

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen merupakan salah satu hal yang utama dalam keberhasilan organisasi, baik di sektor bisnis, pemerintahan, maupun lembaga non-profit. Perkembangan dunia kerja saat ini menghadirkan tantangan yang semakin kompleks bagi para manajer untuk mengelola sumber daya manusia, finansial, dan operasional secara efektif. Menurut laporan McKinsey (2022) perusahaan global mengalami kesulitan dalam mengimplementasikan strategi manajemen yang adaptif terhadap perubahan teknologi, dinamika pasar, dan kebutuhan pelanggan. Salah satu aspek penting dalam manajemen adalah kemampuan mengelola kinerja organisasi melalui berbagai elemen, seperti pengelolaan sumber daya manusia (SDM), pengambilan keputusan, dan pengendalian organisasi. Dalam praktiknya, kinerja organisasi sangat dipengaruhi oleh bagaimana seorang manajer mampu memotivasi anggotanya, membangun budaya kerja yang positif, dan menghadapi tantangan internal maupun eksternal. Namun, banyak organisasi yang masih berjuang memahami hubungan antara faktor-faktor ini dan dampaknya terhadap pencapaian tujuan jangka panjang.

Banyak penelitian sebelumnya telah membahas berbagai aspek dalam manajemen organisasi. Contohnya, Robbins dan Judge (2019) menyorot pentingnya motivasi kerja dalam meningkatkan produktivitas karyawan. Namun, penelitian ini kurang memperhatikan peran kepercayaan diri dalam bekerja untuk mendukung kinerja yang maksimal. Hal ini menunjukkan adanya celah penelitian

yang perlu dieksplorasi lebih jauh, terutama dalam organisasi yang sedang berkembang di Indonesia, di mana MSDM memiliki peran penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan meningkatkan kepuasan kerja untuk mencapai hasil yang optimal.

Mathis dan Jackson (2006) mengemukakan, bahwa sumber daya manusia merupakan kemampuan terpadu yang mencakup aspek pemikiran dan fisik pada seseorang dipengaruhi oleh faktor keturunan serta lingkungan sekitarnya. Pelaksanaan dan sifatnya berakar dari kedua faktor tersebut, sedangkan dorongan untuk mencapai hasil kerja biasanya berasal dari keinginan untuk memenuhi kebutuhan atau memperoleh kepuasan pribadi. Sumber daya manusia suatu organisasi atau perusahaan dapat dimaksimalkan melalui seni dan ilmu manajemen sumber daya manusia, yaitu suatu sistem manajerial yang diciptakan untuk mengatur dan mengelola sumber daya manusia secara efisien, efektif, dan menguntungkan. Oleh karena itu, selain mengendalikan dan mengatasi tantangan terkait keterampilan dan pengetahuan, manajemen sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu komponen terpenting untuk mencapai kinerja optimal. dalam dunia kerja, khususnya di sektor jasa pengiriman, pegawai atau kurir sering kali dihadapkan pada berbagai bentuk tekanan dari pelanggan.

Salah satu fenomena yang menarik untuk dicermati di lapangan adalah ketika pegawai kurir harus menghadapi kemarahan atau keluhan dari konsumen akibat barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan. Meskipun permasalahan tersebut umumnya disebabkan oleh kesalahan dari pihak penjual atau pemasok, namun kurir menjadi pihak pertama yang berinteraksi langsung dengan konsumen.

Akibatnya, kurir kerap kali menjadi sasaran kekesalan atau kekecewaan pelanggan, meskipun tidak memiliki keterlibatan langsung dalam proses kesalahan tersebut.

Di lingkungan JNE Express (JNE) cabang Gede Bage, situasi semacam ini bukan merupakan hal yang asing. Beberapa pegawai kurir mengaku pernah mengalami perlakuan yang kurang menyenangkan dari konsumen, seperti dimarahi, dikritik secara verbal, hingga dituduh tidak menjalankan tugasnya dengan baik, meskipun permasalahan yang terjadi berada di luar kendali mereka. Yang menarik untuk diamati adalah bahwa respons yang ditunjukkan oleh masing-masing kurir terhadap situasi tersebut sangat beragam. Sebagian tetap bersikap tenang dan profesional dengan memberikan klarifikasi bahwa kesalahan berasal dari pihak penjual. Namun, terdapat pula kurir yang menunjukkan perubahan dalam perilaku kerja, semangat, hingga tingkat produktivitas setelah mengalami pengalaman tersebut.

Fenomena tersebut mencerminkan pentingnya peran faktor psikologis dalam memengaruhi respons pegawai terhadap tekanan kerja dan perlakuan negatif dari pihak eksternal. Kemampuan seorang kurir untuk tetap bersikap profesional, tenang, serta tidak terpengaruh secara emosional saat menghadapi situasi yang tidak menyenangkan dapat mengindikasikan tingkat self esteem (harga diri) yang stabil dan self confidence (kepercayaan diri) yang memadai. Selain itu, cara individu dalam memaknai peristiwa tersebut, apakah mereka merasa memiliki kendali atas situasi (internal locus of control).

Kondisi tersebut penting untuk dikaji lebih lanjut mengingat dalam konteks pekerjaan yang menuntut interaksi langsung dengan konsumen, aspek psikologis

pegawai memainkan peran yang cukup signifikan terhadap pencapaian kinerja. Pegawai yang memiliki tingkat self esteem dan self confidence yang tinggi, serta didukung oleh internal locus of control yang kuat, cenderung lebih mampu menghadapi tekanan kerja, tetap tenang dalam situasi yang menantang, serta tidak mudah terpengaruh oleh perlakuan negatif dari pihak eksternal. Sebaliknya, individu dengan kondisi psikologis yang kurang stabil berpotensi mengalami penurunan motivasi kerja, peningkatan stres, dan pada akhirnya dapat berdampak pada menurunnya produktivitas dan kualitas kinerja yang ditampilkan.

Kinerja perusahaan jasa pengiriman menjadi salah satu faktor penentu dalam menjaga kelancaran arus distribusi barang di era digital. Seiring dengan pesatnya pertumbuhan ekosistem e-commerce di Indonesia, keberadaan penyedia jasa kurir menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari rantai pasok digital. Dalam lanskap industri yang semakin kompetitif ini, PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE Express) berhasil mengukuhkan posisinya sebagai salah satu aktor utama dalam industri jasa pengiriman. Peran strategis JNE tercermin tidak hanya dari luasnya jangkauan operasional yang mencakup hampir seluruh wilayah Indonesia, tetapi juga dari tingkat kepercayaan dan loyalitas konsumen yang tinggi. Berikut Tabel yang menjelaskan JNE Sebagai pelopor perusahaan industri jasa logistik.

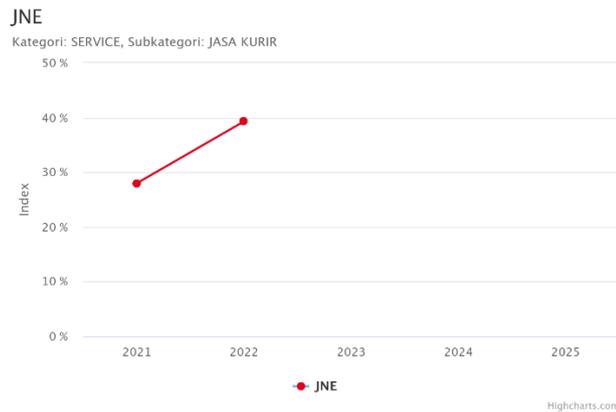
Tabel 1.1 Posisi Kekuatan Merek Bagi Konsumen

Brand	TBI	Kategori
JNE	39.30%	TOP (Baik)
J&T	23.10%	TOP (Baik)
Tiki	11.10%	TOP (Baik)

Pos Indonesia	8.50%	
DHL	6.90%	

Sumber : Top Brand Index

Gambar 1.1 Posisi Kekuatan Merek Bagi Konsumen



Sumber : Top Brand Index

Secara empiris, dominasi JNE tercermin dari capaian Top Brand Index pada kategori jasa kurir, di mana JNE secara konsisten menjadi pilihan utama konsumen. Pada tahun 2022, JNE mencatat skor sebesar 39,30%, dan meskipun turun menjadi 29,10% di tahun 2023, angka tersebut tetap menunjukkan kekuatan merek JNE di sektor logistik (Top Brand Award, 2023). Capaian ini mencerminkan tingginya tingkat pengenalan, penggunaan, dan loyalitas konsumen terhadap JNE. Hal ini menunjukkan bahwa JNE telah berhasil membangun ekuitas merek yang kuat dan memainkan peran penting dalam mendukung ekosistem ekonomi digital, khususnya dalam menghubungkan pelaku UMKM dengan konsumen. Dengan reputasi sebagai pemimpin pasar, JNE menjadi objek studi yang relevan untuk memahami dinamika logistik modern, termasuk faktor-faktor yang memengaruhi kinerja layanan pengiriman, terutama dari sisi pegawai.

Kinerja pada dasarnya dipengaruhi oleh situasi dan kondisi yang ada. Selain itu, kinerja juga ditentukan oleh kepercayaan diri serta keahlian individu. Dalam menyelesaikan tugas, seseorang memerlukan dorongan kemauan dan kapasitas yang memadai. Namun, keterampilan dan keinginan saja tidak cukup untuk memahami dengan jelas apa yang harus dilakukan. Hersey dan Blanchard (1993). Kinerja adalah apa yang dilakukan atau ditunjukkan oleh seseorang saat mengerjakan tugas berikutnya yang akan menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi organisasi atau perusahaan. Kinerja dapat didefinisikan sebagai dorongan dan kecakapan untuk menuntaskan pekerjaan. Seseorang harus memiliki standar keinginan dan keahlian tertentu. Jika tidak, keinginan dan keahlian tersebut tidak cukup untuk menyelesaikan tugas. Orang yang terlibat juga harus tahu apa yang harus dilakukan dan bagaimana melakukannya, Sari, dkk, (2021)

Kinerja juga berhubungan erat dengan *self esteem* apabila seseorang yakin terhadap dirinya sendiri, mampu untuk meraih hasil yang diinginkan maka persepsinya terhadap diri sendiri akan semakin baik, yang membuatnya semakin percaya diri ketika diberikan tugas. Namun, tantangan seperti beban kerja yang tinggi, tekanan untuk mencapai target pengiriman, serta kurangnya pengakuan atas kontribusi individu dapat memengaruhi tingkat harga diri pegawai. Kasus nyata pegawai yang memiliki *self esteem* rendah cenderung merasa tidak dihargai, yang pada gilirannya dapat menyebabkan penurunan motivasi, rendahnya rasa percaya diri, dan kurangnya kemampuan untuk beradaptasi dalam tim, Maslow (1943).

Harga diri, menurut Gardner et al. (2013), adalah keyakinan bahwa seseorang berharga berdasarkan evaluasi diri secara total. Tingkat harga diri yang lebih tinggi dapat meningkatkan kinerja karena membuat karyawan merasa dihargai, sementara harga diri yang rendah dapat menurunkan kinerja. Berikut adalah tabel Pra Observasi pada 10 (sepuluh) orang pegawai JNE Gede Bage melalui penyebaran kuesioner.

Tabel 1 2 Pra Koesioner *Self esteem*

No.	Pertanyaan	Jawaban		Hasil
		Ya	Tidak	
1.	Apakah anda selalu percaya bahwa kemampuan anda berkontribusi positif terhadap kinerja perusahaan anda.	9	1	Dari 10 orang yang menjawab “Y” sebanyak 8 orang dan “Tidak” sebanyak 2 orang.
2.	Apakah anda merasa percaya diri dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan kepada anda.	8	2	“Y” sebanyak 8 orang dan “Tidak” sebanyak 2 orang.
3	Apakah anda sering merasa cemas tentang kemampuan anda untuk memenuhi ekspektasi di tempat kerja.	4	6	Dari 10 orang yang menjawab “Y” sebanyak 4 orang dan “Tidak” sebanyak 6 orang.

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar responden selalu yakin bahwa mereka mampu memberikan kontribusi positif bagi perusahaan. Selain itu, 9 dari 10 responden merasa percaya diri dalam menyelesaikan tugas yang diberikan perusahaan. Ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan diri mereka cukup tinggi. Namun, banyak responden masih merasa cemas tentang kemampuan mereka untuk memenuhi ekspektasi di tempat kerja. Secara umum, para responden menunjukkan kepercayaan diri yang baik dalam menjalankan tugas, tetapi kecemasan terkait kemampuan untuk memenuhi harapan masih menjadi tantangan yang perlu diperhatikan.

Menurut Coopersmith (1967), *self esteem* adalah evaluasi yang dilakukan pribadi terhadap dirinya sendiri, yang mencakup kebiasaan dalam melihat diri mereka. Hal ini mencakup sejauh mana seseorang percaya pada kemampuannya, nilainya, kesuksesannya, dan keberhargaannya, serta sikapnya terhadap diri sendiri. Secara sederhana, self-esteem dapat didefinisikan sebagai "*personal judgment*" tentang rasa memiliki nilai atau pentingnya diri yang tercermin dalam sikap individu terhadap dirinya. Mereka yang memiliki *self esteem* tinggi cenderung mengabaikan *feedback* negatif, menerima apa yang mereka alami, dan berusaha memperbaiki diri. Sebaliknya, mereka yang memiliki *self esteem* rendah cenderung menunjukkan sifat seperti pesimis dan tidak puas akan dirinya. dan tidak percaya diri Ramli, Zur R. (2023).

Kepercayaan diri, nama lain dari rasa percaya diri, merupakan aspek krusial dalam kepribadian seseorang. Kurangnya rasa percaya diri akan menimbulkan banyak masalah. Kepercayaan diri adalah salah satu keterampilan sosial yang

paling penting karena memungkinkan seseorang untuk memanfaatkan potensi dirinya sepenuhnya. Kepercayaan diri ini juga dapat dipengaruhi oleh keterampilan dan kemampuan yang dimiliki seseorang. Oleh karena itu, percaya diri adalah penting bagi karyawan untuk memiliki keyakinan diri dan optimisme tentang kemampuan mereka untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan. (Utomo dkk. 2020; Cahyadi, 2020).

Dalam perusahaan logistik seperti JNE, *self-confidence* karyawan menjadi elemen kunci untuk memastikan pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan pelanggan. Namun, tantangan operasional seperti tekanan waktu, keluhan pelanggan, dan kurangnya pelatihan atau dukungan dari manajemen dapat menurunkan tingkat kepercayaan diri karyawan. Ketidakmampuan karyawan untuk mengambil keputusan cepat atau menangani masalah di lapangan sering kali disebabkan oleh kurangnya keyakinan pada kemampuan mereka sendiri. Hal ini dapat berdampak pada performa kerja yang menurun, meningkatnya kesalahan operasional, dan hubungan yang kurang efektif dengan pelanggan, Goleman (1998). Jika tidak segera diatasi, masalah ini dapat mengganggu efisiensi operasional JNE dan merusak reputasi perusahaan sebagai penyedia layanan logistik andal. Oleh karena itu, penting bagi JNE untuk memberikan pelatihan, penghargaan, dan umpan balik yang membangun guna meningkatkan kepercayaan diri karyawan dalam menghadapi tantangan pekerjaan. Berikut adalah tabel Pra Koesioner pada pegawai JNE Gede Bage.

Tabel 1 3 Pra koesioner Self Esteem

No.	Pertanyaan	Jawaban		Hasil
		Ya	Tidak	
1.	Apakah anda yakin bahwa anda dapat menghadapi tantangan yang muncul dalam pekerjaan.	10	0	Dari 10 orang yang menjawab “Y” sebanyak 10 orang dan “Tidak” sebanyak 0 orang.
2	Apakah anda dapat bertindak dalam mengambil keputusan terhadap apa yang dilakukan secara mandiri atau tanpa adanya keterlibatan orang lain	8	2	Dari 10 orang yang menjawab “Y” sebanyak 8 orang dan “Tidak” sebanyak 2 orang.
3	Apakah anda percaya bahwa anda dapat berkomunikasi dengan baik dengan rekan kerja dan atasan.	9	1	Dari 10 orang yang menjawab “Y” sebanyak 9 orang dan “Tidak” sebanyak 1 orang.

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Secara keseluruhan hasil survei menunjukkan tingkat kepercayaan diri yang tinggi di kalangan responden, terutama dalam menghadapi tantangan pekerjaan dan berkomunikasi di tempat kerja. Namun, masih ada sebagian kecil yang merasa kurang percaya diri dalam mengambil keputusan secara mandiri dan berkomunikasi. Ini dapat menjadi perhatian untuk meningkatkan dukungan atau pelatihan bagi mereka.

Perbedaan rasa percaya diri setiap individu tentunya akan berdampak pada prestasi masing-masing orang. Karena selalu berpikir positif dan percaya pada kemampuannya, maka mereka yang sangat percaya diri akan mencapai hasil kerja

yang baik. Sebaliknya, orang yang memiliki rasa percaya diri yang rendah akan mempunyai prestasi yang buruk di tempat kerja karena mereka terus-menerus meragukan keterampilan mereka sendiri dan berpikir negatif. Hal itu tidak akan berdampak terlalu besar jika seseorang memiliki pandangan bahwa semua kejadian atau peristiwa itu ada penyebab yang logis (Lokus kendali).

Claudia M. Mueller (1998) menyatakan bahwa locus kendali ialah tingkat percaya diri seseorang terhadap kendali yang kita miliki atas hal hal yang terjadi didalam kehidupan seseorang tersebut. Studinya mengatakan bahwa orang yang memiliki *locus internal* tinggi mereka percaya bahwa hasil yang mereka dapatkan berasal dari hal hal yang bisa mereka kendalikan sebaliknya jika seseorang memiliki *locus external*, mereka percaya bahwa sebagus hasil pekerjaan mereka tergantung dari hal hal yang berada diluar kendali mereka.

Locus of control mengacu pada pemahaman seseorang tentang bagaimana bereaksi dan mengambil tindakan dalam menanggapi masalah apa pun yang mereka hadapi. Hal ini terjadi ketika seseorang merasa mampu menangani dan mengatur segala sesuatu yang terjadi dalam hidupnya, terutama jika menyangkut permasalahan di tempat kerja. *Locus of control* memberikan kontribusi signifikan dalam memahami bagaimana faktor psikologis ini mempengaruhi kinerja karyawan, terutama dalam lingkungan kerja yang sangat menekan dan menuntut kesempurnaan seperti di bidang pengiriman dan logistik.

Langkah untuk menjalankannya adalah dengan memberikan pelatihan yang berfokus pada pengembangan keterampilan pengambilan keputusan dan manajemen diri. Selain itu, JNE perlu memperkuat sistem umpan balik yang

terarah, di mana karyawan mendapatkan penilaian yang jelas atas kinerja mereka dan diarahkan untuk memahami bagaimana tindakan mereka memengaruhi hasil kerja. Luthans (2011) berpendapat bahwa memberikan kesempatan kepada karyawan untuk berpartisipasi dalam perencanaan dan pemecahan masalah juga dapat meningkatkan rasa kepemilikan (*ownership*) terhadap tugas mereka. Dengan mengembangkan *locus of control internal*, karyawan JNE akan lebih percaya diri, termotivasi, dan mampu menghadapi tantangan pekerjaan dengan sikap yang positif, sehingga berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan dan efisiensi operasional perusahaan.

Tabel 1 4 Pra koesioner *Locus Of Control Internal*

No.	Pertanyaan	Jawaban		Hasil
		Ya	Tidak	
1.	Apakah anda percaya bahwa usaha anda sendiri berpengaruh besar terhadap hasil kerja.	7	3	Dari 10 orang yang menjawab "Y" sebanyak 7 orang dan "Tidak" sebanyak 3 orang.
2	Apakah anda merasa bahwa anda memiliki kontrol atas pencapaian tujuan anda di tempat kerja	4	6	Dari 10 orang yang menjawab "Y" sebanyak 4 orang dan "Tidak" sebanyak 6 orang.
3	Apakah anda percaya bahwa dengan kerja keras dan dedikasi, anda dapat mencapai	10	0	Dari 10 orang yang menjawab "Y" sebanyak

	hasil yang baik di tempat kerja.			10 orang dan “Tidak” sebanyak 4 orang.
4	Apakah anda merasa bahwa anda bertanggung jawab atas hasil kerja anda, baik yang positif maupun negatif.	9	1	Dari 10 orang yang menjawab “Y” sebanyak 9 orang dan “Tidak” sebanyak 1 orang.

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Secara keseluruhan survei menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki keyakinan pada kerja keras, dedikasi, dan tanggung jawab atas hasil kerja mereka. Namun, ada beberapa yang merasa kurang memiliki kontrol terhadap pencapaian tujuan dan tidak sepenuhnya yakin bahwa usaha pribadi mereka sangat memengaruhi hasil. Dukungan tambahan atau pelatihan pengelolaan diri mungkin diperlukan untuk meningkatkan rasa kontrol dan kepercayaan pada usaha mereka sendiri.

Sementara menurut Darmiliani (2005) Tingkat *locus of control* memperlihatkan seberapa besar keyakinan yang dipegang oleh seseorang terhadap kendali internal atas kehidupannya atau seberapa banyak ia bergantung pada faktor eksternal. Mereka yang memiliki *locus of control internal* lebih cenderung bersikap proaktif dan merasa bertanggung jawab atas pilihan dan tindakan yang mereka ambil, sementara mereka yang memiliki *locus of control eksternal* lebih sering menyalahkan nasib atau situasi di luar kendali mereka atas apa yang terjadi dalam hidup mereka. Pemahaman terhadap konsep ini memiliki pengaruh signifikan

dalam membentuk perilaku, motivasi, dan cara individu merespons berbagai tantangan dalam dunia kerja.

Ada begitu banyak perusahaan yang menyediakan berbagai layanan pengiriman seperti JNE, Lalamove, MPS, J&T Express, PT. Pos Indonesia, dan Si Cepat Ekspres. Banyaknya perusahaan pengiriman, membuat para pelaku usaha tersebut semakin berlomba-lomba memberikan proses yang terbaik untuk pelanggannya. Perusahaan yang sudah lama berdiri dan memiliki pelanggan seharusnya menjaga kinerjanya serta melakukan inovasi agar para pelanggan tidak berpindah ke perusahaan yang lain. Berikut tabel rating aplikasi jasa pengiriman barang yang ada di Indonesia.

Tabel 1.5 *Rating* Aplikasi Jasa Pengiriman Barang

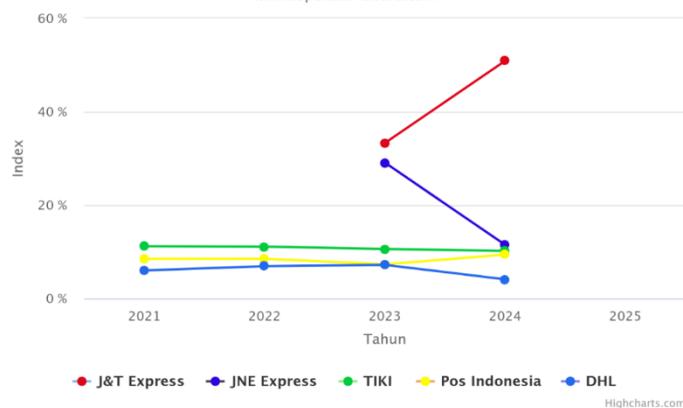
No	Nama Aplikasi	Rating
1	Lalamove	4,8
2	Lion Parcel	4,4
3	J&T	2,3
4	SiCepat Ekspres	2,0
5	AnterAja	1,5
6	JNE	1,4

Sumber: *Rating Google Play Store*

Tabel 1.4 di atas menggambarkan bahwa JNE belum mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para pelanggannya. Hal ini mencerminkan adanya permasalahan dalam kinerja perusahaan, khususnya dalam aspek operasional dan pelayanan pelanggan. Pelayanan yang kurang maksimal, biaya pengiriman yang relatif mahal, proses pengiriman yang lambat, hingga barang yang

mengalami kerusakan menunjukkan bahwa efektivitas dan efisiensi kerja JNE belum optimal. Kinerja yang kurang baik ini berdampak pada tingkat kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Temuan ini diperkuat oleh data jasa kurir pilihan konsumen selama sejak masa pandemi, di mana JNE tidak lagi menjadi pilihan utama, yang menandakan bahwa konsumen lebih memilih jasa pengiriman lain yang dinilai memiliki kinerja lebih baik dalam memberikan layanan. Dengan demikian, JNE perlu melakukan evaluasi dan perbaikan menyeluruh terhadap kinerjanya agar dapat bersaing dan memenuhi ekspektasi pelanggan secara lebih baik. Berikut gambar dan tabel hasil komparasi brand dengan kategori pelayanan kurir.

Gambar 1 2 Hasil Komparasi *Brand*
 Kategori : **SERVICE** Sub Kategori : **JASA KURIR**
 Subkategori: JASA KURIR
 www.topbrand-award.com



Tabel 1.6 Hasil Komparasi *Brand*

Nama Brand	2021	2022	2023	2024
DHL Express Indonesia	6.00	6.90	7.20	4.10
J&T Express	-	-	33.30	50.90
JNE Express	-	-	39.10	11.50
Pos Indonesia	8.50	8.50	7.30	9.40
TIKI	11.20	11.10	10.60	10.20

Sumber : Top Brand Index

Berdasarkan data Top Brand Index (TBI) periode 2021 hingga 2024, terlihat adanya dinamika yang mencerminkan perubahan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan berbagai perusahaan jasa kurir di Indonesia. JNE Express, yang sebelumnya memperoleh skor TBI sebesar 39,10 pada tahun 2023, mengalami penurunan tajam menjadi hanya 11,50 pada tahun 2024. Penurunan ini dapat mencerminkan adanya penurunan kinerja pelayanan, baik dari sisi kecepatan pengiriman, ketepatan waktu, maupun kualitas interaksi antara kurir dan pelanggan. Sebaliknya, J&T Express mengalami peningkatan signifikan dari 33,30 menjadi 50,90 dalam kurun waktu yang sama, yang menunjukkan bahwa perusahaan tersebut mampu meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan secara konsisten. Data ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan kurir sangat memengaruhi persepsi dan loyalitas pelanggan terhadap suatu merek jasa pengiriman.

Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan logistik yang tidak melakukan pembaruan atau peningkatan layanan secara berkelanjutan akan tertinggal dari kompetitor yang lebih adaptif terhadap kebutuhan pasar dan perkembangan teknologi. Dengan demikian, penurunan atau kenaikan rating brand tidak hanya mencerminkan persepsi pasar, tetapi juga bisa menjadi indikator penting dari keberhasilan atau kegagalan kinerja suatu perusahaan dalam menjawab kebutuhan dan ekspektasi pelanggan.

Situasi yang terus berlangsung, seperti yang telah diuraikan sebelumnya, menjadi pengingat bagi perusahaan akan pentingnya mencari solusi yang tepat dan bijak. Namun, penelitian mengenai pengaruh *Self Confidence*, *Self Esteem*, dan

Lokus kendali internal terhadap kinerja pegawai, khususnya di JNE Express, masih terbatas. Maka dari itu, peneliti memilih subjek penelitian di JNE Express yang merupakan perusahaan penyedia logistik.

Berdasarkan konteks permasalahan yang ada, peneliti terdorong untuk melakukan kajian lebih mendalam terkait isu Harga diri, Kepercayaan diri, dan Lokus kendali internal yang mungkin dihadapi oleh pegawai di JNE *Express* sebagai perusahaan logistik. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengeksplorasi sejauh mana ketiga faktor tersebut memengaruhi kinerja karyawan di perusahaan tersebut. Oleh sebab itu, peneliti memutuskan untuk mengangkat topik penelitian dengan judul "*Pengaruh Self Esteem, Self Confidence, dan Locus of Control Internal terhadap Kinerja Karyawan di JNE Express*" sebagai fokus utama penelitian ini.

B. Identifikasi Masalah

1. Meskipun tingkat kepercayaan diri responden secara umum tinggi, banyak yang masih merasa cemas tentang kemampuan memenuhi ekspektasi kerja, dan sebagian kecil kurang percaya diri dalam mengambil keputusan mandiri serta berkomunikasi. Kecemasan dan ketidakpercayaan diri ini dapat menghambat kinerja, kolaborasi, dan motivasi karyawan, terutama di lingkungan kerja yang menuntut seperti perusahaan logistik. Oleh karena itu, identifikasi masalah dalam penelitian ini mencakup upaya untuk memahami dan mengurangi kecemasan terkait pemenuhan ekspektasi kerja, serta mengatasi ketidakpercayaan diri dalam pengambilan keputusan dan komunikasi, yang

dapat memengaruhi efektivitas kerja tim, produktivitas, dan kinerja organisasi secara keseluruhan.

2. Sebagian responden merasa kurang memiliki kontrol atas pencapaian tujuan dan meragukan pengaruh usaha pribadi mereka. Hal ini dapat mengindikasikan kurangnya keterampilan pengelolaan diri atau faktor eksternal yang memengaruhi persepsi mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi rasa kontrol serta efektivitas dukungan tambahan dalam meningkatkan keyakinan individu terhadap usaha mereka.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah *Self Esteem* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai di *JNE Express*?
2. Apakah *Self Confidence* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai di *JNE Express*?
3. Apakah *Locus of Control Internal* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai di *JNE Express*?
4. Apakah *Self Esteem*, *Self Confidence*, dan *Locus of Control Internal* berpengaruh secara simultan terhadap pegawai di *JNE Express*?

D. Tujuan Penelitian

Adapun bentuk tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui apakah *Self Esteem* Berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai di *JNE Express*

2. Untuk mengetahui apakah *Self Confidence* Berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai di JNE Express
3. Untuk mengetahui apakah *Locus of Control Internal* Berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai di JNE Express
4. Untuk mengetahui *Self Esteem, Self Confidence, Locus of Control Internal* berpengaruh secara simultan terhadap pegawai di JNE Express

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat bagi Penulis

Manfaat dari hasil studi ini antara lainnya untuk penulis yaitu penulis dapat mengidentifikasi dari pembahasan yang diangkat “*pengaruh Self Esteem, Self Confidence, Locus of Control Internal* terhadap Kinerja pegawai JNE Express (JNE)” yang dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti terkait lainnya.

2. Manfaat bagi Perusahaan

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

3. Manfaat bagi Akademis

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