

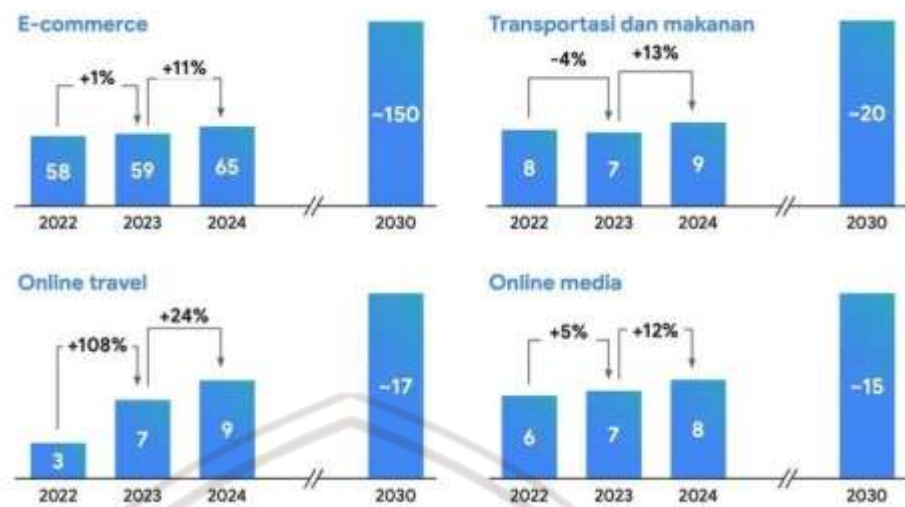
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor jasa dan logistik di Indonesia terus menunjukkan perkembangan yang signifikan sejalan dengan semakin tingginya aktivitas *e-commerce*, digitalisasi bisnis, dan perubahan perilaku konsumen. Meningkatnya transaksi belanja *online* menyebabkan kebutuhan jasa distribusi barang yang mengutamakan kecepatan, keamanan, serta ketepatan dalam waktu pengiriman semakin tinggi. Berdasarkan data (Statistik, 2024) dan (Asosiasi *E-Commerce*, 2023), nilai transaksi *e-commerce* Indonesia mengalami pertumbuhan yang konsisten dari tahun ke tahun. Fenomena tersebut mendorong sektor logistik sebagai sektor strategis dalam mendukung distribusi barang dan pertumbuhan ekonomi nasional. Dengan demikian, perusahaan ekspedisi dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan, efektivitas operasional, serta kualitas sumber daya manusia agar mampu memenuhi ekspektasi konsumen dan meningkatnya volume pengiriman barang.

Pertumbuhan industri logistik didukung oleh perkembangan teknologi informasi yang membuat kegiatan distribusi barang dapat dilaksanakan dengan cara yang lebih optimal, praktis, dan hemat waktu. Platform digital memudahkan masyarakat melakukan transaksi dan pelacakan barang secara *real time*.



Gambar 1.1 Data Google Temasek Ekonomi

(Sumber : Google Temasek, 2023).

Seperti Gambar 1.1 Diatas, Menurut laporan (Google, Temasek, 2023). Indonesia menempati posisi sebagai salah satu negara dengan ekosistem ekonomi digital terbesar di kawasan Asia Tenggara yang didukung oleh kontribusi terbesar dari sektor e-commerce. Kondisi ini meningkatkan kebutuhan tenaga kerja pada perusahaan jasa pengiriman yaitu Ninja Xpress, Shopee Express , J&T Express, SiCepat, dan AnterAja. Persaingan antarperusahaan ekspedisi juga semakin ketat sehingga perusahaan harus menjaga kualitas pelayanan agar mampu mempertahankan loyalitas pelanggan.

Dalam industri jasa, kualitas pelayanan menjadi faktor penting bagi kepuasan pelanggan dan keberlangsungan perusahaan. Menurut (Hidayat, 2026) Pelayanan yang baik tidak hanya dipengaruhi teknologi dan sistem operasional, tetapi dengan kualitas sumber daya manusia. Karyawan memiliki peran utama dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Jika kinerja karyawan menurun, maka kualitas pelayanan perusahaan juga akan menurun. Oleh karena itu, perusahaan jasa ekspedisi perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan agar pelayanan tetap optimal, target perusahaan tercapai, serta citra dan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan tetap terjaga.

Sumber daya manusia merupakan aset strategis yang sangat berperan dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan, khususnya pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan mengutamakan kualitas pelayanan. Menurut (Jaya et al., 2024), sumber daya manusia berperan sebagai penggerak utama dalam mewujudkan tujuan perusahaan, mengingat keberhasilan setiap kegiatan operasional sangat bergantung pada kemampuan dan produktivitas karyawan. Pada perusahaan ekspedisi, setiap karyawan dituntut memiliki kecepatan kerja, ketelitian, tanggung jawab yang tinggi, serta kesanggupan menyelesaikan pekerjaan meski dalam kondisi yang menekan. Besarnya volume pengiriman dan target distribusi harian mengharuskan perusahaan memiliki tenaga kerja yang disiplin dan profesional agar seluruh proses operasional dapat berjalan secara efektif. Di samping itu, perusahaan juga dituntut untuk mewujudkan kondisi lingkungan kerja yang mampu meningkatkan produktivitas agar karyawan dapat memberikan kinerja terbaiknya.

Salah satu faktor yang turut memengaruhi kinerja karyawan adalah disiplin kerja. Disiplin kerja menggambarkan sejauh mana karyawan patuh terhadap peraturan, prosedur, dan standar kerja yang berlaku, sebagai bentuk pengendalian perilaku untuk menjaga kelancaran operasional sekaligus mendukung tercapainya tujuan organisasi. Temuan (Afhandi & Wahyudi, 2025) menunjukkan bahwa tingginya angka absensi dan keterlambatan dapat menyebabkan menurunnya produktivitas kerja. Berbagai persoalan seperti ketidakhadiran tanpa keterangan, keterlambatan masuk kerja, maupun pelanggaran terhadap peraturan perusahaan masih sering dijumpai, sehingga berdampak pada penurunan kinerja individu sekaligus mengganggu koordinasi antaranggota tim.

Selain disiplin kerja, kompensasi berupa gaji juga menjadi faktor penting sebagai bentuk motivasi ekstrinsik bagi karyawan. Pemberian gaji yang layak, sesuai, dan tepat waktu dapat meningkatkan kepuasan kerja, loyalitas, serta komitmen karyawan terhadap perusahaan. Sebaliknya, jika kompensasi yang diterima tidak sebanding dengan beban kerja yang dijalankan, hal ini berpotensi menurunkan motivasi kerja yang pada akhirnya berdampak pada penurunan

kinerja. Penelitian oleh (Adam Triana Irawan et al., 2023) membuktikan bahwa kompensasi dan disiplin kerja secara bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan produktivitas kerja memerlukan keselarasan antara faktor internal dan faktor eksternal.

Kinerja karyawan dapat dimaknai sebagai tingkat keberhasilan seseorang dalam mencapai hasil kerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan, serta selaras dengan target dan standar yang ditetapkan perusahaan. Kinerja karyawan yang tinggi akan berkontribusi pada peningkatan efektivitas operasional, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan. Pada perusahaan ekspedisi, kinerja dapat diukur dari ketepatan waktu pengiriman, kecepatan pelayanan, ketelitian dalam mengelola barang, serta kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang telah ditentukan. Menurut (Dluha et al., 2026), kinerja karyawan dipengaruhi oleh sejumlah faktor, di antaranya kemampuan kerja, motivasi, disiplin, dan lingkungan kerja. Oleh karena itu, perusahaan perlu menciptakan kondisi kerja yang mendukung agar kinerja karyawan dapat terus meningkat sehingga tujuan operasional tercapai secara efektif dan efisien.

Sebagai salah satu perusahaan jasa ekspedisi yang terus berkembang di Indonesia, Shopee Express dihadapkan pada tantangan dalam menjaga kualitas pelayanan seiring meningkatnya permintaan jasa pengiriman barang. Shopee Express Hub Dayeuhkolot merupakan salah satu pusat distribusi dengan tingkat aktivitas operasional yang cukup tinggi karena melayani pengiriman barang dalam volume besar setiap harinya. Tingginya intensitas kegiatan operasional tersebut menuntut perusahaan untuk memastikan seluruh karyawan bekerja secara disiplin dan produktif agar target operasional dapat tercapai sesuai harapan. Meski demikian, dalam praktiknya masih dijumpai sejumlah kendala terkait kedisiplinan maupun kinerja karyawan. Kondisi ini menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan dalam menjaga stabilitas kegiatan operasional sekaligus mempertahankan kualitas pelayanan kepada pelanggan (Pamungkas, 2026).

Guna memperkuat fenomena yang menjadi dasar penelitian, peneliti melakukan observasi pendahuluan terhadap kondisi sumber daya manusia di Shopee Express Hub Dayeuhkolot pada tahun 2025. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh gambaran umum tentang karakteristik karyawan berdasarkan usia, jenis kelamin, masa kerja, dan jenis pekerjaan. Berdasarkan hasil observasi terhadap karakteristik responden, diketahui bahwa mayoritas karyawan Shopee Express Hub Dayeuhkolot berjenis kelamin laki-laki dan berada pada rentang usia produktif, yakni 18–30 tahun. Selain itu, sebagian besar responden bekerja pada bagian kurir dan sortir gudang, yang keduanya memiliki peran krusial dalam menunjang kelancaran proses operasional perusahaan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa perusahaan memerlukan sumber daya manusia dengan tingkat disiplin kerja yang tinggi, kemampuan bekerja secara cepat, serta ketahanan fisik dan mental yang memadai, mengingat karakteristik aktivitas operasional yang bersifat dinamis dan berorientasi pada ketepatan waktu pencapaian target. Di samping itu, mayoritas karyawan tercatat memiliki masa kerja antara 1–2 tahun, yang mencerminkan tingkat dinamika tenaga kerja yang relatif tinggi pada sektor jasa logistik. Oleh sebab itu, penerapan disiplin kerja yang konsisten serta sistem penggajian yang adil dan sesuai menjadi elemen penting dalam pengelolaan sumber daya manusia, guna mendukung peningkatan hasil kerja karyawan, efektivitas operasional, serta kualitas pelayanan di Shopee Express Hub Dayeuhkolot.

Untuk memperkuat temuan observasi awal tersebut, peneliti juga membagikan beberapa pertanyaan terhadap 10 karyawan Shopee Express Hub Dayeuhkolot. Ini dilakukan untuk memperoleh gambaran awal mengenai kondisi disiplin kerja, gaji, dan kinerja karyawan. Hasil tersebut disajikan pada Tabel 1.2 berikut:

Tabel 1.1 Observasi Awal Kinerja Pegawai

No	Pernyataan	Kondisi	Jumlah Responden	Persentase
1	Tingkat kepatuhan karyawan terhadap peraturan dan jam kerja perusahaan	Cukup	9	55%
		Belum Optimal	1	45%
2	Kesesuaian gaji yang diterima dengan pekerjaan dan tanggung jawab yang diberikan	Cukup	2	40%
		Belum Optimal	8	60%
3	Kemampuan karyawan dalam mencapai target pekerjaan yang ditetapkan perusahaan	Baik	5	50%
		Belum Optimal	5	50%

Berdasarkan hasil tabel 1.1, diperoleh gambaran bahwa kondisi kinerja karyawan masih menunjukkan variasi yang cukup signifikan. Sebagian karyawan telah mampu mematuhi peraturan dan jam kerja perusahaan, namun masih terdapat karyawan yang belum sepenuhnya mematuhi secara optimal. Selain itu, dalam aspek gaji, terlihat bahwa tidak semua karyawan merasa puas sehingga menunjukkan adanya ketidakseimbangan dalam produktivitas kerja. Dari sisi tanggung jawab, sebagian karyawan telah menjalankan tugas dengan baik, tetapi masih ditemukan adanya kecenderungan kurang optimal dalam menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu dan sesuai standar yang ditentukan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa hasil kerja karyawan belum sepenuhnya stabil dan optimal karena dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti keterlambatan masuk kerja, kurangnya kepatuhan terhadap aturan operasional, menurunnya semangat kerja akibat beban kerja yang tinggi, serta keluhan mengenai gaji dan insentif yang dianggap belum sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan. Kondisi tersebut dapat berdampak pada menurunnya kepuasan kerja, kualitas pelayanan, produktivitas, dan kepercayaan pelanggan. Oleh karena itu, disiplin kerja dan gaji menjadi faktor penting yang memengaruhi kinerja

karyawan, karena disiplin kerja dapat meningkatkan efektivitas operasional, sedangkan gaji yang sesuai dapat meningkatkan motivasi dan loyalitas karyawan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja dan gaji terhadap kinerja karyawan agar perusahaan dapat menetapkan kebijakan yang tepat dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan.

Sejumlah penelitian empiris menunjukkan hasil yang beragam terkait pengaruh disiplin kerja dan kompensasi terhadap hasil kerja karyawan. (Rahmadani et al., 2023) menemukan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan penelitian lain menunjukkan bahwa kompensasi tidak selalu berpengaruh langsung dan cenderung dipengaruhi oleh variabel lain seperti motivasi atau kepuasan kerja (Huzaifah & Erica, 2025). Selain itu, beberapa studi mengungkapkan bahwa disiplin dan kompensasi dapat memengaruhi hasil kerja melalui variabel *intervening*, seperti motivasi kerja (Dini Amalia, 2025). Perbedaan hasil ini menunjukkan bahwa hubungan antar variabel bersifat kontekstual dan dipengaruhi oleh karakteristik organisasi serta tenaga kerja.

Dengan demikian, masih ditemukan kesenjangan (*research gap*) dari kajian-kajian terdahulu. Mayoritas penelitian sebelumnya cenderung terfokus pada sektor perusahaan manufaktur maupun instansi pemerintah, sementara kajian yang mengambil objek perusahaan jasa ekspedisi terutama Shopee Express masih tergolong minim. Di samping itu, sejumlah penelitian terdahulu cenderung hanya mengkaji satu variabel bebas secara terpisah, misalnya disiplin kerja atau kompensasi, tanpa menguji pengaruh keduanya secara bersamaan terhadap kinerja karyawan. Adanya perbedaan objek kajian, kondisi lingkungan kerja, serta karakteristik khas perusahaan jasa logistik berpotensi menghasilkan temuan yang berbeda pula. Atas dasar itulah, penelitian ini dipandang perlu untuk dilakukan guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan spesifik terkait pengaruh disiplin kerja dan gaji terhadap hasil kerja karyawan pada perusahaan ekspedisi.

Urgensi penelitian ini juga didasari oleh karakteristik industri logistik yang serba dinamis, bergerak cepat, dan sangat berorientasi pada ketepatan waktu.

Kondisi tersebut membuat karyawan di sektor ini kerap menghadapi tekanan kerja yang relatif tinggi, sehingga dibutuhkan pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dan tepat sasaran. Melalui penelitian yang dilakukan di Shopee Express Hub Dayeuhkolot, diharapkan dapat diperoleh gambaran faktual mengenai praktik disiplin kerja, sistem penggajian, serta capaian kinerja karyawan di lapangan. Temuan dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan efektivitas kerja sekaligus kualitas pelayanan yang diberikan. Lebih lanjut, hasil kajian ini juga diharapkan dapat berfungsi sebagai bahan evaluasi untuk mendorong peningkatan kesejahteraan dan motivasi kerja karyawan.

Shopee Express Hub Dayeuhkolot dipilih sebagai objek penelitian karena memiliki aktivitas operasional yang tinggi dan berperan penting dalam proses distribusi barang. Sebagai perusahaan ekspedisi yang terus berkembang, Shopee Express perlu mengelola sumber daya manusia secara optimal agar mampu bersaing dengan perusahaan lain. Penelitian ini relevan karena berkaitan dengan peningkatan layanan logistik dan tantangan pengelolaan tenaga kerja di era digital. Selain itu, lokasi Dayeuhkolot dipilih karena mudah dijangkau dan memiliki kondisi yang sesuai dengan variabel yang diteliti.

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang bermanfaat, baik dari aspek teoretis maupun aspek praktis. Secara teoretis, temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan sekaligus turut mendukung perkembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh disiplin kerja dan tingkat gaji terhadap kinerja karyawan pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa logistik. Sementara itu, secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh pihak manajemen Shopee Express Hub Dayeuhkolot dalam menyusun maupun mengevaluasi kebijakan terkait disiplin kerja dan sistem penggajian, sehingga mampu mendorong peningkatan kinerja karyawan secara lebih optimal. Selain bermanfaat bagi perusahaan, penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan salah satu sumber rujukan oleh mahasiswa maupun

peneliti lain yang tertarik untuk mengkaji topik serupa dalam ranah manajemen sumber daya manusia.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Disiplin Kerja dan Gaji terhadap Kinerja karyawan

1.2 Identifikasi Masalah

1. Tingkat disiplin kerja karyawan belum sepenuhnya optimal dalam mendukung efektivitas kerja.
2. Sistem gaji yang diterapkan perusahaan diduga belum sepenuhnya memenuhi prinsip keadilan dan kelayakan bagi karyawan.
3. Kinerja karyawan diduga belum mencapai tingkat maksimal sesuai target yang ditetapkan perusahaan.
4. Disiplin kerja dan sistem gaji diduga memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

1.3 Batasan Masalah

Untuk memastikan penelitian berjalan secara terarah dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, batasan masalah dalam penelitian ini disusun sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilaksanakan di Shopee Express Hub Dayeuhkolot, Kabupaten Bandung, dengan objek penelitian berupa karyawan yang terlibat secara langsung dalam kegiatan operasional perusahaan.
2. Variabel yang dikaji dalam penelitian ini dibatasi pada Disiplin Kerja (X1), yang diukur melalui indikator ketepatan waktu, kepatuhan terhadap aturan, tanggung jawab, dan etika kerja, serta Gaji (X2), yang diukur melalui indikator kelayakan gaji, keadilan gaji, kesesuaian gaji, dan ketepatan waktu pembayaran gaji.
3. Variabel dependen dalam penelitian ini, yaitu Kinerja Karyawan (Y), diukur berdasarkan indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan.

4. Penelitian ini difokuskan pada analisis pengaruh Disiplin Kerja dan Gaji terhadap Kinerja Karyawan, baik secara parsial maupun simultan, sehingga tidak mencakup pembahasan mengenai faktor-faktor lain yang berpotensi memengaruhi kinerja karyawan.

1.4 Rumusan Masalah

1. Bagaimana disiplin kerja pada karyawan Shopee Express Hub Dayeuhkolot?
2. Bagaimana gaji pada karyawan Shopee Express Hub Dayeuhkolot?
3. Bagaimana kinerja karyawan Shopee Express Hub Dayeuhkolot?
4. Seberapa besar pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan?
5. Seberapa besar pengaruh gaji terhadap kinerja karyawan?
6. Seberapa besar pengaruh disiplin kerja dan gaji secara simultan terhadap kinerja karyawan?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja dan gaji terhadap kinerja karyawan. Secara lebih rinci, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui disiplin kerja karyawan pada Shopee Express Hub Dayeuhkolot Kabupaten Bandung, khususnya yang berkaitan dengan kepatuhan terhadap peraturan, ketepatan waktu kerja, dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas.
2. Untuk mengetahui kondisi gaji karyawan pada Shopee Express Hub Dayeuhkolot Kabupaten Bandung berdasarkan aspek kelayakan, keadilan, dan ketepatan waktu pemberian gaji.
3. Untuk mengetahui tingkat kinerja karyawan pada Shopee Express Hub Dayeuhkolot Kabupaten Bandung yang dilihat dari kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, dan kemampuan mencapai target perusahaan.
4. Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Shopee Express Hub Dayeuhkolot Kabupaten Bandung.

5. Untuk menganalisis sejauh mana pengaruh gaji terhadap kinerja karyawan yang bekerja di Shopee Express Hub Dayeuhkolot Kabupaten Bandung.
6. Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja dan gaji terhadap kinerja karyawan secara simultan pada Shopee Express Hub Dayeuhkolot Kabupaten Bandung.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang berarti, baik dari sisi teoritis, praktis, maupun akademis, terutama dalam mendukung pengembangan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia beserta penerapannya di lingkungan organisasi. Berikut ini diuraikan manfaat-manfaat yang ingin diperoleh dapat dihasilkan melalui penelitian ini.

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih bagi pengembangan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya yang berkaitan dengan disiplin kerja, gaji, dan kinerja karyawan. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan mampu memperluas pemahaman terkait pengaruh disiplin kerja dan pemberian gaji terhadap peningkatan kinerja karyawan, sekaligus memperkuat bukti empiris atas penerapan teori disiplin kerja dan keadilan kompensasi dalam konteks organisasi maupun perusahaan. Selain itu, temuan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dalam penyusunan model konseptual serta menjadi dasar bagi pengembangan penelitian-penelitian berikutnya.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Shopee Express Hub Dayeuhkolot Kabupaten Bandung

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan sekaligus pertimbangan bagi perusahaan dalam menyusun kebijakan yang berorientasi pada peningkatan kinerja karyawan, terutama melalui penguatan penerapan disiplin kerja serta

perbaiki sistem penggajian agar lebih sesuai dengan kondisi dan kebutuhan karyawan.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan, memperluas pengetahuan, serta memberikan pengalaman langsung dalam pelaksanaan penelitian ilmiah, khususnya pada bidang Manajemen Sumber Daya Manusia. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kondisi kerja pada perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa ekspedisi.

3. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai referensi, sumber informasi, maupun bahan kajian bagi kalangan akademisi yang ingin melakukan penelitian lanjutan mengenai keterkaitan antara disiplin kerja, gaji, dan kinerja karyawan, baik pada sektor jasa maupun sektor logistik.

