

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan dan keberlanjutan suatu perusahaan tidak terlepas dari dukungan sumber daya manusia yang berperan sebagai penggerak seluruh kegiatan baik manajerial maupun operasional untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Agar mencapai tujuan tersebut, perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkompeten dan kontribusi yang baik dengan perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu menyusun berbagai strategi dalam mengelola sumber daya manusianya untuk menghasilkan kinerja yang maksimal. Hal ini tentu selaras dengan yang dikemukakan Handoko (2011:57) bahwa sumber daya yang terpenting dalam suatu organisasi adalah sumber daya manusia yaitu orang-orang yang memberikan tenaga, bakat, kreativitas dan usaha mereka kepada organisasi.

PT. Karya Niaga Abadi (J&T Express) adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman/ekspedisi barang. J&T Express merupakan perusahaan pengiriman paket kilat yang menerapkan perkembangan teknologi sebagai sistem dasar. Seiring dengan perkembangan bisnis perdagangan online yang melaju pesat, maka pelaku bisnis membutuhkan jasa pengiriman barang atau kurir untuk dapat menyalurkan barang dagangan hingga ke tangan konsumen dengan baik dan tepat waktu. Jaringan luas yang dimiliki J&T Express memfasilitasi layanan express bagi pelanggan seluruh Indonesia.

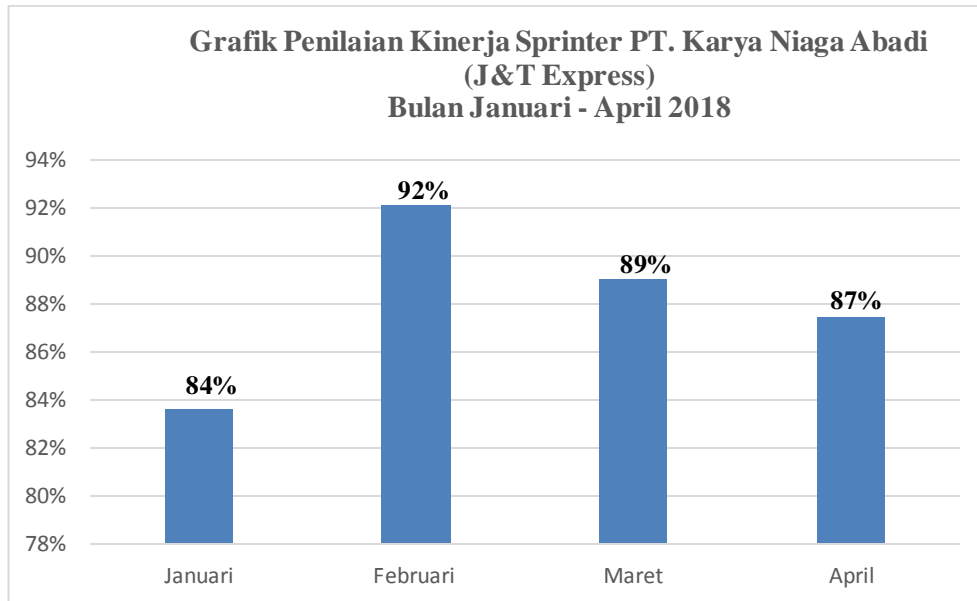
Perusahaan ini berharap pada kinerja karyawan yang tinggi pada semua divisi, utamanya pada divisi kurir (*sprinter*) karena pada divisi inilah ujung tombak dari perusahaan agar perusahaan dapat bertahan dalam persaingan pasar jasa nasional. Karena menurut mereka kinerja karyawan menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan. Hal ini ternyata berjalan lurus dengan beberapa pendapat para ahli tentang pengertian kinerja. Mangkunegara (2013:67) mengatakan Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kemudian Gilmer dalam Sutrisno (2014:77)

mengatakan kinerja seseorang dipengaruhi oleh banyak faktor yaitu kesempatan untuk maju, keamanan kerja, gaji, perusahaan dan manajemen, pengawasan, faktor intrinsik dalam pekerjaan, kondisi kerja, aspek sosial dalam pekerjaan, komunikasi, dan fasilitas. Penilaian kinerja karyawan yang bagus tidak hanya dilihat dari hasil yang dikerjakannya, namun juga dilihat dari proses karyawan tersebut dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja merupakan hasil kerja, hasil dari keseluruhan proses seseorang dalam mengerjakan tugasnya.

Penilaian kinerja PT. Karya Niga Abadi yang dulu penentuan kriteria penilaian prestasi kerja didasarkan pada kerangka kerja dasar Austin-Hayne yang membagi dalam 5 kriteria. Dimana penilaian prestasi kerjanya berdasarkan atas 5 faktor, yaitu Prestasi kerja, Tanggung jawab, Ketaatan, Kerjasama dan Kejujuran. Metode yang digunakan adalah metode *Analytical Hierarchy Process* dengan bantuan *Expert Choice*. Untuk pengumpulan data terdapat dua macam kuisisioner yang dibagikan, yaitu Kuisisioner Pembobotan kerangka kerja dasar Austin-Hayne dan Kuisisioner Pembobotan untuk rincian tugas. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dengan pendekatan kerangka kerja dasar Austin-Hayne, prestasi kinerja karyawan teridentifikasi lebih sempurna dan system insentif yang diberikan diharapkan lebih memotivasi karyawan untuk berprestasi lebih tinggi.

Dari hasil wawancara kepada supervisor pada tanggal 12 Januari 2018 didapatkan keterangan bahwa dalam kegiatan penilaian kinerja sprinter, perusahaan hanya memberi tugas kepada supervisor per bagian atau per drop point untuk menilai kinerja sprinter. Dalam menilai kinerja sprinter, digunakan kriteria yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Peneliti telah melakukan *brainstorming* dengan supervisor dan mengusulkan untuk menambahkan kriteria lain yaitu Motivasi, Disiplin, Kepemimpinan dan Pelatihan Kerja untuk diterapkan atau ditambahkan ke dalam kriteria penilaian kinerja yang terdapat pada lampiran 1.

PT. Karya Niaga Abadi (J&T Express) di Gresik terbilang kurang bagus, dapat kita lihat dari hasil penilaian kinerja sprinter yang mengalami penurunan dari bulan Januari hingga bulan April yang kita lihat pada gambar 1.1 berikut ini :



Sumber : PT. Karya Niaga Abadi (J&T Express)

Gambar 1.1
Data Hasil Penilaian Kinerja Sprinter Bulan Januari – April 2018

Dapat kita lihat pada bulan Januari prosentase kinerja sprinter di PT. Karya Niaga Abadi (J&T Express) sangat rendah yaitu sebesar 84%, dan mengalami peningkatan pada bulan Februari sebesar 92%. Namun, pada bulan selanjutnya yaitu bulan Maret sampai dengan April, prosentase penilaian kinerja sprinter mengalami penurunan, sehingga perusahaan merasa tidak puas dengan kinerja karyawan pada dua bulan tersebut.

Peranan karyawan dirasa menjadi penting bila dikaitkan dengan pertumbuhan perusahaan yang penuh dengan persaingan kompetitif diantara sesama penyedia jasa pengiriman. Salah satu faktor yang mendasari kinerja pegawai adalah faktor Motivasi seperti yang disebutkan Ardana dkk (2012;193). Motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Motivasi semakin penting karena manajer membagikan pekerjaan pada bawahannya untuk dikerjakan dengan baik dan terintegrasi kepada tujuan yang ditentukan. (Hasibuan, 2007;235).

Hamid (2014) menyatakan bahwa tingkat motivasi rendah akan berdampak pada kinerja yang rendah dan karyawan yang terbebas dari stress akan merasakan tingkat kepuasan yang tinggi, sehingga motivasi kerjanya meningkat

dan kinerja juga meningkat. Hal ini dapat disimpulkan bahwa motivasi memiliki pengaruh terhadap kinerja. Dalam hal ini perusahaan memberikan suatu cara yakni dengan memberikan bonus tambahan bagi para karyawan yang tidak datang terlambat dan mencapai target pengiriman dalam kurun waktu satu bulan, jika penulis melihat cara perusahaan dalam memotivasi karyawan ini bisa dibilang cukup bagus, tetapi masih saja ada karyawan yang melakukan pelanggaran indisipliner dan tidak memenuhi target pengiriman dalam satu bulan.

Tabel 1.1
Data Sprinter Penerima Bonus Bulanan PT. Karya Niaga Abadi (J&T Express)
Bulan Januari - April 2018

No	Bulan	Jumlah Sprinter Penerima Bonus Bulanan
1	Januari	40 karyawan
2	Februari	44 karyawan
3	Maret	42 karyawan
4	April	41 karyawan

Sumber : PT. Karya Niaga Abadi (J&T Express)

Dapat dilihat dari tabel di atas bahwasannya karyawan yang menerima bonus bulan semakin sedikit setiap bulannya, tentu hal ini juga dapat dikaitkan dengan masalah kedisiplinan seperti yang dikatakan Hasibuan (2013;58) Seorang pegawai dikatakan disiplin jika memenuhi tiga faktor yaitu, menaati waktu kerja, melakukan pekerjaan dengan baik, serta mematuhi semua peraturan dan norma sosial. Kedisiplinan kerja adalah sikap kejiwaan dari seseorang atau kelompok orang yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti atau memenuhi segala aturan atau keputusan yang telah ditetapkan (Sinungan, 2008;26).

Disiplin kerja juga merupakan fungsi penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan karena semakin baik disiplin kerja pegawai, maka akan berdampak terhadap hasil atau kinerja yang optimal. Sinambela (2016) menyatakan disiplin sangat penting untuk pertumbuhan organisasi dan bermanfaat untuk mendidik karyawan dalam mematuhi peraturan, prosedur, dan kebijakan yang ada sehingga menghasilkan kinerja yang baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik disiplin karyawan, maka semakin baik juga kinerja karyawan. Dalam hal ini disiplin kerja dapat mempengaruhi kinerja. Berikut

merupakan data disiplin kerja pada PT. Karya Niaga Abadi yang dilihat dari data kehadiran dan keterlambatan.

Tabel 1.2
Data Kehadiran Sprinter PT. Karya Niaga Abadi (J&T Express)
Bulan Januari - April 2018

Bulan	Jumlah Sprinter	Frekuensi Ketidakhadiran Sprinter			Total Frekuensi	Jumlah Hari Dari 48 Sprinter	Presentase
		Alpha	Sakit	Cuti			
Januari	48	35	8	2	45	30 hari x 48 karyawan = 1440 hari	$45/1440 \times 100\% = (2,92\%)$
Februari	48	34	6	9	49		$49/1440 \times 100\% = (3,40\%)$
Maret	48	43	5	4	52		$52/1440 \times 100\% = (3,61\%)$
April	48	39	8	7	54		$54/1440 \times 100\% = (3,75\%)$

Sumber : PT. Karya Niaga Abadi (J&T Express)

Tabel 1.3
Data Keterlambatan Sprinter PT. Karya Niaga Abadi (J&T Express)
Bulan Januari - April 2018

Bulan	Jumlah Spinter	Frekuensi Sprinter Terlambat	Jumlah Hari Dari 48 Sprinter	Presentase
Januari	48	76	30 hari x 48 karyawan = 1440 hari	$76/1440 \times 100\% = (5,28\%)$
Februari	48	88		$88/1440 \times 100\% = (6,11\%)$
Maret	48	93		$93/1440 \times 100\% = (6,46\%)$
April	48	102		$102/1440 \times 100\% = (7,08\%)$

Sumber : PT. Karya Niaga Abadi (J&T Express)

Seperti yang terlihat pada tabel 1.2 dan tabel 1.3 di atas menunjukkan bahwasannya motivasi yang ada pada karyawan dirasa kurang, selain itu juga pada kenyataannya kedisiplinan yang ada di PT. Karya Niaga Abadi (J&T Express) mengalami banyak permasalahan. Permasalahan yang di alami oleh PT. Karya Niaga Abadi (J&T Express) adalah ketidak disiplin yaitu keterlambatan pegawai saat masuk kerja, izin terlambat dan tidak masuk masih sangat banyak. Sehingga mengakibatkan kinerja kerja menurun yang disebabkan oleh kedisiplinan dan motivasi pegawai yang dirasa kurang.

Selain motivasi dan disiplin, kepemimpinan juga dirasa penting karena dapat dikatakan sebagai cara dari seorang pemimpin dalam mengarahkan, mendorong dan mengatur seluruh unsur – unsur di dalam perusahaannya untuk mencapai suatu tujuan perusahaan yang diinginkan, hal ini selaras dengan pendapat Malayu SP. Hasibuan (2009:170) “Kepemimpinan adalah cara seorang pemimpin mempengaruhi perilaku bawahan agar mau bekerja sama secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi”. Sedangkan menurut George R. Terry (Kartini Kartono, 2009:57) menyatakan bahwa “Kepemimpinan adalah kegiatan mempengaruhi orang-orang agar mereka suka berusaha mencapai tujuan-tujuan kelompok”. Kemampuan pemimpin dapat mempengaruhi para pekerjanya akan memberikan motivasi tersendiri yang akan berdampak pada peningkatan kinerja (Sutrisno, 2014).

Kinerja karyawan pada bagian spinter di J&T Gresik belum begitu maksimal, masih terdapat karyawan yang kurang disiplin dalam bekerja misalnya terlambat masuk kerja. Pihak perusahaan J&T belum dapat mengelola pengendalian internal dengan baik misalnya masih kurangnya pengawasan dari pimpinan J&T di masing masing cabang secara langsung karena pimpinan tidak selalu berada di tempatnya, sehingga masih banyak ruang bagi karyawan untuk melakukan kecurangan. Pimpinan J&T terkadang juga kurang menyadari betapa pentingnya dan berpengaruhnya gaya kepemimpinan terhadap peningkatan kinerja karyawan misalnya pemimpin kurang memberikan motivasi dan kesempatan bagi karyawan untuk berpartisipasi dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan kegiatan operasional.

Selain ketiga faktor diatas, satu faktor lain yang juga dirasa penting oleh peneliti adalah faktor pelatihan kerja, Pelatihan yang merupakan bagian dari pendidikan, menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan ketrampilan diluar sistem pendidikan yang berlaku dalam waktu yang relatif singkat dengan metode yang lebih mengutamakan praktik dari pada teori (Rivai dan Sagala, 2013;211). Sedangkan menurut Sutrisno (2011;151) Pelatihan merupakan kunci dalam manajemen yang memainkan peran penting dan strategis dalam meningkatkan kinerja.

Pelatihan itu sendiri merupakan proses pengembangan diri kepada karyawan agar bisa bekerja lebih terampil dan meningkatkan pengetahuan maupun keahlian karyawan. Dengan pelatihan yang dilakukan perusahaan karyawan bisa mengetahui bagaimana bekerja dengan baik dan benar sesuai dengan standar operasional yang ditetapkan perusahaan, sehingga kedepannya perusahaan bisa mencapai target yang ingin dicapai. Sesuai dengan Rivai dan Sagala (2013) yang menyatakan bahwa pelatihan kerja sangat diperlukan dalam mengembangkan keterampilan dari karyawan, terutama dari kinerja karyawan agar lebih meningkat dari standart yang telah ditetapkan oleh perusahaan. sehingga dapat disimpulkan bahwa pelatihan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Pelaksanaan pelatihan tentunya harus dilakukan secara konsisten oleh perusahaan, dalam pelaksanaanya juga harus disesuaikan dengan kebutuhan dari jenis pekerjaan karyawan masing-masing serta ditunjang juga kemampuan karyawan untuk mengikuti serangkaian proses pelatihan yang dilakukan.

Tabel 1.4
Data Permasalahan Pengiriman Barang PT. Karya Niaga Abadi (J&T Express)
Bulan Januari - April 2018

No	Permasalahan	Jumlah Permasalahan
1	Keterlambatan pengiriman	16
2	Barang pengiriman rusak	7
3	Alamat tidak diketahui	28
Total Permasalahan		51

Sumber : PT. Karya Niaga Abadi (J&T Express)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat ada beberapa permasalahan yang seringkali terjadi seperti terlambatnya barang yang dikirim, barang yang rusak, dan alamat yang tidak diketahui, beberapa hal ini seharusnya tidak terjadi kepada sprinter J&T apabila mereka bersedia untuk mengikuti pelatihan yang ada bagi para sprinter tersebut, tetapi pada kenyataannya sprinter J&T kurang berminat dalam mengikuti pelatihan yang diadakan oleh perusahaan karena menurut mereka ketika mereka mengikuti pelatihan akan mengurangi pendapatan mereka, terutama pada karyawan lama. Tujuan dari pelatihan ini adalah untuk lebih meningkatkan keahlian dan keterampilan mereka dalam bekerja sehingga nantinya karyawan lama tersebut bisa menjadi trainer untuk karyawan baru di perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti melakukan penelitian dengan “Pengaruh Motivasi, Disiplin, Kepemimpinan dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Sprinter J&T Express Gresik”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Apakah motivasi kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja Sprinter J&T Express Gresik?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja Sprinter J&T Express Gresik?
3. Apakah kepemimpinan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja Sprinter J&T Express Gresik?
4. Apakah pelatihan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja Sprinter J&T Express Gresik?
5. Apakah disiplin kerja, motivasi kerja, kepemimpinan dan pelatihan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja Sprinter J&T Express Gresik?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka ditetapkan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial motivasi terhadap kinerja Sprinter J&T Express Gresik.

2. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial disiplin terhadap kinerja Sprinter J&T Express Gresik.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial kepemimpinan terhadap kinerja Sprinter J&T Express Gresik.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial pelatihan kerja terhadap kinerja Sprinter J&T Express Gresik.
5. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan motivasi, disiplin, kepemimpinan dan pelatihan kerja terhadap kinerja Sprinter J&T Express Gresik.

1.4. Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat yang diharapkan dan diperoleh dari penelitian diatas adalah :

1. Dapat mengetahui pengaruh secara parsial motivasi kerja terhadap kinerja Sprinter J&T Express Gresik.
2. Dapat mengetahui pengaruh secara parsial disiplin kerja terhadap kinerja sprinter J&T Express Gresik.
3. Dapat mengetahui pengaruh secara parsial kepemimpinan terhadap kinerja spinter J&T Express Gresik.
4. Dapat mengetahui pengaruh secara parsial pelatihan kerja terhadap kinerja spinter J&T Express Gresik.
5. Dapat mengetahui pengaruh secara simultan displin kerja, motivasi kerja, kepemimpinan dan pelatihan kerja terhadap kinerja Sprinter J&T Express Gresik.

1.5. Batasan Masalah

Dalam menyelesaikan Skripsi, sebagai penulis memberi batasan masalah digunakan untuk menghindari terjadinya adanya penyimpangan dalam pembahasan materi-materi sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Adapun batasan masalahnya sebagai berikut :

1. Responden penelitian ini adalah Sprinter J&T Express cabang Gresik.
2. Pengolahan data yang dilakukan menggunakan profram SPSS 1.6.
3. Penelitian untuk mengambil data diambil dari bulan 1 – 4 2018.

1.6. Asumsi Penelitian

Asumsi-asumsi yang diambil dalam penelitian pengalaman kerja lapangan ini adalah :

1. Selama melakukan penelitian tidak terjadi perubahan peraturan, dan kebijakan manajemen dalam prosedur pengiriman barang.
2. Selama proses penelitian dianggap berjalan normal.
3. Responden penelitian disebarkan ke 44 sprinter dan 6 supervisor.

1.7. Sistematika Penulisan

Dalam bab ini penulis akan memberikan gambaran singkat dari uraian bab I sampai bab VI, sehingga laporan ini dapat dengan mudah dibaca dan dipahami maksud dalam isi laporan ini.

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini membahas mengenai tujuan praktek kerja lapangan secara umum dan sistematika penyusunan laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka berisi tentang konsep-konsep dan teori-teori yang mendukung penelitian serta mendasari metode-metode yang dipakai dalam pemecahan permasalahan.

Dalam tinjauan pustaka dimuat uraian sistematis tentang hasil-hasil penelitian yang didapat oleh peneliti terdahulu dan yang ada hubungannya dengan penelitian yang akan dilakukan. Fakta-fakta yang dikemukakan adalah sejauh mungkin diambil dari sumber aslinya. Semua sumber yang dipakai sebagai acuan harus disebutkan (kutipan). Tinjauan pustaka dijabarkan dan disusun sendiri oleh mahasiswa sebagai tuntutan untuk memecahkan masalah penelitian dan untuk merumuskan hipotesis. Tinjauan pustaka dapat berupa uraian kualitatif, model matematis, atau persamaan-persamaan yang langsung berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Juga dibuat hipotesis yang memuat pernyataan singkat yang disimpulkan dari tinjauan pustaka atau tinjauan pustaka yang merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan yang dihadapi, dan masih harus dibuktikan.

Pada tinjauan pustaka juga berisi penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian tugas akhir yang akan dilakukan. Penelitian terdahulu adalah jurnal

nasional dengan jumlah minimal 3 buah dan penerbitan maksimal 5 tahun terakhir.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan langkah-langkah penelitian mulai dari identifikasi masalah sampai dengan kesimpulan atau usulan/rekomendasi terhadap pemilik/pengelola objek penelitian.

Dalam metode penelitian juga harus terdapat formulasi, pengembangan model, kerangka berpikir serta instrumen penelitian sehingga dapat ditemukan solusi koherensi pembahasan untuk mendapatkan kesimpulan penelitian.

Dari metode penelitian diharapkan adanya ketepatan metodologi yang dipilih, kelebihan dan kelemahan model yang diaplikasikan, serta validasi dan kehandalannya. Pada bab ini harus ada *flowchart* penelitian beserta penjelasan pada setiap tahap penelitian tersebut.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi tentang data-data yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah. Data-data bisa merupakan data kualitatif maupun data kuantitatif yang diambil dari perusahaan, literatur-literatur maupun dari sumber lain. Disamping itu pada bab ini dijelaskan pula cara mengolah data-data tersebut, baik itu berupa metode-metode, rumus-rumus, simulasi, dan lainnya.

BAB V ANALISIS DAN INTERPRETASI

Bab ini memaparkan hasil analisis beserta proses sensitivitas dari instrumen yang dipilih, model yang dipergunakan dan dikembangkan setelah parameter maupun data penelitian sudah didapatkan. Bab ini juga dapat mencakup analisis implikasi teoritis atau praktis terhadap objek penelitian yang diperoleh dari output penelitian.

BAB VI PENUTUP

Bab penutup berisi tentang kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan pernyataan singkat dan tepat yang dijabarkan dari hasil penelitian dan pembahasan untuk membuktikan hipotesis. Saran dibuat berdasarkan pengalaman dan pertimbangan penulis, ditujukan kepada para peneliti atau para praktisi dalam bidang sejenis, yang ingin melanjutkan, mengembangkan, atau menerapkan penelitian yang sudah diselesaikan. Saran tidak merupakan suatu keharusan.