

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era modern ini, tentu saja setiap orang perlu memenuhi semua kebutuhan hidup, mulai dari kebutuhan hidup yang utama dan kebutuhan hidup pendukung. Oleh karena itu, tidak jarang terdengar bahwa setiap orang perlu akan kebutuhan untuk mengirim barang. Pada saat ini, kebutuhan untuk mengirim barang ini telah menjadi kebutuhan utama. Dari tingginya tingkat akan proses transportasi pengiriman barang di Indonesia, tentunya tak lepas dari cangkupan beberapa penyedia jasa layanan transportasi kargo di Indonesia. Semua orang pun pastinya menginginkan penyedia jasa layanan pengiriman kargo yang cepat dan aman untuk menentukan pilihan dari pengiriman layanan yang dipilih. Disinilah peran waktu memiliki peran yang sangat penting, yang merupakan titik referensi utama bagi semua orang untuk memilih penyedia layanan pengiriman. Penyedia layanan juga menawarkan berbagai layanan seperti suatu bentuk layanan publik, yang sangat berguna bagi mereka yang ingin mengirimkan produk atau barang. Penyedia layanan juga harus menggunakan perkiraan waktu yang cepat sehingga dapat menjadi pilihan orang yang ingin mengirimkan produk. Sudah ada banyak penyedia jasa pengiriman di Indonesia, salah satunya adalah PT. Jalur Tiki Nugraha Ekakurir (JNE).

PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) atau lebih dikenal dengan TIKI JNE adalah perusahaan yang didedikasikan untuk jasa pengiriman barang dan domestik. TIKI JNE tidak hanya menyediakan layanan domestik dalam negeri, tetapi juga

menyediakan layanan sampai ke luar negeri. Oleh karena itu, TIKI JNE ini tentunya berharap dapat mencapai kinerja yang baik dan lebih baik.

Seperti yang dikutip oleh Mangkunegara (2009) bahwa kinerja adalah “hasil kerja atau jerih payah seorang karyawan yang sudah mencapai kinerja yang tinggi”. TIKI JNE ini tentunya selalu berusaha keras untuk meningkatkan kinerja dari karyawan agar tujuan dalam perusahaan pun bisa tercapai dengan mudah. TIKI JNE menggunakan beberapa metode untuk mencapai kinerja yang optimal, yaitu selalu memberikan instruksi dan mencoba meyakinkan diri karyawan untuk menjadi lebih baik, dan tak lupa untuk memberikan motivasi atau dorongan kepada karyawan.

Menurut pendapat Bandura (1997) menyatakan bahwa “keyakinan diri (*self efficacy*) ini lebih mengarah pada keyakinan diri yang dimiliki individu atau karyawan guna memberi dan mendorong individu tersebut agar bisa mencapai suatu tujuan melalui motivasi tersebut”. Sedangkan yang terjadi di TIKI JNE ini menurut hasil wawancara dari beberapa karyawannya bahwa masih terdapat beberapa karyawan yang belum memiliki rasa tanggung jawab, Hal ini di latarbelakang dari keyakinan diri mereka terhadap pekerjaannya. Sehingga dampaknya masih terdapat beberapa karyawan yang acuh tak acuh dan sering kali lalai dalam melakukan pekerjaan. Seperti saat mereka melakukan proses pengemasan barang milik konsumen secara asal-asalan sehingga sering kali terjadi kasus tentang kerusakan barang yang diterima konsumen dan juga sering terjadi kelalaian dalam melakukan proses pengiriman barang. Sehingga banyak konsumen mengeluh atas barang yang ia dikirim belum juga sampai ke alamat penerimanya. Mengenai sikap beberapa

karyawan yang kurang bertanggung jawab ini sangat berpengaruh dalam kinerja. Maka dari itu, seharusnya beberapa karyawan tersebut harus diberikan arahan atau pengawasan agar lebih bisa bertanggung jawab atas pekerjaannya.

Berikut ini adalah hasil dari beberapa studi yang dilakukan oleh peneliti pada keyakinan diri (*self efficacy*) terhadap kinerja yang menunjukkan hasil yang berbeda. Penelitian yang dilakukan oleh “Engko (2008) dan Chasanah (2018) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif keyakinan diri (*self efficacy*) terhadap kinerja”. Dan penelitian yang dilakukan oleh “Akhir Putra Setiawan dan Tri Andjarwati (2017) ini juga menyatakan keyakinan diri (*Self efficacy*) ini berpengaruh positif terhadap kinerja”, Namun dari penelitian yang dilakukan “Rimper & Kawet (2014) bahwa Karyawan akan bekerja lebih baik dan lebih maksimal jika karyawan tersebut sudah memiliki rasa percaya diri yang tinggi”. Sedangkan berbeda dilakukan oleh “Gunawan dan Sutanto (2013) dan Prasetya dkk. (2013) menyatakan bahwa hasil penelitian keyakinan diri (*self efficacy*) tidak berpengaruh terhadap kinerja. Selain keyakinan diri (*self efficacy*) yang menjadi sebab atau faktor pengaruhnya naik turunnya kinerja”, terdapat faktor lain yang harus diperhatikan dalam kinerja adalah motivasi kerja.

Menurut “Hamzah (2011) Motivasi kerja merupakan besar kecilnya tingkatan motivasi yang telah diberikan oleh atasan kepada bawahannya tergantung dari seberapa banyak insensitas atau dorongan motivasi yang sudah diberikan kepada karyawan tersebut dalam meningkatkan semangat dan gairah kerja”.

Adapun pemberian motivasi TIKI JNE kepada karyawannya yaitu dengan cara memberikan motivasi berupa pengakuan seperti pujian dan penghargaan. Hal ini masih kurang berjalan dengan baik dikarenakan penghargaan yang diterima oleh karyawan TIKI JNE Palembang harus mempunyai prestasi kerja dulu baru bisa mendapatkan penghargaan.

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan pihak HRD JNE bahwa bagi karyawan yang termasuk dalam kategori karyawan yang datang tidak tepat waktu akan dikenakan pemotongan gaji sesuai prosedur yang telah ditentukan. Namun, bagi karyawan yang termasuk dalam kategori karyawan yang datang tepat waktu akan mendapatkan reward atau motivasi berupa bonus (insentif). Permasalahan yang muncul adalah masih terdapat beberapa karyawan yang belum terdorong atau merasakan dirinya termotivasi seperti masih ada karyawan yang sering datang terlambat, yang sering izin, dan lain sebagainya. Berikut tabel rekap data absensi karyawan TIKI JNE selama 3 bulan terakhir.

Tabel 1.1

Tabel rekap data absensi karyawan TIKI JNE selama 3 bulan terakhir.

Bulan	Total Karyawan	Tidak Terlambat	Terlambat	Alpha	Sakit
Februari	246	199	47	0	70
Maret	247	230	17	6	68
April	247	216	31	5	67

(Sumber : Dokumen data laporan absensi TIKI JNE, 2019)

Adapun terdapat berbagai hasil studi yang diantaranya dilakukan oleh “Mukuru (2013) tentang pengaruh motivasi terhadap kinerja yang menunjukkan bahwa hasil motivasi karyawan ini memiliki hubungan positif terhadap kinerja karyawan”. Dan hasil studi selanjutnya yang dilakukan oleh “M. Rizky Irwana, Roswaty dan Susi Handayani (2017) yang menyatakan bahwa motivasi juga mempunyai hubungan yang sangat erat terhadap kinerja karyawan”. Bagi mereka yang sudah memiliki tingkat keyakinan (*self-efficacy*) yang tinggi, tentunya mereka juga memiliki tingkat motivasi dan etika yang tinggi. Oleh karena itu, perusahaan harus memberikan insentif atau dorongan kepada karyawan sebanyak mungkin sehingga mereka dapat menjadi tolak ukur untuk meningkatkan kinerja. Menurut hasil studi sebelumnya, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di PT. Jalur Nugraha Ekakurir Tiki (JNE) mengenai hal-hal yang berkaitan dengan keyakinan diri (*self-efficacy*), motivasi kerja, dan kinerja karyawan melalui penulisan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Keyakinan Diri dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Palembang "**

1.2 Perumusan Masalah

Menurut uraian di latar belakang sebelumnya, rumus masalah ditulis sebagai berikut:

1. Apakah keyakinan diri (*self-efficacy*) mempengaruhi kinerja karyawan TIKI JNE Palembang?
2. Apakah motivasi kerja mempengaruhi kinerja karyawan TIKI JNE Palembang?

3. Apakah keyakinan diri (*self-efficacy*) dan motivasi kerja mempengaruhi kinerja karyawan TIKI JNE Palembang?

1.3 Ruang Lingkup Perusahaan

Oleh karena itu, agar pembahasan dalam skripsi ini menjadi lebih teratur dan jelas, dan tidak menyimpang dari subjek, penulis membatasinya hanya pada ruang lingkup pengaruh keyakinan diri (*self-efficacy*) dan motivasi kerja pada kinerja karyawan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam hasil studi ini yaitu sebagai berikut:

1. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk melihat pengaruh keyakinan diri (*self efficacy*) terhadap kinerja karyawan PT. Jalur Tiki Nugraha Ekakurir (JNE).
2. Tujuan dari penelitian ini yaitu melihat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Jalur Tiki Nugraha Ekakurir (JNE).
3. Tujuan dari penelitian ini yaitu melihat pengaruh keyakinan diri (*self efficacy*) dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Jalur Tiki Nugraha Ekakurir (JNE).

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penyusunan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Manfaat dari hasil studi ini antara lainnya untuk penulis yaitu penulis dapat mengidentifikasi dari pembahasan yang diangkat “pengaruh keyakinan diri (*self efficacy*) dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)” yang dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti terkait lainnya.

2. Bagi Perusahaan

Hasil studi ini dapat dipakai sebagai alat atau media referensi manajemen untuk manajemen perusahaan, dan dapat memberikan informasi kepada para pemimpin perusahaan untuk menyediakan lingkungan kerja berdasarkan harapan karyawan dalam hal memotivasi kinerja pekerjaan.

3. Bagi akademis

Hasil studi ini dapat dipakai sebagai alat atau media referensi dan bahan referensi untuk penelitian masa depan, terutama dalam kursus pelatihan manajemen.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam pembahasan bab I ini, dijelaskan konteks pemilihan

judul, perumusan masalah, ruang lingkup diskusi, tujuan penelitian dan topik yang menarik.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Dalam pembahasan bab II, dijelaskan mengenai teori keyakinan diri (*self-efficacy*) dan motivasi kerja dan kinerja karyawan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam pembahasan bab III, itu menggambarkan lokasi penelitian, karakteristik responden, populasi dan sampel, dan variabel penelitian

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN PEMBAHASAN

Dalam pembahasanbab IV, menjelaskan situasi umum perusahaan, hasil responden dan hasil pembahasan tentang pengaruh keyakinan diri (*self-efficacy*) dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi hasil pembahasan dan kesimpulan yang diberikan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN