

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Di era globalisasi yang kompetitif ini, organisasi dihadapkan pada berbagai tantangan untuk mencapai berbagai tujuannya. Salah satu kunci utama dalam mengatasi tantangan yang ada adalah dengan manajemen yang efektif dan efisien. Proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi dengan sukses dan efisien dikenal sebagai manajemen. (Widiana & Ec, 2020) Dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, manajemen adalah proses pengorganisasian, perencanaan, pengarahan, dan pengawasan pekerjaan anggota organisasi serta pemanfaatan sumber daya organisasi lainnya.

Salah satu aspek manajemen adalah manajemen sumber daya manusia (SDM); di dunia global saat ini, di mana perusahaan menghadapi berbagai tantangan, SDM sangat penting bagi kelangsungan jangka panjang perusahaan. Selain sekadar menjalankan tugas administratif, SDM telah berkembang menjadi elemen penting dalam membantu organisasi mencapai tujuannya. Menurut (Hendrawati, 2017), SDM bertujuan untuk mencapai tiga tujuan: terpadu, manajerial, dan operasional. Tujuan utama SDM, menurut (Hendrawati, 2017), adalah untuk meningkatkan kontribusi sumber daya manusia, khususnya karyawan, terhadap bisnis. Jelas bahwa keberhasilan semua operasi organisasi bergantung pada individu yang bertanggung jawab mengelola bisnis. Oleh karena itu, organisasi harus mengelola

personelnya secara efektif jika berharap mereka akan berkontribusi pada pencapaian tujuan yang ditetapkan.

Sumber daya manusia sebuah organisasi memainkan peran penting dalam menentukan apakah organisasi tersebut berhasil atau gagal memenuhi visi dan tujuannya. Biasanya, sumber daya manusia yang kompeten yang mampu menunjukkan kinerja puncak mendukung organisasi yang sukses.

Menurut Huseno (2016), kinerja karyawan merupakan hal yang unik karena setiap pekerja memiliki kemampuan yang berbeda-beda dalam melakukan pekerjaannya. Kemampuan dan kapabilitas karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya tercermin dalam kinerja mereka. Setiap pekerja membantu menumbuhkan kinerja yang tinggi, yang mendukung pencapaian tujuan perusahaan.

Karena kinerja karyawan sangat penting bagi suatu organisasi, maka kinerja harus dikelola dengan baik untuk mendukung tercapainya tujuan organisasi. Salah satu hal yang dapat memengaruhi kinerja adalah kepuasan kerja. Penelitian Samud et al. (2021) menunjukkan bahwa kepuasan kerja memengaruhi kinerja karyawan.

Kepuasan kerja menurut Handoko dalam Wiliandari (2015) merupakan kondisi emosional yang dialami karyawan saat memandang pekerjaannya. Kepuasan kerja dapat bersifat positif maupun negatif. Karyawan yang bahagia dengan pekerjaannya akan merasa lebih tenang dalam menjalankan tugasnya. Menurut (Wiliandari, 2019) Kepuasan kerja akan membuat tempat kerja menjadi menyenangkan bagi para pekerja. Dari sisi bisnis, inisiatif untuk meningkatkan

produktivitas dan meningkatkan sikap serta perilaku karyawan akan mendapat manfaat dari kepuasan kerja. Selain itu, Melisa et al. (2021) menemukan bahwa kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Dalam situasi ini, dukungan organisasi dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung tercapainya kepuasan kerja dan peningkatan kinerja.

Rhoades dan Eisenberger (2002) mendefinisikan dukungan organisasi yang dirasakan sebagai persepsi keseluruhan anggota tentang seberapa besar organisasi menghargai upaya mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Dukungan organisasi yang positif dari bisnis, menurut Syarifudin et al. (2022), memotivasi staf untuk merespons dengan baik dan merasa bertanggung jawab untuk membalas budi dengan memberikan kontribusi positif, termasuk meningkatkan kinerja kerja, sehingga menghasilkan situasi yang saling menguntungkan. Dukungan organisasi yang kuat juga membantu meningkatkan keterlibatan karyawan, yang membuat mereka merasa lebih terdorong, berdedikasi, dan terlibat dalam mencapai tujuan perusahaan. Menurut Chaidir et al. (2023), kinerja karyawan secara signifikan dipengaruhi oleh dukungan organisasi yang dirasakan.

Menurut Kahn (dalam Meskelis, 2017), keterlibatan karyawan pertama kali dikonsepsikan sebagai sejauh mana energi, komitmen, dan loyalitas karyawan dicurahkan dalam pekerjaan mereka. Keterlibatan ini mengacu pada pendekatan psikologi positif yang berfokus pada pengoptimalan kekuatan individu, di mana keterlibatan tersebut selaras dengan sumber daya kognitif, emosional, dan fisik karyawan di lingkungan kerja. Sementara itu, Lathabhavan dan Balasubramanian (dalam Razzak dkk., 2022) menjelaskan keterlibatan karyawan sebagai tingkat

motivasi karyawan untuk berkontribusi pada keberhasilan organisasi, termasuk kesediaan mereka untuk melampaui tugas yang diharapkan demi mencapai tujuan organisasi. Penelitian Letsion dan Ratnasari (2020) tidak menemukan korelasi antara keterlibatan dan kinerja karyawan, namun penelitian Widyawati dan Karwini (2018) menemukan adanya korelasi antara keterlibatan dan kinerja karyawan.

Perkembangan dunia industri terus mengalami kemajuan seiring bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya kebutuhan manusia, tingkat pendidikan masyarakat, serta kemajuan teknologi. Pertumbuhan ini juga mendorong munculnya berbagai jenis usaha untuk memenuhi kebutuhan yang semakin beragam. Untuk memastikan proses produksi berjalan efektif dan efisien, perusahaan perlu melakukan evaluasi terhadap kinerja dan menyesuaikan diri dengan dinamika lingkungan industri yang terus berubah.

Kinerja karyawan merupakan penentu penting keberhasilan perusahaan dalam lingkungan bisnis yang sangat ketat. Kebahagiaan pelanggan, efektivitas operasional, dan produktivitas dapat meningkat dengan kinerja karyawan yang optimal. Dengan permintaan yang tinggi akan jasa pengiriman produk, PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Station Centre Gedebage, salah satu pusat distribusi logistik utama di Bandung, menghadapi masalah unik dalam memastikan karyawannya bekerja dengan baik dan efisien.

PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Station Centre Gedebage, yang berada di kecamatan Gedebage Kota Bandung merupakan lokasi yang sangat strategis untuk menjangkau seluruh wilayah di Provinsi Jawa barat. Mengingat

banyaknya jumlah usaha *e-commerce* yang ada di Provinsi Jawa Barat yang menjadikan jasa ekspedisi menjadi sangat krusial untuk mendukung proses pengiriman jual beli secara daring.

Tabel 1. 1 Provinsi Dengan Jumlah Usaha e-commerce Terbanyak

No	Provinsi	Usaha
1	Jawa Barat	642.672
2	Jawa Timur	571.958
3	Jawa Tengah	541.072
4	DKI Jakarta	253.261
5	DI Yogyakarta	173.977
6	Banten	105.384
7	Bali	86.156
8	Sumatra Utara	74.672
9	Lampung	58.792
10	Sulawesi Selatan	51.682

Sumber: BPS 2023

Dengan jumlah 642.672 usaha *e-commerce*, Provinsi Jawa Barat merupakan provinsi dengan jumlah usaha e-commerce terbanyak di Indonesia, jauh melampaui Jawa Timur (571.958) dan Jawa Tengah (541.072), berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) 2023. Banyaknya jumlah perusahaan *e-commerce* berdampak pada meningkatnya volume pengiriman barang, sehingga PT JNE harus mengikuti perkembangan digitalisasi dan meningkatkan efektivitas operasional.

Tabel 1. 2 Top Brand Index Perusahaan Jasa Logistik Pada Tahun 2020-2024

No	Nama Perusahaan	Top Brand Index				
		2020	2021	2022	2023	2024
1	PT Global Jet Express (J&T)	21,30%	33,40%	23,10%	33,30%	50,90%
2	PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)	27,30%	28,00%	39,30%	29,10%	11,10%
3	PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI)	10,80%	11,20%	11,10%	10,60%	10,20%

Sumber: Top Brand Index

Dari data tabel tersebut dapat disimpulkan citra merek PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) mengalami perubahan yang signifikan antara tahun 2020 dan 2024, menurut statistik Top Brand Index (TBI). TBI JNE adalah 27,30% pada tahun 2020, sedikit meningkat menjadi 28,00% pada tahun 2021, dan kemudian mencapai puncaknya di 39,30% pada tahun 2022. Peningkatan ini menunjukkan bahwa JNE masih dianggap oleh pelanggan sebagai merek ekspedisi yang dapat diandalkan pada saat itu.

Namun demikian, JNE mengalami penurunan tajam pada dua tahun berikutnya setelah mencapai puncaknya pada tahun 2022. TBI JNE turun menjadi 29,10 persen pada tahun 2023 dan, yang lebih mengejutkan lagi, menjadi 11,10 persen pada tahun 2024. Penurunan ini menyiratkan bahwa JNE akan mengalami kesulitan untuk mempertahankan posisinya di sektor logistik. Meningkatnya persaingan dari ekspedisi lain seperti J&T, pergeseran preferensi konsumen,

kesulitan operasional, atau taktik pemasaran yang kurang berhasil dalam membina loyalitas klien adalah beberapa potensi penyebab penurunan ini.

Tampaknya JNE menjadi kurang kompetitif dibandingkan dengan saingan utamanya, J&T Express, yang mengalami peningkatan TBI yang signifikan dari 21,30% pada tahun 2020 menjadi 50,90% pada tahun 2024. Hal ini menyiratkan bahwa bisnis harus menilai rencana bisnisnya secara menyeluruh, dengan mempertimbangkan aspek-aspek seperti strategi pemasaran, optimalisasi operasional, dan peningkatan kualitas layanan.

Berikut adalah tabel hasil survey pra penelitian yang dilakukan terhadap karyawan PT. JNE Station Center Gedebage.

Tabel 1. 3 Survei Pra Penelitian Kepuasan Kerja

No	Pertanyaan	Jawaban					Hasil
		STS	TS	RR	S	SS	
1	Saya merasa pekerjaan saat ini menarik dan menantang.			1	4	5	Dari 10 orang 1 menjawab (Ragu-Ragu) 4 menjawab (Setuju), 5 menjawab (Sangat Setuju)
2	Saya puas dengan gaji yang saya terima sesuai dengan pekerjaan saya.			5	3	2	Dari 10 orang 5 menjawab (Ragu-Ragu), 3 menjawab (Setuju), 2 menjawab (Sangat Setuju)

3	Saya memiliki kesempatan untuk mendapatkan promosi di perusahaan ini.		2	5	3	Dari 10 orang 2 menjawab (Ragu-Ragu) 5 menjawab (Setuju), 3 menjawab (Sangat Setuju)
---	-----------------------------------------------------------------------	--	---	---	---	--------------------------------------------------------------------------------------

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan hasil survei di PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Station Center Gedebage, mayoritas karyawan merasa bahwa pekerjaan mereka menarik dan menantang. Sebanyak 90% responden memberikan tanggapan positif, dengan 40% menyatakan setuju dan 50% sangat setuju, sementara hanya 10% yang merasa ragu-ragu. Hal ini menunjukkan bahwa pekerjaan di sektor jasa pengiriman logistik, seperti di JNE Station Center Gedebage, memberikan dinamika kerja yang menarik dan penuh tantangan, baik dari segi operasional, pelayanan pelanggan, maupun manajemen distribusi barang.

Namun, terkait kepuasan terhadap gaji, hasil survei menunjukkan bahwa 50% karyawan merasa ragu-ragu, 30% setuju, dan hanya 20% yang sangat setuju. Meskipun tidak ada yang secara eksplisit menyatakan ketidakpuasan, tingginya jumlah karyawan yang merasa ragu dapat menjadi indikasi bahwa aspek kompensasi masih perlu dievaluasi lebih lanjut. Dalam industri logistik yang menuntut ketepatan waktu dan efisiensi tinggi, kepuasan terhadap gaji menjadi faktor penting dalam menjaga motivasi dan kinerja karyawan.

Sementara itu, mengenai kesempatan promosi di perusahaan, sebanyak 80% karyawan merasa memiliki peluang untuk naik jabatan, dengan 50% setuju dan 30% sangat setuju. Hanya 20% yang ragu-ragu. Ini mencerminkan bahwa PT. JNE

Station Center Gedebage telah menyediakan jalur karier yang cukup jelas bagi karyawan, baik dalam bentuk kenaikan jabatan maupun pengembangan keterampilan.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menggambarkan bahwa karyawan di JNE Station Center Gedebage merasa pekerjaannya menantang dan memiliki prospek pengembangan karier yang baik. Namun, kepuasan terhadap gaji masih menjadi perhatian yang perlu ditingkatkan. Sebagai perusahaan jasa pengiriman logistik yang mengandalkan kecepatan, ketepatan, dan kepuasan pelanggan, kesejahteraan karyawan juga harus menjadi prioritas agar dapat menjaga produktivitas dan kualitas layanan yang optimal.

Tabel 1. 4 Survei Pra Penelitian Dukungan Organisasi

No	Pertanyaan	Jawaban					Hasil
		STS	TS	RR	S	SS	
1	Saya merasa perusahaan memperlakukan semua karyawan dengan adil.			4	6		Dari 10 orang 4 orang menjawab (Ragu-Ragu), 6 menjawab (Setuju)
2	Saya merasa usaha saya di tempat kerja dihargai oleh perusahaan.			2	6	2	Dari 10 orang 2 menjawab (Ragu-Ragu), 6 menjawab (Setuju), 2 menjawab (Sangat Setuju)
3	Lingkungan kerja dan fasilitas yang diberikan			3	6	1	Dari 10 orang 3 menjawab (Ragu-Ragu),

	oleh perusahaan sudah memadai.						6 menjawab (Setuju), 1 menjawab (Sangat Setuju)
--	--------------------------------	--	--	--	--	--	-------------------------------------------------

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan data yang diperoleh, persepsi karyawan di PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Station Center Gedebage mengenai keadilan, penghargaan terhadap usaha, serta fasilitas kerja menunjukkan hasil yang cukup positif, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan. Sebanyak 6 dari 10 karyawan merasa bahwa perusahaan memperlakukan mereka dengan adil, sementara 4 lainnya masih merasa ragu. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun sebagian besar karyawan puas dengan kebijakan internal perusahaan, masih ada ketidakpastian terkait distribusi beban kerja, sistem promosi, atau aspek lain yang berkaitan dengan keadilan di tempat kerja.

Dalam hal penghargaan terhadap usaha karyawan, mayoritas atau 8 dari 10 karyawan merasa dihargai, dengan rincian 6 orang setuju dan 2 orang sangat setuju, sedangkan 2 lainnya masih ragu-ragu. Ini menunjukkan bahwa secara umum perusahaan telah memberikan apresiasi terhadap kinerja karyawan, tetapi masih ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam hal transparansi sistem penghargaan atau komunikasi yang lebih baik antara manajemen dan karyawan.

Sementara itu, terkait lingkungan kerja dan fasilitas yang disediakan perusahaan, sebagian besar karyawan atau 7 dari 10 orang merasa bahwa fasilitas yang diberikan sudah cukup memadai, dengan 6 orang setuju dan 1 orang sangat setuju, sedangkan 3 orang masih ragu. Ini bisa menjadi indikasi bahwa meskipun

fasilitas yang ada telah mencukupi kebutuhan mayoritas karyawan, ada beberapa aspek yang masih dirasa kurang optimal dan perlu ditingkatkan, seperti kenyamanan ruang kerja, ketersediaan alat pendukung, atau fasilitas kesejahteraan lainnya.

Secara keseluruhan, PT. JNE Station Center Gedebage telah menciptakan lingkungan kerja yang cukup baik dan kondusif bagi karyawan. Namun, untuk meningkatkan kepuasan dan produktivitas kerja, perusahaan dapat lebih memperhatikan persepsi karyawan yang masih ragu terhadap aspek keadilan, apresiasi kerja, dan fasilitas. Beberapa langkah yang bisa dilakukan antara lain dengan meningkatkan keterbukaan dalam kebijakan perusahaan, memperjelas sistem penghargaan, serta melakukan evaluasi terhadap fasilitas kerja agar lebih sesuai dengan kebutuhan karyawan. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan meningkatkan loyalitas karyawan.

Tabel 1. 5 Survei Pra Penelitian Keterlibatan Karyawan

No	Pertanyaan	Jawaban					Hasil
		STS	TS	RR	S	SS	
1	Saya merasa didorong untuk berpartisipasi aktif dalam pekerjaan saya.			1	7	2	Dari 10 orang 1 menjawab (Ragu-Ragu), 7 menjawab (Setuju), 2 menjawab (Sangat Setuju)

2	Saya merasa menjadi bagian dari keberhasilan perusahaan ini.			1	5	4	Dari 10 orang 1 menjawab (Ragu-Ragu), 5 menjawab (Setuju), 4 menjawab (Sangat Setuju)
3	Saya merasa termotivasi untuk memberikan kontribusi bagi keberhasilan perusahaan.			2	6	2	Dari 10 orang 2 menjawab (Ragu-Ragu), 6 menjawab (Setuju), 2 menjawab (Sangat Setuju)

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan data yang diperoleh mengenai tingkat partisipasi, rasa memiliki, dan motivasi karyawan di PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Station Center Gedebage, dapat disimpulkan bahwa secara umum karyawan memiliki keterlibatan yang cukup baik dalam pekerjaan mereka. Dalam aspek dorongan untuk berpartisipasi aktif, mayoritas karyawan merasa mendapatkan kesempatan untuk terlibat, dengan 7 orang menjawab "Setuju" dan 2 orang menjawab "Sangat Setuju", sementara 1 orang masih ragu-ragu. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan merasa dilibatkan, tetapi masih ada individu yang mungkin merasa kurang diberikan ruang atau kesempatan untuk berpartisipasi lebih aktif.

Terkait dengan rasa memiliki terhadap keberhasilan perusahaan, sebanyak 5 karyawan merasa setuju dan 4 orang sangat setuju, sementara 1 orang masih ragu-ragu. Ini menunjukkan bahwa mayoritas karyawan telah merasa menjadi bagian dari kesuksesan perusahaan, meskipun masih ada sedikit keraguan yang bisa

disebabkan oleh kurangnya komunikasi atau apresiasi terhadap kontribusi individu. Sementara itu, dalam hal motivasi untuk berkontribusi terhadap keberhasilan perusahaan, 6 orang memilih "Setuju" dan 2 orang memilih "Sangat Setuju", namun 2 orang lainnya masih merasa ragu-ragu. Ini mengindikasikan bahwa meskipun sebagian besar karyawan memiliki semangat kerja yang tinggi, ada faktor-faktor tertentu, seperti lingkungan kerja, sistem penghargaan, atau keseimbangan antara beban kerja dan apresiasi, yang mungkin memengaruhi motivasi sebagian karyawan.

Secara keseluruhan, PT. JNE Station Center Gedebage telah berhasil menciptakan lingkungan kerja yang cukup kondusif dalam mendorong partisipasi, rasa memiliki, dan motivasi karyawan. Namun, untuk meningkatkan keterikatan dan semangat kerja, perusahaan dapat lebih aktif memberikan ruang bagi karyawan yang masih merasa kurang dilibatkan, memperkuat komunikasi mengenai kontribusi individu terhadap keberhasilan perusahaan, serta meningkatkan sistem penghargaan agar setiap usaha yang dilakukan dapat lebih diapresiasi. Dengan langkah-langkah ini, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih inklusif, produktif, dan meningkatkan loyalitas serta kepuasan karyawan.

PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE), merupakan Perusahaan ekspedisi yang berpengalaman dan terpercaya, yang didirikan pada tanggal 26 November 1990 oleh H. Soeprpto Suparno. JNE juga merupakan perusahaan jaringan yang area distribusinya mencakup seluruh wilayah Indonesia yang didukung dengan jaringan distribusi lebih dari 83.000 titik tujuan termasuk kabupaten, desa, dan pulau terluar, dengan gerai penjualan berjumlah lebih dari 8.000 titik dan

mempekerjakan lebih dari 50.000 karyawan di seluruh Indonesia. Sebagai perusahaan logistik Berikut ini dapat kita lihat jumlah dan penempatan kerja pegawai pada setiap bagian di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Gede Bage Bandung.

Tabel 1. 6 Jumlah Karyawan PT. Jalur Nugraha Ekakurir Station Center Gedebage

No	Departemen	Jumlah
1	Inbound	20
2	Inbound Delivery	50
3	Human Capital	8
4	Sales	10
5	Finance	10
6	Accounting	10
7	Customer Service	12
8	Sales Counter Service	15
9	IT	5
	Total	140

Sumber: PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Station Center Gedebage

Berdasarkan data jumlah karyawan di PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) yang berjumlah 140 orang, terlihat bahwa fokus utama perusahaan berada pada kegiatan operasional logistik. Departemen Inbound Delivery menempati jumlah karyawan terbanyak yaitu 50 orang, disusul oleh Inbound dengan 20 orang, yang menunjukkan pentingnya peran penerimaan dan pengiriman barang dalam mendukung aktivitas utama perusahaan. Sementara itu, departemen pendukung

seperti Sales Counter Service (15 orang), Customer Service (12 orang), serta Sales, Finance, dan Accounting yang masing-masing berjumlah 10 orang, turut menjaga kelancaran pelayanan pelanggan dan administrasi bisnis. Departemen Human Capital dengan 8 orang juga berperan penting dalam mengelola sumber daya manusia perusahaan.

Adapun departemen IT memiliki jumlah karyawan paling sedikit, yaitu 5 orang, yang menandakan masih terbatasnya dukungan digital dan teknologi informasi dibandingkan dengan dominasi tenaga kerja di bidang logistik. Secara keseluruhan, struktur tenaga kerja di JNE menunjukkan komposisi yang didominasi oleh unit operasional logistik, dengan dukungan departemen administratif, keuangan, dan teknologi yang lebih ramping. Hal ini mencerminkan orientasi perusahaan yang menitikberatkan pada pelayanan distribusi barang, namun ke depan dapat mempertimbangkan peningkatan kapasitas teknologi dan optimalisasi SDM pendukung untuk mendorong efisiensi dan daya saing perusahaan

Situasi yang terus berlangsung, seperti yang telah diuraikan sebelumnya, menjadi pengingat bagi perusahaan akan pentingnya mencari solusi yang tepat dan bijak. Namun, penelitian mengenai pengaruh Dukungan Organisasi, Keterlibatan Karyawan, terhadap Kinerja Karyawan, yang dimediasi oleh Kepuasan Kerja khususnya di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Station Center Gedebage, masih terbatas dan masih belum konsistennya hasil penelitian terdahulu mengenai variabel-variabel tersebut. Maka dari itu, peneliti memilih objek penelitian di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Station Center Gedebage yang bergerak di bidang pengiriman logistik.

Berdasarkan konteks permasalahan yang ada, peneliti tertarik untuk melakukan kajian lebih dalam terkait isu Dukungan Organisasi, Keterlibatan Karyawan, dan Kepuasan Kerja yang mungkin dihadapi oleh karyawan di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Station Center Gedebage. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengeksplorasi sejauh mana ketiga faktor tersebut memengaruhi kinerja karyawan di perusahaan tersebut. Oleh karena itu, peneliti memutuskan untuk mengangkat topik penelitian dengan judul **"PENGARUH DUKUNGAN ORGANISASI DAN KETERLIBATAN KARYAWAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) STATION CENTER GEDEBAGE"**.



B. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Station Center Gedebage?
2. Apakah dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Station Center Gedebage?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Station Center Gedebage?
4. Apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Station Center Gedebage?
5. Apakah keterlibatan karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Station Center Gedebage?
6. Apakah keterlibatan karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Station Center Gedebage?
7. Apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh keterlibatan karyawan terhadap kinerja karyawan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Station Center Gedebage?

C. Tujuan Penelitian

Mengingat tantangan-tantangan yang telah diuraikan, berikut ini adalah tujuan-tujuan dari penelitian ini:

1. Menguji apakah dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Station Center Gedebage?
2. Menguji apakah dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Station Center Gedebage?
3. Menguji apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Station Center Gedebage?
4. Menguji apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Station Center Gedebage?
5. Menguji apakah keterlibatan karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Station Center Gedebage?
6. Menguji apakah keterlibatan karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Station Center Gedebage?
7. Menguji apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh keterlibatan karyawan terhadap kinerja karyawan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Station Center Gedebage?

D. Manfaat Penelitian

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, pembaca, dan semua pihak lainnya secara langsung maupun tidak langsung. Selain itu, penulis berharap penelitian ini dapat memajukan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang sumber daya manusia. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis

Dimanfaatkan sebagai panduan dan titik acuan untuk studi tambahan, serta memperluas pemahaman seseorang tentang kinerja pekerja, khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia.

2. Manfaat praktis

Untuk mengumpulkan informasi tentang dukungan organisasi, keterlibatan karyawan, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan, penelitian ini dilakukan.

