

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Ninja Express merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa ekspedisi yang cukup sukses dalam pengiriman dan penerimaan barang yang kini sudah ada di Kota Kupang. Masuknya Ninja Express ke Kota Kupang ini di dorong oleh besarnya potensi pasar yang melakukan berbagai cara pemasaran untuk menarik konsumen menggunakan jasanya. Ninja Express sendiri lebih mengedepankan layanan teknologi yang modern. Semakin besar sebuah perusahaan semakin banyak juga karyawan yang dibutuhkan. Melakukan manajemen karyawan menjadi salah satu tantangan yang harus dihadapi perusahaan sumber daya manusia.

Sumber daya manusia yang berkualitas merupakan poin utama yang dibutuhkan pada era globalisasi. Setiap organisasi berharap sumber daya yang ada dalam organisasi mampu bekerja dengan baik dan benar supaya tujuan perusahaan tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Dalam mengelola suatu organisasi tidak terlepas dari sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja. Pendayagunaan sumber daya manusia yang tepat menyangkut pemahaman terhadap kebutuhan individu maupun organisasional agar potensi sumber daya manusia dapat dicermati secara penuh.

Keberhasilan suatu perusahaan tidak selalu diukur oleh seberapa besar uang yang dimiliki melainkan hal yang lebih penting yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) yang berada di perusahaan. Dalam era globalisasi saat ini sangat diperlukan SDM yang bermutu karena maju mundurnya suatu perusahaan sangat tergantung pada kualitas SDM atau karyawannya. Semakin baik kualitas karyawan suatu perusahaan maka semakin tinggi daya saing perusahaan terhadap perusahaan lain. Karyawan adalah aset berharga yang perlu diperhatikan dan dibina dengan baik sehingga perusahaan harus memperhatikan setiap detail program-program yang berkaitan dengan perkembangan sumber daya manusia guna menghasilkan karyawan yang kompeten dan berdaya saing tinggi. Pada prosesnya prestasi perusahaan ataupun kinerja perusahaan mengalami pasang surut sejalan dengan naik turunnya kinerja karyawan perusahaan itu sendiri.

Banyak perusahaan dari bidang jasa menggunakan kesempatan untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya, seperti perusahaan jasa pengiriman barang. Jasa pengiriman barang sangat dibutuhkan oleh masyarakat terlebih lagi banyak masyarakat yang telah disibukan oleh kegiatan sehari-hari sehingga menimbulkan tuntutan untuk memenuhi kebutuhannya dengan praktis dan cepat. Pengiriman barang yang dilakukan masyarakat dapat berupa barang pribadi maupun barang untuk keperluan bisnis, masyarakat akan mengirimkan barangnya dari satu tempat ke tempat lainnya, sehingga keberadaan jasa pengirim memberikan dampak positif kepada masyarakat. Saat ini banyak perusahaan yang melakukan pengiriman barang dengan menggunakan perusahaan di bidang jasa

pengiriman agar mempermudah tugasnya, salah satu yang membutuhkan jasa pengiriman adalah perdagangan elektronik.

Komitmen organisasi sangatlah penting mengingat besar jumlah karyawan yang bekerja diperusahaan,kantor maupun instansi tersebut agar dapat tercipta situasi yang diinginkan. Komitmen organisasi adalah sebagai suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi, Robbins dan Judge (2015: 47).Komitmen organisasi di bangun atas dasar kepercayaan pekerja, nilai-nilai organisasi, kerelaan pekerja membantu mewujudkan tujuan organisasi dan untuk tetap menjadi anggota organisasi. Kesiediaan karyawan untuk bertahan dengan sebuah perusahaan di waktu yang akan datang kerap kali mencerminkan kepercayaan karyawan terhadap suatu organisasi dan ingin melanjutkan dengan aktif mengambil bagian didalamnya. Oleh karena itu komitmen organisasi akan menimbulkan rasa ikut memiliki bagi karyawan terhadap organisasi. Jika karyawan merasa dirinya terikat dengan nilai-nilai organisasi yang ada maka karyawan akan merasa senang dalam bekerja.

Faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi yakni etos kerja. Faktor etos kerja merupakan semangat kerja yang menjadi ciri khas dan keyakinan seseorang atau suatu kelompok untuk mengerjakan sesuatu hal secara optimal, lebih baik untuk mencapai kuantitas dan kualitas kerja yang sesempurna mungkin. Etika atau etos kerja sangat menekankan pendekatan yang kritis dalam melihat dan mengamati nilai dan norma moral serta permasalahan-permasalahan yang akan timbul dalam kaitan dengan

nilai dan norma moral itu sendiri. Etos kerja berkaitan pula dengan komitmen organisasi sebab kondisi komitmen organisasi yang baik dapat dipengaruhi oleh etos kerja yang baik pula, etos kerja sebagai suatu tindakan dalam mencapai komitmen organisasi yang diinginkan, Prabowati (2012:283).

Selanjutnya yang mempengaruhi komitmen organisasi adalah motivasi kerja karyawan, karena motivasi dalam diri karyawan sangat diperlukan untuk dapat meningkatkan komitmen suatu organisasi. Dengan adanya motivasi kerja karyawan akan terdorong untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik dari sebelumnya. Motivasi kerja adalah suatu faktor yang mendorong karyawan agar lebih produktif dalam melaksanakan pekerjaan guna mencapai tujuan dan hasil yang optimal. Dengan adanya motivasi kerja, karyawan akan memberikan perhatiannya yang mengarah pada tujuan tertentu dengan penuh komitmen sampai tercapainya suatu tujuan termasuk dengan memberikan kompensasi yang sesuai dengan harapan karyawan.

Kompensasi merupakan faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi, karena dengan memberikan kompensasi dapat memuaskan dan memotivasi karyawan untuk bekerja. Besar kecilnya kompensasi akan berdampak terhadap prestasi kerja karyawan, apabila system kompensasi yang diberikan perusahaan terhadap karyawan cukup adil, akan mendorong karyawan lebih baik dalam pekerjaan yang diberikan perusahaan. Dalam pemberian kompensasi kadang menimbulkan kecemburuan sosial antara karyawan satu dengan karyawan lainnya, jika pemberian kompensasi tidak adil dan baik, yang akan mengakibatkan menurunnya tingkat kinerja para

karyawan yang merasa tidak diperlakukan secara adil dalam pemberian kompensasi. Kondisi ini akan mengakibatkan karyawan tidak produktif dalam bekerja dan pekerjaan akan sering selesai tidak tepat waktu. Hal ini sangat merugikan bagi perusahaan karena merasa tidak efektif, efisien, dan optimal.

Komitmen organisasi sangatlah penting karena komitmen organisasi mengikat karyawan untuk tetap setia bekerja dengan menjalankan tujuan dan aturan-aturan yang ada, namun saat ini banyak karyawan atau pekerja yang tidak berkomitmen. Bagi perusahaan komitmen para karyawan harus diperhatikan, karena dengan adanya komitmen karyawan nantinya dapat berpengaruh pada kinerjanya. Namun pada kenyataannya banyak organisasi atau perusahaan yang kurang memperhatikan mengenai komitmen organisasi pada karyawan maka tujuan yang akan dicapai kurang maksimal. Komitmen karyawan yang rendah membuat karyawan tidak semangat untuk bekerja secara optimal dan lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini hasil wawancara dengan pemilik Ninja Express Tofa Kota Kupang :

**Tabel 1.1**

**Wawancara Awal Komitmen Organisasi Pada Kantor  
Ninja Express Tofa Kota Kupang**

| <b>N0</b> | <b>Pertanyaan</b>                                                                                | <b>Jawaban</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.        | Apakah semua karyawan di Ninja Express selalu berinisiatif melakukan pekerjaannya masing-masing? | Untuk karyawan tidak semua berinisiatif. Sebagian karyawan yang masuk kerja tepat waktu pada kantor ninja express dengan sendirinya langsung menyiapkan barang untuk diantarkan ke tempat tujuan. Tetapi masih banyak karyawan yang tidak punya inisiatif dalam pekerjaan, lebih banyak waktu untuk bercerita kemudian baru melakukan pekerjaan. |
| 2.        | Apakah semua karyawan setia dalam menjalankan pekerjaan di Ninja Express Tofa Kota Kupang?       | Tidak semua karyawan setia dengan pekerjaan karena ada karyawan yang tidak taat dengan peraturan, membuat pesanan atau paketan yang akan diantarkan ke alamat tujuan tersebut mengalami keterlambatan.                                                                                                                                           |
| 3.        | Apakah semua karyawan selalu bekerja secara total?                                               | Tidak semua karyawan bekerja secara total. Karena tidak semua barang yang diantarkan itu selesai. Ada kemungkinan barang yang sudah pesan dibatalkan kembali.                                                                                                                                                                                    |
| 4.        | Apakah semua karyawan selalu bekerja secara optimal                                              | Untuk karyawan diperusahaan ini tidak semua bekerja optimal. Pada saat adanya lonjakan pengiriman yang akan menyebabkan sebagian karyawan tidak selalu fokus memberikan layanan dan jasa untuk konsumen.                                                                                                                                         |

*Sumber : Wawancara Pemilik Ninja Express Tofa, 2022*

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa tidak semua karyawan di ninja express ini selalu berinisiatif dan setia dalam menjalankan pekerjaannya. Karena sebagian karyawan saja yang masuk kerja tepat waktu sesuai peraturan yang berlaku pada perusahaan dan lebih banyak karyawan yang terlambat masuk kerja dan membuang waktu lebih banyak untuk bercerita sesama karyawan mengakibatkan barang pesanan yang akan diantarkan ke tempat tujuan mengalami keterlambatan.

Tidak semua karyawan taat pada peraturan, tanggung jawab pada perusahaan, dan dapat dipercaya karena ada karyawan yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang jelas dan juga karyawan yang tidak jujur yang

berakibat para karyawan tidak fokus memberi layanan dan jasa untuk konsumen.

Karyawan yang memiliki etos kerja akan merasakan dan memahami betapa berharganya waktu yang akan dilewati tanpa ada tindakan yang bermanfaat dalam pekerjaan yang dilakukannya. Tekad dan dedikasi terhadap pekerjaan yang dilakukan, membuat karyawan mendapat nilai lebih dari karyawan lain. Sehingga dapat meningkatkan kesuksesan karir jika karyawan menggunakan waktu bekerja dengan baik pada Kantor Ninja Express. Berikut adalah hasil wawancara dengan Bapak Vinsensius Mari selaku pemilik Ninja Express.

**Tabel 1.2**

**Wawancara Awal Etos Kerja Pada Kantor Ninja Express Tofa Kota Kupang**

| <b>No</b> | <b>Pertanyaan</b>                                            | <b>Jawaban</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.        | Apakah semua karyawan selalu bekerja dengan penuh kesadaran? | Semua karyawan bekerja dengan penuh kesadaran dan kesanggupan dalam menghadapi pekerjaan di Ninja Express hanya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2.        | Apakah semua karyawan selalu semangat bekerja?               | Dalam melaksanakan suatu pekerjaan harus membutuhkan semangat dari dalam diri karyawan. Untuk karyawan di Ninja Express ini tidak semua karyawan semangat dalam pekerjaannya dikarenakan apabila karyawan ada gangguan atau sakit yang menimpah dirinya yang membuat karyawan tidak semangat.<br>Sebagian karyawan di Ninja Express juga semangat bekerja jika adanya komunikasi yang baik antara karyawan atau pun antara karyawan dengan atasan perusahaan. Jika adanya bonus yang diberikan perusahaan juga akan menambah semangat kerja karyawan. |
| 3.        | Apakah semua karyawan mempunyai                              | Semua mempunyai kemauan bekerja. Selain untuk dapat memperoleh upah karyawan mau bekerja pada perusahaan ini karena para                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| No | Pertanyaan                                           | Jawaban                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | kemauan untuk bekerja?                               | karyawan dapat atau mampu mengelola system yang ada seperti Hp Android dan juga komputer untuk mengusahakan agar tercapainya kepentingan perusahaan yang lebih mudah dan cepat dalam mengantarkan pesanan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 4. | Apakah semua karyawan selalu disiplin dalam bekerja? | Tidak semua karyawan di perusahaan ini disiplin dalam pekerjaan. Masih ada karyawan yang masuk kerja terlambat dan juga ada karyawan yang tidak masuk kerja tanpa ada pemberitahuan yang jelas pada pihak perusahaan atau atasan. Dan juga karyawan tidak memanfaatkan jam kerja yang ada untuk mengerjakan tugasnya secara sungguh-sungguh tetapi lebih banyak waktu yang terbuang sia-sia untuk bercerita sesama karyawan. Untuk karyawan yang absen berhari-hari akan mendapatkan surat panggilan dan juga potongan gaji harian Rp 150.000 bagi karyawan tetap. |

Sumber : Wawancara Pemilik Ninja Express Tofa 2022

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan bahwa pencapaian etos kerja pada kantor Ninja Express Tofa belum maksimal. Keempat indikator tersebut menunjukkan trend yang kurang baik. Kesadaran karyawan dalam bekerja sudah lumayan baik karena ingin memenuhi kebutuhan hidupnya setiap hari. Untuk semangat bekerja juga belum maksimal karena ada karyawan yang tidak semangat jika ada gangguan kesehatan (kurang enak badan) yang akan menyebabkan semangat kerja karyawan menurun. Jika ada karyawan yang belum memahami sistem tersebut akan menjadi hambatan tercapainya kepentingan perusahaan dalam pengantaran paket atau pesanan. Kemudian dari data tersebut etos kerja karyawan dapat dikatakan rendah ditunjukkan dari hasil pengamatan di Kantor Ninja Express Tofa yang mana peneliti menemukan beberapa karyawan tidak memanfaatkan jam kerja yang

ada, karyawan juga memiliki ketekunan yang rendah, tanggung jawab yang rendah pula, dan tidak menunjukkan kemampuan profesional dalam bekerja.

Motivasi secara sederhana mendorong karyawan dalam melakukan kegiatan-kegiatan tertentu yang akan mewujudkan suatu perilaku mencapai tujuan kepuasan karyawan untuk mendapatkan penghasilan guna memenuhi kebutuhan hidup dan juga memperbanyak pengalaman bekerja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 orang karyawan Ninja Express mereka menyampaikan bahwa : masih ada karyawan yang tidak memanfaatkan waktu kerjanya dengan baik. Kadang-kadang tidak mengenal waktu dalam melakukan hal-hal yang kurang penting bagi perusahaan. Untuk karyawan juga harus memiliki keahlian dalam bekerja, tanpa adanya keahlian akan membuat karyawan sendiri bingung melakukan suatu pekerjaan dan juga merugikan perusahaan. Karyawan yang bekerja di Ninja Express memiliki kemauan bekerja tanpa adanya paksaan, karena dapat membantu karyawan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya dan mendapatkan sesuatu yang lebih baik pula. Dan juga karyawan melakukan pekerjaannya dengan sungguh-sungguh tanpa mengenal lelah serta mengutamakan kepuasan hasil pada setiap kegiatan yang dilakukan.

Kompensasi terbagi menjadi 2 yaitu kompensasi finansial dan kompensasi non-finansial, dimana kompensasi finansial terbagi lagi menjadi dua bagian yaitu kompensasi langsung berupa gaji atau upah, dan kompensasi tidak langsung berupa tunjangan, dan kompensasi non-finansial dalam bentuk insentif. Dapat dilihat pada table 1.3 dibawah ini :

**Tabel 1.3**

**Kompensasi Pada Kantor Ninja Exppress Tofa  
Kota Kupang**

| No | KOMPENSASI                                                    | TOTAL                        |
|----|---------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 1. | Upah<br>➤ Karyawan tidak tetap/hari                           | Rp 82.600                    |
| 2. | Gaji<br>➤ Karyawan Tetap/bulan                                | Rp. 2.150.000                |
| 3. | THR<br>➤ Untuk Karyawan Tetap<br>➤ Untuk Karyawan Tidak Tetap | Rp. 2.150.000<br>Rp. 500.000 |

*Sumber : Wawancara Pemilik Ninja Express Tofa, 2021*

Berdasarkan Tabel 1.3 menunjukkan bahwa upah karyawan tidak tetap dan gaji karyawan tetap belum maksimum. Untuk setiap tahunnya THR diterima satu kali dengan Karyawan tetap THR lebih besar dari karyawan tidak tetap. THR karyawan tetap sebesar Rp 2.150.000 dan bagi karyawan tidak tetap Rp 500.000. Upah yang diterima karyawan sebagai pengganti kontribusi jasa mereka pada perusahaan. Untuk fasilitas yang disediakan perusahaan hanya mobil dan biaya transportasinya ditanggung oleh perusahaan tetapi karyawan yang menggunakan kendaraan roda dua biaya transportasi ditanggung sendiri. Dalam pemberian hadiah yang bersifat uang merupakan kompensasi yang diberikan kepada karyawan sebagai penghargaan dari pelayanan mereka.

Selain fenomena di atas penelitian dilakukan karena adanya research gap pada penelitian sebelum sebagai berikut:

Menurut Cahyadi (2018) hasil penelitian mengemukakan variabel etos kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi. Sinamo (2015) mengemukakan variabel etos kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi.

Menurut Ayu Brahmasari dan Agus Suprayitno (2018) menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Suwardi dan Joko Utomo (2012) mengemukakan variable motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Adnyani (2011) menyatakan bahwa kompensasi sangat erat hubungannya dengan komitmen organisasi dengan hasil penelitian yang menunjukkan positif signifikan antara kedua variabel. Menurut Ahmad (2013) hasil penelitian mengemukakan bahwa kompensasi tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi.

Berdasarkan fenomena dan *research gap* yang ada, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Etos Kerja, Motivasi Kerja, dan Kompensasi terhadap Komitmen Organisasi pada Kantor Expedisi Ninja Express Tofa di Kota Kupang”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran etos kerja, motivasi kerja, kompensasi, dan komitmen organisasi pada Kantor Ninja Express Tofa, di Kota Kupang?
2. Apakah etos kerja, motivasi kerja, dan kompensasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi pada Kantor Ninja Express Tofa, di Kota Kupang?

3. Apakah etos kerja, motivasi kerja, dan kompensasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi pada Kantor Expedisi Ninja Express Tofa, di Kota Kupang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui gambaran tentang etos kerja, motivasi kerja, kompensasi, dan komitmen organisasi pada Kantor Expedisi Ninja Express Tofa, di Kota Kupang.
2. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh etos kerja, motivasi kerja dan kompensasi secara parsial terhadap komitmen organisasi di Kantor Expedisi Ninja Express Tofa, di Kota Kupang.
3. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh etos kerja, motivasi kerja, dan kompensasi secara simultan terhadap komitmen organisasi di Kantor Expedisi Ninja Express Tofa, di Kota Kupang.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Perusahaan Ninja Express

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana dan pertimbangan bagi manajemen Ninja Express Tofa Kota Kupang dalam menetapkan kebijakan berkaitan dengan etos kerja, motivasi kerja, dan kompensasi yang diberikan Kantor Expedisi Ninja Express Tofa Kota Kupang.

## 2. Bagi Peneliti

Untuk menyelidiki keadaan, alasan, dan konsekuensi terhadap suatu keadaan khusus.

## 3. Bagi Peneliti lain

Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan bagi penelitian selanjutnya dan menjadi referensi dalam rangka mengaji masalah yang sama.