

**ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA ORGANISASI PADA
PT. J&T EXPRESS KM. 8 TANJUNGPINANG DAN
PT. POS INDONESIA KM. 3 TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

**DWIANA GUSFRIYANTI
NIM : 15612176**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2020**

**ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA ORGANISASI PADA
PT. J&T EXPRESS KM. 8 TANJUNGPINANG DAN
PT. POS INDONESIA KM. 3 TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi

Oleh

**DWIANA GUSFRIYANTI
NIM : 15612176**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2020**

TANDA PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA ORGANISASI PADA PT. J&T
EXPRESS KM. 8 TANJUNGPINANG DAN PT. POS INDONESIA
KM. 3 TANJUNGPINANG**

Diajukan Kepada :

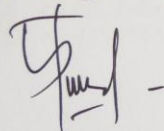
Panitia Komisi Ujian
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang

OLEH

Nama : Dwiana Gusfriyanti
NIM : 15612176

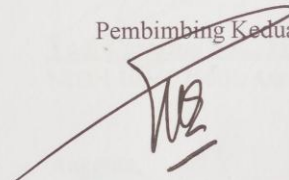
Menyetujui :

Pembimbing Pertama,



Selvi Fauzar, S.E., M.M.
NIDN.1001109101/Asisten Ahli

Pembimbing Kedua,

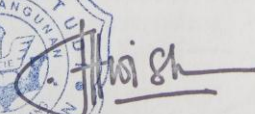


Evita Sandra, S.Pd.Ek., M.M.
NIDN.1029127202/Asisten Ahli

Mengetahui,

Rt. Ketua Program Studi




Dwi Septi Haryani, S.T., M.M.
NIDN.1002078602/Lektor

Skripsi Berjudul

**ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA ORGANISASI PADA PT. J&T
EXPRESS KM. 8 TANJUNGPINANG DAN PT. POS INDONESIA
KM. 3 TANJUNGPINANG**

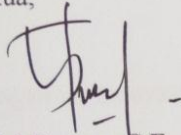
Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Nama : Dwiana Gusfriyanti
NIM : 15612176

Telah dipertahankan di depan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal Empat Belas
Bulan Januari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Dan Dinyatakan Telah Memenuhi
Syrarat Untuk Diterima

Panitia Komisi Ujian

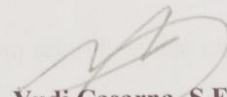
Ketua,



Selvi Fauzar, S.E., M.M.

NIDN.1001109101/Asisten Ahli

Sekretaris,



Yudi Casarna, S.E., M.M.

NIDN.1016076601/Asisten Ahli

Anggota,



Octojava Abriyoso, S.Ikom., M.M.

NIDN.1005108903/Asisten Ahli

Tanjungpinang, 14 Januari 2020
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang,
Ketua,



Charly Marlinda, S.E., M.Ak.Ca

NIDN. 1029127801/Lektor

PERNYATAAN

Nama : Dwiana Gusfriyanti
NIM : 15612176
Tahun Angkatan : 2015
Indeks Prestasi Kumulatif : 3.44
Program Studi/Jenjang : Manajemen / Strata 1 (satu)
Judul Skripsi : Analisis Perbandingan Kinerja Organisasi Pada
PT. J&T Express Km. 8 Tanjungpinang Dan PT.
Pos Indonesia Km. 3 Tanjungpinang

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dalam skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata dikemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap diproses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, 3 Januari 2020

Penyusun,



Dwiana Gusfriyanti

NIM : 15612176

P E R S E M B A H A N

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

Orang tua, keluarga dan sahabat-sahabat yang selalu mendukung, mendoakan, menjadi penyemangat di kala putus asa, untuk orang terdekat yang tidak pernah bosan mengingatkan serta menjadi motivasi terbaik.

MOTTO

“ Sekali terjun dalam perjalanan jangan pernah mundur sebelum meraihnya, yakin usaha sampai. Karena sukses itu harus melewati banyak proses, bukan hanya menginginkan hasil akhir dan tahu beres tapi harus selalu keep on progress. Meskipun kenyatannya banyak hambatan dan kamu pun sering dibuat stres percayalah tidak ada jalan lain untuk meraih sukses selain melewati yang namanya proses” **(Armeliiani)**

Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui. **(Al-Baqarah:216)**

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. **(Al-Insyirah: 6-7)**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis ucapkan atas kesehatan yang diberikan Allah dalam proses bimbingan penyelesaian skripsi yang berjudul : **“ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA ORGANISASI PADA PT. J&T EXPRESS KM. 8 TANJUNGPINANG DAN PT. POS INDONESIA KM. 3 TANJUNGPINANG”**.

Penulis menyadari bahwa pulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna oleh karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis dapatkan. Penulisan skripsi ini tentunya merupakan proses dengan bantuan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan sebagaimana mestinya, Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga yaitu kepada :

1. Ibu Charly Marlinda, SE, M.Ak. Ak. CA, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, SE, M.Si Ak. CA, selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
3. Ibu Sri Kurnia, SE.Ak.,M.Si. CA, selaku Wakil Ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
4. Bapak Imran Ilyas, M.M selaku Plt. Wakil Ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
5. Ibu Dwi Septi Haryani, S.T., M.M selaku Plt. Ketua Program Studi Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang .

6. Bapak Octojaya Abriyoso, S.Ikom., M.M selaku Plt. Wakil Ketua Program Studi Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
7. Ibu Selvi Fauzar, S.E., M.M selaku Pembimbing I yang banyak membantu dan memberikan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Ibu Evita Sandra, S.Pd.Ek., M.M selaku Pembimbing II yang banyak membantu dan memberikan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen serta karyawan/ti Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
10. Manager serta seluruh karyawan/ti PT. J&T Express Km. 8 Tanjungpinang yang telah membantu memberikan informasi berkaitan dengan kepentingan penelitian.
11. Kepala Kantor serta seluruh karyawan/ti PT. Pos Indonesia Km. 3 Tanjungpinang yang telah membantu memberikan informasi berkaitan dengan kepentingan penelitian.
12. Teristimewa kepada Orang tuaku Gustono dan Farida (Alm) kakak, abang, adik, oom, tante-tanteku yang selau mendoakan, memberikan motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moril, materi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini. Dan untuk Agus Ramadan yang selalu memberikan motivasi, saran dan menjadi tempat keluh kesah serta selalu memberikan dukungan yang baik.
13. Sahabat-sahabat seperjuangan dalam perskripsian Sindy Aulia, Putri Utari, Mutiara Delli, Syintha Diana, Kak Tri Setiawati, Bang Agus Sapto, Bang

Zen dan teman-teman Manajemen Sore 2 Angkatan 2015, yang selalu memberikan tempat untuk bercerita, tertawa, dan memberikan support, motivasi, saran serta menjadi teman berbagi dan semangat bagi saya.

14. Teman-teman seperjuangan yang banyak mendorong dan memberikan informasi sehingga dapat selesainya skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca umumnya dan penulis khususnya.

Tanjungpinang, 3 Januari 2020

Penulis

Dwiana Gusfriyanti
15612176

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI UJIAN	
HALAMAN PERNYATAAN	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
HALAMAN MOTTO	
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	9
1.4.1 Kegunaan Ilmiah	9
1.4.2 Kegunaan Praktis	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Tinjauan Teori	12
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	12
2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	13
2.1.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	15
2.1.4 Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia	15

2.2	Kinerja	17
2.2.1	Konsep Level Kinerja	17
2.2.2	Standar Kinerja	18
2.2.3	Fungsi Standar Kinerja	19
2.2.4	Persyaratan Standar Kinerja	19
2.3	Kinerja Organisasi	20
2.3.1	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi	21
2.3.2	Indikator Kinerja Organisasi	24
2.3.3	Tujuan Pengukuran Kinerja Organisasi	26
2.3.4	Elemen Pokok Pengukuran Kinerja Organisasi	26
2.3.5	Penilaian Kinerja Organisasi	27
2.4	Kerangka Pemikiran	28
2.5	Hipotesis	29
2.6	Peneliti Terdahulu	30
2.6.1	Dalam Negeri	30
2.6.2	Luar Negeri	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		36
3.1	Jenis Penelitian	36
3.2	Jenis Data	37
3.2.1	Data Primer	37
3.2.2	Data Sekunder	37
3.3	Teknik Pengumpulan Data	37
3.4	Populasi Dan Sampel	39
3.4.1	Populasi	39
3.4.2	Sampel	40
3.5	Definisi Operasional Variabel	40
3.6	Teknik Pengolahan Data	41
3.7	Teknik Analisis Data	44
3.7.1	Uji Kualitas Data	44

3.7.1.1 Uji Validitas	44
3.7.1.2 Uji Reliabilitas	44
3.7.1.3 Uji Homogenitas	45
3.7.1.4 Uji <i>Independent Sample T Test</i>	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Hasil Penelitian	47
4.1.1 Gambaran Umum PT.J&T Express Km.8 Tanjungpinang	47
4.1.2 Sejarah PT.J&T Express	47
4.1.3 Visi Dan Misi PT.J&T Express.....	49
4.1.3.1 Visi	49
4.1.3.2 Misi	49
4.1.4 Motto PT.J&T Express	50
4.1.5 Nilai Dasar Yang Diterapkan PT.J&T Express	50
4.1.6 Nilai Tambah Terhadap Pelayanan PT.J&T Express.....	51
4.1.7 Struktur Organisasi PT.J&T Express	51
4.1.7.1 Uraian Pekerjaan	52
4.2 Gambaran Umum PT.Pos Indonesia Km.3 Tanjungpinang	54
4.2.1 Sejarah PT.Pos Indonesia	55
4.2.2 Visi Dan Misi PT.Pos Indonesia	57
4.2.2.1 Visi	57
4.2.2.2 Misi	57
4.2.3 Komitmen PT.Pos Indonesia.....	57
4.2.4 Jenis-Jenis Layanan PT.Pos Indonesia	58
4.2.5 Struktur Organisasi PT.Pos Indonesia	62
4.2.5.1 Uraian Pekerjaan	62
4.3 Karakteristik Responden	68
4.3.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
4.3.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia	70
4.3.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan	71

4.4	Deskriptif Tanggapan Responden	72
4.4.1	Kinerja Organisasi PT. J&T Express Km.8 Tanjungpinang	73
4.4.2	Kinerja Organisasi PT.Pos Indonesia Km.3 Tanjungpinang	89
4.5	Uji Kualitas Data	105
4.5.1	Uji Validitas Data	105
4.5.2	Uji Reliabilitas	107
4.5.3	Uji Homogenitas	108
4.6.4	Uji <i>Independent Sample T Test</i>	109
4.6	Pembahasan	110
4.6.1	Kinerja Organisasi PT.J&T Express Km.8 Tanjungpinang	110
4.6.2	Kinerja Organisasi PT.Pos Indonesia Km.3 Tanjungpinang	111
4.6.3	Perbandingan Kinerja Organisasi Pada PT.J&T Express Km.8 Tanjungpinang Dan PT.Pos Indonesia Km.3 Tanjungpinang	112
BAB V	PENUTUP	115
5.1	Kesimpulan	115
5.2	Saran	116

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

CURICULUM VITAE

DAFTAR TABEL

No.Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Bentuk Perbandingan Kinerja Organisasi Antara PT.J&T Express Km.8 Tanjungpinang Dan PT.Pos Indonesia Km.3 Tanjungpinang	7
Tabel 3.1	Data Jumlah Karyawan PT.J&T Express Km.8 Tanjungpinang Dan PT. Pos Indonesia Km.3 Tanjungpinang	39
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel	41
Tabel 3.3	Kriteria Bobot Nilai Skala Likert	43
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	70
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	71
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Organisasi Pada PT.J&T Express Km.8 Tanjungpinang	73
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Organisasi Pada PT.Pos Indonesia Km.3 Tanjungpinang	89
Tabel 4.6	Hasil Pengujian Validitas	105
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas	108
Tabel 4.8	Hasil Uji Homogenitas	108
Tabel 4.9	Hasil Uji <i>Independent Sample</i> T-Test	109
Tabel 4.10	Skor Tertinggi Dan Terendah Pada PT.J&T Express Km.8 Tanjungpinang	110
Tabel 4.11	Skor Tertinggi Dan Terendah Pada PT.Pos Indonesia Km.3 Tanjungpinang.....	111
Tabel 4.12	Total Skor Bobot Kinerja Organisasi	113

DAFTAR GAMBAR

No.Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	29
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT.J&T Express Km.8 Tanjungpinang	52
Gambar 4.2	Struktur Organisasi PT.Pos Indonesia Km.3 Tanjungpinang ..	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul Lampiran
1.	Lampiran Plagiat
2.	Lampiran Surat Penelitian
3.	Lampiran Kuesioner Penelitian
4.	Lampiran Tabulasi
5.	Lampiran Hasil Uji SPSS
6.	Lampiran Karakteristik Responden

ABSTRAK

ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA ORGANISASI PADA PT. J&T EXPRESS KM.8 TANJUNGPINANG DAN PT. POS INDONESIA KM.3 TANJUNGPINANG

Dwiana Gusfriyanti. 15612176. Manajemen.STIE Pembangunan Tanjungpinang.
dwianagusfriyanti@gmail.com

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui kinerja organisasi pada PT. J&T Express Km.8 Tanjungpinang, untuk mengetahui kinerja organisasi pada PT. Pos Indonesia Km.3 Tanjungpinang, dan untuk mengetahui perbandingan kinerja organisasi pada PT. J&T Express Km.8 Tanjungpinang dan PT. Pos Indonesia Km.3 Tanjungpinang.

Metode dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan komparatif, pengolahan data dilakukan dengan teknik *editing* (perubahan/penyetoran), *coding* (pemberian kode), *scoring* (pemberian skor/nilai), *tabulating* (tabulasi).

Hasil penelitian menunjukkan kinerja organisasi pada PT.J&T Express Km.8 Tanjungpinang memiliki nilai bobot unggul 4.691 hal ini menunjukkan atasan kantor selalu menanyakan masalah apa yang dihadapi oleh para karyawan. Kinerja organisasi pada PT.Pos Indonesia Km.3 Tanjungpinang memiliki nilai bobot 4.529 lebih rendah dari PT.J&T Express Km.8 Tanjungpinang, hal ini ditunjukkan dengan karyawan memiliki semangat kerja yang tinggi untuk mencapai target pekerjaan yang diberikan perusahaan. Dari hasil perbandingan kinerja organisasi pada PT. J&T Express Km.8 Tanjungpinang dan PT. Pos Indonesia Km.3 Tanjungpinang melalui uji *independent sample t test* nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ dimana terdapat perbedaan yang signifikan.

Kesimpulan berdasarkan hasil penelitian bahwa kinerja organisasi pada PT. J&T Express Km.8 Tanjungpinang dan PT. Pos Indonesia Km.3 Tanjungpinang, memiliki perbedaan yang signifikan.

Kata Kunci : Kinerja, Kinerja Organisasi

Pembimbing I : Selvi Fauzar, S.E., M.M

Pembimbing II : Evita Sandra, S.Pd., M.M

ABSTRACT

COMPARATIVE ANALYSIS OF ORGANIZATION PERFORMANCE IN PT.J & T EXPRESS KM. 8 TANJUNGPINANG AND PT.POS INDONESIA KM. 3 TANJUNGPINANG

Dwiana Gusfriyanti. 15612176. Manajemen.STIE Pembangunan Tanjungpinang.
dwianagusfriyanti@gmail.com

The purpose of this study was to determine the organizational performance at PT. J & T Express Km.8 Tanjungpinang, to find out the organizational performance at PT. Pos Indonesia Km. 3 Tanjungpinang, and to find out the comparison of organizational performance at PT. J & T Express Km. 8 Tanjungpinang and PT. Pos Indonesia Km.3 Tanjungpinang.

The method in this research is quantitative with a comparative approach, data processing is done by editing (changing / depositing), coding (coding), scoring (scoring / grading), tabulating (tabulating) techniques.

The results of the research show that organizational performance at PT. J & T Express Km.8 Tanjungpinang has a superior weight value of 4,691. This shows that the office supervisor always asks what problems are faced by the employees. Organizational performance at PT. Pos Indonesia Km.3 Tanjungpinang has a weight value of 4,529 lower than PT.J & T Express Km.8 Tanjungpinang, this is indicated by employees having high morale to achieve the target work provided by the company. From the results of a comparison of organizational performance at PT. J&T Express Km.8 Tanjungpinang and PT. Pos Indonesia Km.3 Tanjungpinang through independent sample t test significance value of $0.001 < 0.05$ where there are significant differences.

The conclusion is based on the results of research that organizational performance at PT. J&T Express Km.8 Tanjungpinang and PT. Pos Indonesia Km.3 Tanjungpinang, has a significant difference.

Keywords : Performance, Organizational Performance

Advisor I : Selvi Fauzar, S.E., M.M

Advisor II : Evita Sandra, S.Pd., M.M

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menghadapi persaingan di era global, organisasi dituntut untuk bekerja lebih efisien dan efektif. Persaingan yang semakin ketat menyebabkan organisasi harus mampu meningkatkan daya saing dalam rangka menjaga kelangsungan hidup organisasi. Setiap organisasi dituntut untuk menampilkan kinerja yang prima, situasi lingkungan saat ini yang semakin kompleks memuat kepentingan organisasi yang beraneka ragam.

Pada sebuah organisasi pasti terdapat sumber daya manusia yang memiliki peran sebagai unsur pelaksana atau penggerak dari suatu organisasi. Apabila tidak ada sumber daya manusia dalam organisasi maka hanya menjadi suatu kata saja tidak ada suatu kegiatan di dalam kehidupan nyata. Sumber daya manusia menjadi suatu kendala yang sering dihadapi setiap organisasi, karena tidak semua sumber daya manusia dapat selamanya melaksanakan suatu tugasnya dengan baik. Hal ini dapat mempengaruhi suatu kinerja organisasi dalam memperoleh hasil yang baik untuk mencapai suatu tujuan.

Sumber daya manusia merupakan terjemahan dari "*Human Resources*" namun ada pula ahli yang menyamakan sumber daya manusia dengan "*manpower*" (tenaga kerja). Bahkan sebagian orang menyetarakan pengertian sumber daya manusia dengan personal (personalia, kepegawaian dan sebagainya). Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang dimiliki akal

perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya (rasio, rasa dan karsa). Semua potensi sumber daya manusia tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Betapa pun majunya teknologi, perkembangan informasi tersedianya modal dan memadainya bahan, tanpa sumber daya manusia sulit bagi organisasi untuk mencapai tujuannya.

Dalam persaingan ini perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang tangguh. Sumber daya yang dibutuhkan untuk menjalankan perusahaan tidak dapat dilihat sebagai bagian yang berdiri sendiri, tetapi harus dilihat sebagai satu kesatuan yang tangguh membentuk sinergi. Dalam hal ini peran sumber daya manusia sangat menentukan. Persaingan antar perusahaan di era globalisasi semakin tajam, sehingga sumber daya manusia (SDM) diuntut untuk terus menerus mampu mengembangkan diri secara proaktif. Sumber daya manusia (SDM) harus menjadi manusia-manusia pembelajar, yaitu pribadi-pribadi yang mau belajar dan bekerja keras dengan penuh semangat, sehingga potensi tersebut berkembang maksimal. Dalam hal ini maka sumber daya manusia (SDM) perlu dikelola dengan baik dengan mengimplementasikan fungsi-fungsi manajemen, disinilah pentingnya manajemen SDM bagi setiap organisasi. Dalam usaha pencapaian tujuan organisasi, permasalahan yang dihadapi juga menyangkut pegawai (sumber daya manusia) yang mengoperasikan dan mengelola unsur-unsur pada organisasi.

Tingginya kebutuhan masyarakat akan jasa pengiriman barang, menjadi sebuah peluang bisnis tersendiri bagi para pelaku bisnis ekspedisi. Hal ini terlihat dari banyaknya jumlah perusahaan yang melebarkan sayap di bidang pengiriman

barang. Bukan hanya perusahaan swasta saja, namun perusahaan milik negara juga turut serta berbenah diri dan menerapkan sejumlah kemudahan di dalam layanan pengiriman barang. Hal ini karena tingginya tingkat persaingan yang terjadi di antara perusahaan ekspedisi di Indonesia.

Keberadaan penyedia jasa pengiriman barang memiliki peran yang strategis untuk meningkatkan kinerja arus barang dari dan ke suatu wilayah. Peran utama dari penyedia jasa pengiriman barang adalah sebagai sarana transportasi barang dari tempat asal pengiriman menuju tempat tujuan. Peran sebagai sarana transportasi barang ini meliputi pelayanan dalam penyediaan akses transportasi barang baik dalam jarak dekat (dalam kota) maupun jarak jauh (luar kota).

Menurut (Moeheriono, 2012) kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Sedangkan menurut Rivai dalam (Sandy, 2015) memberikan pengertian bahwa kinerja atau prestasi kerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran, ataupun kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama.

Berdasarkan pengertian kinerja dari beberapa pendapat tersebut, dapat ditafsirkan bahwa kinerja erat kaitannya dengan hasil pekerjaan seseorang dalam suatu organisasi, hasil pekerjaan tersebut dapat menyangkut kualitas, kuantitas

dari pencapaian tugas-tugas, baik yang dilakukan oleh individu, kelompok maupun lembaga atau organisasi pada ketepatan waktu tertentu.

Pasar jasa kurir yang terbesar dan terus berkembang menyebabkan banyaknya pelaku usaha yang tertarik masuk dalam bisnis jasa kurir. Berdasarkan hasil riset majalah SWA tahun 2014 ditemukan fakta mengenai banyaknya perusahaan yang telah bergerak dibidang jasa kurir maupun perusahaan-perusahaan yang baru masuk dalam jasa kurir. Perkembangan pasar jasa kurir tersebut disebabkan oleh berbagai faktor. Menurut Zaldy Ilham Masita (Presiden Asosiasi logistik Indonesia) bahwa terdapat dua faktor yang menyebabkan besarnya perkembangan pasar jasa logistik yaitu perkembangan ekonomi Indonesia dan terus meningkatnya perdagangan domestik maupun luar negeri, dan banyaknya perusahaan yang menyerahkan aktivitas logistik ke pihak ketiga atau alih daya (Rahayu, 2014)

PT. J&T Express adalah merupakan perusahaan layanan pengiriman ekspres berdasarkan pengembangan dari sistem IT. J&T melayani pengiriman ke seluruh pedalaman kota, domestik dan internasional termasuk bisnis *E-commerce* serta menyediakan layanan pengambilan barang dan mengantar dengan cepat kepada konsumen. J&T Express di pasar logistik di Indonesia sejak Agustus 2015 membuat pasar logistik ini semakin ketat persaingannya. Dengan mulai beroperasi pada September 2015, hingga pada dua tahun telah memiliki 1.025 cabang di Indonesia, 10.000 sprinter (kurir) dan 1.000 unit mobil di seluruh Indonesia. Cepatnya perkembangan ini tidak lepas dari pendiri J&T Express yang merupakan mantan CEO OPPO Indonesia yang bernama Mr. Jet Lee dan pendiri OPPO

Internasional yang bernama Mr. Tony Chen. J&T Express berkomitmen untuk terus berinovasi terhadap kebutuhan pelanggan. Terus mempercepat standar operasi, dan optimis bahwa rute dan meminimalkan biaya transportasi untuk menyediakan kebutuhan pelanggan agar lebih efisien, waktu dan keamanan pelayanan pengiriman ekspres. Kantor J&T Express Tanjungpinang terletak di Jalan D.I. Panjaitan Km.8 Ruko Pinang Garden No.8 Tanjungpinang, Kepulauan Riau.

Sedangkan PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan lalu lintas berita, uang, barang yang memiliki jaringan pelayanan terbesar dan tersebar seluruh Indonesia. Undang–Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang BUMN pasal 1 Perusahaan Perseorangan (Persero) yaitu BUMN yang terbentuk perseorangan terbatas yang modalnya terbagi dalam saham paling sedikit 51% yang dimiliki oleh Negara Republik Indonesia. Kiprahnya di dalam layanan jasa pengiriman tidak perlu di ragukan lagi. Perusahaan milik negara ini telah beroperasi sejak puluhan tahun yang lalu, sehingga tak heran jika Pos Indonesia memiliki segudang pengalaman di bidang pengiriman barang. Bukan hanya pengiriman barang saja, Pos Indonesia juga menambah kategori layanan seperti surat dan paket (pos *express*, surat pos biasa atau standar, paket pos, pos kilat khusus, *express mail service*), jasa keuangan (*pospay*, wesel pos, giro pos, *fund distribution*, bank *channeling*) ritel (emas antam), pengiriman berbagai dokumen dan bahkan uang ke semua wilayah di Indonesia saat ini sudah menambah ke wilayah Internasional.

Menurut pendapat peneliti, bahwa ini hasil pra penelitian adalah adanya perbandingan kinerja organisasi PT. J&T Express Km.8 Tanjungpinang yaitu tanggap dalam melayani konsumen, jarang menerima komplain karena adanya barang rusak dan salah alamat, kurir pengantaran barang biasanya selalu menghubungi pihak penerima untuk memastikan alamat sebelum mengirim barang ke alamat yang di tuju. Fasilitas yang diberikan kepada konsumen lebih memudahkan dalam pelayanan, fasilitas yang diberikan berupa aplikasi sebagai andalan yang juga merujuk sebagai *brand* pengiriman paket kilat di Indonesia pertama yang mengadaptasi sistem teknologi disegala aspek. Dengan adanya kecepatan dan kemudahan dalam bertransaksi J&T Express menghadirkan metode pemesanan paket melalui online, aplikasi online ini dapat di unduh di *AppStore* maupun *Playstore*. Kemudian tersedianya layanan antar jemput barang tanpa dikenakan biaya tambahan, dan tidak hanya itu aplikasi dapat melakukan proses pelacakan posisi paket sampai ke tujuan. Kemudahan aplikasi online dalam satu genggam ini membebaskan konsumen dari rasa khawatir dan bebas repot.

Kinerja organisasi pada PT. Pos Indonesia Km. 3 Cabang Tanjungpinang yaitu, kurang tanggapnya dalam melayani konsumen, jarang menerima komplain karena adanya barang rusak dan salah alamat. Jarang mengalami salah alamat, kiriman selalu sampai ke penerima, kurir mencari alamat berdasarkan data yang tercantum pada paket kiriman dari nomor handphone. Bila nama dan alamat tidak dikenali maka kiriman tersebut dititipkan kepada orang terdekat atau orang yang mengenali pada alamat yang dituju. Kurangnya fasilitas yang diberikan kepada konsumen dalam memudahkan pelayanan, belum adanya aplikasi khusus

mengenai kecepatan dan kemudahan dalam pengiriman dan penerimaan barang, masih menggunakan website untuk dapat melihat posisi paket sampai ke tempat tujuan. Kemudian tidak tersedianya layanan jemput barang.

Tabel 1.1

Bentuk Perbandingan Kinerja Organisasi Antara PT. J&T Express Km.8 dan PT. Pos Indonesia Km.3 Tanjungpinang

PT. J&T Express Km. 8 Tanjungpinang	PT. Pos Indonesia Km. 3 Tanjungpinang
Sebagai bentuk apresiasi terhadap karyawan, J&T Express memberikan penghargaan kepada karyawan yang telah bekerja untuk kemajuan perusahaan. Penghargaan tersebut dibagi dalam beberapa kategori yaitu <i>Best Regional Manager, Best Supervisor, Best Sprinter, Best Admin</i> serta <i>Best Head Office</i> . Dimana setiap peraih penghargaan mendapatkan piala, sertifikat dan satu unit <i>smartphone</i> OPPO.	PT. Pos Indonesia memberikan apresiasi kepada agenpos yang telah berkontribusi terhadap pendapatan perusahaan, pemberian apresiasi tersebut berupa paket wisata. Apresiasi ini diberikan untuk memotivasi agenpos lebih meningkatkan pendapatan, juga sebagai salah satu sarana promosi untuk meningkatkan <i>brand image</i> dan komitmen fasilitas layanan perusahaan.
Adanya kegiatan berkumpul bersama antar <i>Supervisor</i> dan <i>Manager</i> J&T Express Se-Kepri yang dilakukan di Kota Batam. Diadakannya kegiatan ini diharapkan agar dapat menambah kualitas kerja, motivasi, solidaritas serta kreatifitas agar dapat meningkatkan kinerja.	Strategi yang dilakukan PT.Pos Indonesia untuk menjadi perusahaan yang berkualitas yaitu meningkatkan <i>financial technology</i> yang dipergunakan. Strategi ini berupa aplikasi <i>mobile</i> seperti pembayaran BPJS, pajak, listrik, air dan pulsa. Selanjutnya, PT. Pos Indonesia juga menargetkan meningkatkan jumlah pengiriman barang hingga 25%.
Salah satu layanan yang diberikan J&T Express yaitu layanan tanpa libur atau 365 hari, tetap beroperasi tanpa terhalang perayaan hari besar atau hari nasional. Karena jasa ekspedisi akan jauh dibutuhkan ketika hari besar datang. J&T Express mencoba memberikan pelayanan satu tahun penuh tanpa libur demi kenyamanan pelanggannya. Komitmen bekerja tanpa libur didukung penuh tim J&T	Program baru yang ditawarkan oleh PT. Pos Indonesia adalah <i>Amazing Agent Race</i> . Program tersebut bertujuan untuk meningkatkan motivasi kepada agenpos melalui program pemberian apresiasi atas prestasi kinerja pendapatan layanan jasa kurir (surat dan paket). Diharapkan dari program ini agar para pengelola agen pos semakin bergairah dan berlomba-lomba untuk

Express yang dibentuk secara mandiri tanpa bantuan pihak ketiga.	meningkatkan kinerja pendapatannya.
--	-------------------------------------

Sumber : PT. J&T Express Tanjungpinang Km.8 Tanjungpinang dan PT. Pos Indonesia Km.3 Tanjungpinang (2019)

Berdasarkan uraian diatas maka penelitian ini di beri judul “Analisis Perbandingan Kinerja Organisasi Pada PT. J&T Express Km.8 Tanjungpinang dan PT. Pos Indonesia Km. 3 Tanjungpinang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja organisasi pada PT. J&T Express Km.8 Tanjungpinang?
2. Bagaimana kinerja organisasi pada PT. Pos Indonesia Km.3 Tanjungpinang?
3. Bagaimana perbandingan kinerja organisasi pada PT. J&T Express Km.8 Tanjungpinang dan PT. Pos Indonesia Km.3 Tanjungpinang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan ilmu baru, mengembangkan pengetahuan yang sudah ada dan yang terakhir untuk menguji pengetahuan yang ada, tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kinerja organisasi pada PT. J&T Express Km.8 Tanjungpinang.

2. Untuk mengetahui kinerja organisasi pada PT. Pos Indonesia Km.3 Tanjungpinang.
3. Untuk mengetahui perbandingan kinerja organisasi pada PT. J&T Express Km.8 Tanjungpinang dan PT. Pos Indonesia Km.3 Tanjungpinang.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Ilmiah

Penulisan tugas akhir ini di harapkan dapat memberikan manfaat teoritis sebagai pengetahuan tentang pengembangan sumber daya manusia pada perbandingan kinerja organisasi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak antara lain:

1. Bagi peneliti, penelitian ini memberikan manfaat untuk mendapatkan tambahan ilmu pengetahuan dan wawasan dalam manajemen sumber daya manusia mengenai perbandingan kinerja karyawan pada perusahaan terkait. Dan untuk memperluas pengetahuan dalam bidang yang diteliti selain itu juga sebagai bahan penulisan skripsi yang merupakan syarat kelulusan dan untuk memperoleh gelar sarjana.
2. Bagi pengembang ilmu pengetahuan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan, khususnya bagi Manajemen Sumber Daya Manusia(MSDM) serta menjadi bahan bacaan di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang dan dapat memberikan referensi bagi mahasiswa lain. Bagi pihak PT. J&T Express Km. 8 Tanjungpinang dan PT. Pos Indonesia

Km.3 Tanjungpinang sebagai objek penelitian. Penelitian dapat memberikan masukan dalam menetapkan kebijakan dan dapat menentukan strategi dan tujuan yang diinginkan perusahaan.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memahami penelitian ini, maka materi-materi yang tertera pada penelitian ini di kelompokkan menjadi beberapa sub bab. Pembahasan mengenai analisis perbandingan kinerja karyawan pada PT. J&T Km. 8 Tanjungpinang dan PT. Pos Indonesia Km. 3 Tanjungpinang, ini dibagi atas lima bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Merupakan bab yang berisi tentang gambaran umum dari permasalahan yang akan dibahas. Dalam pendahuluan berisikan tentang latar belakang masalah atau fenomena yang mendasari penelitian ini, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka berisikan tentang kajian teori yang relevan atau berhubungan dengan topik penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yang dapat menjadi landasan teoritis dalam melakukan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Untuk melakukan suatu penelitian yang benar dan tepat, maka diperlukan sebuah metode penelitian yang tersusun sistematis. Berisikan tentang metode penelitian yang digunakan, metode pengumpulan data, sumber data, definisi variabel operasional, serta metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang gambaran umum perusahaan, responden yang menjadi objek penelitian, analisis data dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang simpulan hasil penelitian dan saran - saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah rangkaian aktivitas organisasi yang diarahkan untuk menari, mengembangkan dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif. Manajer memiliki peran besar dalam mengarahkan orang-orang yang berada di organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan, termasuk memikirkan bagaimana memiliki manajemen sumber daya manusia yang mampu bekerja secara efektif dan efisien. Sudah menjadi tujuan bagian MSDM untuk mampu memberikan kepuasan kerja yang maksimal kepada pihak manajemen perusahaan yang lebih jauh mampu membawa pengaruh pada nilai perusahaan (*company value*) baik secara jangka pendek maupun jangka panjang (Fahmi, 2016).

Menurut (Hasibuan, 2013) Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Kemudian menurut (Siagian, 2014) pembahasan mengenai manajemen sumber daya manusia adalah karena manusia merupakan unsur terpenting dalam setiap dan semua organisasi, keberhasilan organisasi mencapai tujuan dan berbagai sasarannya serta kemampuannya menghadapi berbagai tantangan, baik yang sifatnya eksternal ataupun internal sangat ditentukan oleh kemampuan mengelola sumber daya manusia setepat-tepatnya. Selanjutnya menurut (Hamali, 2017) manajemen

sumber daya manusia adalah suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan dan manajemen pengorganisasian sumber daya. Juga menurut (Sutrisno, 2010) manajemen sumber daya manusia merupakan bidang strategis dari organisasi, manajemen sumber daya manusia harus dipandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan mengelolanya.

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah manajemen yang berkaitan dengan pengelolaan kegiatan pemberdayaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi. Unsur MSDM adalah manusia yang merupakan tenaga kerja atau karyawan pada perusahaan. Maka MSDM mengatur segala bentuk sedemikian rupa sehingga terwujud tujuan perusahaan, kepuasan karyawan dalam bekerja dan masyarakat.

2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi–fungsi manajemen sumber daya manusia saling mempengaruhi satu sama lain. Fungsi–fungsi manajemen sumber daya manusia tersebut ditentukan oleh profesionalisme departemen sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan, sepenuhnya dapat dilakukan untuk membantu pencapaian sasaran–sasaran yang telah ditetapkan perusahaan. Peran untuk mengembangkan, mengatur dan mengelola individu anggota suatu organisasi atau tenaga kerja agar kualitas pekerjaan yang dihasilkan menjadi lebih baik sehingga membantu terwujudnya tujuan perusahaan. Dengan menerapkan manajemen sumber daya manusia yang baik dalam perusahaan atau bisnis maka ada beberapa fungsi

manajemen sumber daya manusia. Menurut pendapat (Sutrisno, 2010) fungsi MSDM meliputi :

1. Perencanaan
2. Pengorganisasian
3. Pengarahan
4. Pengadaan
5. Pengendalian
6. Pengembangan
7. Kompensasi
8. Pengintegrasian
9. Pemeliharaan
10. Kedisiplinan
11. Pemberhentian

Secara umum, fungsi–fungsi operasional sumber daya manusia mencakup pengadaan, pengembangan, perencanaan dan pengembangan karier, penilaian prestasi, kompensasi (gaji, intensif, dan kesejahteraan), keselamatan dan kesehatan kerja, dan pemutusan hubungan kerja. Pelaksanaan fungsi–fungsi tersebut diarahkan pada pemanfaatan dan pemaksimalan karyawan dalam merealisasikan pencapaian tujuan dengan memperhatikan keinginan karyawan.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan diatas dapat ditarik kesimpulan fungsi manajemen sumber daya manusia mencakup segala kegiatan seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian kegiatan–kegiatan yang berkaitan dengan analisis pekerjaan, evaluasi pekerjaan, pengadaan,

pengembangan, kompensasi, promosi dan juga pemberhentian hubungan kerja sehingga membantu terwujudnya tujuan dari manajemen.

2.1.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) menurut Cushway dalam (Sutrisno, 2016) yaitu :

1. Memberi pertimbangan manajemen dalam membuat kebijakan SDM untuk memastikan bahwa organisasi memiliki pekerja yang bermotivasi dan memenuhi kewajiban pekerjaan secara legal.
2. Mengimplementasikan dan menjaga semua kebijakan dan prosedur SDM yang memungkinkan organisasi mampu mencapai tujuannya.
3. Membantu dalam pengembangan arah keseluruhan organisasi dan strategi, khususnya yang berkaitan dengan implikasi SDM.
4. Memberi dukungan dan kondisi yang akan membantu manajer lini mencapai tujuannya.
5. Menangani berbagai krisis dan situasi sulit dalam hubungan antar pekerja untuk meyakinkan bahwa mereka tidak menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya.
6. Menyediakan media komunikasi antara pekerja dan manajemen organisasi.
7. Bertindak sebagai pemelihara standar organisasi dan nilai dalam manajemen SDM.

2.1.4 Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen adalah fungsi yang berhubungan dengan mewujudkan hasil tertentu melalui kegiatan orang-orang. Hal ini berarti bahwa sumber daya manusia

berperan penting dan dominan dalam manajemen. Menurut (Hasibuan, 2016) manajemen sumber daya manusia mengatur dan menetapkan program kepegawaian yang mencakup dengan tenaga kerja manusia dan masalah-masalah sebagai berikut :

1. Menetapkan jumlah, kualitas dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
2. Menetapkan penarikan, seleksi dan penempatan karyawan.
3. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, promosi dan pemberhentian.
4. Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.
5. Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
6. Memonitor dengan cermat Undang-Undang perubahan dan kebijaksanaan pemberian balas jasa perusahaan-perusahaan sejenis.
7. Memonitor kemajuan teknik dan perkembangan serikat buruh.
8. Melaksanakan pendidikan, latihan dan penilaian prestasi karyawan.
9. Mengatur mutasi karyawan baik vertikal maupun horizontal.
10. Mengatur pensiun, pemberhentian dan pesangonnya.

Peranan manajemen sumber daya manusia diakui sangat menentukan bagi terwujudnya tujuan, tetapi untuk memimpin unsur manusia ini sangat sulit dan rumit. Tenaga kerja manusia selain mampu, cekatan dan terampil juga tidak kalah pentingnya kemauan dan kesungguhan mereka untuk bekerja efektif dan efisien.

Kemampuan dan kecakapan kurang berarti tidak diikuti dengan moral kerja dan kedisiplinan karyawan dalam mewujudkan tujuan. Manajemen yang mengatur unsur manusia ini ada yang menyebutkannya manajemen kepegawaian atau manajemen personalia (*personnel management*).

2.2 Kinerja

Menurut Amstrong dan Baron dalam (Wibowo, 2011) mengemukakan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Sedangkan menurut Bernadin and Russel dalam (Nuraini, 2013) kinerja merupakan cenderung dilihat sebagai hasil dari suatu proses pekerjaan yang pengukurannya dilakukan dalam kurun waktu tertentu.

Dari penjelasan dari para ahli diatas dapat disimpulkan kinerja adalah jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Dan dalam melakukan tugas serta tanggung jawabnya sesuai dengan keterampilan yang dimiliki untuk mencapai hasil yang diharapkan.

2.2.1 Konsep Level Kinerja

Tingkat tugas atau pelaksana tugas menekankan pada individu-individu yang melakukan proses pekerjaan. Menurut Dwiyanto (Sudarmanto, 2010) mengemukakan ada tiga level kinerja, yaitu :

1. Kinerja organisasi.

Merupakan pencapaian hasil pada level atau unit analisis organisasi.

Kinerja pada level organisasi ini terkait dengan tujuan organisasi,

rancangan organisasi, dan manajemen organisasi. Tingkat pencapaian tujuan suatu organisasi, semakin tinggi kinerja organisasi maka semakin tinggi tingkat pencapaian tujuan organisasi. Agar dapat dijadikan input bagi perbaikan atau peningkatan kinerja organisasi yang bersangkutan.

2. Kinerja proses

Merupakan kinerja pada proses tahapan dalam menghasilkan produk atau pelayanan. Kinerja pada level proses ini dipengaruhi oleh tujuan proses, rancangan proses dan manajemen proses.

3. Kinerja individu atau pekerjaan

Merupakan pencapaian atau efektivitas pada tingkat pegawai atau pekerjaan. Kinerja pada level ini dipengaruhi oleh tujuan pekerjaan dan manajemen pekerjaan serta karakteristik individu.

2.2.2 Standar Kinerja

Standar kinerja merupakan tingkat kinerja yang diharapkan dalam suatu organisasi, dan merupakan pembandingan (*benchmark*) atau tujuan atau target tergantung pada pendekatan yang diambil. Standar kerja yang baik harus realistis, dapat diukur dan mudah dipahami dengan jelas sehingga bermanfaat baik bagi organisasi maupun para karyawan. (Abdullah, 2014)

Standar kinerja menurut Wilson dalam (Da Silva Pereira, 2013) adalah tingkat yang diharapkan suatu pekerjaan tertentu untuk dapat diselesaikan dan merupakan pembandingan (*benchmark*) atas tujuan atau target yang ingin dicapai. Sedangkan hasil pekerjaan merupakan hasil yang diperoleh seseorang karyawan dalam mengerjakan pekerjaan sesuai persyaratan pekerjaan atau standar kinerja.

2.2.3 Fungsi Standar Kinerja

Standar kinerja sebagaimana dijelaskan (Abdullah, 2014) memiliki fungsi antara lain :

1. Sebagai tolak ukur (*benchmark*) untuk menentukan keberhasilan dan ketidakberhasilan kinerja ternilai.
2. Memotivasi karyawan agar bekerja lebih keras untuk mencapai standar. Untuk menjadikan standar kinerja yang benar-benar dapat memotivasi karyawan perlu dikaitkan dengan *reward* atau imbalan dalam sistem kompensasi.
3. Memberikan arahan pelaksanaan pekerjaan yang harus dicapai, baik kuantitas maupun kualitas.
4. Memberikan pedoman kepada karyawan berkenaan dengan proses pelaksanaan pekerjaan guna mencapai standar kinerja yang ditetapkan.

2.2.4 Persyaratan Standar Kinerja

Agar dapat digunakan sebagai tolak ukur (*benchmark*), maka standar kinerja harus memiliki persyaratan-persyaratan tertentu. Persyaratan-persyaratan standar kinerja sebagaimana yang dijelaskan (Abdullah, 2014) antara lain :

1. Terdapat hubungan yang relevan dengan strategi organisasi.
2. Mencerminkan keseluruhan tanggung jawab karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.
3. Memperhatikan pengaruh faktor-faktor di luar kontrol karyawan.
4. Memperhatikan teknologi dan proses produksi.
5. Sensitif, dapat membedakan antara kinerja yang dapat diterima dan yang tidak dapat diterima.

6. Memberikan tantangan kepada karyawan.
7. Realistis, dapat dicapai oleh karyawan.
8. Berhubungan dengan waktu pencapaian standar.
9. Dapat diukur dan alat ukur untuk mengukur pencapaian standar.
10. Standar harus konsisten.
11. Standar harus adil.
12. Standar harus memenuhi ketentuan Undang–Undang dan peraturan ketenagakerjaan.

2.3 Kinerja Organisasi

Kinerja organisasi menurut Chaizi Nasucha dalam (Sinambela, 2012) didefinisikan sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistematis dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus-menerus untuk mencapai kebutuhannya secara efektif.

Menurut (Wibowo, 2011) mengatakan bahwa kinerja organisasi sebagai hasil kerja atau prestasi kerja, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Menurut (Pasolong, 2010) kinerja organisasi merupakan tanggung jawab setiap individu yang bekerja dalam organisasi. Apabila dalam organisasi setiap individu bekerja dengan baik, berprestasi, bersemangat dan memberikan kontribusi terbaik mereka terhadap organisasi maka kinerja organisasi secara keseluruhan akan baik. Apabila dalam organisasi individu bekerja dengan tidak baik dan memberikan kontribusi buruk mereka terhadap organisasi maka kinerja

organisasi secara keseluruhan akan terlihat menjadi buruk juga. Oleh karena itu, perlu adanya tanggung jawab dari setiap individu untuk memberikan hasil kepada organisasi.

Dari beberapa pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja organisasi adalah hasil kerja yang secara akumulatif dicapai seberapa jauh tingkat kemampuan pelaksanaan tugas–tugas organisasi dalam rangka pencapaian tujuan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki dan program, kebijakan, visi dan misi yang telah ditetapkan sebelumnya. Gambaran dari hasil kerja organisasi dalam mencapai tujuannya yang tentu saja akan dipengaruhi oleh sumber daya yang dimiliki oleh organisasi tersebut. Sumber daya yang dimaksud dapat berupa fisik seperti, sumber daya manusia maupun non fisik seperti, peraturan, informasi.

2.3.1 Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi

Kinerja merupakan suatu konstruk multidimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya. Menurut (Wibowo, 2011), faktor–faktor yang mempengaruhi kinerja adalah :

1. Faktor personal atau individu, yaitu pengetahuan, keterampilan (*skill*), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
2. Faktor kepemimpinan, yaitu kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan yang diberikan manajer dan *team leader*.
3. Faktor tim, yaitu dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keertan anggota tim.

4. Faktor sistem, yaitu sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi dan *culture* kinerja organisasi.
5. Faktor kontekstual (situasional), yaitu tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Kinerja organisasi yang baik merupakan tujuan dari setiap perusahaan. Organisasi perlu berfokus pada elemen-elemen penting untuk fokus pada kinerja perusahaan. Berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi sesungguhnya memberikan informasi mengenai prestasi dari organisasi. Sedangkan menurut (Pasolong, 2010) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Kemampuan

Kemampuan adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan tersebut dapat dilihat dari dua segi, pertama yaitu : kemampuan intelektual, adalah kemampuan yang diperlukan untuk melakukan kegiatan mental. Kedua, kemampuan fisik yaitu kemampuan yang diperlukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan dan keterampilan. Kemampuan dalam suatu bidang hanya dapat dimiliki oleh seseorang yang memiliki bakat dan intelegensi yang mencukupi.

2. Kemauan

Kemauan atau motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi. Kemauan atau motivasi kerja seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor : pertama, pengaruh

lingkungan fisik yaitu setiap pegawai menghendaki lingkungan fisik yang baik untuk bekerja, lampu yang terang, ventilasi udara yang nyaman, sejuk, bebas dari gangguan suara berisik dan sebaiknya ada musik. Kedua, pengaruh lingkungan sosial, yaitu sebagai makhluk sosial dalam melaksanakan pekerjaan tidak semata-mata hanya mengejar penghasilan saja, tetapi juga mengharapkan penghargaan oleh pegawai lain.

3. Energi

Energi adalah pemercik api yang menyalakan jiwa. Tanpa adanya energi psikis dan fisik yang mencukupi maka perbuatan kreatif pegawai terhambat.

4. Teknologi

Teknologi dapat dikatakan sebagai tindakan yang dikerjakan oleh individu atau suatu objek dengan atau tanpa bantuan alat mekanikal untuk membuat beberapa perubahan terhadap suatu objek.

5. Kompensasi

Kompensasi adalah sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa dan bermanfaat baginya serta mempertahankan dan meningkatkan kesejahterannya.

6. Kejelasan Tujuan

Kejelasan tujuan merupakan salah satu faktor penentu dalam pencapaian kinerja. Oleh karena pegawai tidak mengetahui dengan jelas tujuan pekerjaan yang hendak dicapai maka tujuan yang tercapai tidak efisien atau kurang efektif.

7. Keamanan

Keamanan pekerjaan merupakan sebuah kebutuhan manusia yang fundamental karena pada umumnya orang menyatakan lebih penting keamanan pekerjaan dari pada gaji atau kenaikan pangkat.

2.3.2 Indikator Kinerja Organisasi

Menurut (Sudarmanto, 2010) terdapat lima indikator kinerja organisasi yaitu:

1. Produktivitas kerja, kemampuan karyawan dalam menghasilkan pekerjaan sesuai dengan waktu yang singkat dan tepat.
2. Kualitas kerja, pelaksanaan tugas seorang karyawan untuk mengutamakan mutu yang dihasilkan kepada organisasi.
3. Responsivitas, kemampuan organisasi dalam memprioritaskan karyawan sesuai dengan program-program yang ada pada suatu organisasi .
4. Responsibilitas, karyawan melaksanakan tanggung jawab dalam memberikan hasil terbaik bagi organisasi.
5. Akuntabilitas, kegiatan organisasi yang menunjukkan tingkat kesesuaian ukuran nilai-nilai dalam kepentingan karyawan.

Untuk menilai kinerja organisasi itu tentu saja diperlukan indikator-indikator atau kriteria-kriteria untuk mengukurnya secara jelas. Menurut(Wibowo, 2011) terdapat tujuh indikator kinerja organisasi :

1. Tujuan

Tujuan menunjukkan ke arah mana kinerja harus dilakukan. Atas dasar arah tersebut, dilakukan kinerja untuk mencapai tujuannya. Kinerja individu maupun organisasi dikatakan berhasil apabila dapat mencapai

tujuan yang diinginkan dengan hasil terbaik yang diberikan oleh individu ataupun organisasi.

2. Standar

Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Tanpa standar, tidak dapat diketahui kapan suatu tujuan tercapai.

3. Umpan Balik

Umpan balik merupakan masukan yang dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja, dan pencapaian tujuan.

4. Alat atau sarana

Alat atau sarana merupakan faktor penunjang untuk pencapaian tujuan. Tanpa alat atau sarana, tugas pekerjaan spesifik tidak dapat dilakukan dan tujuan tidak dapat diselesaikan sebagaimana seharusnya.

5. Kompetensi

Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik. Kompetensi memungkinkan seseorang mewujudkan tugas yang berkaitan dengan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan dengan dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan.

6. Motif

Motif merupakan alasan atau pendorog bagi seseorang untuk melakukan sesuatu, tanpa dorongan motif untuk mencapai tujuan, kinerja tidak akan berjalan.

7. Peluang

Pekerja perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya. Tugas mendapatkan prioritas lebih tinggi, mendapat perhatian lebih banyak, dan mengambil waktu yang tersedia.

2.3.3 Tujuan Pengukuran Kinerja Organisasi

Pengukuran kinerja mempunyai tujuan pokok yaitu memotivasi karyawan dalam mencapai sasaran organisasi dan dalam mematuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya, agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan. Sistem pengukuran kinerja dapat dijadikan sebagai pengendalian organisasi. Adapun pengukuran kinerja menurut (Sinambela, 2012) mempunyai tiga tujuan, yaitu:

1. Membantu memperbaiki kinerja agar kegiatan terfokus pada tujuan dan sasaran program unit kerja.
2. Pengalokasian sumber daya dan pembuatan keputusan.
3. Mewujudkan pertanggung jawaban organisasi dan memperbaiki komunikasi kelembagaan.

2.3.4 Elemen Pokok Pengukuran Kinerja Organisasi

Menurut (Sinambela, 2012) terdapat empat elemen pengukuran kinerja organisasi, yaitu:

1. Menetapkan tujuan, sasaran, dan strategi organisasi

Tujuan adalah pernyataan secara umum tentang apa yang ingin dicapai sebagai penjabaran dari visi dan misi yang telah ditentukan oleh organisasi publik. Kemudian ditentukan sasaran yaitu tujuan organisasi yang

dinyatakan secara eksplisit dengan dibatasi waktu yang jelas kapan sasaran itu akan dicapai.

2. Merumuskan indikator dan ukuran kinerja

Indikator kinerja dapat berbentuk faktor-faktor keberhasilan utama dan indikator kinerja utama. Indikator kinerja mengacu pada penilaian kerja secara tidak langsung yaitu hal-hal yang sifatnya hanya merupakan indikasi-indikasi kinerja. Ukuran kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara langsung.

3. Mengukur tingkat ketercapaian tujuan dan sasaran-sasaran organisasi

Jika sudah mempunyai indikator dan ukuran kinerja yang jelas, maka pengukuran kinerja bisa diimplementasikan.

2.3.5 Penilaian Kinerja Organisasi

Penilaian kinerja merupakan salah satu unsur manajemen kinerja, sistem tersebut penting karena mencerminkan secara langsung rencana strategi organisasi. Sistem penilaian yang efektif akan mengevaluasi prestasi untuk pengembangan, tujuan, dan sasaran. Sementara itu kegunaan dari sistem peringkat penilaian kinerja menurut (Mangkunegara, 2010) adalah sebagai berikut :

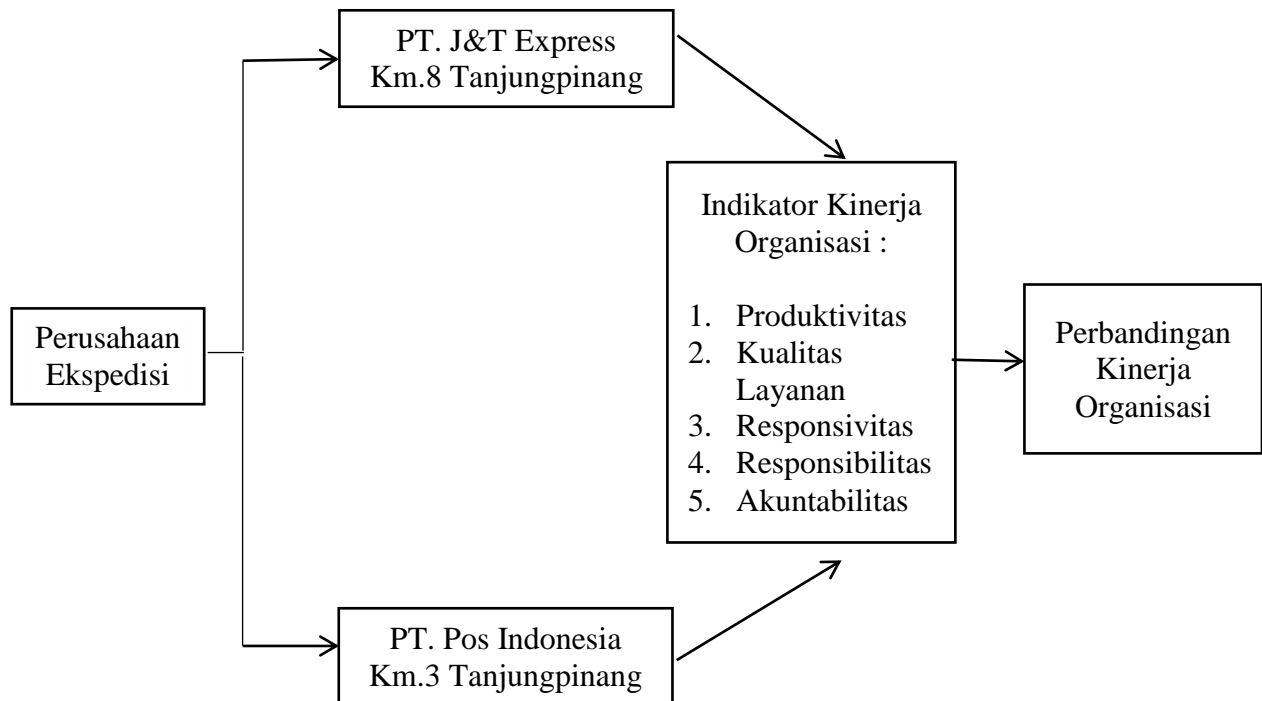
1. Membantu organisasi dalam mengkoordinasikan pekerjaan unit-unit kerja dan membantu menyesuaikan pekerjaan perorangan dengan tujuan yang lebih besar.
2. Membantu mengidentifikasi masalah keberhasilan yang mengganggu produktifitas organisasi.

3. Memberikan cara untuk mendokumentasikan dan mengkomunikasikan hal-hal yang menyangkut kinerja sesuai dengan persyaratan hukum.
4. Memberikan informasi yang valid, yang dapat dipergunakan untuk penentuan promosi mendiagnosis masalah-masalah yang menyingkirkan kendala sukses perorangan.
5. Memberikan informasi yang tepat waktu kepada para manajer, sehingga mereka dapat mencegah timbulnya masalah.
6. Membantu manajer mengkoordinasikan kerja para pegawai yang berada dibawah tanggungjawabnya.
7. Memberikan umpan balik yang berkala dan berkesinambungan yang dapat meningkatkan motivasi pegawai.
8. Mencegah terjadinya kesalahan dengan menjelaskan apa yang diharapkan dari kerja dan menanamkan pemahaman serta tingkat kewenangan bersama.
9. Praktis dan sederhana pelaksanaannya.
10. Membutuhkan pekerjaan administrasi dan birokrasi yang minimal.
11. Memenuhi kebutuhan manajer, karyawan dan organisasi.
12. Waktu yang di perlukan untuk melaksanakan cukup praktis.

2.4 Kerangka Pemikiran

Pada dasarnya dilakukannya penelitian ini untuk meneliti adanya perbandingan kinerja organisasi pada perusahaan ekspedisi swasta dan perusahaan pemerintah (BUMN). Untuk lebih menjelaskan hubungan variabel tersebut, maka dapat di gambarkan model penelitian sebagai berikut :

Gambar 2.1
Kerangka pemikiran



Sumber : Konsep yang dikembangkan penelitian (2019)

2.5 Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah diduga kinerja organisasi terdapat perbedaan ataupun perbandingan antara perusahaan ekspedisi milik swasta dan perusahaan ekspedisi milik pemerintah. Dari hipotesis ini akan dilakukan pengujian untuk mengetahui pernyataan tersebut diterima atau di tolak sesuai sampel yang telah ditentukan.

H₁ : Adanya perbandingan kinerja organisasi antara PT. J&T Express

Km. 8 Tanjungpinang dengan PT. Pos Indonesia Km. 3 Tanjungpinang.

2.6 Peneliti Terdahulu

2.6.1 Dalam Negeri

Adapun penelitian terdahulu yang menjadi rujukan penelitian ini adalah :

1. (Prasetyo, 2014)

Jurnal yang disusun dengan judul Analisis Perbandingan Service Quality Antara JNE dan J&T Ekspres. JNE dan J&T Ekspres merupakan sebuah perusahaan yang bekerja dibidang jasa pengiriman barang. Banyaknya jumlah perusahaan yang bergerah dalam bidang yang sama menyebabkan JNE dan J&T Ekspres memiliki banyak kompetitor. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisa perbandingan kualitas layanan yang tidak dapat dipisahkan melalui 5 dimensi yaitu : *tangibles, reability, responsiveness, assuramce, empathy* bagi jasa pengiriman JNE dan J&T Ekspres. Penelitian ini dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner. Teknik yang dilakukan menggunakan teknik analisis kuantitaif. Hasil dari penelitian ini adanya perbedaan kualitas antara JNE dan J&T Ekspres. Perbedaan dari tiga dimensi kualitas layanan yang dinyatakan antara kinerja JNE dan kinerja J&T. Ketiga dimensi dari kualitas layanan jasa kurir tersebut adalah dimensi order *accuracy*, dimensi order *discrepancy handling*, dan dimensi *personel contact quality*. Pada ketiga dimensi tersebut, pelanggan JNE dan pelanggan J&T relatif sama. Bahkan untuk dimensi order *accuracy* dan dimensi order *discrepancy handling* ternyata kinerja J&T lebih tinggi dibandingkan dengan kinerja JNE. J&T adalah perusahaan yang bisa dianggap sebagai pendaang baru dalam jasa kurir jika dibandingkan dengan JNE, artinya J&T masuk dalam bisnis jasa kurir sebagaimana yang dilakukan oleh JNE, berarti JNE memiliki keyakinan akan mampu bersaing dengan J&T.

2. (Daletha, 2016)

Jurnal yang disusun dengan judul Analisis Perbandingan Kinerja Perusahaan Sebelum dan Sesudah Pelaksanaan *Employee Stock Option Program* (ESOP) (Studi Kasus Pada Perusahaan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2008-2011). Perusahaan berusaha untuk mencapai atau mempertahankan tingkat yang dikehendaki di dalam menjalankan suatu perusahaan terkadang sering terjadi konflik kepentingan antara pihak manajer atau karyawan pemilik atau pemegang saham. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui perkembangan kinerja perusahaan yang terdiri dari ROA, TATO, *Current Ratio*, dan DER pada perusahaan non keuangan yang menerapkan ESOP yang *listening* di BEI periode 2008-2011. Teknik analisis data dalam penelitian ini analisis deskriptif. Hasil penelitian kinerja perusahaan ada yang mengalami kenaikan dan mengalami penurunan.

3. (Kartowisastro, 2015)

Jurnal yang berjudul Analisis PT. Tira Austenite , Tbk Dan Analisis Kinerja Perusahaan Ekspedisi Dalam Perspektif Supply Chain Dan Metode Analytic Network Process (ANP). PT. TIRA AUSTENITE, Tbk (PTATbk) dan perusahaan yang bergerak dalam bidang supply chain, sangat memerlukan koordinasi yang berkaitan dengan cross functional dan cross collaboration, termasuk dengan perusahaan ekspedisi. Analisis kinerja perusahaan ekspedisi tersebut sangat diperlukan dalam kinerja keseluruhan dari PTATbk, terutama sebagai bagian dari kinerja ekselen dari perusahaan sebagai unit analisis dalam menghadapi persaingan global. Kontribusi perusahaan, secara umum dan secara khusus Empirical Study terhadap PTATbk tersebut dapat secara spesifik

mengatasi masalah maupun melakukan peningkatan kinerja, serta mengacu pada perumusan masalah terkait pemilihan perusahaan ekspedisi yang optimal dan penentuan waktu yang efisien untuk pengiriman produk dari rute yang ada tersebut menjadi satu kesatuan untuk memahami esensi dari penelitian PT. ATbk ini. PT Tira Austenite Tbk mempunyai cabang di Cileungsi, Medan, Padang, Pekanbaru, Palembang, Jambi, Lampung, Bandung, Surabaya, Makassar, Pekanbaru, Cilegon, dan Balikpapan. Perusahaan ini mempunyai beberapa armada transportasi yang digunakan untuk mendistribusikan produk-produk pesanan ke cabang-cabang yang berada di Jawa Barat. Apabila perusahaan tersebut ingin mendistribusikan pesanan ke luar Jawa Barat, perusahaan menggunakan perusahaan ekspedisi untuk mengirimkan produk tersebut. Dalam melakukan pengambilan barang ke kantor cabang, perusahaan mempunyai dua rute yang biasa digunakan untuk menghindari lead time yang lama. Agar perusahaan mengetahui rute mana yang lebih cepat dari sudut pandang teknik industri, maka akan dilakukan perbandingan dari kedua rute tersebut dengan melakukan simulasi di software ARENA. Tujuan penelitian ini menganalisa perbandingan perusahaan ekspedisi dan pengukuran waktu tempuh dalam pengambilan produk dari PT. Tira Austenite Tbk ke PT. Alpha Austenite. Metodologi utama dalam penelitian ini mengacu pada Arikunto (2010), selain mengolah dari berbagai sumber yang disesuaikan dengan kondisi yang terjadi di PT. Tiara Austenite Tbk (PTATbk) dan penerapan dari ANP dan Software ARENA Simulation. Hasil penelitian Perusahaan ekspedisi yang terbaik adalah PT. Triputra Tunggal Mandiri dengan presentase rata-rata 44,335 %. Dari hasil perhitungan telah diperoleh bahwa rute

tercepat adalah PT. Tira Austenite Tbk – GT Rawamangun – GT Cibubur – PT. Alpha Austenite dengan waktu tempuh 2 jam dibandingkan dengan PT. Tira Austenite Tbk – GT Rawamangun – GT Cibubur Utama – GT Gunung Putri – PT. Alpha Austenite dengan waktu tempuh 2.0905 jam.

2.6.2 Luar Negeri

4. (Tarigan, 2018)

Jurnal internasional ini disusun dengan judul *Organizational Performance Comparative Study Of Jakarta And Medan City Happy Planet Index* (Studi perbandingan kinerja organisasi PT Indeks planet bahagia Jakarta dan kota Medan). Studi banding yang menghubungkan Indeks Happy Planet mungkin tidak pernah diimplementasikan dalam negara, yang membandingkan indeks yang berhubungan antara negara-negara di dunia. Planet Bahagia Indeks mengukur apa yang penting: kesejahteraan berkelanjutan untuk semua. Studi yang kami lakukan di sini menggunakan studi literatur yang berfokus pada ilmu manajemen dan menghubungkannya dengan perencanaan kota dan arsitektur di kota-kota yang kami pelajari di kota Medan dan Jakarta ini peneliti membandingkan kedua kota secara kualitatif dan naratif. Penelitian tentang hubungan antara Pembangunan Sosial dan CSR dan pembangunan berkelanjutan pembangunan merupakan bagian dari 17 Tujuan Pembangunan Berkelanjutan yang disetujui oleh negara - negara di Asia dunia. Salah satu alat CSR, ada juga yang menyebutkan kontribusi perusahaan yang bisa menjadi riset dana, dana sosial yang terkait dengan fisik dan non-fisik. Tetapi peran kota atau lokal atau lokal pemerintah diperlukan. Peran

pemerintah daerah dalam mengimplementasikan dan mengimplementasikan SDGs adalah sangat penting.

5. (Abu, 2010)

Jurnal internasional ini disusun dengan judul *Comparative Analysis Of Performance Of Telecommunications Companies By Using EVA, REVA, FVA, And MVA* (Analisis Perbandingan Kinerja Perusahaan Telekomunikasi dengan Menggunakan EVA, REVA, FVA, dan MVA). Kondisi persaingan yang cukup ketat antar penyedia jasa layanan telekomunikasi serta kebijakan pemerintah berdampak pada tuntutan perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan dan produk yang dihasilkan, serta meningkatkan nilai ekonomis perusahaan melalui penggunaan dana yang tersedia. Dengan semakin banyaknya pilihan di pasar, konsumen dan pemodal (investor) mempunyai kemampuan daya tawar yang lebih tinggi dalam memilih produk atau berinvestasi sesuai dengan kebutuhannya. Persaingan ini menuntut perusahaan untuk mencari strategi agar mampu memenangkan persaingan tersebut. tujuan penelitian ini untuk mengukur kinerja keuangan perusahaan yang berbasiskan nilai tambah (*value added*). alat ukur dalam mengukur kinerja perusahaan sudah teruji, maka penggunaan konsep pengukuran secara bersama diharapkan mampu mengukur kinerja perusahaan lebih realistis, komprehensif, dan dapat mendukung penyajian laporan keuangan, dan mempermudah para pemakai laporan keuangan dalam melakukan analisis terhadap kinerja perusahaan dan pengambilan keputusan dalam berinvestasi. Hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan terhadap kinerja keuangan lima perusahaan telekomunikasi dengan menggunakan empat metode pengukuran yang

berbasis *value added* yaitu kelima perusahaan telekomunikasi memiliki kinerja keuangan yang berbeda baik nilai (besarnya, Rp) maupun kondisinya (positif atau negatif) dari tahun ke tahun. Keempat metode pengukuran kinerja keuangan tidak memberikan jawaban atas peringkat kinerja kelima perusahaan telekomunikasi yang konsisten. Adanya perbedaan kebijakan bisnis dalam pengelolaan keuangan dari kelima perusahaan telekomunikasi, terkait kebijakan : investasi, operasional, dan finansial, yang mempengaruhi nilai indikator pengukuran kinerja berbasis nilai tambah (*value added*).

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan untuk mengetahui analisis perbandingan kinerja organisasi pada PT. J&T Express Km.8 dan PT. Pos Indonesia Km.3 adalah dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan komparatif. Menurut (Margono, 2011) penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data yang berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian fenomena serta hubungan-hubungannya. Pada penelitian kuantitatif separuh dari penelitian adalah proses teori atau proses berteori. Pada proses ini peneliti melakukan analisis-analisis deduktif untuk mencoba menjawab permasalahan yang sedang dihadapi.

Pendekatan komparatif adalah penelitian yang akan membandingkan dua variabel. Dijelaskan oleh Dra. Aswarni Sudjud dalam (Arikunto, 2010) bahwa penelitian komparatif akan dapat menemukan persamaan-persamaan dan perbedaan-perbedaan tentang benda-benda, tentang orang, tentang prosedur kerja, tentang ide-ide, kritik terhadap orang lain, kelompok, terhadap suatu ide atau suatu prosedur kerja. Dapat juga membandingkan kesamaan pandangan dan perubahan-perubahan pandangan orang, grup atau negara, terhadap kasus, terhadap orang, peristiwa, atau ide-ide. Kesamaan pandangan tersebut bisa menentukan mana yang lebih baik atau mana yang sebaiknya dipilih.

3.2 Jenis Data

3.2.1 Data Primer

Menurut (Supangat, 2010) mendefinisikan bahwa data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti, baik dari objek individual (responden) maupun dari suatu instansi yang dengan sengaja melakukan pengumpulan data dari instansi-instansi atau badan lainnya untuk keperluan penelitian dari pengguna. Data atau informasi diperoleh melalui pertanyaan tertulis dengan menggunakan kuesioner.

3.2.2 Data Sekunder

Menurut (Supangat, 2010) mendefinisikan bahwa data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung untuk mendapatkan informasi (keterangan) objek yang diteliti, biasanya data tersebut diperoleh dari tangan kedua baik dari objek secara individual (responden) maupun dari suatu badan (instansi) yang dengan sengaja melakukan pengumpulan data dari instansi-instansi atau badan lainnya untuk keperluan penelitian dari para pengguna.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Danang, 2012) pengumpulan data adalah aktivitas yang menggunakan prosedur sistematis dan standar untuk memperoleh data dalam penelitian ini ada beberapa metode atau cara mengumpulkan data yaitu :

1. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan

bila responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono, 2014). Observasi yang digunakan dengan meneliti secara langsung di lokasi penelitian dengan menggunakan indera penglihatan yang benar yang bersifat non observasi non partisipan dimana peneliti hanya mengamati tetapi tidak ikut serta dalam semua aktivitas tersebut. Agar pada proses observasi tidak terbuang sia-sia maka dalam observasi juga dilakukan pencatatan-pencatatan selama kegiatan.

2. Kuesioner.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2012). Kuesioner dapat berupa pernyataan atau pertanyaan tertutup dan terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet. Dengan menggunakan kuesioner peneliti berupaya mengukur apa yang ditemukan dalam wawancara. Peneliti akan membagi kuesioner kepada semua responden dalam hal ini terdiri variabel kuesioner yaitu kuesioner untuk mengukur kinerja organisasi. Instrument variabel penelitian diperoleh melalui jawaban responden dengan memberikan tanda pada setiap kategori pertanyaan atau pernyataan yang disusun berdasarkan skala likert.

3. Kepustakaan

Menurut (Satori Djam'an & Komariah, 2011) kepustakaan adalah pendukung penelitian yang berasal dari pandangan-pandangan ahli dalam bentuk yang tertulis berupa referensi buku, jurnal, laporan penelitian atau

karya ilmiah. Mendapatkan informasi tentang mana aspek–aspek dari suatu masalah yang sudah pernah diteliti untuk menghindari agar tidak meneliti hal yang sama. Informasi itu dapat diperoleh dari buku–buku, artikel, laporan penelitian atau karya ilmiah.

3.4 Populasi Dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2012) populasi adalah wilayah regenerasi yang terdiri atas subjek dan objek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. J&T Express Km. 8 Tanjungpinang berjumlah 38 karyawan, dan seluruh karyawan PT. Pos Indonesia Km.3 Tanjungpinang berjumlah 38 karyawan.

Tabel 3.1

Data Jumlah Karyawan PT. J&T Express Km.8 Tanjungpinang dan PT. Pos Indonesia Km.3 Tanjungpinang

No	PT. J&T Express Km.8 Tanjungpinang	Jumlah Karyawan	PT. Pos Indonesia Km.3 Tanjungpinang	Jumlah Karyawan
1	Manager	1	Pelayanan	9
2	<i>Supervisor TNJ</i>	2	Keuangan	3
3	<i>Supervisor Gateway</i>	1	Akuntansi & PUPL	2
4	<i>Admin/ Finance</i>	6	Jasa Keuangan, Audit & M2K3L	1
5	<i>Kurir/Sprinter</i>	28	Dukungan Umum	3
Jumlah Karyawan 38			Pemasaran & Pengembangan Outlet	4
			Bagian Proses	12
			Bagian Antar	4
			Jumlah Karyawan 38	

Sumber : PT. J&T Express Km.8 Tanjungpinang dan PT. Pos Indonesia Km.3 Tanjungpinang (2019)

3.4.2 Sampel

Sampel menurut (Sugiyono, 2012) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut sampel yang diambil dan populasi tersebut harus benar-benar *representative* (mewakili). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Menurut (Sugiyono, 2016) yang dimaksud dengan teknik *Nonprobability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. *Sampling* jenuh adalah teknik penentuan sampel yang bila anggota populasi digunakan sebagai sampel. Penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Sampel dalam penelitian dari PT. J&T Express Km. 8 Tanjungpinang yaitu 38 responden. Kemudian sampel dari PT. Pos Indonesia Km. 3 Tanjungpinang yaitu 38 responden. Jumlah sampel dari kedua perusahaan yaitu 76 responden.

3.5 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah aspek penelitian yang memberikan informasi tentang bagaimana cara mengukur variabel. Definisi operasional adalah semacam petunjuk tentang bagaimana mengukur suatu variabel yang sangat membantu peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang sama. Karena berdasarkan informasi itu, dapat mengetahui bagaimana cara melakukannya pengukuran terhadap variabel yang dibangun

berdasarkan konsep yang sama. Dengan demikian peneliti lain dapat menentukan tetap menggunakan prosedur pengukuran yang sama atau diperlukan pengukuran yang baru. Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Butir Pernyataan	Skala Pengukuran
Kinerja Organisasi (X)	Kinerja organisasi didefinisikan sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistematis dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus-menerus untuk mencapai kebutuhannya secara efektif. (Sinambela, 2012).	1. Produktivitas Kerja 2. Kualitas Kerja 3. Responsivitas 4. Responsibilitas 5. Akuntabilitas (Sudarmanto, 2010)	1, 2, 3, 4, 5, 6 7, 8, 9, 10, 11, 12 13,14,15,16,17,18 19,20,21,22,23,24 25, 26, 27, 28, 29	Skala Likert

Sumber : Data Olahan (2019)

3.6 Teknik Pengolahan Data

Didalam penelitian, instrumen pengukuran yang pakai untuk mengolah data yaitu *The Minnesota Satisfaction Questionnaire* (MSQ). Menurut (Rino,2017) ada 20 unsur yang di eksplorasi dan dinilai. Keduapuluh aspek

tersebut antara lain adalah aktivitas, kemandirian, variasi, nilai-nilai moral, pelayanan sosial, pemanfaatan kemampuan, kemahiran, tanggung jawab, kreativitas, pengukuran, prestasi, situasi sosial, hubungan dengan atasan, kemampuan teknik atasan, keamanan, otoritas, kebijaksanaan perusahaan, kompensasi, kondisi kerja dan rekan kerja.

Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) dalam penelitian ini menggunakan pengukuran skala *Likert* 5 point yang bergerak dari tingkat sangat tidak memuaskan sampai dengan sangat memuaskan. Dengan pengisian kuesioner yang disusun dalam bentuk kalimat pernyataan dan responden diminta untuk mengisi daftar pernyataan tersebut dengan cara memberi tanda (√) pada gambar jawaban kuesioner. MSQ berguna dalam mengeksplorasi kebutuhan kejuruan klien, dalam konseling studi tindak lanjut, dan dalam menghasilkan informasi tentang para perintis dalam pekerjaan. Teknik analisis data pada penelitian ini dengan analisis statistik deskriptif yang sebelumnya menjadikan data 4 tahap, yakni (Misbahuddin & Iqbal.H, 2013) :

1. *Editing* (Perubahan)

Editing merupakan pengecekan atau pengkoreksian data yang sudah terkumpul karena kemungkinan data yang masuk (*raw data*) atau data yang terkumpul tidak logis dan meragukan. *Editing* bertujuan untuk menghapus kesalahan-kesalahan yang ada pada pencatatan dilapangan dan bersifat perbaikan.

2. *Coding* (Pemberian Kode)

Coding merupakan pemberian atau pembuatan kode–kode pada masing–masing data yang termasuk pada kelompok yang sama. Kode yaitu isyarat yang berupa angka–angka atau huruf–huruf yang memberi petunjuk atau identitas pada suatu informasi atau data yang akan dianalisis. Kegiatan pemberian tanda berupa angka pada jawaban dan kuesioner untuk kemudian dikelompokkan kedalam kategori yang sama dengan tujuan menyederhanakan jawaban.

3. *Scoring* (Pemberian Skor/Nilai)

Scoring adalah proses perubahan data yang bersifat kualitatif kedalam bentuk kuantitatif. Pemberian skor ini digunakan Skala Likert, yaitu:

Tabel 3.3

Kriteria Bobot Nilai Skala Likert

Pilihan Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2013)

4. *Tabulating* (Tabulasi)

Tabulating atau tabulasi adalah pembuatan tabel–tabel yang berisikan data yang sudah diberi sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Didalam melakukan proses mentabulasi data sangat diperlukan ketelitian dan kehati–hatian agar tidak terjadi kesalahan dalam melakukan tabulasi ini. Tabulasi juga dapat digunakan untuk menciptakan statistik deskriptif

variabel-variabel yang diteliti atau variabel yang akan di tabulasi silang. Setelah proses tabulating selesai dilakukan, kemudian diolah dengan program SPSS.

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Uji Kualitas Data

3.7.1.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrument. Sebuah instrumen dapat dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Suatu instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Teknik uji yang digunakan adalah teknik korelasi melalui koefisien korelasi *product moment* dengan taraf 5%, agar memperoleh nilai yang signifikan maka dilakukan uji korelasi $r_{hitung} > r_{tabel}$. Menurut Arikunto (Sunyoto, 2015) instrumen yang dicapai apabila data yang dihasilkan dari instrumen tersebut sesuai dengan data atau informasi lain yang mengenai variabel penelitian yang dimaksud.

3.7.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Menurut (Sugiyono, 2012) reliabilitas instrumen merupakan syarat untuk pengujian validitas instrumen. Apabila korelasi Cronbach's Alpha $> 0,60$ maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat reliabel yang cukup,

sebaliknya apabila nilai korelasi Cronbach's Alpha $< 0,60$ maka item tersebut tidak reliabel.

3.7.1.3 Uji Homogenitas

Menurut (Winarsunu, 2010) uji homogenitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model t-test data homogen atau tidak. Apabila homogenitas terpenuhi maka dapat melakukan pada tahap analisa data lanjutan. Uji ini dilakukan sebagai prasyarat dalam analisis *Independent Sample T-Test* dan Anova. Jika nilai Sig atau signifikansi atau nilai probabilitas $> 0,05$ maka data bervariasi sama atau homogen. Dan jika nilai Sig atau signifikansi atau nilai probabilitas $< 0,05$ maka data tersebut tidak sama atau tidak homogen.

3.7.1.4 Uji *Independent Sample T-Test*

Independent sample T-Test digunakan untuk menguji signifikansi beda rata-rata dua kelompok. Tes ini juga digunakan untuk menguji pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* (Winarsunu, 2010). Pada prinsipnya uji *independent T-test* berfungsi untuk mengetahui apakah ada perbedaan rata-rata antara dua populasi dengan membandingkan dua rata-rata sampelnya. Syarat tersebut antara lain :

1. Data berbentuk interval atau rasio
2. Data sampel berasal dari populasi yang terdistribusi normal.
3. Variansi antara dua sampel yang dibandingkan tidak berbeda secara signifikan (homogen).
4. Data berasal dari dua sampel yang berbeda.

Pengujian *independent sample T-test* pada program SPSS, pengambilan keputusannya dilakukan dengan cara membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan ketentuan (Budi, 2010) :

- a. Jika $\pm t_{hitung} < \pm t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.
- b. Jika $\pm t_{hitung} > \pm t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

Selain itu, pengambilan keputusan juga dapat dilihat dari taraf signifikan p (Sig(2-tailed)).

1. Jika $p > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.
2. Jika $p < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Abu, B. (2010). Comparative Analysis Of Performance Of Telecommunications Companies By Using EVA,REVA,FVA,And MVA, *16*.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. RINEKA CIPTA.
- Budi, T. P. (2010). *Mengelola Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Oriza.
- Da Silva Pereira. (2013). *Pengaruh Kompetensi dan Kompensasi Perawat Terhadap Kinerja Perawat di Hospital Nacional Guido Valadares Timor Leste*. Bandung: Universitas Padjajaran Bandung.
- Daletha, D. (2016). Analisis Perbandingan Kinerja Perusahaan Sebelum Dan Sesudah Pelaksanaan Employee Stock Option Program (ESOP) (Studi Kasus Pada Perusahaan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2008-2011). *E Jurnal Katalogis*, 4, 82–92.
- Danang, S. (2012). *Teori, Kuesioner dan Analisis Data Sumber Daya Manusia (Praktik Penelitian)*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Fahmi, I. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Teori dan Aplikasi*. Bandung: Anggota Ikatan Penerbit Indonesia.
- Hamali. (2017). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Center For Academic Publishing Service (CAPS).
- Hasibuan, M. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia edisi Revisi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Revisi)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kartowisastro, K. E. N. S. H. (2015). PT. Tira Austenite, Tbk Dan Analisis Kinerja Perusahaan Ekspedisi Dalam Perspektif Supply Chain Dan Metode Analytic Network Process (ANP), *6*, 248–258.
- Mangkunegara, A. P. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Margono, S. (2011). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT. RINEKA CIPTA.
- Misbahuddin & Iqbal.H. (2013). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moehersono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Nuraini. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pekanbaru: Yayasan Aini Rivai, Vethzal & Basri.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prasetyo, F. A. (2014). Analisis Perbandingan Service Quality Antara JNE Dan J&T Ekspres.
- Rahayu. (2014). Berebut kue logistik yang menggiurkan. Retrieved from <https://swa.co.id/swa/trnds/management/berebut-kue-logistik-yang-menggiurkan>
- Sandy, M. (2015). *Karakteristik Pekerjaan dan Kinerja Dosen Luar Biasa UIN Djati Bandung : Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderating*. Bandung: Universitas Widyatama Bandung.
- Satori Djam'an & Komariah. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Siagian, S. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2012). *Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudarmanto. (2010). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2015). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Cetakan pertama)*. Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service

(CAPS).

- Supangat, A. (2010). *Statistik Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi dan Nonparametik*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sutrisno, E. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Kencana Prenamedia Grub.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (8th ed.). Jakarta: Prenada Media Group.
- Tarigan, N. P. (2018). *Organizational Performance Comparative Study Of Jakarta And Medan City Happy Planet Index*.
- Wibowo. (2011). *Manajemen Kinerja edisi Ketiga*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Winarsunu, T. (2010). *Statistik dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*. Malang: UMM.

CURICULUM VITAE



Nama : Dwiana Gusfriyanti
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat Tanggal Lahir : Tanjungpinang, 08 Maret 1997
Status : Belum Menikah
Agama : Islam
E-mail : dwianagusfriyanti@gmail.com
Alamat : Jl. Adi Sucipto Km. 11 Kp.Purwodadi No.69
Pekerjaan : Mahasiswa
Pendidikan : - SD Negeri 002 Tanjungpinang Timur
: - SMP Negeri 7 Tanjungpinang
: - SMK Negeri 1 Tanjungpinang
: - STIE Pembangunan Tanjungpinang