

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen Sumber Daya manusia adalah proses serta perencanaan, pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia dalam suatu organisasi. Tujuan utama dari manajemen sumber daya manusia untuk menciptakan lingkungan yang produktif, efisien dan mendukung pertumbuhan baik individu maupun organisasi secara keseluruhan. Ini melibatkan berbagai kegiatan dan fungsi yang berfokus pada aspek-aspek kunci dari manajemen sumber daya manusia menciptakan lingkungan yang sehat, berkelanjutan dan produktif serta membantu organisasi mencapai tujuan dan pertumbuhan jangka panjang. Tujuan yang hendak dicapai oleh organisasi tentu tidak terwujud tanpa peran aktif perusahaan, karyawan dan masyarakat. Perusahaan di era globalisasi sekarang ini memiliki tuntutan dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif. Dalam meningkatkan produktivitas dalam perusahaan membutuhkan sumber daya yang memiliki kualitas serta pengalaman yang baik dalam melakukan pekerjaan. Di era globalisasi seperti sekarang ini memerlukan sumber daya yang kompeten yang memajukan dan kualitas serta mampu beradaptasi dengan berbagai hal yang sedang di berkembang pada saat ini.

Manajemen Sumber daya manusia mencakup proses rekrutmen dan seleksi karyawan baru. Ini melibatkan pengidentifikasian kebutuhan tenaga kerja, perancangan iklan pekerjaan, wawancara, dan penilaian kandidat untuk memilih individu yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Manajemen sumber daya manusia berperan dalam menyediakan pelatihan dan pengembangan yang diperlukan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan dan kinerja karyawan. Evaluasi kinerja adalah proses penilaian berkala terhadap produktivitas kerja. Manajemen Sumber daya manusia mencakup proses rekrutmen dan seleksi karyawan baru. Ini melibatkan pengidentifikasian kebutuhan tenaga kerja, perancangan iklan pekerjaan, wawancara, dan penilaian kandidat untuk memilih individu yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Manajemen sumber daya manusia berperan dalam menyediakan pelatihan dan pengembangan yang

diperlukan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan dan kinerja karyawan. Evaluasi kinerja adalah proses penilaian berkala terhadap produktivitas kerja. Pencapaian tujuan, mengidentifikasi kekuatan dan area perbaikan, serta memberikan umpan balik konstruktif. Manajemen sumber daya manusia juga melibatkan pengelolaan sistem kompensasi dan manfaat memastikan bahwa 1 karyawan diberikan gaji dan tunjangan yang adil dan sesuai dengan kontribusi mereka. Manajemen sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting dalam mengelola perubahan struktural, budaya, atau kebijakan

Pertumbuhan dan persaingan ekonomi semakin pesat saat ini perusahaan dituntut untuk bisa mengikuti perubahan dan perkembangan teknologi saat ini, baik dalam perusahaan maupun didalam dunia industri. Semakin berkembang perusahaan dan industri maka perusahaan dalam merekrut sumber daya manusia dan memiliki pertimbangan serta kriteria sumber daya manusia yang akan diterima salah satunya produktivitas kerja yang baik dan bertanggung jawab dengan apa yang sudah diberi tugas oleh perusahaan. Menurut Hasibuan (2019). manajemen sumber daya manusia adalah seni dan peranan tenaga kerja yang efisien dan efektif dalam membantu terwujudnya apa yang menjadi tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Hasibuan (2015) Menyatakan bahwa dalam mencapai keberhasilan suatu organisasi tergantung pada sesuatu yang dimiliki secara perorangan atau didalam tim produktivitas merupakan faktor kunci utama yang mempengaruhi kinerja dan keseluruhan suatu organisasi. Produktivitas kerja seringkali dipengaruhi oleh kualitas manajemen dan kepemimpinan dalam organisasi. Budaya kerja juga dan lingkungan yang mendorong kolaborasi, inovasi, dan komunikasi terbuka dapat menciptakan lingkungan yang lebih produktif. Oleh karena itu, sementara produktivitas kerja adalah faktor penting dalam keberhasilan organisasi, hal itu tidak dipisahkan dari faktor lain yang berperan untuk mencapai tujuan bersama perusahaan. Dalam mencapai Produktivitas yang baik dan dalam mengutarakan bagaimana cara pemanfaatan terhadap sumber-sumber cara memproduksi barang dan jasa. Produktivitas dalam Agustin (2014) adalah kemampuan menghasilkan

barang atau jasa dari berbagai sumber daya tentang kemampuan yang dimiliki oleh setiap pekerja atau karyawan. Produktivitas dapat ditingkatkan melalui berbagai cara, seperti, penggunaan teknologi yang lebih baik, lebih baik pelatihan karyawan, perbaikan proses sehingga manajemen sumber daya manusia lebih efektif.

Adapun hal yang sangat diperhatikan dalam menjalankan suatu perusahaan untuk mencapai tujuan yaitu dengan memperhatikan produktivitas karyawan. Produktivitas adalah efektivitas yang sangat berpengaruh dalam penggunaan sumber-sumber produksi perusahaan yang sangat penting. Produktivitas juga diartikan pandangan dan sikap karyawan yang mempunyai prinsip bahwa supaya terus produktif dan melakukan suatu pekerjaan terus lebih baik dari hari kemarin. Produktivitas dapat diukur secara perorangan atau kelompok dengan hasil yang telah didapatkan yang diterapkan oleh sebuah perusahaan. Meningkatnya produktivitas karyawan juga diperhatikan dengan cara memperbaiki sistem kerja alat-alat yang dibutuhkan oleh karyawan sehingga dapat mencapai hasil dan meningkatkan kepuasan kerja. J&T Tirtayasa Bandar Lampung menawarkan berbagai layanan pengiriman, termasuk pengiriman reguler pengiriman kilat (*next-day delivery*) dan pengiriman ekonomis. Pelanggan dapat memilih layanan yang sesuai kebutuhan mereka.

J&T Tirtayasa Bandar Lampung menawarkan berbagai layanan pengiriman, termasuk pengiriman reguler pengiriman kilat (*next-day delivery*) dan pengiriman ekonomis. Pelanggan dapat memilih layanan yang sesuai kebutuhan mereka. Jejaring pengiriman paket memiliki jaringan yang luas yang mencakup banyak cabang. Mereka memiliki pusat sortir dan titik layanan di berbagai wilayah. J&T Express Tirtayasa menyediakan layanan pelacakan paket lewat online yang memungkinkan pelanggan melacak status pengiriman paket mereka secara *real-time*. Perusahaan ini memiliki komitmen terhadap teknologi dan inovasi dalam operasinya, mereka terus mengembangkan sistem pelacakan, aplikasi seluler dan layanan pelanggan online untuk memudahkan proses pengiriman barang. Pengalaman dengan J&T Express Tirtayasa bisa bervariasi tergantung lokasi dan pengiriman. Beberapa pelanggan mungkin memiliki pengalaman positif mengenai

kecepatan dan akurasi pengiriman. Didalam J&T Tirtayasa juga sudah ada bagian masing- masing tiap karyawan dimana sebelum paket diantar ke tujuan terlebih dahulu di sortir, dan akan diantar lebih awal pengiriman yang paket express Perusahaan ini beralamat di Jl. Tirtayasa No. 16 Sukabumi Bandar Lampung.

Tabel 1. 1 Data Jumlah karyawan di J&T Tirtayasa Express Kota Bandar Lampung pada tahun 2023

Bagian	Jumlah
Koordinator	2 Orang
Admint	2 Orang
Customer service	1 Orang
Sprinter	4 Orang
Checker	26 Orang
Jumlah	35 Orang

Sumber: J&T Express Tirtayasa Bandar Lampung

Tabel 1.1 jumlah keseluruhan karyawan yang ada di J&T Express Tirtayasa Bandar Lampung pada tahun 2023 sebanyak 35 karyawan. Menunjukkan bahwa bagian koordinator berjumlah 2 orang, admin berjumlah 2 orang, sprinter berjumlah 4 orang, checker sebanyak 27 orang. Dalam pengiriman paket selalu tepat waktu menjadi keuntungan bagi perusahaan J&T dalam memajukan perusahaan untuk terus digunakan masyarakat menjadi penyedia jasa ekspedisi. Produktivitas bagaimana cara dalam perhitungan kerja dan banding antara hasil dan nilai yang didapatkan dengan setiap sarana dan prasarana dan sarana yang di gunakan pada berlangsungnya kegiatan dalam produksi.. banding antara hasil dan nilai yang didapatkan dengan setiap sarana dan prasarana dan sarana yang di gunakan pada berlangsungnya kegiatan dalam produksi. (Tuti et al., 2020). Pendapat tersebut sejalan dengan pandangan (Safrin & Sulaiman, 2021) yang mendefinisikan produktivitas ialah sesuatu kemampuan serta keahlian untu mendapatkan keuntungan yang cukup besar dari sumber daya manusia yang ada dan tersedia bakal mencapai hasil yang tinggi dan semaksimum mungkin. Target produktivitas

kerja karyawan di J&T Express Tirtayasa merupakan pencapaian karyawan setiap bulannya. *Delivery* merupakan tujuan perusahaan untuk mendapatkan keuntungan bagi perusahaan. Peningkatan produktivitas merupakan suatu perkembangan didalam perusahaan. Produktivitas kurang baik apabila pengiriman paket tidak sesuai target atau tidak memenuhi jumlah yang sudah ditentukan. Adapun hasil dalam pengiriman paket J&T Express Tirtayasa Bandar Lampung kepada konsumen di lihat pada Tabel 1.2

**Tabel 1.2 Hasil Pengiriman Paket Kepada Konsumen
Jasa J&T Express Tirtayasa Bandar Lampung 2023**

Bulan	Jumlah Karyawan	Target Pengiriman paket	Pengiriman paket gagal	Realisasi capaian pengiriman paket
Januari	35 Orang	9500 Paket/barang	1500 Paket/barang	8000 Paket/barang
Februari	35 Orang	8800 Paket/barang	1000 Paket/barang	7800 Paket/barang
Maret	35 Orang	10.000 Paket/barang	1800 Paket/barang	8200 Paket/barang
April	35 Orang	9500 Paket/barang	2000 Paket/barang	7500 Paket/barang
Mei	35 Orang	8500 Paket/barang	1560 Paket/barang	6940 Paket/barang
Juni	35 Orang	9000 Paket/barang	2000 Paket/barang	7000 Paket/barang
Total	210 Orang	55.300 Paket/barang	9860 Paket/barang	45440 Paket/barang

Sumber: J&T Express Tirtayasa Bandar Lampung 2023

Dari tabel 1.2 dapat dilihat pencapaian target pengiriman paket J&T Express Tirtayasa Bandar Lampung. Dilihat dari produktivitas kerja J&T Express Tirtayasa Bandar Lampung tidak mencapai target pada tahun 2023 selama 6 bulan berjalan Januari, Februari, Maret, April, Mei, Juni. Karyawan jasa Pengiriman paket ini memang sangat membutuhkan tenaga yang cukup ekstra dalam mencapai target pengiriman barang sampai kepada konsumen. Para karyawan harus di tuntut harus bekerja secara maksimal untuk mencapai target dalam pengiriman paket. Apabila karyawan mencapai target maka akan mendapatkan bonus atau point yang diberikan oleh perusahaan.

J&T Express Tirtayasa dikatakan mencapai target apabila memenuhi dalam pengiriman paket dan tidak ada paket yang gagal dikirim. Di lihat dari hasil pengiriman paket maka produktivitas kerja masih kurang maksimal karena tidak sesuai target yang ditentukan oleh perusahaan. Permasalahan yang terkait dalam produktivitas ini kurang kerjasama dalam tim dan Kurangnya pengalaman kerja serta tidak menguasai lapangan atau serta pendidikan yang terbatas mengakibatkan keterlambatan dalam pengiriman paket sehingga mempengaruhi produktivitas kerja karyawan di J&T Express Tirtayasa Bandar Lampung.

**Tabel 1.3 Data pendidikan terakhir karyawan J&T Express
Tirtayasa Bandar Lampung**

No.	Bagian	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1.	Koordinator	SMA	2 Orang
2.	Admint	S1	2 Orang
3.	Castumer service	SMA	1 Orang
4.	Sprinter	SMA	4 Orang
5.	Checker	SMA	26 Orang

Sumber J&T Express Tirtyasa Bandar Lampung Tahun 2023

Tabel 1.3 Dapat dilihat hasil pendidikan terakhir karyawan J&T Express Tirtayasa Bandar Lampung. Dimulai dari koordinator pendidikan terakhir SMA, admint pendidikan terakhir S1, dan custumer service pendidikan terakhir SMA, sprinter SMA dan checker pendidikan terakhir SMA. Pendidikan juga sangat berpengaruh dalam suatu perusahaan untuk mampu melakukan kerja dan tugas yang berikan perusahaan butuh pendidikan yang tinggi serta wawasan yang luas sehiggga pekerjaan mudah untuk lebih dipahami serta mendukung dalam berjalannya produktivitas kerja baik.

Dalam suatu organisasi sangat dibutuhkan kepuasan kerja, Seseorang yang mempunyai kemampuan dan tingkat kepuasan sangatlah berbeda-beda sesuai dengan sistem yang ada dan berlaku pada individu tersebut. Kepuasan kerja memiliki dampak signifikan pada kinerja dan produktivitas seseorang di tempat kerja.

Karyawan yang puas dengan pekerjaan mereka cenderung lebih termotivasi, bersemangat, dan lebih mungkin untuk berkontribusi secara positif terhadap tujuan organisasi. Semakin tinggi sesuatu yang didapatkan terhadap tujuan organisasi maka akan semakin banyak yang dirasakan sesuai apa yang diinginkan seseorang dan merasa puas terhadap apapun yang dikerjakan.

Tabel 1.4 Data Keluar Masuk Karyawan J&T Express Tirtayasa Bandar Lampung Tahun 2022

Bulan	Jumlah Karyawan Awal Bulan	Karyawan Masuk	Karyawan Keluar	Akhir Bulan
Januari	68	0	5	62
Februari	61	0	7	55
Maret	56	2	4	54
April	54	0	4	49
Mei	49	1	4	47
Juni	47	0	0	43
Juli	43	1	4	44
Agustus	44	0	2	42
September	42	2	2	42
Oktober	42	0	3	39
November	39	0	2	37
Desember	37	0	2	35

Sumber J&T Express Tirtayasa Bandar Lampung

Tabel 1.4 data keluar masuk karyawan selama tahun 2022 yang Januari 2022 adalah 62 karyawan dan pada tahun 2022 bulan Desember data terakhir berjumlah 35 karyawan. Berdasarkan wawancara kepada koordinator J&T Express terdapat permasalahan kepuasan kerja karyawan dimana faktor kurangnya sosial, sehingga tidak ada kerjasama tim yang baik seperti tidak ada komunikasi dan interaksi yang baik kepada sesama karyawan dan mengakibatkan tertunda dalam pengiriman paket kepada konsumen. salah satu karyawan tidak masuk tanpa alasan mengganggu

karyawan yang lain karena satu orang sudah ditetapkan lokasinya dan tujuan masing-masing jika salah satu tidak hadir maka tertunda paket sampai tujuan.

Selain dari kepuasan kerja, pengalaman kerja sangat diperlukan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan bidang apa yang akan dikerjakan. Pengalaman kerja dalam J&T Express Tirtayasa Bandar Lampung juga sangat dibutuhkan yang ahli dan sudah mampu menguasai lapangan untuk pengiriman paket yang diantar pada alamat tujuan masing-masing. Keuntungan yang besar dari sumber daya yang tersedia bakal mencapai hasil yang maksimum. J&T Tirtayasa Bandar Lampung juga memperhatikan pengalaman kerja calon karyawan yang akan direkrut lulusan minimal SMA dan berdomisili Bandar Lampung. Orang yang pengalaman yang sudah lama maka akan semakin tinggi tingkat kemampuan keterampilan seseorang pengalaman kerja merupakan proses yang berharga yang dilewati seseorang untuk meningkatkan keterampilan dan mempelajari nilai-nilai seperti ketetapan waktu, keramahan dan kemampuan kerjasama dengan rekan kerja sehingga akan meningkatkan produktivitas kerja mereka (Passaretta & Trventi, 2015).

Berdasarkan wawancara kepada koordinator dalam perusahaan J&T Express Tirtayasa Bandar Lampung yaitu kurang pengalaman kerja dan tidak menguasai lapangan sehingga mengakibatkan keterlambatan paket sampai tujuan. Latar belakang pekerjaan yang tidak biasa melakukan hal baru menimbulkan produktivitas kerja terganggu. Permasalahan yang telah diuraikan diperoleh setelah melakukan penelitian melalui wawancara kepada koordinator J&T Express Tirtayasa Bandar Lampung. maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh pengalaman kerja dan kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan di J&T Express Bandar Lampung”. Harapannya melalui penelitian ini dapat menjadi evaluasi dan solusi terhadap J&T Express Tirtayasa Bandar Lampung.

1.2 Rumusan Masalah

Masalah Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat di rumuskan masalah sebagai berikut

1. Apakah terdapat pengaruh pengalaman terhadap produktivitas kerja karyawan di J&T Express Tirtayasa Bandar Lampung?
2. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan di J&T Tirtayasa Express Bandar Lampung?
3. Apakah terdapat pengaruh pengalaman kerja dan kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan di J&T Express Tirtayasa Bandar Lampung? Tujuan Penelitian Ruang Lingkup Subjek

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Subjek penelitian ini adalah seluruh karyawan J&T Express Tirtayasa Bandar Lampung sebanyak 35 orang.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Objek penelitian ini adalah Pengalaman Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Produktivitas kerja karyawan di J&T ExpressTirtayasa Bandar Lampung.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Penelitian dilakukan di J&T Tirtayasa Express Bandar Lampung Jl. Tirtayasa, nomor 16 Sukabumi Bandar Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu penelitian dilakukan dari bulan Mei sampai Juli 2023.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah Manajemen Sumber Daya Manusia yang mencakup Pengalaman Kerja, Kepuasan Kerja, Produktivitas Kerja Karyawan J&T Express Tirtayasa Bandar Lampung.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian Adapun yang menjadi tujuan penelitian, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman kerja terhadap produktivitas kerja karyawan di J&T Express Tirtayasa Bandar Lampung.
2. Untuk Mengetahui pengaruh Kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan di J&T Express Tirtayasa Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman kerja dan kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan di J&T Express Tirtayasa Bandar Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian diharapkan dapat memberikan pengembangan pengetahuan dan evaluasi produktivitas kerja terhadap karyawan di J&T Express Tirtayasa Bandar Lampung.

1.5.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat digunakan sebagai berikut:

1. Bagi Tempat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi untuk membuat macam rencana dan strategi yang baik dan terarah untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan, masukan dalam menentukan strategi peningkatan produktivitas kerja terhadap kualitas karyawan di J&T Express Tirtayasa Bandar Lampung.

2. Bagi Penulis/Peneliti

Dengan penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan kemampuan penulis yang diperoleh selama perkuliahan, terutama yang berkaitan dengan penelitian dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia.

3. Bagi IIB DARMAJA

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran, informasi dan bahan kajian pada bidang sumber daya manusia sebagai referensi tambahan bagi pembaca dan menambah referensi perpustakaan untuk fakultas ekonomi dan bisnis IIB Darmajaya.

4. Bagi Peneliti Berikutnya

Diharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan serta menjadi referensi atau bahkan masukkan dalam penelitian sejenisnya pada penelitian yang akan datang.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab Ini berisi tentang landasan teori. selain itu bab ini juga akan menjabarkan kerangka pemikiran hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan membahas tentang jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, uji persyaratan instrument, uji persyaratan analisis data, metode analisis data dan pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Bab ini berisi analisis terhadap data yang telah diperoleh dari pelaksanaan penelitian, berupa pengujian model dan pengujian hipotesis.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan saran-saran yang berhubungan dengan penelitian yang serupa di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi daftar buku-buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian orang lain, dan bahan –bahan yang dijadikan referensi dalam penelitian skripsi.

Lampiran

Lampiran Bagian ini berisi data yang dapat mendukung atau mempelajari atau memperjelas atau uraian yang dikemukakan dalam bab bab sebelumnya. Data-data tersebut dapat berbentuk gambar, tabel, formulir, ataupun flowchart.