

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan suatu komponen yang sangat penting bagi sebuah perusahaan. Sumber daya manusia yang ada didalam perusahaan adalah penggerak untuk mencapai tujuan perusahaan, tanpa sumber daya manusia maka perusahaan tidak dapat menggerakkan sumber daya lainnya. Oleh karena itu perusahaan harus mengelola sumber daya manusia dengan baik dan dengan mempertimbangkan faktor kekuatan dan kelemahan individu agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

Pada era globalisasi saat ini, kebutuhan jasa pengiriman mengalami peningkatan yang begitu pesat. Jasa pengiriman telah menjadi kebutuhan setiap orang sebab masyarakat cenderung mengalihkan transaksi pembeliannya secara online. Hal ini menjadi peluang sekaligus tantangan bagi perusahaan penyedia jasa pengiriman. Dengan beralihnya bisnis secara digital, peluang berkembangnya bisnis jasa pengiriman diprediksi akan mengalami perkembangan yang pesat.

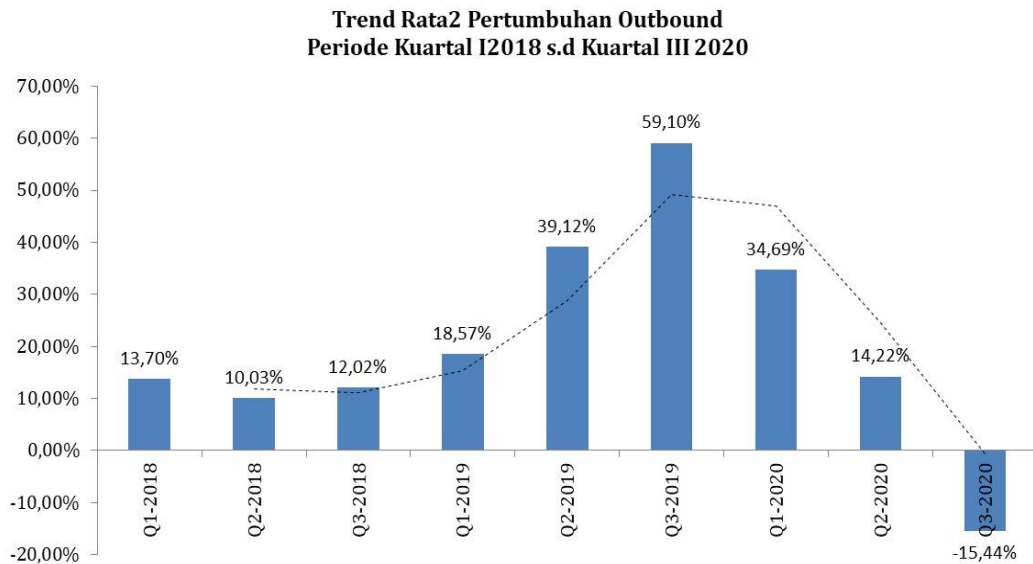
Seiring dengan perkembangan tersebut, tantangan yang akan dihadapi adalah terjadinya persaingan yang semakin ketat antar perusahaan jasa pengiriman. Akibat beralihnya perdagangan secara digital atau *e-commerce* serta masyarakat atau konsumen menginginkan pelayanan dari jasa pengiriman yang cepat, mudah dan praktis. Banyak perusahaan jasa pengiriman barang yang sudah tersebar di Indonesia dari beberapa merek ternama seperti PT. Pos Indonesia, JNE, J&T, TIKI

dan perusahaan lainnya. Dari sekian banyak jasa pengiriman, JNE paling banyak dikenal oleh kalangan masyarakat.

JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) adalah salah satu perusahaan jasa pengiriman ekspres dan logistik nasional yang turut berperan aktif memenuhi kebutuhan masyarakat akan distribusi barang. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 26 November 1990, dengan visi yaitu untuk menjadi perusahaan logistik terdepan di negeri sendiri yang berdaya saing global dan misinya ialah untuk memberi pengalaman terbaik kepada pelanggan secara konsisten. JNE sudah tersebar luas di Indonesia, salah satunya adalah cabang yang berada di Padang yaitu di Kecamatan Padang Barat yang beralamat di Jl. Nipah No. 42C.

Saat ini sudah terjadi perang bisnis antar perusahaan jasa pengiriman yang mana salah satu *e-commerce* ataupun *marketplace* sudah memiliki armada kurir tersendiri atau kerjasama khusus dengan ekspedisi yang mereka inginkan. Dengan memberikan penawaran yang menarik maka mereka yang menggunakan jasa pengiriman memilih untuk beralih dari JNE, hal ini diduga salah satu faktor menurunnya semangat dan keuletan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga mengakibatkan penurunan pertumbuhan pengiriman terhadap JNE. Data pertumbuhan *outbound* tahun 2019-2021 dapat dilihat pada Grafik 1.1 berikut:

Grafik 1.1



Sumber: Kantor Cabang JNE Express Kota Padang Tahun 2019-2021

Dari grafik dapat dilihat sejak kuartal I 2018 hingga kuartal III 2019 terjadinya peningkatan pertumbuhan outbound. Kondisi ini berbalik, di kuartal I 2020 terjadi penurunan pertumbuhan sebesar 34,69% dari 59,10% pada kuartal III 2019. Penurunan ini terus terjadi dan mengalami titik terendah pada kuartal III 2020 dimana pertumbuhan outbound berada pada tingkatan terendah yaitu -15,44%. Hal ini diindikasikan akibat dari semakin ketatnya persaingan pendatang-pendatang baru sehingga menyebabkan *outbound* JNE menurun.

Menghadapi kondisi demikian, maka sumber daya manusia dengan etos kerja yang baik mutlak dibutuhkan. Etos kerja yang baik akan terlihat dari sikap karyawan dalam menghadapi pekerjaannya. Dengan adanya etos kerja yang baik dalam diri seorang karyawan akan membangkitkan semangat dan ketekunannya dalam bekerja sehingga mewujudkan hasil kerja yang baik bagi sebuah perusahaan.

Sejalan dengan kondisi yang dialami oleh JNE dimana terjadinya penurunan drastis pertumbuhan *outbound* dalam kurun waktu dua tahun. Pada bulan Desember 2020 merupakan titik terendah yang dialami oleh JNE. Oleh karena itu JNE harus memiliki strategi, tujuan dan sumber daya manusia yang tepat sehingga dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada pelanggan dengan cara melakukan peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan.

Harras *et al.*, (2020: 172) menjelaskan bahwa etos kerja adalah keunikan dan kebaikan dalam bekerja, yang menunjukkan semangat dan dedikasi dalam bekerja atas dasar keteguhan hati. Biasanya hal tersebut terlahir karena tingginya keyakinan, yang kemudian mendorong lahir sikap tanggung jawab, dan mewujudkan amanah kerja dengan suatu sikap atau perilaku kerja baik. Darodjat (2015: 77) menjelaskan bahwa etos kerja merupakan seperangkat sikap atau pandangan mendasar yang dipegang sekelompok manusia untuk menilai bekerja sebagai suatu hal yang positif bagi peningkatan kualitas kehidupan, sehingga mempengaruhi perilaku kerjanya.

Etos kerja karyawan adalah penuntun sikap dan semangat serta moral kerja yang harus menjadi sistem nilai yang melekat pada perilaku karyawan dalam menjalankan tugasnya. Selain itu etos kerja yang baik juga ditandai dengan rasa cinta terhadap pekerjaannya. Namun etos kerja dalam diri seorang karyawan tidaklah muncul begitu saja, banyak faktor yang bisa mempengaruhi etos kerja seseorang salah satunya adalah kepemimpinan transformasional. Dengan berkembangnya teknologi yang semakin pesat, maka setiap orang dituntut untuk melakukan perubahan, sehingga dibutuhkan kepemimpinan transformasional.

Wibowo (2014: 285) mengatakan bahwa organisasi memerlukan kepemimpinan transformasional. Kepemimpinan transformasional mengarahkan perusahaan pada tindakan yang lebih baik. Dalam kepemimpinan transformasional, pemimpin menciptakan visi, lingkungan dan memberikan motivasi kepada bawahan untuk berprestasi. Implikasinya bawahan akan merasa kagum, percaya, dan berkomitmen pada pimpinan. Hal inilah yang menunjukkan kepemimpinan transformasional memberikan dampak positif pada etos kerja bawahan.

Terdapat beberapa penelitian yang membuktikan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap etos kerja. Diantaranya, adalah hasil penelitian yang dilakukan oleh Fadhilah *et al.*, (2020) pada Guru dan Tenaga Administrasi Sekolah (tendik) menemukan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap etos kerja. Selanjutnya hasil penelitian yang dilakukan oleh Diannita (2021) pada Guru Sekolah Dasar Negeri Di Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan menemukan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap etos kerja guru. Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Surono *et al.*, (2016) pada karyawan bagian produksi PT. Muliapack Gravurindo menemukan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap etos kerja.

Julitawaty (2021: 46) menjelaskan bahwa *human relations* atau hubungan antar manusia yaitu terjadinya suatu interaksi antara seseorang dan orang/kelompok. Interaksi yang terjadi ialah situasi dalam hubungan pekerjaan dan organisasi kekaryaan, yang bertujuan untuk penggiatan, dan memotivasi semangat kerja, dan memotivasi semangat pekerja (etos kerja) dalam melaksanakan suatu

pekerjaan untuk menciptakan kepuasan bekerja, dan rasa memiliki yang berkaitan dengan peningkatan produktivitas perusahaan.

Terdapat beberapa penelitian yang membuktikan bahwa hubungan antar manusia berpengaruh positif terhadap etos kerja. diantaranya, adalah hasil penelitian yang dilakukan oleh Najib dan Ramlawati (2018) pada pegawai BPJS Kesehatan Cabang Makassar menemukan bahwa hubungan antar manusia berpengaruh positif terhadap etos kerja. Selanjutnya hasil penelitian yang dilakukan oleh Kaburito *et al.*, (2020) pada pegawai Perum Bulog Divre Sulut dan Gorontalo menemukan bahwa hubungan antar manusia berpengaruh positif terhadap etos kerja. sejalan dengan hasil penelitian Hardianti *et al.*, (2022) pada karyawan PT. Equiport Inti Indonesia menemukan bahwa hubungan antar manusia berpengaruh positif terhadap etos kerja.

Selain kepemimpinan transformasional dan hubungan antar manusia, kecerdasan spiritual juga mempengaruhi etos kerja. Sinamo (2020: 40) menjelaskan bahwa kecerdasan spiritual adalah proses-proses transendensi (penyeberangan atau pelampauan makna) terutama dari wilayah material ke wilayah spiritual. Dalam hal ini kerja tidak lagi dimaknai hanya sekedar kegiatan cari nafkah tetapi dihayati sebagai amal bagi sesama dan ibadah kepada Tuhan. Hal ini tampak jelas delapan etos adalah transendensi kerja ke wilayah spiritual, yaitu kerja adalah rahmat, panggilan, amanah, aktualisasi diri, ibadah, seni, kehormatan, dan pelayanan.

Terdapat beberapa penelitian yang membuktikan bahwa kecerdasan spiritual berpengaruh positif terhadap etos kerja. Diantaranya, adalah hasil penelitian yang dilakukan oleh Wijaya (2014) pada Hotel X menemukan bahwa kecerdasan

spiritual berpengaruh positif terhadap etos kerja. Selanjutnya hasil penelitian yang dilakukan oleh Syawali *et al.*, (2021) pada karyawan kantor Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan menemukan bahwa kecerdasan spiritual berpengaruh positif terhadap etos kerja. Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sholiha *et al.*, (2017) pada guru SMP An- Nur Bululawang Malang menemukan bahwa kecerdasan spiritual berpengaruh positif terhadap etos kerja.

Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti memahami bahwa dengan banyak muncul armada pengiriman baru yang mengakibatkan beralihnya *e-commerce* atau *marketplace* dari JNE, sehingga mengalami kondisi persaingan yang semakin ketat, hal ini perusahaan dirasa perlu memiliki karyawan yang mempunyai etos kerja yang lebih baik agar mampu menghadapi persaingan tersebut. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah seorang pemimpin mampu mengayomi dan memimpin bawahannya.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang telah dipaparkan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Dampak Kepemimpinan Transformasional Hubungan Antar Manusia dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Etos Kerja Karyawan Pada Kantor Cabang PT. JNE Express Kota Padang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka dapat diperoleh rumusan masalah dengan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap etos kerja karyawan pada Kantor Cabang PT. JNE Express Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh hubungan antar manusia terhadap etos kerja karyawan pada Kantor Cabang PT. JNE Express Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh kecerdasan spiritual terhadap etos kerja karyawan pada kantor Cabang PT. JNE Express Kota Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan hubungan kausal antara kepemimpinan transformasional terhadap etos kerja karyawan pada Kantor Cabang PT. JNE Express Kota Padang
2. Untuk menjelaskan hubungan kausal antara hubungan antar manusia terhadap etos kerja karyawan pada Kantor Cabang PT. JNE Express Kota Padang
3. Untuk menjelaskan hubungan kausal antara kecerdasan spiritual dengan etos kerja karyawan pada Kantor Cabang PT. JNE Express Kota Padang

1.4 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian ini, diharapkan hasil yang diperoleh didalam penelitian ini nantinya dapat memberikan manfaat bagi:

1. Kantor Cabang PT. JNE Express Kota Padang, hasil yang diperoleh didalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan untuk menciptakan semangat dan motivasi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.
2. Akademis, hasil yang diperoleh dalam penelitian ini dapat dijadikan acuan atau referensi yang dapat bermanfaat bagi penelitian dimasa mendatang.