

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran karyawan dalam suatu organisasi sangat penting, karyawan merupakan sumber daya penting yang wajib untuk di jaga. Tujuan perusahaan tidak akan terwujud tanpa peran aktif karyawan meskipun alat-alat yang dimiliki perusahaan sudah begitu canggih. Sukses atau tidaknya sebuah perusahaan bergantung pada karyawan, jadi adanya karyawan sangat diperlukan dan karyawan juga perlu diperhatikan termasuk mengenai kemampuannya dalam menyelesaikan tugas. Pengukuran kinerja pada suatu perusahaan sangat penting guna evaluasi dan perencanaan masa depan. Penilaian kinerja karyawan mutlak harus dilakukan untuk mengetahui kinerja yang hendak dicapai setiap karyawan. Apakah kinerja yang dicapai setiap karyawan baik atau tidak baik.(Syamsudin, 2019)

JNE Express Padang telah berupaya memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan. Tetapi masih terdapat penilaian buruk dari pelanggan terhadap kinerja karyawan JNE Express Padang. Dilihat dari google map JNE Express Padang masih terdapat beberapa ulasan buruk mengenai pelayanan yang diberikan karyawan. Misalnya, pengantaran paket yang terlalu lama atau tidak sesuai estimasi. Dengan fenomena tersebut penulis berusaha untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan JNE Express Padang. Dari kualitas tersebut dapat diketahui kelebihan dan kekurangan JNE Express Padang sehingga dapat dievaluasi apakah perlu dilakukan optimalisasi sehingga dicapai target yang diharapkan. Untuk mengetahui sejauh mana kemampuan karyawan JNE dalam memberikan kepuasan melalui pelayanannya, diperlukan evaluasi dan optimalisasi kinerja karyawan.

Informasi dari hasil optimalisasi kinerja karyawan tersebut bertujuan mengetahui kinerja para karyawan dalam melayani pelanggan JNE Express Padang.

Menurut permasalahan diatas, untuk membantu memberikan penilaian kinerja karyawan, dibangun suatu alat atau sistem untuk membantu kepala JNE dalam mengambil keputusan penilaian kinerja karyawan. Sistem yang digunakan ini tidak bermaksud untuk menggantikan peran pimpinan, melainkan untuk membantu memberikan penilaian kinerja kepada karyawan. Sistem ini juga dapat diakses oleh karyawan yang merupakan hak karyawan untuk mengetahui hasil penilaian kinerjanya. Sedangkan hak akses pimpinan dalam hal ini adalah mengelola data-data penilaian yang ada pada sistem. Sistem ini akan menilai kinerja karyawan berdasarkan faktor-faktor yang telah ditentukan oleh perusahaan, dan akan menghasilkan nilai prestasi kerja yang mempunyai keterangan baik atau tidak baik.

Metode yang digunakan yaitu metode Fuzzy Tsukamoto. Penerapan metode Fuzzy Tsukamoto pernah dilakukan pada Penilaian prestasi kinerja pegawai yang dilakukan oleh Hadi & Mahmudy tahun 2022. Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa sistem inferensi Fuzzy Tsukamoto dapat digunakan untuk penilaian prestasi kinerja pegawai. Dengan menggunakan data kriteria tanggung jawab, kedisiplinan dan faktor pengurang diperoleh hasil penilaian dengan tingkat akurasi 84% pada percobaan sebanyak 25 data pegawai (Hadi & Mahmudy, 2019).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Andika (2020) juga melakukan penilaian kinerja pada karyawan menggunakan metode Fuzzy Tsukamoto. Kriteria yang digunakan berupa 4 kriteria yaitu: kehadiran, kualitas pekerjaan, kemampuan kerja sama, ketepatan waktu. Akurasi sistem dihitung dengan membandingkan output

sistem dengan penilaian manual. Hasil uji coba menunjukkan sistem yang dibangun menghasilkan akurasi 84% (Andika, 2020). Penelitian lain yang dilakukan oleh Mahmudy, dkk juga menggunakan Fuzzy Inference System Tsukamoto untuk menentukan kelayakan calon pegawai (Hadi & Firdaus Mahmudy, 2021).

Selain itu, Kurniawati tahun 2020 juga menggunakan metode Fuzzy Tsukamoto dalam menentukan diagnosa penyakit demam berdarah melalui 4 variabel. Variabelnya berupa leukosit, hemoglobin, hematokrit, dan trombosit. Penderita dapat dinyatakan DBD jika leukosit rendah, hemoglobin rendah, hematokrit rendah, dan trombosit rendah karena nilai z nya 1 (Kurniawati & Feri Efendi, 2020). Penelitian lain juga memprediksi perilaku konsumen di toko bangunan menggunakan metode Fuzzy Tsukamoto melalui 3 variabel, yaitu tembok, lantai, dan atap. Hasil akhir (z) diperoleh dengan menggunakan rata-rata terpusat. Hasil prediksi renovasi setiap bagian bangunan dengan akurasi perhitungan berkisar dari 0%, 50-100%, dengan nilai MAPE setiap renovasi yaitu bagian tembok sebesar 43,91%, lantai 36,23%, dan atap 18,11% (Ariya Caraka et al., 2022).

Berdasarkan beberapa penelitian yang telah dilakukan, logika fuzzy telah banyak diimplementasikan pada berbagai sistem pendukung keputusan (Christian et al., 2022), Peneliti menggunakan metode Fuzzy Tsukamoto karena metode ini dapat membantu dalam hal penilaian penilaian kinerja karyawan. Kinerja setiap karyawan dibagi menjadi 2 kategori, yaitu baik, dan tidak baik (Wignyowiyoto et al., 2020). Maka dari itu, metode Fuzzy Tsukamoto ini cocok untuk sistem dalam penilaian kinerja karyawan. Dengan demikian metode Fuzzy Tsukamoto dapat menjadi kinerja karyawan. Dengan demikian metode Fuzzy Tsukamoto dapat menjadi

alternatif dalam menilai kinerja karyawan untuk optimalisasi kualitas dari karyawan JNE Express Padang. Maka dari itu, penulis ingin mengangkat penelitian dengan judul **“OPTIMALISASI PENGELOLAAN KARYAWAN PADA JNE EXPRESS PADANG DENGAN MELAKUKAN PENILAIAN KINERJA KARYAWAN MENGGUNAKAN METODE FUZZY TSUKAMOTO”**.

1.2 Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas dapat disimpulkan permasalahan yang akan dibahas pada laporan ini sebagai berikut:

1. Bagaimana menentukan penilaian kinerja karyawan JNE Express Padang dengan mengidentifikasi kriteria?
2. Bagaimana menentukan penilaian kinerja karyawan JNE Express Padang dengan menggunakan metode Fuzzy Tsukamoto?
3. Bagaimana merancang sistem tentang penilaian kinerja karyawan JNE Express Padang dengan metode Fuzzy Tsukamoto berbasis web?

1.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara dimana nantinya akan dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan. Berdasarkan permasalahan yang ada dapat dikemukakan beberapa hipotesis sebagai berikut:

1. Diharapkan kriteria yang sudah ditetapkan seperti: kehadiran, kualitas pekerjaan, kemampuan kerja sama, dan ketepatan waktu dapat membantu penilaian kinerja karyawan JNE Express Padang.
2. Diharapkan penetapan kriteria melalui metode Fuzzy Tsukamoto dapat membantu penilaian kinerja karyawan JNE Express Padang.

3. Diharapkan metode Fuzzy Tsukamoto dapat membantu merancang sistem untuk menilai kinerja karyawan JNE Express Padang.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah data karyawan yang akan diolah dan diteliti adalah data seluruh karyawan yang bekerja di JNE Express Padang pada bulan Juni 2024. Data yang diolah hanya sebagai sample yang akan digunakan pada system yang akan dibuat dengan kriteria tertentu. Penelitian akan dilakukan menggunakan metode Fuzzy Tsukamoto yang dilakukan pada JNE Express Padang. System yang akan dibuat nantinya akan berbasis website dengan bahasa pemrograman PHP serta database MySQL.

1.5 Tujuan Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini tujuan yang ingin dicapai diantaranya adalah:

1. Untuk membantu JNE Express Padang dalam menentukan kriteria yang relevan untuk penilaian kinerja karyawan.
2. Untuk membantu JNE Express Padang dalam melakukan penilaian kinerja karyawan.
3. Untuk merancang sistem dalam proses penilaian kinerja JNE Express Padang.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Dengan diimplementasikannya metode Fuzzy Tsukamoto maka dapat meningkatkan kinerja karyawan di JNE Express Padang.

2. Penelitian bermanfaat dalam menghemat waktu dalam sistem melakukan penilaian kinerja karyawan yang sesuai dengan metode Fuzzy Tsukamoto.
3. Diharapkan hasil penilaian kinerja karyawan menggunakan metode Fuzzy Tsukamoto dapat menjadi evaluasi bagi JNE dalam peningkatan mutu dan layanan.

1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.7.1 Sekilas tentang JNE Express Padang

JNE dan TIKI dahulu masih dalam satu naungan pada PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir di dirikan pada tanggal 26 November 1990. Di mulai oleh H. Soeprapto Suparno. Perusahaan ini dirintis sebagai sebuah divisi dari PT Citra van Titipan Kilat (TIKI) untuk mengurus jaringan kurir internasional.

Selama bertahun-tahun TIKI dan JNE berkembang dan menjadi dua perusahaan yang punya arah yang sama. Karena kedua perusahaan tersebut menjadi saingan. Akhirnya JNE menjadi perusahaan sendiri dengan manajemen sendiri. JNE membuat logo sendiri yang membedakannya dari TIKI JNE membeli gedung pada tahun 2002 dan mendirikan JNE Operations Sorting Center.

Kemudian pada tahun 2004 JNE membeli gedung untuk dijadikan Kantor Pusat. Keduanya berada di Jakarta. Kantor pusat PT JNE berada di Tomang Raya No 9 & 11 Jakarta Barat. Maraknya pasar Online Indonesia membuka peluang JNE untuk mengambil bagian dalam distribusi barang yang diperjual belikan. Hingga saat ini pelaku usaha maupun konsumen banyak menggunakan jasa JNE. Dengan demikian JNE meluaskan jaringan usahanya ke berbagai provinsi, salah satunya di Kota Padang, Sumatera Barat.

JNE Express Padang didirikan pada tanggal 10 Juli 2012. Yang kegiatan oprasionalnya hanya 6 sampai 8 karyawan. Beralamat di Jl. Nipah No. 42C, Berok Nipah, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang. Hingga saat ini JNE Express Padang memiliki karyawan sebanyak 61 orang. Saat ini, JNE telah tersebar luas di seluruh kabupaten/kota yang ada di Sumatera Barat.

1.7.2 Visi & Misi JNE Express Padang

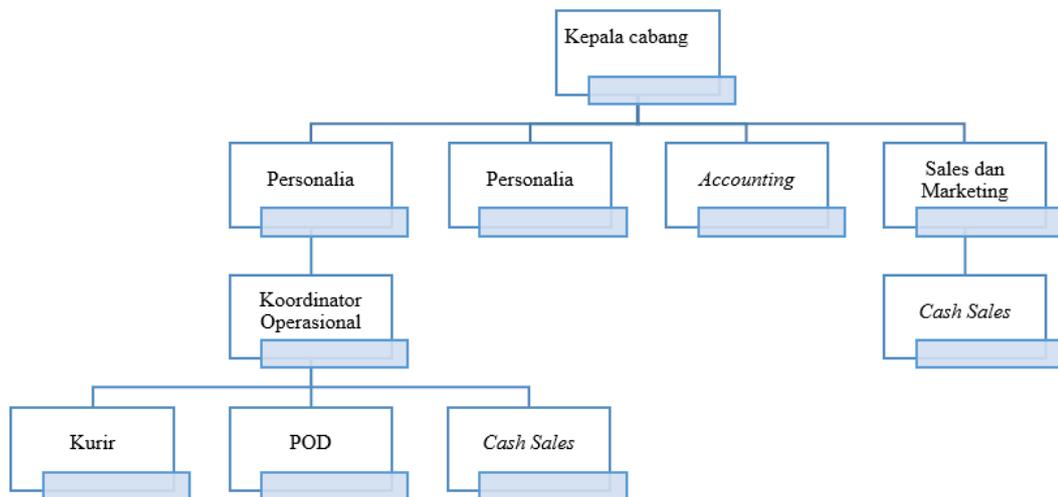
Visi : Menjadi Perusahaan Logistik Terdepan di Negeri Sendiri yang Berdaya Saing Global.

Misi : Menjadi Perusahaan Logistik Terdepan di Negeri Sendiri yang Berdaya Saing Global.

1.7.3 Struktur JNE Express Padang

Struktur organisasi merupakan suatu kerangka yang memperlihatkan tugas dan kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi, yaitu hubungan antara fungsi dan wewenang serta tanggung jawab atas pekerjaan yang di bebaskan kepadanya. Jadi struktur itu menggambarkan serangkaian tugas yang bertujuan agar setiap kelompok yang terlibat didalamnya dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Suatu organisasi dengan segala kegiatannya terdapat hubungan-hubungan diantara karyawan-karyawan yang bekerja sama dalam kegiatan tersebut. Semakin banyak kegiatan yang dijalankan dalam organisasi, maka semakin banyak pula hubungan yang terjadi. Oleh karena itu, perlu dibuat bagian atau struktur yang menggambarkan hubungan kerja sama yang ada didalam organisasi. Termasuk hubungan antara masing-masing kegiatan atau fungsi dalam rangka usaha untuk mencapai tujuan organisasi.

PT. JNE Express Padang memakai bentuk organisasi line/garis. Organisasi line/garis merupakan bentuk yang sangat sederhana. Dalam hal ini dimana bawahan hanya mengenal satu orang atasan atau pimpinan tertinggi. Kekuasaan mengalir secara struktur ini salah satunya adalah tidak adanya spesialisasi tugas-tugas yang berat ditanggung sendiri oleh karyawan. Adapun struktur organisasi pada perusahaan ini adalah yang terdapat pada gambar berikut:



Gambar 1.1 Struktur Organisasi JNE Express Padang

Sumber: JNE Express Padang

Berdasarkan gambar 1.1 di atas maka dapat disimpulkan bahwa, wewenang dan tanggung jawab pada masing-masing bagian adalah sebagai berikut ini:

- a. Kepala Cabang Kepala cabang bertanggung jawab sepenuhnya atas berjalanya aktivitas perusahaan baik tanggung jawab kedalam maupun keluar perusahaan. Tugas dan wewenang sebagai berikut:
 - 1) Merencanakan system bekerja yang secara terpadu dan terarah
 - 2) Mengorganisasikan kerja secara keseluruhan
 - 3) Memberikan pengarahan pada bawahan
- b. keluarperusahaan. Tugas dan wewenang sebagai berikut:

4) Mengawasi dan mengevaluasi jalannya kerja pada perusahaan

c. Bagian Sales dan Marketing

Tugas dan bagian *sales dan marketing* adalah mengadakan penjualan dan juga melakukan pemasaran. Bagian ini digunakan untuk mendapatkan pelanggan baru dan menjalin hubungan dengan pelanggan lama. Bagian ini sangat penting karena menjadi wajah dari perusahaan

d. Bagian Operasional

Tugas-tugas yang harus dilakukan oleh bagian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bertanggung jawab sepenuhnya pada saat berjalannya aktivitas/operasional kerja dan semua bagian perusahaan
- 2) Berwenang untuk memeriksa hasil kerja yang ada pada tiap-tiap bagian perusahaan

e. Bagian Accounting

Pada bagian ini memiliki beberapa tugas, yang diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Membuat catatan harian dan buku Kas
- 2) Membuat laporan keuangan
- 3) Menerima dan mengarsipkan bukti-bukti penerimaan
- 4) Bertanggung jawab terhadap uang perusahaan termasuk dana cadangan perusahaan di bank dengan atas nama perusahaan

f. Bagian Personalia

Tugas-tugas pada bagian ini, meliputi:

- 1) Mengurus perekrutan karyawan atas izin direktur
- 2) Mengurus mengenai data karyawan

3) Memberikan gaji bagi karyawan

4) Mengurusi karyawan yang mengajukan pujaman uang

g. Koordinator Operasional

Tugas dan wewenang dan koordinator operasional adalah melakukan koordinasi yang berkaitan dengan operasional perusahaan guna melancarkan kegiatan distribusi jasa. Mengatur dan menyusun kegiatan yang berhubungan dengan distribusi jasa

h. Bagian Cash Sales

Tugas bagian cash sales adalah melakukan penjualan secara langsung/tunai dan sekaligus menjadi customer service yang melayani dari para pelanggan

i. Bagian POD (*Proof of Delivery*)

Tugas dari bagian ini adalah mencatat kegiatan pengiriman barang, membuat laporan barang yang tidak terantar, barang yang mis route, barang rusak dan barang hilang, serta menginformasikan barang-barang tersebut ke PT. TIKI JNE lain.

j. Bagian Kurir

Tugas pada bagian ini adalah melakukan pengiriman barang yang dikirim dan memastikan barang telah diterima, serta melaporkan pada bagian POD tentang barang yang telah dikirimkan saja.