

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini kebutuhan jasa pengiriman mengalami peningkatan yang cukup pesat. Jasa pengiriman merupakan bagian dari kebutuhan konsumen, konsumen cenderung menginginkan sesuatu yang bersifat cepat, mudah, aman dan praktis dalam hal pengiriman barang. Kebutuhan konsumen yang semakin tinggi, serta berkembangnya bisnis toko online atau e-commerce menunjukkan tingginya antusiasme konsumen akan jasa pengiriman barang. Ketua umum Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres, Pos dan Logistik Indonesia (Asperindo) Mohamad Feriadi mengatakan berdasarkan data Asperindo, menurutnya pertumbuhan jasa kurir secara rata-rata industri sepanjang 2017 sekitar 15% (Abdul Rahman, 2018).

Salah satu tantangan yang dihadapi persaingan antara penyedia jasa pengiriman barang yang semakin ketat akibat munculnya E-commerce seiring dengan bertambahnya penyedia jasa pengiriman barang yang baru. Sehingga dalam menghadapi persaingan bisnis, perusahaan harus lebih kompetitif dan memberikan pelayanan jasa dengan kualitas yang terbaik, yang diperlukan untuk mencapai kepuasan konsumen yang merupakan faktor penting demi tercapainya kualitas. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik didalam suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan

pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan menjadi konsumen tetap serta merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan jasa ditempat yang sama. Kondisi ini akan berdampak pada performa bisnis perusahaan. Peningkatan jumlah konsumen menjadi asset yang sangat berharga bagi perusahaan dalam meningkatkan profatibilitas.

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam jasa pengiriman adalah SiCepat Ekspres Indonesia, SiCepat Ekspres adalah layanan antar barang kurir yang berbasis teknologi dan beroperasi di seluruh Indonesia. Layanan ini ditujukan untuk membantu pengiriman barang ke tujuan tujuan di seluruh area pelosok dan terpencil dengan biaya terjangkau. SiCepat memiliki berbagai pilihan layanan: Same Day Delivery, Next Day Delivery, dan Express Solo Delivery. SiCepat juga menyediakan layanan pengiriman reguler dan internasional. Selain itu, SiCepat juga menawarkan layanan prioritas dan layanan luar biasa. yang merupakan perusahaan jasa pengiriman barang dan logistik yang melayani pengiriman dalam bentuk paket, dokumen, dan lain-lain. SiCepat Ekspres merupakan salah satu jasa ekspedisi yang cukup terkenal di Indonesia. Khususnya bagi kalangan toko online dan pembelinya. Karena ekspedisi SiCepat ini tak pernah mangkir dari dunia E-Commerce. Banyak sekali marketplace yang bekerja sama dengan ekspedisi SiCepat ini untuk membantu pengiriman barang mereka. SiCepat bermula pada tahun 2014 Rudy Darwin Swigo mendirikan SiCepat Ekspres dengan kantor pusat yang berada di Jakarta. Memang jasa ekspedisi ini baru berumur kurang dari 10 tahun, namun ekspedisi ini sudah memiliki nama di hati masyarakat Indonesia. SiCepat mengklaim dirinya adalah ekspedisi tercepat

dengan waktu tempuh 15 jam untuk wilayah pengiriman Jabodetabek dan Bandung. Selain itu, 15 jam pula untuk ke seluruh kota besar di Indonesia. Ekspedisi SiCepat Ekspres memiliki perkembangan yang sangat pesat. Pengiriman tercepat hanya membutuhkan waktu 15 jam membuat SiCepat menjadi pilihan bagi mereka yang sedang terburu-buru untuk mengirimkan barangnya. SiCepat juga masuk ke dalam 5 daftar jasa ekspedisi yang paling aktif, terbesar dan juga terbaik di Indonesia. Hingga kini SiCepat sudah berhasil menjangkau hingga 99% daerah di seluruh Indonesia. Keuntungan yang diraih SiCepat juga semakin tahun akan semakin meningkat seiring banyaknya yang menggunakan jasa SiCepat ini (SicepatExpress.<http://www.sicepat.com/promo/kemudahan-layanan-sicepat-ekspres/>, diakses pada 10 Februari 2023). Dengan inovasi yang semakin berkembang, SiCepat juga akan semakin berkembang ke arah positif. SiCepat juga menyediakan layanan untuk pengecekan nomor resi. Nomor resi yang sudah dikirimkan kepada pengirim dan penerima dapat dicek langsung melalui website SiCepat. Sehingga pengirim ataupun penerima tidak lagi merasa khawatir dengan paket yang sedang dikirimkan. Anda dapat mengecek secara berkala nomor resi tersebut di website SiCepat secara langsung. Dengan begitu Anda dapat memantau perkembangan dari paket yang sedang dikirimkan. SiCepat Ekspres merupakan salah satu perusahaan multinasional penyedia jasa pengiriman logistik termurah dan tercepat, serta memiliki banyak pelanggan di seluruh wilayah Indonesia (Sicepat Express.<http://www.sicepat.com/promo/kemudahan-layanan-sicepat-ekspres/>, diakses pada 10 Februari 2023). Tapi pada kenyataannya untuk SiCepat Ekspres cabang Banjarmasin mendapat banyak

keluhan dari masyarakat Banjarmasin termasuk penulis tersendiri, bahkan dalam rating Google Maps mencatat mendapat 2 bintang saja, dari sekian banyak keluhan penulis mengutip salah satu dari Nindy Carera “Paket saya sdh berhari” sampai dbanjarmasin, tp smpek sekarang blm diantar juga, gimana sih ini, barang ny kan mau dpake” (Google Maps Review, 2023). Maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang permasalahan tersebut dengan judul “*Strategi Pengembangan Kualitas Karyawan Dalam Upaya Pengoptimalan Kinerja PT SICEPAT Ekspres Banjarmasin*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Strategi pengembangan kualitas karyawan dalam upaya pengoptimalan kinerja PT SICEPAT Ekspres Banjarmasin?
2. Bagaimana Strategi pengembangan kualitas karyawan dalam upaya pengoptimalan kinerja PT SICEPAT Ekspres Banjarmasin menurut prinsip Ekonomi Islam?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari diadakanya penelitian tersebut oleh penulis, yaitu:

1. Untuk mengetahui Strategi pengembangan kualitas karyawan dalam upaya pengoptimalan kinerja PT SICEPAT Ekspres Banjarmasin.

2. Untuk mengetahui Strategi pengembangan kualitas karyawan dalam upaya pengoptimalan kinerja PT SICEPAT Ekspres Banjarmasin menurut prinsip Ekonomi Islam.

D. Signifikansi Penelitian

Sejalan dengan tujuan penelitian tersebut, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai:

1. Secara teoritis penelitian ini diharapkan berguna untuk:
 - a. Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai untuk pengembangan kualitas karyawan dengan prinsip Ekonomi Islam.
 - b. Menjadi sarana untuk mengaplikasikan berbagai teori yang diperoleh dibangku kuliah dan menambah pengalaman serta sarana latihan dalam memecahkan masalah-masalah yang ada di masyarakat sebelum terjun dalam dunia kerja yang sebenarnya.
 - c. Penelitian ini dapat menjadi sumber dan menambah khazanah ilmu pengetahuan bagi kalangan akademis dalam menunjang akademisnya dan juga hasil penelitian ini dapat menambah perbendaharaan kepustakaan bagi UIN Antasari Banjarmasin, khususnya mengenai Strategi pengembangan kualitas karyawan dalam upaya pengoptimalan kinerja PT SICEPAT Ekspres Banjarmasin dalam Perspektif Ekonomi Islam”.
2. Secara praktis penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi masyarakat umum dan mahasiswa yang lain, selain itu dapat juga dijadikan bahan bacaan serta mengetahui lebih dalam tentang Strategi pengembangan

kualitas karyawan dalam upaya pengoptimalan kinerja PT SICEPAT Ekspres Banjarmasin dalam Perspektif Ekonomi Islam. Skripsi ini juga diharapkan bisa memberikan manfaat serta masukan bagi PT SiCepat Ekspres guna membenahi kinerja dan karyawan agar program perusahaan lebih organisir.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kekeliruan dalam memahami penelitian ini, maka penulis merasa perlu memberikan batasan istilah dan penegasan judul penelitian sebagai berikut:

1. Strategi adalah pola atau rencana yang mengintegrasikan tujuan utama atau kebijakan suatu instansi dengan rangkaian tindakan dalam sebuah pernyataan yang saling mengikat. (Wibisono, 2006, hal. 50). Hal dimaksud peneliti disini adalah rencana apa saja yang muncul dari berbagai macam tindakan, perlakuan, maupun pelayanan yang diberikan setiap karyawan PT SiCepat Ekspres Cabang Banjarmasin terhadap barang pesanan konsumen.
2. Pengembangan SDM adalah upaya peningkatan kualitas atau kemampuan manusia dalam rangka mencapai suatu tujuan pembangunan bangsa. (Notoatmodjo, 2003 hal. 2). Maksudnya adalah dari setiap usaha tersebut karyawan dituntut untuk lebih meningkatkan kemampuan teknis melalui pendidikan dan pelatihan yang diberikan dan mampu bersaing dalam ranah pelayanan.

F. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelaahan terhadap penelitian terdahulu yang penulis lakukan, berkaitan dengan strategi marketing telah ditemukan penelitian sebelumnya yang mengkaji tentang persoalan tersebut, namun demikian memiliki substansi berbeda dengan persoalan yang penulis angkat, penelitian yang dimaksud yaitu:

1. Ajeng Silvia Lutfiani (3354303012), Universitas Negeri Semarang, Program Studi Manajemen, 2006, dengan judul skripsi “*Strategi Pengembangan Kualitas Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Semarang*”

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Strategi apa yang diuganakan perusahaan untuk mengembangkan kualitas karyawannya. Penelitian ini di lakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Sumber data di peroleh dari orang yang bekerja di PDAM Kota Semarang. Metode pengumpulan data menggunakan metode wawancara, pengamatan, dan dokumentasi. Analisis di lakukan dengan cara reduksi data atau penyederhanaannya, paparan atau sajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan penelitian ini, di hasilkan kesimpulan yaitu Kendala-kendala pengembangan karyawan pada PDAM kota semarang meliputi: biaya (dana pengembangan), rutinitas kerja, fasilitas pengembangan, pelatih atau instruktur.ada indikasi mengenai metode pelatihan yang digunakan, sebaiknya tidak hanya menggunakan metode on the job training saja yaitu pelatihan dari atasan atau karyawan lain karena karyawan menjadi jenuh sehingga perlu menggunakan metode of the job

training yaitu pelatih dari luar. Agar karyawan lebih mempunyai wawasan yang lebih luas dan tidak hanya dilakukan didalam perusahaan saja.

Berdasarkan penelaahan penulis terhadap penelitian ini terdapat kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan dimana sama-sama meneliti tentang pengembangan kualitas karyawan. Tetapi juga terdapat perbedaan seperti lokasi, tujuan penelitian, metode penelitian, kemudian informasi yang digunakan dan aspek yang ingin diketahui. Namun penelitian ini tetap menjadi panduan guna mendapatkan referensi penulisan yang benar. Dalam penelitian yang akan diangkat penulis lebih banyak menitik beratkan pada Strategi Pengembangan Kualitas Karyawan Dalam Upaya Pengoptimalan Kinerja PT SICEPAT Ekspres Banjarmasin.

2. Aprilia Amriyanti (1504020060), Institut Agama Islam Negri Palopo, Program Studi Perbankan Syariah, 2019, Dengan Judul Skripsi “*Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Bank Syariah Terhadap Pribadi Muslim Yang Kompetitif Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Dan Mutu Pelayanan Bank Muamalat KCP Palopo*”.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tentang strategi pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan oleh bank Muamalat KCP palopo untuk menjadikan karyawannya sebagai pribadi muslim yang kompetitif dalam rangka meningkatkan kinerja dan mutu pelayanan. Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini yaitu penelitian dalam bentuk deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan

data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari pihak Bank Muamalat KCP Palopo dan Data Sekunder diperoleh dari kepustakaan, buku-buku dan lembaga keuangan syariah. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat disimpulkan untuk menjadikan karyawan yang kompetitif tentunya tidak hanya bisa berfikir cerdas saja, harus memiliki karakteristik dan sifat-sifat para nabi dan Rasul. Seperti: shiddiq (benar, jujur), amanah (bertanggung jawab dan dapat dipercaya), tabligh (komunikatif), dan fathanah (cerdas dan bijaksana). Dan juga bisa mengamalkan ilmu yang dimiliki, adapun pola pengembangan dan pelatihan karyawan pada bank Muamalat dengan metode yang digunakan Rasulullah SAW seperti metode tilawah, taklim, takziyah, hikmah. Dalam upaya peningkatan kinerja bank Muamalat KCP Palopo menggunakan beberapa pengembangan antara lain: Morning briefing, E-learning, Coaching and counseling, Fanding Skill, Financing Skill, Pengajian Rutin, strategi dengan pendekatan Balanced Scorecard dan evaluasi. Setiap karyawan harus memiliki akhlak dalam pekerjaan untuk bisa menimbang bagaimana akhlak seseorang dalam bekerja sangat tergantung dari cara melihat arti kerja dalam kehidupan, cara bekerja dan hakikat bekerja.

Berdasarkan penelaahan penulis terhadap penelitian ini terdapat kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan dimana sama-sama meneliti tentang pengembangan karyawan, sdm dan kinerja. Tetapi juga terdapat perbedaan seperti lokasi, tujuan penelitian, metode penelitian,

kemudian informasi yang digunakan dan aspek yang ingin diketahui. Namun penelitian ini tetap menjadi panduan guna mendapatkan referensi penulisan yang benar. Dalam penelitian yang akan diangkat penulis lebih banyak menitik beratkan pada Strategi Pengembangan Kualitas Karyawan Dalam Upaya Pengoptimalan Kinerja PT SICEPAT Ekspres Banjarmasin.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembahasan persoalan yang ada dalam penulisan skripsi ini. Dalam hal ini skripsi ini terdiri dari empat bab, yaitu:

Bab pertama, berisi tentang pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dari diadakannya penelitian, manfaat dalam melakukan penelitian, untuk menghindari kekeliruan dalam memahami penelitian ini, maka penulis merasa perlu memberikan batasan istilah dan penegasan judul penelitian, kajian pustaka untuk mempermudah penulisan sehingga ada acuan dan membuktikan bahwa penulisan ini bukan plagiat, dan sistematika penulisan.

Bab kedua, landasan teori yang membahas tentang strategi, pengembangan karyawan, dan strategi menurut ekonomi islam. Bab kedua inilah yang menjadi basis teori yang digunakan penyusun dalam menganalisis bab empat.

Bab ketiga, metode penelitian yang terdiri dari jenis, sifat dan lokasi penelitian, subyek dan obyek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, dan tahapan penelitian, inilah yang menjadi metode untuk mensinkronkan antara bab dua dan hasil penelitian.

Bab keempat, laporan hasil penelitian yang membahas tentang penyajian data dari hasil wawancara, dan analisis data yang beracuan dari bab tiga. Analisis data inilah yang menjadi hasil dari penelitian yang dilakukan.

Bab kelima, penulis mengakhiri pembahasan dari keempat bab tersebut, dengan menarik kesimpulan akhir sebagai ringkasan singkat titik temu atas penelitian yang telah dilakukan, serta saran-saran yang dipaparkan secara ringkasan.

