

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja karyawan sangat penting untuk daya saing dan keberlanjutan organisasi di era globalisasi dan transformasi digital yang pesat. Perubahan teknologi, dinamika pasar, dan tuntutan pelanggan yang semakin kompleks menuntut sumber daya manusia yang fleksibel dan produktif. (Runa, 2020) menyatakan bahwa gaya kepemimpinan dan motivasi kerja adalah dua komponen utama yang secara signifikan memengaruhi kepuasan karyawan dan kinerja mereka di tempat kerja. Karyawan yang termotivasi dan dipimpin dengan baik cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik, yang membantu organisasi mencapai tujuan.

Kinerja karyawan merupakan fondasi penting dalam menentukan keberhasilan operasional suatu perusahaan. Kinerja yang optimal tidak hanya mencerminkan kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas, tetapi juga mencerminkan efisiensi dan efektivitas organisasi secara keseluruhan. Menurut (Lukman Hakim Sangapan1, 2025) kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti motivasi, keterampilan, dan kondisi lingkungan kerja, yang jika dikelola dengan baik akan meningkatkan produktivitas dan daya saing perusahaan.

Kinerja karyawan merupakan aspek krusial yang menentukan keberhasilan operasional dan daya saing perusahaan. Berbagai survei dan penelitian menunjukkan bahwa pemantauan dan peningkatan kinerja karyawan secara sistematis sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi. Salah satu studi yang relevan dilakukan oleh (Ahmad Fadel Khawari1, 2024) pada sebuah perusahaan startup. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa tingkat keterlibatan karyawan mencapai 90,9%, kepuasan kerja sebesar 77,3%, dan kinerja karyawan mencapai 95,5%. Temuan ini mengindikasikan bahwa keterlibatan dan kepuasan karyawan berkontribusi positif terhadap peningkatan kinerja. Namun, meskipun indikator tersebut tinggi, sekitar 54,5% karyawan masih mengalami burnout, menunjukkan

perlunya perhatian berkelanjutan terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan.

Dalam studi ini, teori Resource Based View digunakan sebagai dasar untuk menganalisis pengaruh efisiensi proses pengiriman dan pemanfaatan teknologi terhadap kinerja karyawan melalui keunggulan kompetitif. Teori RBV menekankan bahwa keunggulan kompetitif yang berkelanjutan dicapai melalui pemanfaatan sumber daya internal perusahaan yang bernilai, langka, tak tertandingi, dan terorganisasi dengan baik. Penelitian oleh (Alifyanda, 2024) menunjukkan bahwa penggunaan teknologi secara signifikan berpengaruh terhadap fleksibilitas kerja dan peningkatan kinerja karyawan. Respons ini diperkuat oleh keunggulan bersaing yang dihasilkan perusahaan melalui sistem pengiriman yang cepat dan tepat waktu. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah efisiensi pengiriman barang dan penggunaan teknologi melalui keunggulan bersaing.

Dalam beberapa tahun terakhir, efisiensi proses pengiriman telah menjadi aspek penting dalam dunia logistik dan operasional perusahaan. Efisiensi dalam proses pengiriman merupakan faktor krusial dalam meningkatkan kinerja karyawan, terutama dalam sektor logistik. Proses pengiriman yang efisien, seperti pengurangan waktu tunggu dan optimalisasi rute, dapat meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja karyawan. Dalam penelitian (Alifyanda, 2024b) yang menunjukkan bahwa efisiensi operasional berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan di sektor logistik.

Perubahan zaman telah menciptakan banyak hal baru dan lebih baik. Misalnya saja perkembangan pada ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK). Perkembangan ini telah menyebabkan ledakan teknologi yang memainkan peran penting dalam penelitian. Adopsi teknologi informasi yang tepat dapat mempercepat proses kerja dan meningkatkan akurasi, yang pada akhirnya berdampak positif pada kinerja karyawan. Perkembangan teknologi menyebabkan perubahan dalam segala hal terutama dalam memudahkan pencarian informasi. Saat ini, teknologi mempunyai kemampuan untuk meminimalisir segalanya (Ahmad Fadel Khawari1, 2024)

Menurut (Muljono *et al.*, 2022) keunggulan bersaing berkelanjutan adalah kemampuan perusahaan untuk mempertahankan posisi kompetitifnya dalam jangka panjang melalui strategi yang adaptif terhadap perubahan lingkungan bisnis. Dalam penelitian mereka, strategi yang efektif mencakup inovasi berkelanjutan dan diversifikasi produk, yang memungkinkan perusahaan untuk membedakan diri dari pesaing dan mengurangi risiko imitasi. Keunggulan bersaing ini tidak hanya bergantung pada sumber daya internal, tetapi juga pada kemampuan perusahaan untuk beradaptasi dengan dinamika pasar dan kebutuhan pelanggan yang terus berubah.

Variabel Efisiensi proses Pengiriman, dan Penggunaan Teknologi terhadap Kinerja Karyawan melalui Keunggulan Bersaing yang digunakan dalam penelitian ini merupakan hasil pengembangan model penelitian yang dilakukan oleh (Manajemen & Ekonomi, 2023; Serlin Serang, 2025b) dan selanjutnya hasil dari pengembangan konsep tersebut akan dibentuk menjadi kerangka konseptual dengan menggunakan Theory Behavior. Model kerangka konseptual ini selanjutnya akan diujikan pada Shopee Express. Shopee Express adalah layanan pengiriman yang dioperasikan oleh Shopee, platform e-commerce terbesar di Asia Tenggara dan Taiwan. Layanan ini dirancang untuk memberikan solusi logistik yang cepat, andal, dan efisien bagi para penjual dan pembeli di ekosistem Shopee.

Shopee Express menangani pengiriman barang mulai dari proses pengambilan, penyortiran, hingga pengantaran paket ke konsumen akhir. Dengan mengintegrasikan teknologi digital dan sistem manajemen logistik yang canggih, Shopee Express bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pengiriman yang tepat waktu dan pelacakan paket secara real-time. Layanan ini menjadi bagian penting dari strategi Shopee untuk memperkuat keunggulan bersaingnya di pasar e-commerce yang sangat kompetitif, khususnya dengan meningkatkan efisiensi proses pengiriman dan penggunaan teknologi dalam operasionalnya. Berdasarkan uraian yang telah disampaikan oleh peneliti, maka peneliti tertarik untuk mengembangkan penelitian pada objek yang sudah dijelaskan dengan judul **“Pengaruh Efisiensi Proses Pengiriman Dan Penggunaan**

Teknologi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Keunggulan Bersaing Sebagai Variabel Intervening Pada Shopee Express“.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah efisiensi proses pengiriman berpengaruh terhadap keunggulan bersaing pada Shopee Express?
2. Apakah penggunaan teknologi berpengaruh terhadap keunggulan bersaing pada Shopee Express?
3. Apakah efisiensi proses pengiriman berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Shopee Express?
4. Apakah penggunaan teknologi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Shopee Express?
5. Apakah keunggulan bersaing berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Shopee Express?
6. Apakah keunggulan berperan sebagai variabel intervening dalam hubungan efisiensi proses pengiriman dan penggunaan teknologi terhadap kinerja karyawan pada Shopee Express?
7. Apakah keunggulan bersaing berperan sebagai variabel intervening dalam hubungan antara penggunaan teknologi terhadap kinerja karyawan di Shopee Express?

1.3 Batasan Penelitian

Penelitian ini dibatasi pada suatu perusahaan logistik di Indonesia dengan fokus pada pengaruh strategi bisnis dan penetapan harga terhadap keunggulan bersaing, serta peran mediasi dari kualitas pelayanan. Variabel lain diluar ketiga aspek tersebut tidak dianalisis, dan keunggulan bersaing yang dimaksud dibatasi pada aspek non-finansial seperti kepuasan dan loyalitas pelanggan. Studi ini tidak mencakup pengaruh faktor eksternal seperti regulasi pemerintah atau kondisi ekonomi makro.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, adapun tujuan diadakan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh efisiensi proses pengiriman terhadap keunggulan bersaing pada Shopee Express.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh penggunaan teknologi terhadap keunggulan bersaing pada Shopee Express.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh efisiensi proses pengiriman terhadap kinerja karyawan pada Shopee Express.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh penggunaan teknologi terhadap kinerja karyawan pada Shopee Express.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh keunggulan bersaing terhadap kinerja karyawan pada Shopee Express.
6. Untuk menguji dan menganalisis peran keunggulan bersaing sebagai variabel intervening dalam hubungan antara efisiensi proses pengiriman terhadap kinerja karyawan pada Shopee Express.
7. Untuk menguji dan menganalisis peran keunggulan bersaing sebagai variabel intervening dalam hubungan antara penggunaan teknologi terhadap kinerja karyawan pada Shopee Express.

1.5 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan memiliki manfaat penelitian antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini sangat diharapkan dapat memberikan kontribusi yang besar terhadap pengembangan teori manajemen operasional, khususnya dalam memahami hubungan antar efisiensi proses, teknologi, kinerja karyawan, dan keunggulan bersaing.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan untuk manajemen Shopee Express dalam merumuskan strategi peningkatan efisiensi operasional dan pemanfaatan teknologi secara optimal untuk meningkatkan sebuah daya saing dari sebuah perusahaan melalui peningkatn kriteria karyawan.

3. Manfaat Akademis.

hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa, dosen, dan peneliti yang ingin melakukan sebuah studi lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang dapat memengaruhi keunggulan bersaing dalam dunia industri logistik dan pengiriman.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pengertian dan pemahaman penulisan ini, maka penulis menyusun dalam suatu sistematika penulisan sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi mengenai latar belakang masalah yang menjadi acuan penelitian dann landasan penelitian. Adanya rumusan masalah yang menjadi fokus pada orientasi penelitian, selain itu terdapat batasan masalah agar sebuah penelitian yang dilakukan tidak menyimpang dari rumusan masalah. Serta terdapat tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Dan sistematika penulisan yang berisi uraian singkat proses penulisan tugas akhir ini lebih terarah.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan pembahasan penelitian yang diperkuat dengan menunjukan hasil penelitian sebelumnya. Teori-teori tersebut diperoleh dari buku-buku referensi serta sumber informasi lain yang terkait dengan pembahasan penelitian.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang mengenai langkah-langkah yang dilakukan oleh penulis dalam melakukan penelitian dan penulisan laporan penelitian. Agar hasil yang dicapai tepat, maka diperlukan langkah-langkah penelitian yang terstruktur dan terarah, sehingga hasil yang diperoleh tidak menyimpang dari tujuan awal.

4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisis dari hasil pengamatan, pengumpulan dan pengolahan data sehingga hasil yang dicapai selama penelitian dan pembuatan laporan penelitian.

5. BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari pokok-pokok bahasan yang disertai dengan saran-saran bagi pihak terkait sebagai objek penelitian untuk memperbaiki kekurangan yang ada dan untuk perkembangan dimasa yang akan datang.