perkembangan yang cukup signifikan, dibandingkan beberapa tahun sebelumnya. Bisnis pengiriman barang di tanah air semakin meningkat dengan berkembang pesatnya perbelanjaan online pada saat ini karena dipengaruhi oleh berbagai macam Platform Digital. Berbicara mengenai platform digital menurut Nambisan (2019) merupakan hal yang sudah umum terdengar di telinga para pengguna smartphone, platform Digital adalah media yang menyediakan fasilitas- fasilitas untuk para pengiat bisnis untuk melakukan jual beli di dalamnya, fasilitas- fasilitas yang di maksud di dalamnya adalah media aplikasi online seperti aplikasi shopee, bukalapak, Tokopedia, Lazada Tik-Tok dan sebagainya itulah sebagian dari platform yang di maksud yang bekerja sama dengan ninja express dan jasa pengiriman lainnya yang berada di kota Batam. Dalam berbisnis jasa pengiriman barang ini banyak yang menggunakan platform digital dalam menjalankan bisnis mereka terutama dalam bidang jasa. Penggunaan platform digital dalam dunia marketing seperti jasa pengiriman barang inipun dapat di katakan penting karena platform sendiri dapat mempermudah pencari jasa atau barang kepada distributor

atau penjual agar dapat mengirimkan barang melalui jasa pengiriman tersebut. Dalam dunia jasa pengiriman ini beberapa harga di tentukan melalui jarak lokasi pemesan sehingga pelanggan melihat dari berapa tinggi harga yang harus di bayar.

Teknologi informasi memiliki pengertian sebagai alat teknologi yang dipergunakan oleh sebuah perusahaan untuk menghasilkan, memproses, dan menyebarkan informasi dalam bentuk apapun. Oleh sebab itu, teknologi informasi dapat menyajikan dukungan untuk operasional perusahaan secara baik dan maksimal. Teknologi informasi bermanfaat untuk mengurangi pemakaian biaya dalam penyelenggaraan aktivitas bisnis, hal ini berlaku pada pelaku usaha UMKM. Dalam kegiatannya, UMKM mengalokasikan serta melakukan penyimpanan anggaran yang nantinya digunakan untuk kepentingan pengembangan lainnya (Muafi et al., 2019).

Dalam kegiatan manusia, teknologi informasi memiliki peranan yang sangat penting. Teknologi informasi dapat menjadi fasilitator pokok dapat aktivitas bisnis serta dapat memberikan bantuan yang besar terhadap perubahan dasar bagi susunan, pengoperasian serta manajerial perusahaan. Dengan adanya teknologi informasi, manusia merasakan segala macam kemudahan dalam menjalani hidup, khususnya dalam menyelenggarakan kegiatan bisnis. Sebagai contoh, berkat adanya teknologi informasi manusia dapat mengambil uang melalui mesin ATM tanpa perlu lagi menuju bank. Selain itu, kegiatan transaksi dapat dilakukan secara mudah. Hanya dengan memanfaatkan elektronik bank, kegiatan jual beli manusia semakin mudah. Tersedianya e-commers juga memudahkan manusia untuk berbelanja. Kegiatan perekonomian dalam terselenggara dari rumah. Oleh sebab

itu, teknologi informasi sangat bermanfaat aktif untuk menguatkan peran manusia, yaitu sebagai penyedia informasi dalam tugas dan proses.

Teknologi informasi bertugas sebagai penyeimbang dan memudahkan kinerja manusia dalam menjalani tugas. Banyak perusahaan yang mencanangkan program investasi di bidang teknologi informasi. Hal ini dilatarbelakangi dengan semua bentuk kepraktisan yang ditawarkan oleh teknologi informasi serta dapat meningkatkan posisi kompetitif, dapat menghemat biaya, serta meningkatkan fleksibilitas masyarakat. Kemudahan yang ditawarkan dalam teknologi informasi dapat menghadirkan koneksi antara pribadi atau kelompok yang satu dengan yang lainnya dalam dunia kerja. Hal ini dapat mereka lakukan tanpa memandang jarak dan waktu, mereka dapat mengupdate informasi kapanpun mereka inginkan. Tidak ada faktor yang dapat menghambat kegiatan diskusi, kegiatan bisnis serta kegiatan bertukar pikiran antar kelompok kerja (Rusdiana et al., 2019). Masalah yang masih sering dihadapi dalam perusahaan Ninja Express Batam khususnya di teknologi informasi ada Kesulitan dalam mengelola data pengiriman barang, dan Kehilangan data, kekeliruan data atau kurang lengkapnya data pengiriman barang serta sistem yang berbasis web masih sering mengalami masalah.

Sedangkan Menurut Sinambela (2019) disiplin kerja adalah kemampuan kerja seseorang untuk secara teratur, tekun secara terus-menerus dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan berlaku dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan. Menurut Siagian (2020, hal. 305):Pendisiplinan karyawan adalah suatu bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku karyawan sehingga para karyawan tersebut secara sukarela berusaha

bekerja secara kooperatif dengan para karyawan lain serta meningkatkan prestasi kerjanya. Davis dalam Mangkunegara (2020, hal. 129) menyatakan: “Disiplin kerja diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi.” Selanjutnya Rivai (2021:444) menyatakan disiplin kerja adalah: Suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku. Menurut Sutrisno, (2019) indikator-indikator mengenai disiplin kerja antara lain:

1. Peraturan jam masuk, pulang, dan jam istirahat.
2. Peraturan dasar tentang berpakaian, dan bertingkah laku dalam pekerjaan.
3. Peraturan cara-cara melakukan pekerjaan dan berhubungan dengan unit kerja lain.
4. Peraturan tentang apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh para pegawai selama dalam organisasi dan sebagainya.

Masalah yang sering terjadi pada variabel disiplin kerja di PT Ninja express adalah peraturan jam masuk, pulang, dan jam istirahat yang masih belum sesuai dengan standar kerja, peraturan dasar tentang berpakaian, dan bertingkah laku dalam pekerjaan dan peraturan tentang apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh para pegawai selama dalam organisasi dan sebagainya

Dari beberapa pendapat di atas menunjukkan beragamnya pendapat dari berbagai ahli dalam memandang kedisiplinan pegawai. Namun demikian dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah kepatuhan atau ketaatan karyawan pada aturan yang berlaku.

Menurut (Hermawan, 2022) Beban kerja adalah masalah persepsi. Persepsi diartikan sebagai suatu proses dimana individu mengatur dan menginterpretasikan kesan inderanya untuk memberi makna pada lingkungannya. Beban kerja merupakan salah satu faktor yang memengaruhi hasil dari kinerja pegawai (Fransiska & Tupti, 2020). Beban kerja mempengaruhi kinerja pegawai secara negatif dan signifikan (Saputri et al., 2022). Hasil penelitian Ibrahim et al. (2022) menyatakan beban kerja tidak memberi pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Beban kerja juga mampu mempengaruhi komitmen organisasional (Yasa, 2019). Hasil penelitian Christy & Priartini (2019) menyatakan beban kerja mempengaruhi komitmen organisasional secara negatif dan signifikan. dampak positif atau negatif pada pekerjaannya. Selanjutnya Robbins et.al, (2019) menyatakan bahwa variabel beban kerja mempunyai 4 (empat) dimensi yaitu:

1. Ketidak teraturan mempunyai 4 (empat) indikator yaitu: Perubahan pekerjaan, Peran tidak jelas, Perbedaan kebijakan, dan Konflik antar pegawai.
2. Tidak menyukai kerja lembur, mempunyai 3 (tiga) indikator yaitu: Banyaknya pesanan, Jatuh tempo pesanan, dan bingung.
3. Percepatan pekerjaan mempunyai 5 (lima) indikator yaitu: keterbatasan waktu, Banyaknya pekerjaan, Tuntutan perusahaan, kurangnya pegawai dan Banyaknya pesanan.
4. Terlalu banyak tugas. mempunyai 3 (tiga) indikator yaitu: Pekerjaan berlebihan, keterbatasan waktu, dan kurangnya skil pegawai.

Beban kerja sering diukur sebagai bagian dari tekanan pekerjaan atau tuntutan pekerjaan. Tuntutan pekerjaan mengacu pada aspek fisik, sosial, dan organisasi yang memerlukan upaya mental berkelanjutan dan karenanya terkait dengan biaya psikologis tertentu. Beban kerja secara positif terkait dengan konflik pekerjaan-keluarga dan berbanding terbalik dengan kinerja pegawai. Siswanto et al., (2019) menyatakan: “Beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan secara sistematis dengan menggunakan teknis analisis jabatan, teknik analisis beban kerja, atau teknik manajemen lainnya dalam jangka waktu tertentu untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektivitas kerja suatu unit organisasi. Meshkati dalam (Hermawan, 2022) menyebutkan bahwa: “Beban kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Beban kerja dianggap karyawan sebagai sebuah tugas besar yang harus diselesaikan dalam kurun waktu tertentu dan dalam pelaksanaannya karyawan harus meminimalisir kesalahan dalam bekerja. Beban kerja sendiri dapat di definisikan sebagai banyaknya tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan atau unit organisasi dalam waktu yang ditentukan. Johari et al., (2018) mendefinisikan beban kerja sebagai segala kegiatan yang dilakukan karyawan dengan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaannya secara langsung maupun tak langsung.

Masalah yang sering timbul dari beban kerja di PT Ninja Express batam yaitu Perubahan pekerjaan, Peran tidak jelas, Perbedaan kebijakan, dan Konflik antar pegawai ini merupakan masalah yang sebenarnya sudah lama terjadi semenjak

Perusahaan ini berdiri di Batam pada tahun 2018, dengan adanya penelitian tentang variabel beban kerja agar dapat mengubah permasalahan-permasalahan tentang beban kerja yang ada di PT Ninja Express Batam.

Menurut Feni (Ayu Lestari et al., n.d. 2023) Ninja Express merupakan salah satu jasa penyedia logistik dalam pengiriman dan penerimaan barang yang kini sudah bisa didapati di Indonesia. Ninja Express memang tidak tiba-tiba saja muncul di Indonesia tapi masih terkait dengan bisnis Ninja Van di Singapura seperti disebutkan sebelumnya bahwa Ninja Express di Indonesia ini tidak tiba-tiba muncul begitu saja. Namun Ninja Express ini merupakan afiliasi dari Ninja Van yang ada di Singapura.

Keberadaan Ninja Express di kota Batam pada tahun 2018 hingga saat ini, Ninja Express memiliki 17 Staf kantor dan 100 orang kurir yang membantu segala proses aktivitas pengiriman dan pengantaran yang menghasilkan kepuasan kepada konsumen. Pengiriman barang Batam ke luar kota belum bisa, kecuali dari luar kota masuk ke dalam Batam hal ini disebabkan oleh peraturan di daerah Batam yang berbeda dengan daerah lainnya. Dan jika pengiriman dari luar kota ke Batam di haruskan pengiriman masuk langsung di Ninja Express Batam. Proses pengiriman Ninja Express melalui aplikasi Lazada, Shopee, Bukalapak, Tokopedia dan Facebook. Paket-paket dari luar kota menuju ke Batam akan dikirimkan melalui via udara, yaitu menggunakan pesawat cargo ataupun pesawat komersial.

Berikut data pencapaian kinerja karyawan pada PT Ninja Express di Kota Batam pada bulan April, Mei, dan Juni.

ID Sort KPI Tracker - April 2023

File Edit View Insert Format Data Tools Extensions Help

100%

Quick Search: BTH-BTH

MONTHLY MAIN PARAMETER								
Total Volume to Date	KPI	% MTD	Target (Tier 0)	Tier	BS Group	Overall Tier		
0	Handover to Inbound	82.54%	80.00%	0		0		
	Inbound to CS	98.27%	85.00%	4				
	CS to Into Van	98.32%	90.00%	5				
	Handover to CS Prior	91.80%	85.00%	1				
	CS to Into Van Prior	98.52%	90.00%	3				
	Handover to CS RTS	99.38%	85.00%	4				
	CS to Into Van RTS	84.73%	90.00%	0				
	Missort	99.91%	99.50%	1				
	Hub Overall Dim		90.00%	0				
	DWS Quality		90.00%	0				
	Direct Cost CPP	405.73		430			0	31
MONTHLY PRASYARAT PARAMETER								
Total Volume to Date	KPI	% MTD	Target	Hit	BS Group			
0	Global Inbound	93.10%	99.50%	Degrade				
	Shipment Inbound	99.68%	99.50%	Eligible				
	Into Hub	99.87%	95.00%	Eligible				
	Into Van	99.33%	95.00%	Eligible				
	Lost & Damage Rate	0.02%	0.020%	Eligible				
	Hub MP Cost	Eligible		Eligible				

Gambar 1. 1 Perfoma kinerja bulan April 2023

Sumber: Internal PT Ninja Express Batam 2023

Dari data gambar diatas dapat dilihat bahwa untuk performa kinerja bulan April 2023 PT Ninja Express yang di Batam mendapat tier 0, yang bearti masih jauh dari kata baik, dan ada beberapa poin yang masih harus ditingkatkan, yaitu poin Direct Cost CPP, missort, dan handover to inbound, cs to intovan RTS.

ID Sort KPI Tracker - May 2023

File Edit View Insert Format Data Tools Extensions Help

100% 10

	A	B	C	D	E	F	G			
1	Quick Search: BTH-BTH									
2	MONTHLY MAIN PARAMETER									
3		KPI	% MTD	Target (Tier 0)	Tier	BS Group	Overall Tier			
4	0	Handover to Inbound	88.90%	80.00%	1		Red Report			
5		Inbound to CS	98.05%	85.00%	4					
6		CS to Into Van	99.85%	90.00%	5					
7		Handover to CS Prior	96.48%	85.00%	2					
8		CS to Into Van Prior	99.88%	90.00%	5					
9		Handover to CS RTS	99.49%	85.00%	4					
10		CS to Into Van RTS	100.00%	90.00%	5					
11		Missort	99.95%	99.50%	1					
12		Hub Overall Dim		90.00%	0					
13		DWS Quality		90.00%	0					
14		Direct Cost CPP	434.84	430	Red Report			31		
15										
16		MONTHLY PRASYARAT PARAMETER								
17			KPI	% MTD	Target			Hit	BS Group	
18	0	Global Inbound	100.00%	99.50%	Eligible					
19		Shipment Inbound	99.78%	99.50%	Eligible					
20		Into Hub	99.85%	95.00%	Eligible					
21		Into Van	98.94%	95.00%	Eligible					
22		Lost & Damage Rate	0.02%	0.020%	Not Eligible					
23		Hub MP Cost	Eligible		Eligible					
24										

Gambar 1. 2 Peforma kinerja bulan Mei 2023

Sumber: Internal PT Ninja Express Batam 2023

Dari data gambar diatas dapat dilihat bahwa untuk peforma kinerja bulan Mei 2023 PT Ninja Express yang di Batam mendapat tier Red Report, yang bearti mengalami penurun dari bulan April, dan ada beberapa poin yang masih harus ditingkatkan, yaitu poin Direct Cost CPP, missort, dan handover to inbound.

Quick Search:		BTH-BTH					
MONTHLY MAIN PARAMETER							
	KPI	% MTD	Target (Tier 0)	Tier	BS Group	Overall Tier	
0	Handover to Inbound	90.58%	80.00%	2	Not Eligible	Not Eligible	
	Inbound to CS	98.64%	85.00%	4			
	CS to Into Van	100.00%	90.00%	5			
	Handover to CS Prior	95.78%	85.00%	2			
	CS to Into Van Prior	100.00%	90.00%	5			
	Handover to CS RTS	99.11%	85.00%	4			
	CS to Into Van RTS	100.00%	90.00%	5			
	Missort	99.60%	99.50%	0			
	Hub Overall Dim		90.00%	0			
	DWS Quality		90.00%	0			
	Direct Cost CPP	419.38	430	0			31
MONTHLY PRASYARAT PARAMETER							
	KPI	% MTD	Target	Hit	BS Group		
0	Global Inbound	0.00%	99.50%	Degrade	Not Eligible	Not Eligible	
	Shipment Inbound	99.80%	99.50%	Eligible			
	Into Hub	99.85%	95.00%	Eligible			
	Into Van	99.81%	95.00%	Eligible			
	Lost & Damage Rate	0.03%	0.020%	Not Eligible			
	Hub MP Cost	Eligible		Eligible			

Gambar 1. 3 Peforma kinerja bulan Juni 2023

Sumber: Internal PT Ninja Express Batam 2023

Dari data gambar diatas dapat dilihat bahwa untuk peforma kinerja bulan Mei 2023 PT Ninja Express yang di Batam mendapat tier Red Report, yang bearti mengalami penurun dari bulan April, dan ada beberapa poin yang masih harus ditingkatkan, yaitu poin Direct Cost CPP, missort, dan handover to inbound.

Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa masih banyak peforma yang harus dibenahi terkait pencapaiin disetiap bulan nya. PT Ninja Express pusat telah memberikan standar yang harus di capai di setiap bulannya, maka sudah kewajiban PT Ninja Express di Kota Batam untuk mencapai target tersebut. Pada report bulan Mei 2023 PT. Ninja Express Batam mengalami peforma overall red repot, di karenakan ada indikasi perfoma yang jauh dari target yang telah di

tentukan seperti handover to inbound yang hanya mendapat tier 1, pada indikator dari missort juga hanya mendapatkan tier 1, pada indikator Direct Cost CPP PT Ninja Express Batam mendapat tier red report yang membuat overall report pada bulan Mei mengalami red report.

Pada bulan April dan Juni overall tier PT Ninja Express Batam mendapat hasil yang cukup baik, namun masih banyak aspek-aspek yang harus dibenahi agar mendapatkan penilaian yang jauh lebih baik di bulan-bulan yang akan datang. Dengan kejadian ini terlihat kinerja karyawan dari PT Ninja Express Batam mengalami masalah, sehingga dengan ini penulis melakukan riset penelitian yang berjudul **“Pengaruh Teknologi Informasi, Disiplin Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Ninja Express Batam”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas beberapa permasalahan yang ada dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Teknologi Informasi yang berbasis web yang sering mengalami kerusakan
2. Disiplin kerja yang masih jauh dari kata baik dikarenakan pola kerja dan peraturan yang masih belum konsisten
3. Adanya beban kerja yang masih belum tepat seperti peran tidak jelas, Perbedaan kebijakan, dan Konflik antar pegawai
4. Peforma kinerja yang masih banyak yang harus ditingkatkan dilihat dari peforma KPI yang belum mendapatkan tier yang maksimal

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan indentifikasi masalah di atas, penulis mempertimbangkan beberapa batasan dalam penelitian ini dikarenakan keterbatasan keterbatasan kemampuan peneliti. Batasan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Variabel yang diteliti adalah variabel Teknologi Informasi, Disiplin Kerja, Beban Kerja dan Kinerja Karyawan
2. Variabel independen merupakan Teknologi Informasi, Disiplin Kerja, dan Beban Kerja
3. Variabel Dependen merupakan Kinerja Karyawan

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh Teknologi Informasi secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada PT Ninja Express Batam?
2. Bagaimanakah pengaruh Disiplin Kerja secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada PT Ninja Express Batam?
3. Bagaimanakah pengaruh Beban Kerja secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada PT Ninja Express Batam?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh Teknologi Informasi secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada PT Ninja Express di Kota Batam.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh Disiplin Kerja secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada PT Ninja Express di Kota Batam.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh Beban Kerja secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada PT Ninja Express di Kota Batam.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh Teknologi Informasi, Disiplin Kerja, dan Beban Kerja secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada PT Ninja Express di Kota Batam.

1.6. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sejumlah manfaat antara lain sebagai berikut:

1.6.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini akan membantu mengembangkan pemahaman kita tentang pengaruh Teknologi Informasi, Disiplin kerja, Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Ninja Express. Hal ini juga akan memperluas pengetahuan kita tentang faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan khususnya di perusahaan logistic atau ekspedisi.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Bagi PT Ninja Express Batam

Sebagai bahan masukan bagi pihak perusahaan yang bergerak pada bidang logistik atau ekspedisi dalam meningkatkan minat kinerja karyawan agar mencapai produktivitas yang telah di tentukan perusahaan. faktor yang akan dianalisis bisa menjadi bahan acuan untuk mengelola strategi yang lebih baik guna meningkatkan kinerja.

2. Bagi Peneliti

Sebagai media untuk menambah wawasan dan kesempatan untuk lebih memahami faktor apa saja yang bisa mempengaruhi kinerja karyawan pada PT ninja Express di Kota Batam.

3. Bagi Akademis

- a. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi baru terhadap pengetahuan akademis di bidang sumber daya manusia (SDM), terutama dalam konteks kinerja karyawan pada PT Ninja Express di Kota Batam.
- b. Dapat memberikan tambahan wawasan dan sebagai referensi untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT Ninja Express di Kota Batam.