

BAB I

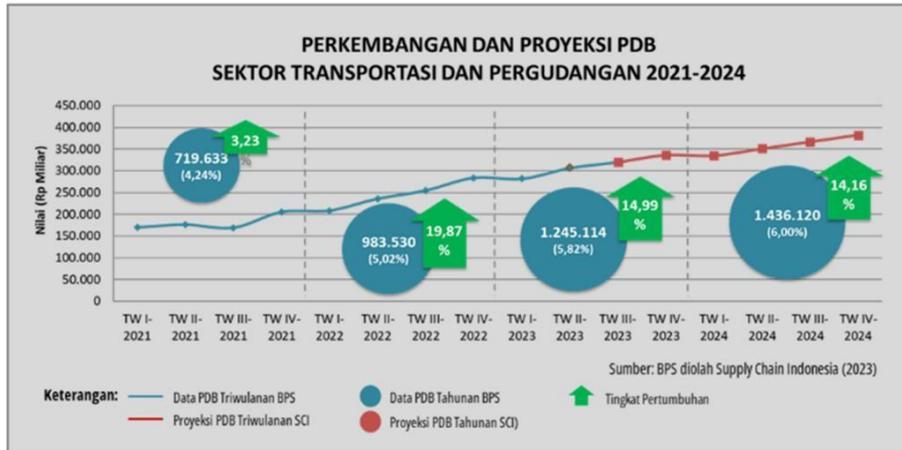
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring masa berkembangnya industri e-commerce Indonesia terjadi perkembangan secara signifikan perusahaan yang bergerak pada bidang *e-logistik*. Hal ini terjadi tentunya karena adanya dorongan aktifitas digital dan penetrasi internet serta adopsi teknologi, kebutuhan akan solusi logistik yang efisien dan andal juga meningkat. Ini mencakup pengiriman barang dari pengecer online ke pelanggan akhir di berbagai wilayah Indonesia. Tradisionalnya, logistik di Indonesia seringkali menghadapi tantangan seperti infrastruktur yang terbatas dan kompleksitas distribusi di berbagai kepulauan. Perusahaan e-logistik muncul untuk mengatasi tantangan ini dengan menyediakan solusi logistik yang lebih efisien, termasuk pengoptimalan rute pengiriman, manajemen persediaan yang lebih baik, dan teknologi pelacakan yang canggih.

Perusahaan *e-logistik* seringkali memanfaatkan inovasi teknologi, seperti aplikasi *mobile*, sistem manajemen inventaris berbasis *cloud*, dan penggunaan *big data* untuk meningkatkan efisiensi operasional mereka. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk menciptakan sebuah pengalaman yang baru bagi konsumen dan tentunya mempersingkat proses pengiriman. Banyaknya minat penanam modal baik dari domestik maupun pada industri *e-commerce* dan logistik di Indonesia telah mendukung pertumbuhan perusahaan *e-logistik*. Investasi modal ini membantu perusahaan-perusahaan *e-logistik* untuk memperluas jaringan mereka, meningkatkan teknologi, dan memperkuat layanan.

Menurut *Supply Chain* Indonesia Sektor logistik dapat membantu pergerakan ekonomi yang mengalami pertumbuhan yang lama. Peran pada sektor transportasi dan perdagangan kepada PDB (Produk Domestik Bruto) telah meningkat pada dua tahun terakhir (Setijadi, 2024).



Gambar 1. 1 Perkembangan Proyeksi PDB Sektor Transportasi dan Pergudangan 2021-2024
(Sumber : Setijadi, 2024)

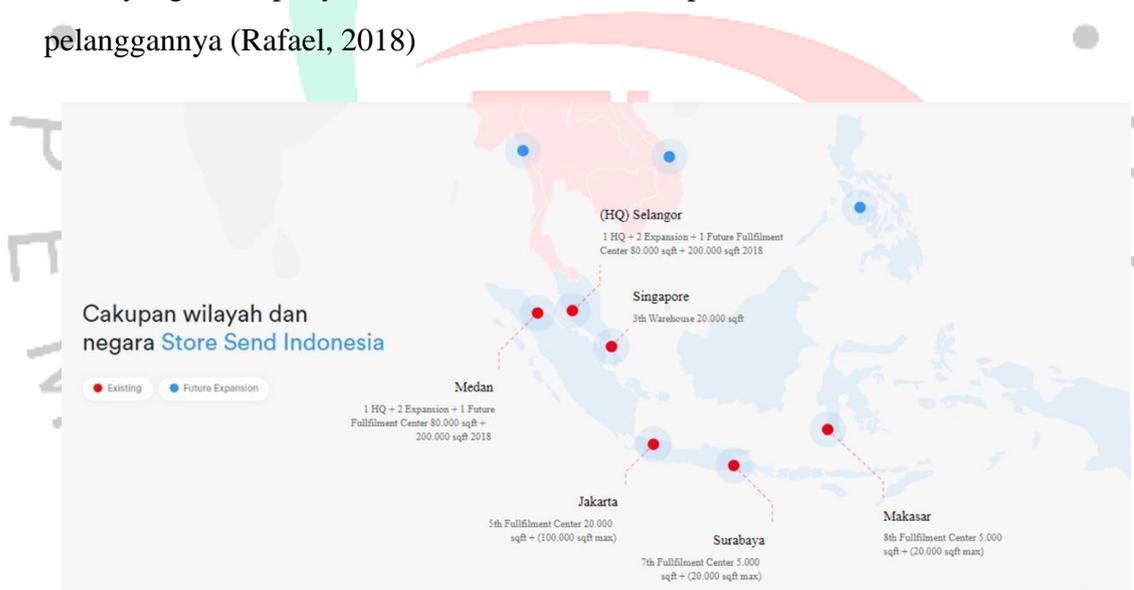
Informasi pada gambar di atas menunjukkan bahwa peran jasa transportasi dan pergudangan di tahun 2021 mencapai 4,24% mengalami peningkatan menjadi 5,02% di tahun berikutnya. Triwulan II-2023, Supply Chain Indonesia (SCI) memprediksi bahwa kontribusi sektor tersebut akan mencapai 5,82% tahun 2023 dan 6,00% pada tahun 2024 menurut data Badan Pusat Statistik (BPS). SCI juga memproyeksikan bahwa nilai peranan dari jasa transportasi dan pergudangan tahun 2023 akan mencapai Rp 1.245 triliun dengan pertumbuhan 14,99%, sedangkan satu tahun berikutnya diprediksi mencapai Rp 1.436 triliun dengan pertumbuhan 14,16% (Setijadi, 2024). Dapat disimpulkan bahwa sektor tersebut terjadi peningkatan selama 4 tahun terakhir

Melalui kolaborasi antara DNR Corporation dengan Store Send Malaysia, Store Send Indonesia hadir pada tahun 2017 untuk menjawab tantangan para pebisnis di dunia *e-Commerce* dengan menawarkan solusi *e-logistik* secara keseluruhan, mulai dari jasa mengelola produksi di gudang, mengelola toko digital sampai pada tahapan kirim produk yang dihasilkan ke tangan pelanggan. Konsumen semakin mengharapkan pengiriman yang cepat, andal, dan terjangkau. Perusahaan *e-logistik* memenuhi kebutuhan ini dengan menyediakan berbagai layanan pengiriman yang beragam, mulai dari pengiriman express hingga pengiriman reguler dengan biaya yang bersaing.

Solusi yang ditawarkan oleh StoreSend Indonesia yaitu, *marketplace*, *webstore*, *Socio Commerce*, *e-catalog*, dan *Fulfillment*. Adapun mitra e-commerce

yang sudah bekerja sama misalnya Tokopedia, Bukalapak, Elevenia, Lazada, Blibli, Shopee dan lain sebagainya. Sedangkan mitra untuk jasa pengiriman misalnya ada PT Pos Indonesia, JNT, JNE dan perusahaan sejenis memiliki keunggulan dalam hal sistem gudang yang terintegrasi secara online. Selain itu, mereka juga menawarkan kesesuaian pesan produk hingga pengirimannya yang sangat tinggi, hingga mencapai persentase 99,95%. Wilayah pengiriman yang dijangkau juga sangat luas dikarenakan merupakan bagian dari grup DNR.

Co-Chief Marketing Officer SSI, Gary Tanoesoedibjo, menyatakan bahwa komposisi kepemilikan saham di perusahaan ini terdiri dari 75% dimiliki oleh DNR dan 25% oleh Storesend Holding. Meskipun SSI tidak merinci besaran investasi yang ditanamkan, Gary menjelaskan bahwa DNR sudah memiliki aset berupa gudang. "Kami berencana menambah enam gudang baru pada tahun ini di beberapa kota yang mempunyai koneksi kuat antara perusahaan e-commerce dan pelanggannya (Rafael, 2018)



Gambar 1. 2 Cakupan Wilayah dan negara Store Send Indonesia (Sumber : Rafael, 2018)

Sekarang ini, mengoperasikan empat gudang utama yang berlokasi di Jakarta, Medan, Makassar, dan Surabaya. Selain itu, mereka juga didukung oleh 39 gudang milik DNR Corporation, 17 cabang distributor, dan terdapat 42 gudang afiliasi yang lokasinya tersebar di seluruh Indonesia. SSI juga memiliki akses ke pasar ASEAN melalui pusat fulfillment gudang yang berada di Malaysia dan Singapura. Rencananya, tahun ini akan dilakukan perluasan lebih lanjut. StoreSend

Holding akan membangun layanan warehouse di China. Untuk target jangka panjang SSI untuk dapat memberikan layanan logistik hingga 400.000 layanan setiap harinya. Hingga saat ini transaksi yang terjadi baru menyentuh 1.000 transaksi per hari.

Bisnis modern sering kali beroperasi di lingkungan yang dinamis dan berubah dengan cepat. Inovasi memberikan kemungkinan kepada perusahaan mampu bertahan karena tetap sejalan dan bisa beradaptasi dengan perubahan pasar, teknologi, dan kebutuhan pelanggan yang terus berubah. Perusahaan menghadapi tantangan untuk tetap inovatif dari perusahaan pesaing agar bisa menjadi lebih berkembang bertahan serta mampu berkompetisi untuk pemenuhan kebutuhan pelanggannya dan pasar.

Store Send Indonesia mengalami kerugian penjualan produk pada tahun 2022, yang disebabkan oleh pembatalan pembayaran dari rekanan perusahaan. Terdapat pembatalan pembayaran produk yang menyebabkan kerugian perusahaan.[Lam Gok, Hasil Wawancara, 2 Oktober 2023]. Melalui wawancara juga peneliti mendapatkan bahwa, beberapa penyebab kerugian perusahaan antara lain: Kesalahan pengiriman produk kepada pembeli, penjualan belum terjadi peningkatan, produk yang hilang sewaktu pengiriman ke alamat pembeli.

STATUS	Jan	Feb	Apr	Mei	Juni	Juli	Sept	Okt	Nov	Grand Total
CANCELLED	145		99	4					143	391
LOST	6		86	4	11	2		3	305	417
Grand Total	199	4	463	10	26	7	8	3	1176	1896

Gambar 1. 3 Status Pembatalan Pembelian Barang dan Hilang
 (Sumber : Olah Data Pribadi, 2023)

Pada tahun 2022 total 391 unit pembatalan pembelian produk dikarenakan kesalahan pengiriman produk, dan hilang atau tidak sampai ke pembeli dengan total 417 unit. Berdasarkan data tersebut peneliti melakukan kunjungan langsung ke *warehouse* dan terlihat bahwa karyawan enggan mengubah metode kerja atau beradaptasi dengan teknologi baru, seperti sistem pencatatan masih manual padahal sudah terdapat alat *Digital Check Product* untuk melakukan pencatatan stok barang secara otomatis. Kedua, tidak adanya pengecekan barang secara berlapis dan terkesan hanya satu orang saja yang melakukan pengecekan barang sebelum

pengiriman. Ketiga, karyawan terlihat lambat ketika melakukan pencatatan pesanan produk dari pembeli melalui aplikasi belanja *online*. [Lam Gok, Hasil Kunjungan Warehouse, 10 Oktober 2023].

Berdasarkan fenomena dilapangan maka peneliti berasumsi bahwa telah terjadi penurunan kinerja sumber daya manusia di Store Send Indonesia, yang menyebabkan kerugian perusahaan. Dengan demikian penelitian dilakukan berdasarkan diskusi dengan pihak manajemen dari Store Send Indonesia, melakukan penelitian perilaku karyawan. Perilaku Inovatif dan Efikasi Diri terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Store Send Indonesia. Dalam upaya peningkatan kinerja pegawai demi mencapai *goals* organisasi dalam jangka panjang, termasuk pertumbuhan, keunggulan kompetitif, dan keberlanjutan.

Agar kegiatan operasional selalu berjalan dengan lancar semua harus berjalan dengan seimbang, variabel tersebut harus berhubungan baik dengan perilaku inovatif di suatu organisasi dan efikasi diri yang akan memberikan dampak terhadap kinerja karyawan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang permasalahan, berikut ini pertanyaan yang menjadi fokus utama dalam penelitian:

1. Apakah perilaku inovatif memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. STORESEND INDONESIA
2. Apakah efikasi diri dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. STORESEND INDONESIA
3. Apakah kinerja karyawan dipengaruhi oleh perilaku inovatif dan efikasi diri pada PT. STORESEND Indonesia

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut ini merupakan tujuan dilakukannya penelitian:

1. Menganalisis dan mengidentifikasi pengaruh perilaku inovatif terhadap kinerja karyawan di PT. STORESEND INDONESIA.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mengetahui pengaruh efikasi diri terhadap kinerja karyawan di PT. STORESEND INDONESIA.
3. Menganalisis kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh perilaku inovatif dan

efikasi diri di PT. STORESEND INDONESIA.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun berikut ini manfaat yang bisa diperoleh dari penelitian ini, yakni:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi serta bahan kajian untuk memperkaya keilmuan terutama yang berhubungan dengan Perilaku Inovatif, Efikasi Diri, Kinerja Karyawan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian penelitian ini bisa menjadi referensi serta pertimbangan bagi manajemen StoreSend Indonesia utamanya untuk menentukan keputusan bisnis dan upaya dalam peningkatan serta membantu menciptakan suatu strategi bisnis yang efektif.

1.4.2.1 Bagi Perusahaan

Sumber hasil penelitian ini bisa dijadikan acuan atau panduan dalam proses evaluasi bagi StoreSend Indonesia mengenai betapa penting suatu Perilaku Inovatif dan Efikasi diri terhadap Kinerja Karyawan.

1.4.2.2 Bagi Peneliti

Pelaksanaan penelitian ini akan membuka wawasan baru dalam praktik penerapan Perilaku Inovatif dan Efikasi Diri pada perusahaan atau organisasi agar tetap dapat berjalan dengan baik terhadap Kinerja Karyawan dari perusahaan atau organisasi tersebut.

1.4.2.3 Bagi Akademik

Sebagai materi bagi penelitian lainnya dan memperkaya kajian keilmuan utamanya sebagai pengetahuan baru sesuai dengan topik penelitian mengenai Perilaku Inovatif dan Efikasi Diri terhadap Kinerja Karyawan.