

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Kerja Praktek**

Perkembangan industri jasa saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat seiring dengan kebutuhan masyarakat akan berbagai jasa. Perkembangan industri jasa yang semakin besar yang didorong pula oleh kemajuan teknologi dan informasi yang semakin pesat. Oleh karena itu, industri jasa akan memainkan peranan penting pada masa mendatang. Jasa pengiriman barang adalah suatu industri jasa penunjang yang dibutuhkan oleh konsumen sekarang ini, maraknya situs belanja online dan tingginya transaksi membuat peluang bisnis pengiriman barang menjadi jauh lebih cerah selama beberapa tahun terakhir ini. Semakin banyaknya bisnis jual beli online di Indonesia bisnis online semakin banyak bermunculan dan akibatnya transaksi dan pengiriman barang online pun kian marak yang pada akhirnya berujung kepada meningkatnya kebutuhan jasa pengiriman barang. (Sumber: <https://www.cermati.com/artikel/perbedaan-jasa-pengiriman-pos-indonesia-jne-tiki-fedex-dan-online>)

Menurut Dewi Purwanti (2008), dalam bisnis ekspedisi jasa selain JNE adapula sebagian besar sudah dikenal nama-nama seperti TIKI, ESL, serta perusahaan yang sudah lama sekali mengurus jasa pengiriman mulai surat sampai dengan paket barang yang merupakan satu-satunya perusahaan BUMN yaitu Pos Indonesia. Selain itu, terdapat nama-nama perusahaan besar berskala global (Internasional), seperti DHL Express, UPS, TNT Express International, FedEx.

Pelaku dunia usaha harus membekali karyawannya dengan berbagai macam keterampilan dan pengetahuan, hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia menuju SDM yang professional, handal dan dibidangnya masing-masing.

Menurut Afin Murtie (2012), pelatihan merupakan sebuah proses yang dilalui oleh seorang individu dalam rangka untuk mengubah sikap, pengetahuan, keterampilan dan perilakunya. Dengan pelatihan diharapkan kemampuan karyawan yang bersangkutan menjadi terarah dan meningkat sehingga dapat dimanfaatkan bagi kemajuan dan perkembangan perusahaan, pelatihan juga dapat digunakan sebagai salah satu cara untuk memperoleh kompetensi dalam bidang keahlian dari setiap karyawan.

PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) adalah perusahaan jasa kurir pengiriman paket dalam wilayah lokal maupun internasional, pengembangan produk dan layanan yang diberikan antara lain yaitu menyediakan jasa kurir express, logistik, Jasa Pengiriman Uang, layanan Kargo Laut dan udara, Jasa penjemputan bandara, hingga jasa kapabean.

Setiap karyawan dituntut untuk memberikan kinerja karyawan yang tinggi, serta keterampilan dan pengetahuan khususnya karyawan baru yang masih belum mengerti tentang tugas yang diberikan perusahaan. Maka dari itu PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Kawalayaan Bandung mengadakan pelatihan kepada setiap karyawannya baik itu karyawan baru ataupun karyawan lama. Khusus untuk pelatihan sumber daya manusia PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Kawalayaan Bandung, mendirikan departemen

pembelajaran dan pengembangan karyawan di Jalan Permata Kawalayaan Ruko IV Bandung.

Program pelatihan ini merupakan salah satu upaya yang dinilai penting karena dalam program pelatihan ini akan memberikan manfaat bagi karyawan ataupun perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk menyusun laporan kerja praktek dengan mengambil judul **“KAJIAN PELAKSANAAN PELATIHAN KARYAWAN PADA PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) KANTOR CABANG KAWALUYAAN BANDUNG”**.

## **1.2 Tujuan Kerja Praktek**

Berdasarkan uraian diatas, maka tujuan kerja praktek yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelatihan karyawan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) kantor Cabang Kawalayaan Bandung.
2. Untuk mengetahui hambatan dalam pelaksanaan pelatihan karyawan pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) kantor Cabang Kawalayaan Bandung.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan pelatihan karyawan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) kantor Cabang Kawalayaan Bandung.

### **1.3 Kegunaan Kerja Praktek**

Informasi-informasi yang berhasil dikumpulkan selama kerja praktek ini diharapkan akan memberi manfaat bagi penulis, bagi perusahaan, pihak lain.

Adapun kegunaan yang diharapkan dapat diperoleh, yaitu :

#### **1. Bagi Penulis**

Menambah pengetahuan dan pengalaman kerja, terutama didunia kerja serta menerapkan teori yang diperoleh selama masa perkuliahan dan menyesuaikan dengan kondisi di lapangan yang sesungguhnya sehingga dapat menciptakan rasa tanggung jawab terhadap semua tugas yang diberikan selama melakukan kerja praktek.

#### **2. Bagi Perusahaan**

Diharapkan hasil kerja praktek ini dapat memberikan sumbangan pemikiran atau informasi serta masukan positif bagi perusahaan.

#### **3. Bagi Pihak Lain**

Dapat menjadi tambahan referensi dan tambahan informasi mengenai pelaksanaan pelatihan pegawai pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) kantor Cabang Kawalayaan Bandung, serta menambah pengetahuan rekan mahasiswa lain yang kelak akan membutuhkannya.



