**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1. Latar Belakang**

Pelayanan di bidang jasa pengiriman barang sangat di butuhkan oleh banyak masyarakat dengan perkembangan era globalisasi yang semakin maju dengan teknologi yang semakin berkembang memberikan kemudahan bagi kita untuk melakukan transaksi online atau disebut dengan e-commerce Menurut Jony Wong (2010:33) e-commerce adalah pembelian, penjualan dan pemasaran barang serta jasa melalui sistem elektronik. Seperti radio, televisi dan jaringan computer atau internet. Jadi e-commerce adalah proses transaksi jual beli yang dilakukan melalui internet dimana website digunakan sebagai wadah untuk melakukan proses tersebut.

Semakin tinggi minat dalam e-commerce maka semakin tinggi pula jasa dalam bidang pengiriman atau distribusi. Secara umum distribusi merupakan suatu aspek yang penting dalam pemasaran. Dissi lain distribusi juga suatu kegiatan pemasaran yang berguna untuk melancarkan kegiatan penyaluran barang dari seorang produsen kepada konsumen (Wikipedia, 2014). Menurut Kotler dalam Wowor (2013:7) saluran dsitribusi merupakan suatu kelompok perantara yang berhubungan erat satu sama lain dan yang menyalurkan produk-produk kepada pembeli. Menurut Winardi dalam wowor (2013-7) saluran distribusi adalah saluran yang digunakan oleh produsen untuk menyalurkan barang tersebut dari produsen sampai ke konsumen atau pemakai industri.

Pelayanan jasa pengiriman barang Menurut Moenir dalam Yudha (2011:17) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sedangkan menurut Tjiptono dalam Yudha (2011:17) jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang di tawarkan untuk dijual. Secara umum pelayanan jasa pengiriman barang adalah segala upaya yang diselenggarakan atau dilaksanakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memberikan pelayanan secara efektif dan efisien.

PT. Niaga Karya Abadi atau disebut dengan J & T adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman logistik dan berbasis perkembangan system IT yang berdiri sejak Agustus 2015, pendirinya adalah mantan CEO OPPO Indonesia Mr. Jet Lee beserta pendiri OPPO internasional Mr. Tony Chen. J&T Express menggunakan system IT yang termutakhir untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

J&T Express juga menggandeng beberapa pihak dalam membangun infrastrukturnya. Dengan berafiliasi denga Garuda Indonesia Cargo unutk jalur pengiriman udara, J&T Express juga menggandeng IDEA (Indonesian E-Commerce Association) sebagai asosiasi e-commerce di Indonesia dan Asperindo (Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres Indonesia). Selain itu J&T Express juga membangun kerja sama dengan shopee yang dinilai mampu mendongkrak pertumbuhan pengiriman J&T Express. Tarif J & T dari satu daerah ke daerah yang lain untuk mengirim suatu barang yaitu Rp. 11.000 / kg dengan estimasi pengiriman 3 hari sedangkan pengiriman barang untuk ke luar pulau dikenakan biaya Rp 59.000 / kg dengan estimasi pengiriman 3 - 5 hari

Jasa yang diberikan untuk petugas transporter atau pengiriman barang denga rincian jika di area Surabaya Rp. 50.000 dan luar kota Surabaya dihitung per kilometer nya Rp. 5.000 jadi semakin jauh jaraknya maka jasa yang diterima oleh transporter semakin bertambah

Pada tahun 2018 di PT Niaga Karya Abadi Pergudangan Astrio A9, Betro, Sedati, Sidoarjo menerima banyak keluhan yang masuk di karenakan barang yang telat sampai ketujuan bahkan pada bulan maret terdapat keluhan yang masuk barangnya menghilang dan tidak ditemukan, kinerja buruk yang terjadi berdampak kepada kepercayaan konsumen masyarakat terhadap jasa pengiriman barang J & T khususnya di daerah sidoarjo. Karena keterlambatan pengiriman barang sangat tidak wajar seperti hal nya yang terjadi pada satu bulan yang lalu terdapat keluhan yang masuk di karenakan pengiriman dari Jakarta – sidoarjo dalam 3 hari sudah di sidoarjo tetapi barang yang sudah masuk ke pergudangan J & T betro sedati, sidoarjo tidak segera dikirim dan estimasinya sampai 1 minggu barang baru dikirim.

Dengan adanya berbagai keluhan yang masuk dari pelanggan maka bagi PT Niaga karya abadi perlu melakukan peningkatan motivasi kerja karyawan nya. Motivasi kerja akan tercipta dari beberapa faktor salah satu faktor yang mempengaruhi motivasi kerja adalah tanggung jawab kerja. Tanggung jawab pada hakikatnya merupakan nilai moral penting dalam kehidupan bermasyarakat. Tanggung jawab ialah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan manusia. Tanggung jawab menurut Anas Salahudin, (2013:112) adalah sikap dan perilaku seseorang untuk melakukan tugas dan kewajibannya, yang seharunya dia lakukan terhadap dirinya sendiri, masyarakat, lingkungan (alam, sosial dab budaya), negara dan Tuhan Yang Maha Esa.

Hal lain yang menjadi pengaruh motivasi kerja adalah prosedur perusahaan, Dalam berbagai aktivitas manusia seringkali dihadapkan dengan berbagai macam prosedur atau pun tata laksana pelaksanaan atau penggunaan. Menurut Mulayadi (2013:5) prosedur adalah Suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

Kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima oleh pekerja sebagai balas jasa atas kerja mereka Handoko dalam Septawan, (2014:5). Tujuan orang berkerja adalah agar ia dapat hidup dari hasil kerjanya. Mereka mau bekerja dikarenakan mereka merasa bahwa dengan bekerja ia akan mendapatkan kompensasi sebagau sumber rezeki untuk menghidupi dirinya dan keluarganya. Sedangkan tujuan perusahaan memberikan kompensasi kepada karyawan adalah agar para karyawan merasa terjamin sumber nafkahnya. Edy sutrisno, (2015:189)

Penelitian mengenai pengaruh kompensasi terhadap motivasi kerja karyawan telah banyak dilakukan oleh peneliti lain salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Kusdi Rahardjo (2013) yang menghasilkan penelitian dengan hasil penelitian yang menyatakan Kompensasi (X1), Motivasi Kerja (X2) Kinerja Karyawan (X3) secara parsial berpengaruh signiifakan terhadap Kinerja karyawan. Koefisien determinasi sebesar 0,675 yang menunjukan bahwa kompensasi (X1), Motivasi kerja (X2), dan Kinerja karyawan (X3) sebesar 67,5% sedangkan sisanya sebesar 32,5%, dijelaskan oleh variabel yang tidak diamati, seperti tanggung jawab kerja dan prosedur perusahaan

Berdasarkan latar belakang yang telah digambarkan diatas, maka peneliti menetapkan perumusan masalah yaitu **“Pengaruh Tanggung Jawab Kerja dan**

**Prosedur Perusahaan Melalui Kompenasi Terhadap Motivasi Kerja di PT Niaga Karya Abadi Pergudangan Astrio A9, Betro, Sedati, Sidoarjo”**

**1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah tanggung jawab kerja berpengaruh terhadap kompensasi di PT Niaga Karya Abadi Sidoarjo?
2. Apakah prosedur perusahaan berpengaruh parsial terhadap kompensasi di PT Niaga Karya Abadi Sidoarjo?
3. Apakah variabel tanggung jawab kerja berpengaruh terhadap motivasi kerja di PT Niaga Karya Abadi Sidoarjo?
4. Apakah variabel prosedur perusahaan berpengaruh terhadap motivasi kerja di PT Niaga Karya Abadi Sidoarjo?
5. Apakah variabel kompensasi berpengaruh terhadap motivasi kerja di PT Niaga Karya Abadi Sidoarjo?
6. Apakah variabel tanggung jawab kerja berpengaruh melalui kompensasi terhadap motivasi kerja di PT Niaga Karya Abadi Sidoarjo?
7. Apakah variabel prosedur perusahaan berpengaruh melalui kompensasi terhadap motivasi kerja di PT Niaga Karya Abadi Sidoarjo?

**1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh tanggung jawab kerja terhadap motivasi kerja di PT Niaga Karya Abadi Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui pengaruh prosedur perusahaan terhadap motivasi kerja di PT Niaga Karya Abadi Sidoarjo
3. Untuk mengetahui pengaruh tanggung jawab kerja terhadap motivasi kerja di PT Niaga Karya Abadi Sidoarjo.
4. Untuk mengetahui pengaruh prosedur kerja terhadap motivasi kerja di PT Niaga Karya Abadi Sidoarjo.
5. Untuk mengetahui pengaruh kompenasi terhadap motivasi kerja di PT Niaga Karya Abadi Sidoarjo.
6. Untuk mengetahui pengaruh tanggung jawab kerja melalui kompensasi terhadap motivasi kerja di PT Niaga Karya Abadi Sidoarjo.
7. Untuk mengetahui pengaruh prosedur perusahaan melalui kompensasi terhadap motivasi kerja di PT Niaga Karya Abadi Sidoarjo.

**1.4 Manfaat Penelitian**

1. Aspek akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan kepada semua orang yang akan meneliti di ruang lingkup Sumber Daya Manusia agar lebih mudah dalam mendapatkan perbandingan dan literature studi dengan menggunakan variabel-variabel penilitian yang lainnya serta dapat digunakan sebagai referensi dan menambah perbendaharaan perpustakaan STIE Mahardhika – Surabaya

1. Aspek pengembangan ilmu pengetahuan

Untuk menerapkan dan memperluas wawasan teori dari pengetahuan yang telah diterima dalam perkuliahan mengenai manajemen Sumber Daya Manusia dan materi yang lain nya, Serta mendapatkan pengetahuan tentang kinerja karyawan di PT Niaga Karya Abadi terutama di variabel motivasi kerja

1. Aspek praktis

Bagi lembaga memberikan tambahana sumber referensi dan kepustakaan serta pengetahuan mengenai Manajemen sumber daya manusia dalam hal motivasi kerja. Bagi mahasiswa/i mendapakan pengetahuan tentang bagaimana kinerja perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang logistk terutama pada ketepatan barang yang sampai ke tujuan. Serta dapat menerapkan apa yang telah diperoleh dan dipelajari dalam perkuliahan dengan kasus yang nyata atau realita yang telah terjadi di dalam masyarakat pada umumnya. Bagi pembaca mendapatkan tambahan ilmu pengetahuan tentang pentingnya motivasi kerja dalam perusahaan karena sangat berpengaruh terhadap kinerja keseluruhan dari perushaan tersebut.