

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di masa perkembangan digital yang semakin cepat dewasa ini pengusaha dituntut untuk mengikuti perubahan agar tidak tertinggal dari pengusaha lainnya. Para pelaku usaha sudah banyak yang menjual produknya di market palce maupun online shop lainnya. Hal tersebut menimbulkan, bermunculannya perusahaan layanan jasa ekspedisi dan pengiriman. Munculnya jasa pelayanan pengiriman pada masa sekarang ini memberikan pengaruh baik bagi pelaku usaha. Banyaknya jasa pelayanan pengiriman, memudahkan masyarakat untuk memilih jasa pelayanan pengiriman sesuai dengan kebutuhannya masing-masing. Berdasarkan data Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres Indonesia (Asperindo) hingga pada tahun 2013, di Jawa Timur perusahaan pelayanan ekspedisi mencapai sekitar 239 perusahaan.

Salah satu perusahaan jasa pelayanan adalah PT. Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir atau dikenal dengan sebutan JNE berupa suatu perusahaan yang bergerak dibidang logistik (pengiriman) dengan kantor pusat yang bertepatan di Jl. Tomang raya No. 11 Jakarta Barat 11440. Di tahun 2018 JNE mempunyai agen sebanyak 6.800 yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Soeprapto Suparno dengan Johari Zein mendirikan JNE pada 26 November tahun 1990. Awal berdirinya JNE merupakan bagian dari perusahaan PT. Citra van Titipan Kilat (TIKI). Karena kedua perusahaan tersebut adalah rival maka JNE memisahkan dan membentuk tim manajernya

sendiri. JNE membeli gedung di Tomang Raya, sebagai pusat kantor dan tempat operasional. Dalam berkembangnya JNE tidak terlepas dari kinerja karyawan. Tujuan perusahaan akan tercapai apabila sumber daya manusianya memberikan kinerja yang tinggi bagi perusahaan tersebut, karena memiliki karyawan yang berbakat meningkatkan laba perusahaan. Organisasi memiliki manajemen sumber daya manusia yang efektif, memungkinkan pekerja untuk memenuhi tanggung jawab perusahaan mereka semaksimal mungkin sambil tetap membiarkan beberapa kelonggaran.

Masalah sumber daya manusia terus menjadi titik fokus dan tolok ukur bisnis di era globalisasi modern. Hasil terbaik, sesuai dengan tujuan kerja, dapat dicapai dengan tim yang kompeten. Operasi perusahaan tidak dapat selesai kecuali memiliki akses ke sumber daya manusia yang dapat diandalkan. Jika sebuah perusahaan melakukan pekerjaan dengan baik dalam mengelola sumber daya manusianya, maka para pekerjanya harus dapat memberikan segalanya untuk pekerjaan mereka. Jika sumber daya manusia perusahaan berkinerja efektif, bisnis akan berhasil; bagaimanapun juga, keberhasilan seseorang di tempat kerja dapat memberikan dampak positif pada intinya. Karyawan diharapkan dapat bekerja pada tingkat tertinggi dalam memenuhi tanggung jawabnya jika organisasi telah mengelola sumber daya manusianya dengan baik. Output karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk karakter individu. Kepribadian karyawan sangat mempengaruhi kinerja mereka, dan jika kepribadian seperti itu masih kurang, akan membutuhkan waktu lebih lama daripada menyelesaikan pekerjaan.

Faktor kedua yaitu profesionalisme pekerjaan yang dilakukan karyawan dipaksa agar mempunyai sifat profesionalisme yang terkandung keahlian dalam mengoptimalkan waktu dan tenaga. Sikap profesionalisme tidak hanya ditujukan pada seluruh divisi, supaya perusahaan semakin berkembang dan maju.

Selain kepribadian dan profesionalisme adalah pengalaman. Karyawan mendapat pengalaman kerja dengan banyaknya jumlah jam kerja untuk diperlukan untuk memiliki berbagai pengalaman pemecahan masalah. Dengan bekal pengalaman tersebut kualitas dari sumber daya manusia meningkat sehingga prestasi kerja juga tinggi.

Di Kabupaten Tulungagung sendiri terdapat kantor pusat JNE yang terletak tepatnya di Jl. Dr. Wahidin Sudiro Husodo No.24, Ringinsari, Ringinpitu, Kec. Kedungwaru, Kabupaten Tulugagung, Jawa Timur 66229. Berawal dari bapak Toto Sugiyarto selaku pemilik melakukan pengajuan di Jakarta pada tanggal 14 April 1995, kemudian di acc oleh pihak pusat JNE Jakarta pada empat bulan setelahnya tepatnya tanggal 28 Agustus 1995. Pada tanggal tersebut JNE pusat Tulungagung resmi berdiri bertempat di di depan stasiun Tulungagung tepatnya di Jl. Pangeran Antasari No. 49, Kampungdalem, Kecamatan Tulungagung, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur 6612.

Seiring berjalannya waktu JNE Tulungagung berkembang pesat. Karena kantor lama tidak cukup untuk menampung barang maka membeli dan mendirikan kantor baru terletak di dekat RSUD Tulungagung tepatnya di Jl. Dr. Wahidin Sudiro Husodo No. 24, Ringinsari, Ringinpitu, Kecamatan Kedungwaru, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur 66229. Berawal hanya memiliki empat

anggota dan sekarang memiliki seratus enam (106) anggota yang terbagi beberapa divisi, berikut susunan divisi JNE PusatTulungagung.

Tabel 1. 1 Jumlah Karyawan

| Jumlah anggota setiap divisi | | |
|------------------------------|------------------|--------|
| No | Divisi | Jumlah |
| 1 | Akuntansi | 4 |
| 2 | Customer Service | 2 |
| 3 | Marketing | 3 |
| 4 | Outbound | 7 |
| 5 | Admin Inbound | 15 |
| 6 | Kurir | 75 |

Sumber : HRD JNE tulungagung Bu endang

Dalam mencapai kinerja karyawan, pasti ada masalah harus dihadapi seperti, masalah yang berhubungan dengan kepribadian, profesionalisme dan pengalaman. Seperti adanya hambatan saat memecahkan masalah dalam menjalankan tugas, tidak semua karyawan dapat mampu beradaptasi dengan pekerjaan yang dilaksanakan. Menurut Ibu Endang selaku HRD JNE Tulungagung mengungkapkan bahwa divisi kurir masih sering terlambat saat mengumpulkan data pengiriman harian dan penyetoran uang COD hal ini bisa menghambat dan mengganggu kinerja divisi lainnya.

Dari uraian tersebut, peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor yang berpengaruh terhadap kemajuan perusahaan dari faktor kepribadian, profesionalisme dan pengalaman terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, akan dilakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kepribadian, Profesionalisme dan Pengalaman Terhadap Kinerja Karyawan di JNE Tulungagung”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah Kepribadian berpengaruh terhadap kinerja karyawan di JNE Tulungagung?
2. Apakah Profesionalisme berpengaruh terhadap kinerja karyawan di JNE Tulungagung?
3. Apakah Pengalaman berpengaruh terhadap kinerja karyawan di JNE Tulungagung?
4. Apakah Kepribadian, profesionalisme dan pengalaman terhadap kinerja karyawan di JNE Tulungagung?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh Kepribadian terhadap kinerja karyawan di JNE Tulungagung.
2. Mengetahui pengaruh Profesionalisme terhadap kinerja karyawan di JNE Tulungagung.
3. Mengetahui pengaruh Pengalaman Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di JNE Tulungagung.
4. Mengetahui pengaruh Kepribadian, profesionalisme dan pengalaman terhadap kinerja karyawan di JNE Tulungagung.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Peneliti berkeinginan membagikan informasi yang diperoleh dalam penelitian ini agar menambah wawasan dan pengalaman mahasiswa yang diperoleh selama perkuliahan tentang bidang manajemen sumber daya manusia dengan penelitian ini peneliti dapat mengaplikasikan teori yang diterima di kampus dan menerapkannya di lapangan.

b. Bagi Perusahaan

Diharapkan dengan adanya penelitian ini perusahaan mampu meningkatkan kualitas kinerja karyawan yang telah diterapkan sebelumnya.

c. Bagi Masyarakat

Perolehan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh sifat individu, pelatihan, dan masa kerja karyawan di JNE Pusat Tulungagung terhadap produktivitas mereka..

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan pemahaman dan informasi baru. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi landasan untuk penelitian-penelitian MSDM selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan variabel karakter, kompetensi, dan pengalaman.