

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Industri logistik di Indonesia mengalami pertumbuhan pesat seiring dengan meningkatnya aktivitas perdagangan elektronik. Shopee Express Nusantara, sebagai bagian dari ekosistem Shopee, memainkan peran penting dalam memenuhi kebutuhan pengiriman barang yang cepat dan andal. Dengan jaringan distribusi yang luas, termasuk di wilayah Bekasi Shopee Express Nusantara berupaya memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Bekasi, sebagai salah satu pusat industri dan perdagangan, menjadi lokasi strategis bagi operasional Shopee Express Nusantara. Keberadaan perusahaan logistik seperti Shopee Express Nusantara di Bekasi tidak hanya mendukung pertumbuhan ekonomi lokal tetapi juga menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat sekitar. Namun, untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan, perusahaan harus terus berinovasi dan meningkatkan efisiensi operasional. Hal ini menuntut perhatian khusus terhadap manajemen sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi yang tepat guna (Wijaya., et al 2024:12).

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset utama dalam operasional perusahaan logistik seperti Shopee Express Nusantara. Karyawan yang kompeten dan termotivasi dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan perusahaan. Di Bekasi, Shopee Express Nusantara menghadapi tantangan dalam mengelola SDM, termasuk dalam hal fasilitas, motivasi, dan kinerja karyawan. Pada penelitian dari Iwan et al (2023:32) menjelaskann pada lingkungan kerja yang baik dan mendukung hal ini bisa untuk membuat karyawan lebih baik dalam hal kinerja karyawan. Oleh karena itu, manajemen SDM yang efektif menjadi kunci keberhasilan operasional Shopee Express Nusantara di Bekasi (Iwan et al., 2023:33).

Kinerja karyawan merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas operasional perusahaan logistik. Di Shopee Express Nusantara Bekasi, kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti beban kerja, motivasi, fasilitas, dan lingkungan kerja. Wijaya et al., (2024:6) menemukan bahwa lingkungan kerja, seperti kebersihan area kerja, kenyamanan ruang istirahat, serta hubungan sosial antar karyawan, secara signifikan memengaruhi kinerja kurir di Shopee Express Hub Cikampek. Temuan ini relevan untuk Shopee Express di Bekasi karena memiliki karakteristik operasional dan kondisi kerja yang serupa.

Selain lingkungan kerja, faktor motivasi dan fasilitas juga memegang peranan penting dalam peningkatan kinerja karyawan. Menurut teori dua faktor Herzberg, motivasi intrinsik seperti pencapaian, pengakuan, dan tanggung jawab dapat mendorong karyawan untuk bekerja lebih efektif. Sementara itu, fasilitas kerja yang memadai seperti alat bantu kerja yang lengkap, ruang istirahat yang nyaman, serta sistem kerja yang tertata merupakan faktor higienis yang mendukung kepuasan kerja. Penelitian oleh Rahmawati & Nugroho (2022) juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara fasilitas kerja dan produktivitas karyawan di sektor logistik, termasuk pada operasional pengiriman barang.

Meskipun Shopee Express Nusantara Bekasi telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kinerja operasional, kenyataannya menunjukkan bahwa kinerja karyawan belum sepenuhnya berada pada tingkat yang diharapkan. Meskipun Shopee Express Nusantara Bekasi telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kinerja operasional, hasil observasi lapangan menunjukkan masih adanya kendala nyata di lini produksi. Pada tanggal 18 Maret 2025, Kepala Gudang Shopee Express Drop Center Bekasi, Bapak Rudi Saputra, menyatakan: “Kami masih sering mengalami keterlambatan dalam proses sortir dan pengiriman barang, terutama pada jam-jam sibuk. Beberapa conveyor kerap bermasalah, sedangkan ruang istirahat karyawan kurang memadai dua hal ini langsung memengaruhi produktivitas dan semangat kerja tim.”

Pernyataan ini mengonfirmasi bahwa gangguan fasilitas dan kondisi kerja yang kurang optimal berkontribusi pada penurunan efektivitas, seperti ketidakakuratan sortir dan keterlambatan pengiriman. Jika tidak segera ditangani, masalah fasilitas dan motivasi ini berpotensi mengganggu stabilitas operasional dan menurunkan kepercayaan pelanggan.

Penurunan ini tidak hanya berdampak pada produktivitas harian, tetapi juga memengaruhi pencapaian target kerja secara keseluruhan. Beberapa indikator menunjukkan adanya tren penurunan kinerja, yang apabila tidak segera ditangani berpotensi mengganggu stabilitas operasional. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi secara menyeluruh untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang memengaruhi kondisi ini. Dengan langkah-langkah perbaikan yang tepat, diharapkan kinerja karyawan Shopee Express Nusantara Bekasi dapat kembali meningkat dan memberikan kontribusi optimal bagi perusahaan (Pratama, 2024).

Shopee Express Nusantara atau biasa disebut dengan SPX adalah perusahaan logistik resmi dibawah SEA group yang ada dari 2018, PT. Shopee Express Nusantara di Drop Center Kota Bekasi mulai beroperasi sejak tahun 2018 yang saat ini beralamat di Jalan Raya Kaliabang, Kelurahan Medan Satria, Kecamatan Medan Satria, Kota Bekasi, Jawa Barat. PT. Shopee Express Nusantara di Drop Center Kota Bekasi memiliki karyawan sebanyak 62 orang pada bulan April 2025.

Shopee Express Nusantara memiliki banyak karyawan, sehingga sistem kerja harus dirancang dengan baik agar kinerja karyawan terus meningkat dan tujuan perusahaan tercapai. Berdasarkan prasarvei yang dilakukan pada 12 karyawan, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1.1
Prasurvei Penelitian Pengaruh Fasilitas dan Motivasi Kerja terhadap
Kinerja pada Karyawan PT Shopee Express Nusantara
di Drop Center Kota Bekasi

No	Pernyataan	Jawaban					Rata-rata	Persentase
		SS	S	RR	TS	STS		
A	Fasilitas							
1	Alat kerja yang disediakan oleh perusahaan dalam kondisi baik dan berfungsi dengan baik	1	2	3	4	2	2,67	53,4%
2	Perusahaan menyediakan perlengkapan kerja yang memadai untuk para karyawan	0	3	4	4	1	2,75	55,0%
3	Perusahaan menyediakan ruang sosial yang nyaman untuk beristirahat dan bersosialisasi dengan rekan kerja	1	3	3	4	1	2,92	58,4%
Rata-rata							2,78	55,6%
B	Motivasi						Rata-rata	
4	Insentif yang diberikan perusahaan dapat memotivasi karyawan dalam bekerja	2	0	3	5	2	2,58	51,6%
5	Lingkungan kerja di perusahaan dapat mendukung karyawan	1	3	5	3	0	3,17	63,4%

No	Pernyataan	Jawaban					Rata-rata	Persentase
	untuk bekerja secara produktif							
6	Fasilitas yang memadai dapat memotivasi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan	1	4	4	2	1	3,17	63,4%
7	Memiliki motivasi tinggi untuk mencapai target kerja yang ditetapkan	3	2	4	3	0	3,42	68,4%
8	Atasan memberikan penghargaan atau apresiasi yang sesuai dengan kontribusi	0	1	4	4	3	2,25	45,0%
Rata-rata							2,92	58,4%
C	Kinerja	SS	S	RR	TS	STS	Rata-rata	
9	Saya memperhatikan detail dalam setiap tugas yang saya kerjakan	3	3	4	2	0	3,58	71,6%
10	Saya dapat menyelesaikan jumlah tugas yang ditugaskan kepada saya dalam waktu yang ditentukan	0	2	8	2	0	3,00	60,0%
11	Saya dapat mengatur waktu saya dengan baik untuk memenuhi tenggat waktu	0	4	4	4	0	3,00	60,0%
12	Saya merasa bahwa kontribusi saya memiliki	0	2	6	4	0	2,83	56,6%

No	Pernyataan	Jawaban					Rata-rata	Persentase
	dampak positif terhadap tim dan organisasi							
13	Saya mampu menyelesaikan tugas tanpa bantuan dari orang lain	3	0	3	4	2	2,83	56,6%
Rata-rata						3,05	61,0%	

Berdasarkan hasil prasurvei, masih ditemukan berbagai kendala yang memengaruhi kualitas operasional, seperti penurunan efektivitas kerja, keterlambatan pengiriman, serta belum optimalnya proses sortir barang. Rata-rata penilaian terhadap fasilitas kerja hanya mencapai 2,78 dan motivasi kerja sebesar 2,92 dari skala 5, menunjukkan adanya kondisi kerja yang belum ideal. Sementara itu, rata-rata nilai kinerja karyawan sebesar 3,05 juga menegaskan bahwa capaian performa belum berada pada tingkat yang diharapkan oleh manajemen perusahaan.

Lebih lanjut, hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa beberapa faktor yang menghambat produktivitas adalah keterbatasan alat kerja, ruang istirahat yang kurang nyaman, dan minimnya bentuk penghargaan dari atasan. Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan Head Manager dan karyawan, yang menyatakan bahwa meskipun perusahaan telah menyediakan fasilitas seperti *scanner*, *conveyor belt*, serta sarung tangan dan sepatu pelindung, masih terdapat kebutuhan akan peningkatan kualitas dan pemeliharaan fasilitas tersebut secara berkala. Karyawan juga menilai bahwa motivasi kerja sangat dipengaruhi oleh sistem kompensasi dan apresiasi, termasuk adanya *leaderboard* dan bonus yang mendorong semangat kerja. Namun, praktik tersebut belum berjalan konsisten pada seluruh shift kerja. Sementara penelitian-penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada sektor pemerintahan, pendidikan, dan perbankan, kajian mengenai hubungan antara fasilitas kerja, motivasi, dan kinerja karyawan di sektor logistik *e-commerce* terutama di kawasan industri padat seperti Bekasi, masih sangat

terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan guna memberikan pemahaman yang komprehensif dan berbasis konteks nyata, sekaligus menyusun rekomendasi aplikatif untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia di industri logistik modern. Di sisi lain, motivasi kerja juga terbukti menjadi faktor penting yang mendorong karyawan untuk mencapai target kinerja yang telah ditetapkan. Adanya sistem insentif per paket, bonus berkala, serta *leaderboard* prestasi membuat karyawan merasa dihargai dan termotivasi untuk bekerja lebih cepat dan akurat. Budaya apresiasi dari atasan, baik dalam bentuk ucapan maupun feedback langsung, turut memperkuat komitmen dan loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Oleh karena itu, kombinasi antara fasilitas kerja yang memadai dan motivasi yang terstruktur secara sistematis menjadi landasan utama dalam menciptakan performa kerja yang optimal di lingkungan logistik seperti Drop Center Shopee Express Nusantara.

Fasilitas kerja yang baik ternyata punya peran besar dalam meningkatkan kinerja karyawan. Misalnya, penelitian Pelasula et al., (2024:20) di PT. Jasa Raharja Cabang Manado menunjukkan bahwa fasilitas kerja berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja, dengan nilai koefisien regresi 0,513. Hasil yang sama juga terlihat di Kantor Kabupaten Maluku Tengah Bagian Umum, di mana fasilitas yang memadai mampu mendorong efektivitas kerja pegawai.

Penelitian lain oleh Saputra & Fernos (2023:45) di PT. Bank Rakyat Indonesia KCP Sukoharjo bahkan menambahkan bahwa komunikasi, bersama dengan fasilitas kerja, sama-sama berpengaruh positif terhadap kinerja. Meski fokus utama tetap pada fasilitas kerja, temuan-temuan ini menguatkan bahwa lingkungan kerja yang mendukung memang bisa membawa dampak nyata bagi peningkatan kinerja karyawan. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperkuat temuan dari penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa fasilitas kerja berperan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai (Pelasula et al., 2024:21)

Selain fasilitas kerja, motivasi kerja pada karyawan juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja mereka. Penelitian oleh Odem et al., (2023:24) menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Motivasi kerja yang tinggi dapat mendorong karyawan untuk bekerja dengan lebih giat dan mencapai target yang lebih baik. Motivasi yang diberikan oleh perusahaan, seperti penghargaan yang adil dan kesempatan untuk berkembang, dapat meningkatkan semangat karyawan dan memperkuat loyalitas mereka terhadap perusahaan.

Berdasarkan hasil observasi lapangan di Gudang Drop Center Shopee Express Nusantara Bekasi, terlihat bahwa banyak karyawan yang merasa kurang dihargai oleh atasan, terutama dalam hal penghargaan atas kinerja mereka. Hal ini berdampak pada rendahnya motivasi kerja dan cenderung membuat beberapa karyawan kurang proaktif dalam bekerja. Oleh karena itu, perusahaan perlu memberikan perhatian lebih terhadap aspek motivasi kerja, seperti penghargaan yang layak dan lingkungan kerja yang mendukung, agar karyawan dapat bekerja lebih optimal dan produktif (Odem et al., 2023:23).

Meskipun berbagai penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa fasilitas kerja dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sebagian besar studi tersebut berfokus pada sektor perbankan, jasa pemerintahan, dan wilayah di luar Jabodetabek, sementara studi khusus mengenai sektor logistik, terutama pada perusahaan *e-commerce* seperti Shopee Express Nusantara di wilayah industri padat seperti Bekasi, masih terbatas. Selain itu, belum banyak penelitian yang menggabungkan analisis fasilitas kerja dan motivasi kerja secara simultan untuk mengukur dampaknya terhadap kinerja karyawan dalam konteks logistik *e-commerce* yang memiliki karakteristik kerja yang dinamis dan berorientasi target.

Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan dalam hal konteks, objek, dan pendekatan, yaitu dengan mengeksplorasi secara empiris pengaruh fasilitas kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Shopee Express Nusantara di Drop Center Kota Bekasi, sebagai bagian dari strategi peningkatan efektivitas operasional perusahaan logistik berbasis teknologi di era digital.

Penelitian ini berfokus pada kinerja karyawan Shopee Express Nusantara di Drop Center Kota Bekasi yang mana berdasarkan uraian dari fenomena di atas terdapat fenomena terkait dengan kinerja karyawan. Kondisi ini tentunya menjadi

hal yang menarik untuk dibahas dan diteliti oleh peneliti. Berdasarkan pada uraian latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Fasilitas Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Shopee Express Nusantara di Drop Point Center Kota Bekasi”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Apakah fasilitas kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan PT Shopee Express Nusantara di Drop Center Kota Bekasi?
2. Apakah motivasi kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan PT Shopee Express Nusantara di Drop Center Kota Bekasi?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan PT Shopee Express Nusantara di Drop Center Kota Bekasi.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT Shopee Express Nusantara di Drop Center Kota Bekasi.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini juga dapat menjadi gambaran, informasi, pandangan dan saran dapat menjadikan perusahaan dan lembaga-lembaga lain dapat mengambil kebijakan dan masukan bagi permasalahan mereka terutama masalah yang penulis angkat ini. Peneliti ini juga dapat dijadikan salah satu referensi yang dapat dijadikan pertimbangan dalam pemecahan masalah dan dapat dijadikan bahan evaluasi, sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan maupun lembaga lainnya.

2. Bagi Karyawan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi karyawan dalam bentuk terciptanya lingkungan kerja yang lebih nyaman dan kondusif serta

sistem motivasi yang lebih adil dan transparan. Dengan adanya perbaikan fasilitas dan peningkatan motivasi, karyawan dapat bekerja dengan lebih optimal, merasa lebih dihargai, dan memiliki semangat kerja yang lebih tinggi.

1.5. Ruang Lingkup dan Pembatasan Masalah.

Penelitian ini membatasi ruang lingkup topik agar lebih terarah dan fokus dalam pembahasannya. Lokasi penelitian ditetapkan di PT. Shopee Express Nusantara Drop Center Kota Bekasi, yang terletak di Jalan Raya Kaliabang, Pergudangan Logos. Perusahaan ini dipilih karena memiliki jumlah karyawan yang cukup banyak dengan latar belakang yang beragam, yang bekerja dalam sistem operasional yang diatur dengan peraturan tertentu serta memiliki akses logistik yang strategis.

Penelitian ini secara khusus difokuskan pada kinerja karyawan dan faktor-faktor yang memengaruhinya. Adapun variabel yang diteliti dibatasi pada dua faktor utama, yaitu fasilitas kerja dan motivasi kerja. Pembatasan ini dilakukan untuk menjaga fokus penelitian dan relevansi terhadap permasalahan yang diangkat, serta merujuk pada teori-teori dan hasil penelitian terdahulu yang telah dijelaskan dalam latar belakang. Diharapkan dengan pembatasan ini, analisis yang dilakukan dapat lebih mendalam dan menghasilkan temuan yang akurat serta aplikatif.

1.6. Sistematika Penulisan

Pada penyusunan akripsi dalam penelitian ini dapat lebih sistematis dan lebih dipahami, maka sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berfungsi sebagai landasan dan acuan dalam melakukan penelitian. Bab ini memuat latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup atau batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini mengemukakan prinsip-prinsip yang memengaruhi dalam pembahasan yang berguna membantu gambaran langkah dan arah kerja penelitian. Berhubungan dengan topik yang dibahas yaitu fasilitas kerja, motivasi kerja dan kinerja karyawan, faktor-faktor yang memengaruhi variabel, indikator-indikator yang digunakan peneliti, hubungan berpengaruh antar variabel, kajian hasil penelitian terdahulu, ketepatan memilih dan kerangka pemikiran serta hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metodologi penelitian yang meliputi rancangan penelitian, hipotesis statistik, alat penelitian, dan teknik analisis data yang digunakan. Rancangan penelitian meliputi metode penelitian yang digunakan, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, serta teknik pengumpulan data. Instrumen untuk melakukan penelitian dan definisi operasional variabel. Metode analisis data meliputi analisis deskriptif, analisis statistik inferensial, dan pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, berisi tentang deskripsi objek penelitian yang mencakup gambaran umum objek penelitian, tempat dan waktu penelitian, deskripsi profil tentang responden dan deskripsi tanggapan responden. Selanjutnya peneliti memaparkan tentang analisis data output SmartPls, hasil dari penyelidikan yang telah dilakukan meliputi outer model, dan pengujian dengan menggunakan teori yang dipakai. Seterusnya ada pembahasan hasil penelitian ditunjukkan dengan keputusan yang lebih terperinci dalam bab tersebut.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir dalam proses penyusunan skripsi, kesimpulan dan saran meliputi ringkasan temuan utama, analisis penelitian dan pembahasan, serta pendapat yang ditawarkan untuk dipertimbangkan sebagai masukan yang akan digunakan oleh PT Shopee Express Nusantara di Drop Center Kota Bekasi