

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin maju peradaban dan semakin ketat persaingan, tantangan yang dihadapi oleh para pengelola organisasi akan menjadi semakin kompleks. Perkembangan teknologi informasi pada saat ini semakin cepat. Komunikasi antar belahan dunia dapat dilakukan dalam hitungan detik, dan semakin hemat. Penggunaan satelit, internet dan telepon genggam telah banyak mengubah gaya hidup, transfer informasi maupun karakteristik bisnis. Bisnis virtual pun pada saat ini semakin berkembang. Perkembangan teknologi informasi yang demikian cepat perlu mendapat perhatian para pelaku usaha, terutama pelaku bisnis internasional. Kompetisi dan globalisasi ekonomi juga harus diantisipasi oleh para pelaku bisnis. Para pelaku bisnis cenderung semakin bertambah dan inovasi pun terus berkembang sehingga tingkat kompetisi menjadi semakin ketat (Sudaryono, 2017).

Dengan meningkatnya transaksi jual-beli secara *online*, maka meningkat pula perusahaan jasa yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang dan dokumen, berdasarkan data yang diambil dari portal media usaha kecil menengah *online* ada 5 perusahaan jasa pengiriman barang dan dokumen yang ada di Indonesia, yaitu: POS Indonesia, JNE, TIKI, SAP *Express Courier* dan Kargo.co.id (ukm.id, 2019).

Agar perusahaan senantiasa berkembang dan bertumbuh dengan ketatnya persaingan yang dialami perusahaan sekarang, sangat menuntut para pemilik usaha mempunyai kualitas layanan yang baik untuk konsumen dan daya saing yang tinggi. Oleh karena itu, diperlukan sebuah visi. Visi adalah pandangan jauh ke depan mengenai akan dibawa kemana dan dikembangkan menjadi apa bisnis yang sedang dikelola (Sudaryono, 2017:18). Tanpa visi, pebisnis skala global akan kehilangan orientasi bisnis dan terlindas oleh para pesaing (Sudaryono, 2017:18). Selain visi, sebuah organisasi harus menentukan misi. Misi adalah suatu pernyataan umum dan abadi tentang maksud organisasi (Subkhi & Jauhar, 2013:4). Dengan adanya visi dan misi suatu organisasi memudahkan suatu perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Tujuan organisasi merupakan pernyataan tentang keadaan atau situasi yang tidak terdapat sekarang tetapi dimaksudkan untuk dicapai di waktu yang akan datang melalui kegiatan-kegiatan organisasi (Handoko, 2003:109) Tujuan organisasi dicapai melalui serangkaian kegiatan, dengan mengerahkan semua sumber daya yang diperlukan untuk pencapaian tujuan tersebut (Wibowo, 2014:3). Sesuatu yang diharapkan untuk dicapai oleh suatu organisasi, fungsi, departemen dan individu dalam suatu periode waktu tertentu dapat didefinisikan sebagai tujuan. Proses manajemen memastikan bahwa setiap pekerja individual tahu peran apa yang harus mereka lakukan dan hasil apa yang perlu mereka capai untuk memaksimalkan kontribusinya pada keseluruhan bisnis merupakan arti

penting dari menetapkan tujuan. Pekerja dapat mengetahui apa yang diperlukan dari mereka, atas dasar apa kinerja harus dilakukan dan bagaimana kontribusinya akan dinilai, dari hal ini menjadi dasar dari kenapa tujuan harus dibentuk. Tujuan yang diharapkan tersebut merupakan titik awal dalam perencanaan kinerja organisasi. Menyesuaikan harapan kinerja individual dengan tujuan organisasi merupakan tujuan kinerja. Dengan adanya kesesuaian antara upaya pencapaian tujuan dari setiap individu dengan tujuan organisasi dapat mewujudkan kinerja yang baik (Wibowo, 2014:44-45).

Rencana yang telah disusun dan diimplementasikan merupakan kinerja. Kemampuan, kompetensi, motivasi, dan kepentingan yang dimiliki oleh sumber daya manusia dibutuhkan untuk melakukan implementasi kinerja. Sikap dan perilaku karyawan dalam bekerja dipengaruhi oleh bagaimana organisasi menghargai dan memperlakukan sumber daya manusianya dan bagaimana menilai kontribusinya (Wibowo, 2014:3).

Penilaian kerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja karyawan. Setiap individu memiliki karakteristik yang dieksplor atau dikembangkan masing-masing individu dalam menggali kemampuan yang ada untuk diaplikasikan ke dalam suatu pekerjaan yang sesuai (Bintoro dan Daryanto, 2017:2).

Tiap individu mempunyai perbedaan dalam merespon terhadap sesuatu maupun perilaku, karena tidak ada manusia yang sama adalah karakteristik individu (Ardana dkk, 2009:9). Indikator dari karakteristik individu ada enam, yakni: minat, sikap terhadap diri sendiri, pekerjaan, dan situasi pekerjaan, kebutuhan individual, kemampuan atau kompetensi, pengetahuan tentang pekerjaan, dan emosi, suasana hati, perasaan keyakinan serta nilai-nilai (Ardana dkk, 2009:31). Tugas-tugas yang sesuai dengan karakter dari setiap karyawan dapat ditentukan oleh manajer, dengan penentuan tugas yang sesuai dan mengetahui perbedaan karakteristik individu setiap karyawan akan mencapai peningkatan kinerja yang diharapkan. Jika salah memberi tugas, maka karyawan tidak melakukan tugas-tugasnya secara maksimal. Sehingga perlunya penempatan yang sesuai (*the right man in the right place, the right man in the right job*).

Karyawan JNE Pangkalpinang yang berusia di atas 40 tahun ada 4 orang dan selebihnya berusia di bawah 40 tahun. Karyawan yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak daripada perempuan dengan persentase 80% untuk laki-laki dan 20% untuk perempuan. Karyawan yang berstatus telah menikah dengan persentase sebesar 55% dan 45% belum menikah. Masa kerja karyawan JNE Pangkalpinang mengikuti Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan (JNE Pangkalpinang, 2019). Pengalaman atau masa kerja yang dimiliki karyawan juga menentukan bagaimana kinerja karyawan, kurangnya pengalaman karyawan juga dapat

membuat kinerja menurun dan sebaliknya jika karyawan memiliki banyak pengalaman, maka karyawan tersebut dapat melakukan pekerjaannya dengan baik. Oleh karena itu, agar tercapainya tanggung jawab terhadap tugas-tugas dengan adanya perbedaan dari setiap perilaku individu, karyawan harus memiliki disiplin yang baik.

Peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku, ditaati oleh seseorang dengan kesadaran dan kesediaan merupakan kedisiplinan (Hasibuan, 2016:193). Perilaku yang menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya secara sukarela merupakan kesadaran. Sedangkan sikap, tingkah laku, dan perbuatan seseorang yang sesuai dengan peraturan perusahaan yang tertulis maupun tidak tertulis merupakan kesediaan. Sehingga seseorang secara sukarela maupun secara terpaksa akan bersedia mematuhi semua peraturan dan melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik. Menurut Hasibuan (2016) ada delapan indikator disiplin kerja, yaitu: tujuan dan kemampuan, teladan pimpinan, balas jasa, keadilan, waskat, sanksi hukuman, ketegasan dan hubungan kemanusiaan. Jika karyawan datang dan pulang selalu tepat pada waktunya, pekerjaan dilakukan dengan baik, serta mematuhi norma-norma sosial dan peraturan perusahaan yang berlaku dapat diartikan sebagai kedisiplinan.

PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) pangkalpinang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang dan dokumen sejak tahun 1990. Terdapat 7 bagian yang ada di JNE Pangkalpinang yaitu bagian *costumer service*, *inbound* (pemasukan

barang), *outbound* (pengeluaran barang), *cash counter*, *proof of delivery* (POD), *finance*, dan *human capital* (JNE Pangkalpinang, 2019).

Peneliti melakukan pra survei kepada 40 orang konsumen yang telah menggunakan jasa JNE Pangkalpinang lebih dari 2 kali. Konsumen dalam pra survei ini adalah wirausaha, mahasiswa/i, dan ibu rumah tangga. Berikut tabel hasil pra penelitian yang dilakukan terhadap 40 orang konsumen pada jasa titipan kilat JNE Pangkalpinang.

Tabel I.1 Hasil Pra Penelitian terhadap 40 orang konsumen pada jasa titipan kilat JNE Pangkalpinang

NO	PERNYATAAN	JAWABAN	PERSENTASE (%)
1	Minat karyawan dalam bekerja baik	Ya : 10 Ragu-ragu : 6 Tidak : 24	Ya : 25% Ragu-ragu : 15% Tidak : 60%
2	Karyawan dapat mengatasi pekerjaan dengan baik dan dalam situasi apapun	Ya : 7 Ragu-ragu : 11 Tidak : 22	Ya : 17,5% Ragu-ragu : 27,5% Tidak : 55%
3	Kebutuhan karyawan saat bekerja terpenuhi dengan baik	Ya : 18 Ragu-ragu : 15 Tidak : 7	Ya : 45% Ragu-ragu : 37,5% Tidak : 17,5%
4	Kemampuan yang dimiliki karyawan sesuai dengan kinerja yang dihasilkan	Ya : 9 Ragu-ragu : 18 Tidak : 13	Ya : 22,5% Ragu-ragu : 45% Tidak : 32,5%
5	Karyawan mengetahui pekerjaan yang dilakukan	Ya : 12 Ragu-ragu : 9 Tidak : 19	Ya : 30% Ragu-ragu : 22,5% Tidak : 47,5%
6	Karyawan bekerja sesuai dengan suasana hati	Ya : 20 Ragu-ragu : 11 Tidak : 9	Ya : 50% Ragu-ragu : 27,5% Tidak : 22,5%

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Dari tabel I.1 di atas dapat dilihat dari pernyataan nomor 1 “Minat karyawan dalam bekerja baik” menggambarkan bahwa minat karyawan dalam bekerja masih belum optimal. Pernyataan nomor 2 “Karyawan dapat mengatasi pekerjaan dengan baik dan dalam situasi apapun” menggambarkan bahwa karyawan masih belum bisa mengatasi masalah yang dihadapi. Pernyataan nomor 4 “Kemampuan yang dimiliki karyawan

sesuai dengan kinerja yang dihasilkan” menggambarkan bahwa masih kurangnya kemampuan yang dimiliki karyawan dalam menghasilkan kinerja. Serta pernyataan nomor 5 “Karyawan mengetahui pekerjaan yang dilakukan” menggambarkan bahwa masih perlunya pengetahuan karyawan tentang pekerjaan yang akan dilakukannya.

Peneliti telah melakukan pengamatan di kantor JNE Pangkalpinang yang beralamatkan di Jalan Ahmad Yani No. 69 selama 30 hari. Setiap karyawan memiliki 8 jam kerja perhari dan jam kerja yang ada di JNE Pangkalpinang terbagi menjadi 3 shift dalam sehari, shift yang pertama dimulai pada pukul 06.00WIB sampai dengan pukul 14.00WIB, shift yang kedua dimulai pada pukul 09.00WIB sampai dengan pukul 17.00WIB, dan shift yang ketiga dimulai pada pukul 14.00WIB sampai dengan pukul 21.00 WIB. Berikut tabel keluar masuk karyawan JNE Pangkalpinang pada jam masuk kerja, jam istirahat, dan jam pulang kerja dari hari ke-1 sampai dengan hari ke-30 pengamatan.

Tabel I.2 Keluar Masuk Karyawan Selama 30 Hari

Hari	Datang	Istirahat		Pulang
	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar
1	3 orang	-	1 orang	1 orang
2	2 orang	1 orang	-	1 orang
3	-	-	2 orang	-
4	1 orang	-	-	1 orang
5	-	-	-	-
6	-	2 orang	-	-
7	-	-	-	3 orang
8	-	-	-	-
9	2 orang	-	1 orang	1 orang
10	-	-	-	-
11	1 orang	1 orang	-	-

Hari	Datang	Istirahat		Pulang
	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar
12	-	-	-	-
13	-	-	-	-
14	2 orang	-	2 orang	1 orang
15	-	1 orang	2 orang	-
16	-	-	-	-
17	3 orang	-	1 orang	-
18	1 orang	1 orang	2 orang	-
19	-	-	-	-
20	-	-	-	-
21	-	-	-	-
22	-	-	-	-
23	1 orang	-	-	-
24	-	-	2 orang	-
25	-	-	-	-
26	-	-	-	2 orang
27	-	-	-	-
28	1 orang	1 orang	-	1 orang
29	-	-	1 orang	-
30	-	-	-	-

Sumber: JNE Pangkalpinang, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat menjelaskan bahwa kedisiplinan karyawan masih kurang dilihat dari waktu datang kerja total ada 17 karyawan yang terlambat datang, pada waktu istirahat total ada 7 karyawan istirahat sebelum waktu yang ditentukan dan 14 karyawan terlambat masuk kerja setelah waktu istirahat selesai, serta total ada 11 karyawan yang pulang sebelum waktu yang ditentukan.

Berdasarkan pada penelitian yang dilakukan peneliti pada uraian latar belakang di atas dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan karyawan masih kurang disiplin, perlunya perhatian kepada karakteristik individu setiap karyawan dan kinerja karyawan yang belum optimal menjadi fenomena sehingga peneliti ingin meneliti lebih jauh tentang hal tersebut serta mengambil judul **“Pengaruh Karakteristik Individu dan Disiplin**

Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Pangkalpinang)”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran karakteristik individu, disiplin kerja, dan kinerja karyawan JNE Pangkalpinang?
2. Apakah karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja karyawan JNE Pangkalpinang?
3. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan JNE Pangkalpinang?
4. Apakah karakteristik individu dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan JNE Pangkalpinang?
5. Apakah terdapat perbedaan kinerja antara karyawan laki-laki dan perempuan di JNE Pangkalpinang?
6. Apakah terdapat perbedaan disiplin kerja antara karyawan laki-laki dan perempuan di JNE Pangkalpinang?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini mencoba melihat keterkaitan variabel karakteristik individu dan disiplin kerja sebagai variabel independen dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen. Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana gambaran karakteristik individu, disiplin kerja, dan kinerja karyawan JNE Pangkalpinang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja karyawan JNE Pangkalpinang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan JNE Pangkalpinang.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah karakteristik individu dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan JNE Pangkalpinang.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah terdapat perbedaan kinerja antara karyawan laki-laki dan perempuan di JNE Pangkalpinang.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah terdapat perbedaan disiplin kerja antara karyawan laki-laki dan perempuan di JNE Pangkalpinang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan atau manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk mengembangkan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya

dalam pengaruh karakteristik individu dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di JNE Pangkalpinang.

2. Manfaat praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pembaca untuk mengetahui kinerja karyawan yang berada di JNE Pangkalpinang melalui penilaian dari karakteristik individu dan disiplin kerja karyawan dan sebagai masukan bagi perusahaan berkaitan dengan kajian yang peneliti sampaikan.

1.5 Sistematika Penulisan

Suatu karya ilmiah sangat memerlukan sistematika dalam penulisan. Adapun sistematika dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini terdapat uraian mengenai latar belakang masalah yang menjadi topik penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini membahas tentang teori-teori definisi karakteristik individu, definisi disiplin kerja, dan definisi kinerja karyawan, penelitian-penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi penjelasan mengenai pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, objek penelitian, populasi dan

sampel, definisi operasional variabel penelitian, skala pengukuran variabel, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini mengurangi dan memberikan jawaban serta penjelasan tentang hasil pengujian hipotesis yang diperoleh oleh peneliti.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini memuat kesimpulan mengenai pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat serta memberikan saran-saran yang diperlukan kepada pihak-pihak yang terkait.