

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri logistik adalah manajemen aliran perpindahan barang dari suatu titik asal yang berakhir pada titik konsumsi untuk memenuhi permintaan tertentu, contohnya tertuju kepada konsumen ataupun perusahaan-perusahaan. Jenis barang yang ada dalam bidang logistik terdiri dari benda berwujud fisik seperti makanan, bahan-bahan bangunan, hewan, peralatan dan cairan. Sama halnya dengan perpindahan benda tidak berwujud (abstract) seperti waktu, informasi, partikel dan energi.

Staf adalah individu atau kelompok individu yang bekerja di bawah otoritas tertentu untuk mencapai tujuan tertentu dalam sebuah organisasi atau entitas. Mereka biasanya memiliki tanggung jawab ditetapkan dan tugas-tugas spesifik yang harus diselesaikan sesuai dengan peran mereka dalam struktur organisasi.

Pada era globalisasi ini, industri di Indonesia menghadapi berbagai tantangan yang kompleks dan dinamis. Salah satu aspek yang menjadi kunci keberhasilan perusahaan adalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi teknis semata, melainkan juga oleh sikap kerja. Karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami hubungan antara sikap kerja dan kompetensi dengan kinerja karyawan di lingkungan industri.

Industri saat ini dihadapi pada persaingan yang semakin ketat dan perubahan lingkungan bisnis yang cepat. Dalam menghadapi tantangan ini, perusahaan perlu memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan secara holistik. Sikap

kerja yang positif, perilaku yang profesional, dan kompetensi yang relevan menjadi aspek-aspek kunci yang perlu diperhatikan. Namun, masih kurangnya pemahaman mengenai bagaimana ketiga faktor tersebut berinteraksi dan memengaruhi kinerja karyawan.

Sikap kerja merupakan prinsip yang diambil individu berdasarkan perasaan, keyakinan dan kepribadiannya yang berhubungan pada suatu gagasan, lingkungan atau situasi yang dihadapinya. Sikap dapat mencerminkan bagaimana seseorang merasakan sesuatu yang telah dialaminya baik terhadap orang, objek, atau peristiwa itu menyenangkan atau tidak menyenangkan juga merupakan tanggung jawab pekerjaan (Nasution 2019).

Kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab-akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif atau berkinerja prima atau superior di tempat kerja atau pada situasi tertentu (Rachmaniza, 2020).

Kinerja adalah kesediaan seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan atau meningkatkan kegiatan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil yang diharapkan (Afandi, 2021). Menurut rizaldi (2021) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan.

PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman barang yang terbesar di Indonesia. Perusahaan ini memiliki ribuan

karyawan yang tersebar di seluruh Indonesia. Kinerja karyawan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir sangat penting untuk diperhatikan karena akan berdampak pada kepuasan pelanggan dan keberhasilan perusahaan.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah sikap kerja. Sikap kerja merupakan cara pandang, perasaan, dan perilaku karyawan terhadap pekerjaannya. Sikap kerja yang positif akan mendorong karyawan untuk bekerja lebih giat dan produktif. Sebaliknya, sikap kerja yang negatif akan menurunkan motivasi dan produktivitas karyawan.

Selain sikap kerja dan kompetensi karyawan juga merupakan faktor yang penting untuk diperhatikan. Kompetensi karyawan merupakan kemampuan yang dimiliki karyawan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Karyawan yang memiliki kompetensi yang tinggi akan lebih mudah dan cepat dalam mencapai tujuan pekerjaannya.

Kinerja karyawan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Bandung dapat di lihat salah satunya dengan absensi karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Adapun data absensi karyawan pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Bandung pada bulan Januari - April 2024 dapat dilihat pada table 1.1 berikut ini.

Tabel 1. 1
Data Kehadiran Absensi Karyawan Bulan Januari - April 2024

No	Tanggal	Keterangan Ketidakhadiran					Jumlah
		S	C	I	TL	TK	
1	Januari	1			5		6 orang
2	Februari	4	5		3	2	13 orang
3	Maret			2		1	3 orang
4	April	2	3	1	2		8 orang
Ket : S – Sakit, C – Cuti, I – Izin, TL – Tugas Luar, TK – Tanpa Keterangan							

Sumber : PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Bandung

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, menunjukkan absensi kehadiran karyawan pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Bandung pada bulan Januari sampai dengan bulan April dapat di indikasikan bahwa kehadiran para karyawan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir pada bulan Februari belum maksimal, terlihat beberapa karyawan yang tidak dapat mengikuti proses pekerjaan dikarenakan berhalangan dan tidak hadir karena hal tertentu serta tanpa keterangan. Hal tersebut menunjukkan masih terdapat beberapa karyawan yang kinerjanya menurun dalam bekerja dan berdampak pada perusahaan yang berjalan kurang optimal.

Key Performace Indicator (KPI) adalah ukuran atau indicator yang akan memberikan informasi sejauh mana keberhasilan untuk mewujudkan informasi dibandingkan dengan sasaran strategis yang telah ditetapkan. Adapun ukuran-ukuran/KPI dalam penelitian ini dapat dilihat tabel sebagai berikut :

Tabel 1. 2
Key Performance Indicator PT Tiki Nugraha Ekakurir

Perspektif	Perspektif	Obyektif	Satuan	KPI
F	Finansial	Sukses Finansial	%	ROCE (ROI / ROE)
			Rasio	Return on Investment (ROI)
F		Improve shareholder value	%	Profitability
			%	Liquidity
			%	Leverage
F		Pengurangan Total Cost	Rp/unit	Cost per unit
			%	% pengurangan Total Cost
F		Peningkatan Produktivitas penjualan	%	Sales Performance Ratio
F		Peningkatan utilisasi aset	%	Aset turn over
			%	Fixed aset turnover
F	Pertumbuhan revenue	%	Pertumbuhan revenue	
		Rp	Total Revenue	
		%	market share	
		buah	Sumber pendapatan baru	
F	Peningkatan Customer Value	%	Customer profitability	

Perspektif	Perspektif	Obyektif	Satuan	KPI
C	Customer	Peningkatan jumlah Konsumen baru	%	Customer Acquisition
C		Pemeliharaan konsumen lama	%	Customer Retention
			%	Customer loyalty
C		Harga yang kompetitif	%	Tingkat kesesuaian harga dengan jasa yang diberikan
C		Pelayanan dan pengiriman yang profesional terkontrol, dan efisien	%	% kegagalan pengiriman
C		Mudah diakses	%	Tingkat ketersediaan lokasi pelayanan
			%	Tingkat ketersediaan informasi, lokasi J NE
C		Penanganan informasi dan keluhan yang profesional	%	% komplain yang diselesaikan
			%	Tingkat ketersediaan informasi tentang status kiriman
C		Win-win Patnership (Agen, sub agen/jaringan)	%	Jumlah Pertumbuhan mitra kerja
C	Menjadi Pemimpin Pasar Jasa Distribusi	%	Corporate Image	

Perspektif	Perspektif	Obyektif	Satuan	KPI
IB P	Internal Business Proses	Penyediaan dan peningkatan jaringan distribusi dan infrastruktur sistim logistik	unit	jumlah jalur distribusi
			%	Tingkat Ketersediaan infrastruktur
IB P		Proses Pengambilan leputusan yang efisien dan terkontrol	%	Tingkat kecepatan penyelesaian masalah yang berada diluar kendali perusahaan
			%	Persentase kesesuaian proses QC dengan ketentuan yang ada dalam SOP
IB P		Fleksibel 24 jam /7 hari (Non Stop Service)	%	Tingkat produktivitas layanan
			%	Tingkat performance layanan
IB P		Peningkatan pencapaian zero defect (produk premium)	%	Tingkat pencapaian Zero defect
IB P		Peningkatan aktivitas marketing	%	Tingkat efektivitas marketing
IB P		Produk yang bervariasi dan sesuai dengan keinginan pelanggan	%	Tingkat pemenuhan kebutuhan pelanggan
IB P		Pengembangan distribusi produk lokal	%	Tingkat pengembangan produk lokal yang sesuai dengan kebutuhan pasar
IB P	Jaminan penggantian atas resiko keterlambatan dan kehilangan	%	% Jaminan penggantian atas resiko kehilangan	
		%	Tingkat konsistensi penggantian atas resiko kehilangan	
IB P	Pengembangan karir SDM menjadi entrepeuner	%	% SDM yang berhasil dibina menjadi entrepreneur	

Perspektif	Perspektif	Obyektif	Satuan	KPI
LG	Learning and Growth	Menciptakan lingkungan kerja kondusif sehingga karyawan memiliki komitmen yang tinggi terhadap misi perusahaan	%	Tingkat sosialisasi visi dan misi perusahaan
LG		Rekrut dan pertahankan karyawan yang berkompeten	%	Tingkat kepuasan pegawai
			%	Tingkat turn-over karyawan
			%	Tingkat komitmen SDM
LG		Komunikasi online dan sistem IT yang tepat guna untuk meningkatkan kapasitas pelayanan dan kualitas produk	unit	Jumlah implementasi IT dalam pelayanan
			%	Tingkat keberlangsungan implementasi IT dalam pelayanan
			%	Tingkat kemudahan akses konsumen terhadap pelayanan
LG		Pengembangan budaya organisasi yang memberikan keleluasaan untuk melakukan inovasi	unit	Jumlah usulan perbaikan atau inovasi proses pelayanan
			unit	Jumlah perubahan yang dilakukan

Sumber : PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir

Dari data pra-survey yang dilakukan terhadap 20 responden secara random ditemukan fenomena terkait dengan sikap kerja pada kinerja karyawan di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Bandung, berikut data pra-survey yang telah dilakukan oleh peneliti

Tabel 1. 3
Survey Awal Variabel Sikap Kerja

NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
		Y A	%	TIDAK	%
1	Saya tidak terpaksa melakukan pekerjaan dengan tepat waktu	14	70%	6	30%
2	Tekanan kerja saya sehari-hari tidak sesuai dengan kemampuan saya	11	55%	9	45%
3	Saya suka membantu sesama rekan kerja saat mereka memerlukan bantuan	13	65%	7	35%

Sumber : Olahan peneliti (2024)

Berdasarkan hasil survey yang ditujukan pada table 1.2 mengenai sikap kerja maka permasalahan yang ditemukan sekitar 11 pegawai dengan persentase 55% merasa sulit untuk manampung tekanan kerja melebihi dari kemampuan seorang karyawan. Hal ini diakibatkan motivasi pekerja yang tidak termotivasi akan cenderung kurang bersemangat dan kurang produktif dalam menyelesaikan tugas kerja.

Tabel 1. 4
Survey Awal Variabel Kompetensi

NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
		YA	%	TIDAK	%
1	Saya memiliki sifat yang bertanggung jawab	13	65%	7	35%
2	Saya dapat mengambil keputusan dengan cepat dan percaya diri	7	35%	13	65%
3	Saya merasa memiliki pengetahuan yang cukup untuk melakukan pekerjaan saya	15	75%	5	25%
4	Saya merasa memiliki keterampilan yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan saya	16	80%	4	20%

Sumber : Olahan peneliti (2024)

Berdasarkan hasil survey yang ditujukan pada table 1.3 mengenai kompetensi maka permasalahan yang ditemukan sekitar 13 pegawai dengan persentase 65% merasa tidak dapat mengambil keputusan dengan cepat dan kurang percaya diri.. Hal ini diakibatkan tekanan dari orang lain seperti tuntutan untuk selalu sempurna, dapat menyebabkan seseorang merasa tidak mampu untuk membuat keputusan yang tepat.

Tabel 1. 5
Survey Awal Variabel Kinerja Karyawan

NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
		YA	%	TIDAK	%
1	Kualitas kerja saya sudah memenuhi standar yang ditetapkan perusahaan	16	80%	4	20%
2	Saya sering menunda atau mengabaikan tugas yang harus diselesaikan	5	25%	15	75%
3	Saya sering bekerja lembur untuk menyelesaikan pekerjaan	14	70%	6	30%
4	Saya bekerja secara efisien dan efektif	15	75%	5	25%
5	Saya bersedia menunjukkan komitmen terhadap pekerjaana saya	12	60%	8	40%

Sumber : Olahan peneliti (2024)

Berdasarkan hasil survey yang ditujukan pada table 1.4 mengenai kompetensi maka permasalahan yang ditemukan sekitar 14 pegawai dengan persentase 70% merasa sering bekerja lembur untuk menyelesaikan pekerjaan yang belum selesai. Hal ini diakibatkan beban kerja yang berlebihan, karyawan mungkin memiliki terlalu banyak pekerjaan untuk diselesaikan dalam waktu yang terbatas.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti, sikap kerja, perilaku kerja, dan kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh sikap kerja dan kompetensi terhadap kinerja karyawan pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka terdapat identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Sebagian besar karyawan merasa sulit untuk menampung tekanan kerja melebihi dari kemampuan seorang karyawan. Hal ini diakibatkan motivasi pekerja yang tidak termotivasi akan cenderung kurang bersemangat dan kurang produktif dalam menyelesaikan tugas kerja.
2. Sebagian besar karyawan kurang percaya diri dengan hasil pekerjaannya. Hal ini diakibatkan tekanan dari orang lain seperti tuntutan untuk selalu sempurna, dapat menyebabkan seseorang merasa tidak mampu untuk memenuhi ekspektasi orang lain.
3. Sebagian besar karyawan merasa sering bekerja lembur untuk menyelesaikan pekerjaan yang belum selesai. Hal ini diakibatkan beban kerja yang berlebihan, karyawan mungkin memiliki terlalu banyak pekerjaan untuk diselesaikan dalam waktu yang terbatas.
4. Sebagian besar karyawan merasa tidak dapat mengambil keputusan dengan cepat dan kurang percaya diri. Hal ini diakibatkan tekanan dari orang lain seperti tuntutan untuk selalu sempurna, dapat menyebabkan seseorang merasa tidak mampu untuk membuat keputusan yang tepat.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka terdapat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Sikap Kerja, Kompetensi dan Kinerja Karyawan pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Bandung
2. Apakah Sikap Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan secara parsial pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Bandung
3. Apakah Kompetensi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan secara parsial pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Bandung
4. Apakah Sikap Kerja dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan secara simultan pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah penulis ingin mencari berbagai informasi dan data yang terkait dengan pengaruh sikap kerja dan kompetensi terhadap kinerja kerja pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Bandung, serta penulis mampu mengimplementasikan ilmu yang bermanfaat selama penelitian ini.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka penelitian ini mempunyai tujuan :

1. Untuk mengetahui Sikap Kerja, Kompetensi dan Kinerja Karyawan pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Bandung
2. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial sikap kerja terhadap kinerja karyawan di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Bandung
3. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial kompetensi terhadap kinerja karyawan di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Bandung
4. Untuk mengetahui pengaruh sikap kerja dan kompetensi terhadap kinerja karyawan di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Bandung secara simultan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Manfaat penelitian ini bagi peneliti yakni agar peneliti dapat menambah wawasan mengenai sikap kerja, kompetensi serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan pada suatu perusahaan yang telah diperoleh selama kuliah. Selain itu juga diharapkan dapat memberikan informasi dan referensi yang bermanfaat bagi para pembaca atau peneliti selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Adapun kegunaan akademis adalah sebagai berikut :

1. Bagi Universitas, dalam penelitian ini akan memberikan referensi baru untuk dijadikan contoh dalam melakukan penelitian yang nantinya dapat membantu para mahasiswa tahun ajaran selanjutnya.
2. Bagi Instansi Pendidikan, sebagai bahan masukan atau informasi bagi sekolah sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan untuk menetapkan kebijakan atau

aturan yang dapat membantu para siswa-siswi dalam mengikuti proses pembelajaran.

3. Bagi Perusahaan, diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi para instansi maupun perusahaan berupa saran-saran positif dan yang sifatnya mengarah pada perbaikan bagi PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Bandung.

1.4.3 Kegunaan Teoritis

Adapun kegunaan teoritis adalah sebagai berikut :

1. Memberikan sumbangan pemikiran ilmiah ataupun ilmu pendidikan bagi siapapun yang membutuhkannya.
2. Sebagai pijakan dan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kota Bandung. Jl. Soekarno Hatta No.829, Mekar Mulya, Kec. Panyileukan, Kota Bandung, Jawa Barat 40614.

1.5.2 Waktu Penelitian

Waktu yang dilakukan dalam penelitian ini dimulai dari bulan April 2024.

Adapun jadwal Penelitian penulis sebagai berikut :

Tabel 1. 6
Waktu Penelitian

NO	URAIAN	WAKTU KEGIATAN																			
		APRIL				MEI				JUNI				JULI				AGUSTUS			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Survey Tempat Penelitian	■	■	■																	
2	Melakukan Penelitian		■	■	■																
3	Mencari Data			■	■	■															
4	Membuat Proposal				■	■	■	■	■												
5	Seminar									■											
6	Revisi										■	■									
7	Penelitian Lapangan													■	■		■				
8	Bimbingan															■	■	■	■	■	■
9	Sidang																				■

Sumber : Olahan peneliti (2024)