

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi sekarang tingkat persaingan antar perusahaan semakin hari mengalami peningkatan. Tingkat persaingan yang tinggi ini memacu setiap perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan hidup organisasinya dengan meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan. Kinerja karyawan menurut Mangkunegara (2015) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Untuk meningkatkan kinerja karyawan perusahaan dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia merupakan unsur pertama dan utama dalam setiap aktivitas yang dilakukan, peralatan yang andal/canggih tanpa peran SDM, tidak berarti apa-apa. Inilah salah satu faktor pentingnya keterampilan kerja karyawan (Hasibuan, 2001)

Keterampilan berasal dari kata terampil yang berarti cakap, mampu, dan cekatan. Menurut Hasibuan (2014) keterampilan kerja adalah kemampuan seseorang dalam menyelesaikan tugas yang ditugaskan kepadanya. Jadi, karyawan yang mempunyai keterampilan kerja yang baik, maka akan mempercepat pencapaian tujuan perusahaan, sebaliknya karyawan yang tidak terampil akan memperlambat tujuan perusahaan. Karyawan yang terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu,

karyawan. Untuk karyawan baru atau karyawan dengan tugas baru diperlukan tambahan keterampilan guna pelaksanaan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

Pengalaman kerja dapat membantu kinerja karyawan karena karyawan yang melakukan jenis pekerjaan secara berulang dalam waktu yang cukup lama akan membuat dirinya menjadi lebih memahami dan terampil dalam melaksanakan pekerjaan tersebut (Handoko, 2014). Pengalaman yang diperoleh seseorang akan membantu dalam memberikan pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan pekerjaan yang ditekuninya sehingga mampu menyelesaikan tugas dengan baik. Sastrohadiwiryo (2005) pengalaman kerja merupakan modal utama seseorang untuk terjun dalam bidang tertentu. Pengalaman kerja dilihat dari lama waktu atau masa kerja pada pekerjaan tertentu di perusahaan. Dengan memperoleh pengalaman kerja, maka tugas yang dibebankan dapat dikerjakan dengan baik.

Salah satu cara untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah memperhatikan kualitas lingkungan kerja. Karena seorang manusia akan mampu melaksanakan kegiatannya dengan baik, sehingga dicapai suatu hasil yang optimal apabila ditunjang oleh suatu kondisi lingkungan kerja yang sesuai (Sedarmayanti 2017). Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitar dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun kelompok (Sedarmayanti 2017). Mahmudah (2019) menyatakan bahwa lingkungan kerja yang baik dapat memberikan dampak yang positif dan prestasi (kinerja) karyawan akan meningkat.

Berdasarkan uraian diatas dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT. JNE Express Kupang hal yang penting untuk diperhatikan adalah keterampilan kerja, pengalaman kerja dan lingkungan kerja.

PT. JNE Express Kupang merupakan singkatan dari PT. Jalur Nugraha Ekakurir. Perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan dalam bidang jasa pengiriman barang terbesar dengan jaringan terluas di Indonesia saat ini dan sangat populer di Indonesia. PT. JNE Express Kupang sudah berdiri sejak tahun 2002 jadi sudah 21 tahun berkiprah di Kupang yang kantor cabang utamanya berlokasi di Jl. Urip Sumohardjo No. 3a, Merdeka, Kec. Kota Lama, Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur.

PT. JNE Express Kupang yaitu memiliki gudang barang yang cukup luas dan dilengkapi dengan fasilitas memadai dalam ruang kerja serta hubungan antar karyawan dengan pimpinan dan bawahan yang terjalin sangat baik sehingga karyawan dapat bekerja dengan baik. Tetapi, terdapat beberapa masalah pada lingkungan kerja yaitu bangunan yang belum direnovasi sehingga ketika hujan terjadi kebocoran pada atap bangunan dan adanya aroma tidak sedap yang berasal dari selokan sekitar lingkungan kerja serta area halaman kantor yang tidak bersih yang menyebabkan ketidaknyamanan karyawan dalam melaksanakan aktivitas kerja yang akan berdampak pada kinerja karyawan, dan perusahaan memberikan fasilitas kantor yang sudah cukup baik untuk menunjang pekerjaan karyawan seperti komputer, laptop dan setiap ruangan kerja yang dilengkapi dengan AC (*air*

conditioner) demi kenyamanan karyawan saat bekerja serta perusahaan juga memberikan fasilitas kantor berupa 3 mobil operasional agar memudahkan karyawan jika ada kepentingan perusahaan diluar kantor.

Terkait keterampilan yang harus dimiliki karyawan PT. JNE Express Kupang yaitu mampu mengoperasikan komputer, mampu bekerja sama dalam tim, dan mampu menyelesaikan masalah. Tetapi, karena PT. JNE Express Kupang tidak mengharuskan karyawan baru memiliki pengalaman kerja yang tinggi, dilihat dari perekrutan karyawan, *fresh graduate* juga dapat diterima dan akan mengikuti *training* untuk dapat memahami sistem kerja perusahaan. Maka itu, beberapa karyawan bagian operasional belum memahami sistem kerja dikarenakan pengalaman yang minim dan harus memakan waktu yang lebih lama sehingga kurang efektif dalam menyelesaikan pekerjaan. Masalah yang sering terjadi adalah bagian operasional terlambat memonitor barang yang urgent, kurang mampu monitoring informasi status kiriman menggunakan dashboard hybrid, sehingga kiriman terlambat sampai tujuan. Karyawan kurang teliti dalam menginput alamat kiriman sehingga sampai ke alamat tujuan yang salah, sehingga berpengaruh pada barang tidak sampai tepat waktu. Oleh karena masalah-masalah operasional tersebut pengalaman kerja sangat dibutuhkan perusahaan agar kinerja karyawan juga baik.

Saat ini, JNE Express Kupang mempunyai 174 orang karyawan di berbagai bagian untuk menjalankan seluruh sistem kerja perusahaan.

Tabel 1.1

Data Kiriman Masuk PT. JNE Express Kupang

NO.	BULAN	JUMLAH RESI/KIRIMAN
1	Januari	24.319
2	Februari	23.747
3	Maret	18.455
4	April	19.685
5	Mei	19.305
6	Juni	24.849
7	Juli	23.194
8	Agustus	23.204
9	September	20.441
10	Oktober	20.436
11	November	18.256
12	Desember	26.101
	Total	261.992

Sumber : PT. JNE EXPRESS KUPANG TAHUN 2023

Berdasarkan tabel 1.1 diketahui bahwa PT. JNE Express Kupang mendapat kiriman masuk pada tahun 2023 dengan total resi/kiriman 261.000. Dijelaskan bahwa 1 resi/kiriman bisa terdapat satu barang bahkan lebih dan juga barang yang sama atau bahkan barang yang beragam karena, paket tersebut terbungkus dengan packingan

rapi sehingga penerima paket dan pengirim paket saja yang mengetahui jumlah barang yang terdapat dalam paket tersebut.

Jika asumsi 1 resi terdapat 1 barang, maka jumlah barang pada tahun 2023 yaitu 261.000 barang. Tetapi, jika 1 resi terdapat banyak barang atau lebih dari satu maka, jumlah barang pada tahun 2023 akan melebihi dari 261.000.

Untuk mendukung dan memperkuat penelitian ini perlu adanya dasar atau acuan yang berupa teori-teori melalui hasil penelitian terdahulu yang judulnya sama seperti judul penelitian ini yaitu penelitian terdahulu yang berjudul “Pengaruh Keterampilan Kerja, Pengalaman Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan UMKM Bak Sampah Karet Surabaya dilakukan oleh Maria, dkk (2022). Berdasarkan hasil uji t, keterampilan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan UMKM Bak Sampah Karet Surabaya, pengalaman kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan UMKM Bak Sampah Karet Surabaya dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan UMKM Bak Sampah Karet Surabaya. Hal ini menunjukkan semakin baik keterampilan kerja, pengalaman kerja dan lingkungan kerja maka semakin baik pula kinerja karyawan tersebut.

Penelitian lain yang membahas tentang “Pengaruh Keterampilan, Pengalaman Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Bonanza Motor Babat Lamongan yang dilakukan oleh Masfufah (2020). Berdasarkan hasil penelitian ini, keterampilan, pengalaman kerja dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Pada CV. Bonanza Motor Babat Lamongan.

Dalam penelitian tersebut menunjukkan keterampilan, pengalaman kerja dan lingkungan kerja yang baik membuat kinerja juga meningkat.

Berdasarkan pemaparan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Keterampilan Kerja, Pengalaman Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. JNE Express Kupang”**.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah Pengaruh Keterampilan Kerja, Pengalaman Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. JNE Express Kupang.

1.3 Persoalan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan masalah penelitian yang dipaparkan. Maka, persoalan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah keterampilan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. JNE Express Kupang ?
2. Apakah pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. JNE Express Kupang?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. JNE Express Kupang?

1.4 Tujuan dan Kemanfaatan Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh keterampilan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. JNE Express Kupang.
2. Untuk menganalisis pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. JNE Express Kupang.
3. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. JNE Express Kupang.

1.4.2 Kemanfaatan Penelitian

1. Kemanfaatan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman mengenai pengaruh keterampilan kerja, pengalaman kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. JNE Express Kupang sehingga bermanfaat bagi peneliti selanjutnya.

2. Kemanfaatan Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi PT. JNE Express Kupang untuk bahan evaluasi dalam mengambil keputusan-keputusan yang berkaitan dalam meningkatkan kinerja karyawan.