

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pada berbagai bidang khususnya kehidupan berorganisasi, faktor manusia merupakan masalah utama disetiap kegiatan yang ada didalamnya. Organisasi merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar dengan sebuah batasan yang reaktif dapat diidentifikasi, bekerja secara terus menerus untuk mencapai tujuan (Robbins, 2015). Semua tindakan yang diambil dalam setiap kegiatan diprakarsai dan ditentukan oleh manusia yang menjadi anggota perusahaan. Perusahaan membutuhkan adanya faktor sumber daya manusia yang potensial baik pemimpin maupun karyawan pada pola tugas dan pengawasan yang merupakan penentu tercapainya tujuan perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan tokoh sentral dalam organisasi maupun perusahaan. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki karyawan yang berpengetahuan, berketrampilan tinggi serta usaha untuk mengelola perusahaan sebaik mungkin sehingga kinerja karyawan meningkat. Menurut Budi Setiyawan dan Waridin (2014:13) kinerja karyawan merupakan hasil atau prestasi kerja karyawan yang dinilai dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang ditentukan oleh pihak organisasi. Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang sesuai standar organisasi dan mendukung tercapainya tujuan organisasi. Organisasi yang baik adalah organisasi yang berusaha meningkatkan kemampuan sumber daya manusianya, karena hal itu merupakan faktor kunci untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan agar dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil. Maka dari itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada didalamnya. Kinerja karyawan yang tinggi sangatlah diharapkan oleh perusahaan tersebut. Semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja tinggi, maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga perusahaan akan dapat bertahan dalam persaingan global. Karyawan dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Keberhasilan karyawan bisa diukur melalui kepuasan konsumen, berkurangnya jumlah keluhan dan tercapainya target yang optimal.

PT. Niaga Karya Abadi atau disebut dengan J & T adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman logistik dan berbasis perkembangan system IT yang berdiri sejak Agustus 2015, pendirinya adalah mantan CEO OPPO Indonesia Mr. Jet Lee beserta pendiri OPPO internasional Mr. Tony Chen. J&T *Express* menggunakan *system* IT yang termutakhir untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada pelanggan. J&T *Express* juga menggandeng beberapa pihak dalam membangun infrastrukturnya. Dengan berafiliasi dengan Garuda Indonesia Cargo untuk jalur pengiriman udara, J&T *Express* juga menggandeng IDEA (*Indonesian E-Commerce Association*) sebagai asosiasi *e-commerce* di Indonesia dan Asperindo (Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres Indonesia). Selain itu J&T *Express* juga membangun kerja sama dengan *shopee* yang dinilai mampu mendorong pertumbuhan pengiriman J&T *Express*.

Pada tahun 2019 di PT Niaga Karya Abadi Sidoarjo menerima banyak keluhan yang masuk melalui kotak saran atau melalui web dari J & T di karenakan barang yang telat sampai ketujuan bahkan pada bulan maret terdapat keluhan yang masuk barangnya menghilang dan tidak ditemukan, kinerja buruk yang terjadi berdampak kepada kepercayaan konsumen masyarakat terhadap jasa pengiriman barang J & T khususnya di daerah sidoarjo. Karena keterlambatan pengiriman barang sangat tidak wajar seperti halnya yang terjadi pada satu bulan yang lalu terdapat keluhan yang masuk di karenakan pengiriman dari Jakarta – sidoarjo dalam 3 hari sudah di sidoarjo tetapi barang yang sudah masuk ke pergudangan J & T sidoarjo tidak segera dikirim dan estimasinya sampai 1 minggu barang baru dikirim.

Dengan adanya berbagai keluhan yang masuk dari pelanggan maka bagi PT. Niaga Karya Abadi perlu melakukan peningkatan kinerja karyawan yang juga bisa diukur melalui penyelesaian tugasnya secara efektif dan efisien serta melakukan peran dan fungsinya dan itu semua berhubungan positif bagi keberhasilan suatu perusahaan. Terdapat faktor negatif yang bisa menurunkan kinerja karyawan, diantaranya adalah menurunnya keinginan karyawan untuk mencapai prestasi kerja, kurangnya ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan sehingga kurang menaati peraturan, pengaruh yang berasal dari lingkungannya, teman sekerja yang juga menurun semangatnya dan tidak adanya contoh yang harus dijadikan acuan dalam pencapaian prestasi kerja yang baik. Semua itu merupakan sebab menurunnya kinerja karyawan dalam bekerja. Faktor-faktor yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja diantaranya adalah pengalaman kerja, keahlian kerja serta tanggung jawab kerja.

Menurut Knoers & Haditono, 2009 dalam Asih, 2012 Pengalaman merupakan suatu proses pembelajaran dan penambahan perkembangan potensi

bertingkah laku baik dari pendidikan formal maupun nonformal atau bisa diartikan sebagai suatu proses yang membawa seseorang kepada suatu pola tingkah laku yang lebih tinggi. Suatu pembelajaran juga mencakup perubahan yang relatif tepat dari perilaku yang diakibatkan pengalaman, pemahaman dan praktek. Pengalaman kerja seseorang menunjukkan jenis-jenis pekerjaan yang pernah dilakukan seseorang dan memberikan peluang yang besar bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik. Semakin luas pengalaman kerja seseorang, semakin terampil melakukan pekerjaan dan semakin sempurna pola berpikir dan sikap dalam bertindak untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Abriyani Puspaningsih, 13:2014).

Sedangkan keahlian kerja Menurut Bambang Wahyudi (2012 : 33) yaitu kecakapan atau keahlian untuk melakukan suatu pekerjaan hanya diperoleh dalam praktek, Keterampilan kerja ini dapat dikelompokkan tiga kategori, yaitu sebagai berikut:

1. Keterampilan mental, seperti analisa, membuat keputusan, menghitung, menghafal
2. Keterampilan fisik, seperti keterampilan yang berhubungan dengan pekerjaannya sendiri.
3. Keterampilan social, yaitu seperti dapat mempengaruhi orang lain, berpidato, menawarkan barang, dan lain-lain.

Menurut Mustari (2011:21) bertanggung jawab adalah sikap dan perilaku seseorang untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya sebagaimana yang seharusnya dilakukan terhadap diri sendiri, masyarakat, lingkungan (alam, sosial dan budaya), Negara dan Tuhan. Menurut Agus (2012:25) tanggung jawab adalah "orang yang bisa melakukan kontrol internal sekaligus internal bahwa suatu keyakinan bahwa ia boleh mengontrol dirinya dan yakin bahwa kesuksesan yang dicapainya adalah hasil usahanya sendiri.

Penelitian mengenai pengaruh pengalaman kerja, ketrampilan kerja dan tanggung jawab kerja terhadap kinerja karyawan telah banyak dilakukan oleh peneliti lain salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Wanceslaus Bili (2013) dengan judul Pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja pegawai di kantor Kecamatan Laham Kabupaten Mahakam Ulu. Adapun hasil dari penelitian ini adalah, pertama, ternyata kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Laham sangat meningkat. Hal ini dapat diketahui dari analisis variabel kinerja pegawai yang menyatakan bahwa kinerja pegawai adalah sangat baik. Kedua terdapat hubungan (korelasi) yang positif dan signifikan antara pengalaman kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Laham Kabupaten Mahakam Ulu, dengan korelasi 0,049 ketiga, pengalaman kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Laham Kabupaten Mahakam Ulu. Keempat, besarnya pengaruh pengalaman kerja adalah 4,9% yang berarti bahwa sisanya yang 95,1% dipengaruhi oleh variabel-variabel atau faktor-faktor lain.

Berdasarkan latar belakang banyaknya anggapan mengenai implementasi dan peranan sumber daya manusia yang baik dan tepat dalam menjalankan operasional dalam perusahaan Sohun Sanjaya maka dengan itu mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Pengalaman dan Keahlian Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Tanggung Jawab Kerja di PT. Niaga Karya Abadi Sidoarjo.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah variabel pengalaman kerja berpengaruh signifikan terhadap tanggung jawab kerja di PT. Niaga Karya Abadi Sidoarjo?
2. Apakah variabel keahlian kerja berpengaruh signifikan terhadap tanggung jawab kerja di PT. Niaga Karya Abadi Sidoarjo?

3. Apakah variabel pengalaman kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Niaga Karya Abadi Sidoarjo?
4. Apakah variabel keahlian kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Niaga Karya Abadi Sidoarjo?
5. Apakah variabel tanggung jawab kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Niaga Karya Abadi Sidoarjo?
6. Apakah variabel pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui tanggung jawab kerja di PT. Niaga Karya Abadi Sidoarjo?
7. Apakah variabel keahlian kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui tanggung jawab kerja di PT. Niaga Karya Abadi Sidoarjo?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh pengalaman kerja terhadap tanggung jawab kerja di PT. Niaga Karya Abadi Sidoarjo.
2. Untuk menguji dan menganalisa keahlian kerja karyawan terhadap tanggung jawab kerja di PT. Niaga Karya Abadi Sidoarjo.
3. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Niaga Karya Abadi Sidoarjo.
4. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh keahlian kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Niaga Karya Abadi Sidoarjo.
5. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh tanggung jawab kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Niaga Karya Abadi Sidoarjo.
6. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan melalui tanggung jawab kerja karyawan di PT. Niaga Karya Abadi Sidoarjo.
7. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh keahlian kerja karyawan terhadap kinerja karyawan melalui tanggung jawab kerja karyawan di PT. Niaga Karya Abadi Sidoarjo.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1. Aspek akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan kepada semua orang yang akan meneliti di ruang lingkup pemasaran agar lebih mudah dalam mendapatkan perbandingan dan *literature* studi serta dapat digunakan sebagai referensi dan menambah perbendaharaan perpustakaan STIE Mahardhika – Surabaya.

### 2. Aspek pengembangan ilmu pengetahuan

Untuk menerapkan dan memperluas wawasan teori dari pengetahuan yang telah diterima dalam perkuliahan mengenai manajemen sumber daya manusia dan materi yang lain nya, Serta mendapatkan pengetahuan tentang bagaimana kinerja manajemen dan para karyawan di PT. Niaga Karya Abadi Sidoarjo. Dalam bekerja dan menyelesaikan tugas yang diberikan serta bagaimana manajemen memperdayakan sumber daya manusia yang dimiliki.

### 3. Aspek praktis

Bagi lembaga memberikan tambahan sumber referensi dan kepustakaan serta pengetahuan mengenai pemasaran Bagi mahasiswa/i mendapatkan pengetahuan tentang kinerja karyawan di PT. Niaga Karya Abadi Sidoarjo. Terutama pada pelayanan terhadap konsumen serta dapat menerapkan apa yang telah diperoleh dan dipelajari dalam perkuliahan dengan kasus yang nyata atau realita yang telah terjadi di dalam masyarakat pada umumnya. Bagi pembaca mendapatkan tambahan ilmu tentang pentingnya sumber daya manusia untuk proses kelanjutan suatu perusahaan dalam jangka panjang.