

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan variabel faktor pendukung yang sangat penting bagi suatu perusahaan karena manusia adalah yang membuat suatu rencana, mengatur, mengolah, dan mengendalikan setiap kegiatan yang ada pada perusahaan sehingga sumber daya manusia didalam suatu perusahaan harus dimaksimalkan secara optimal dan diupayakan agar menjadi tenaga kerja yang memiliki kualitas kinerja yang baik untuk mencapai keuntungan perusahaan yang maksimal. Ada faktor yang mempengaruhi kinerja, diantaranya adalah semangat,

Kinerja adalah proses yang berkeseluruhan untuk mengidentifikasi, mengatur dan mengembangkan kinerja individual dan tim serta menyelaraskan kinerja mereka dengan tujuan organisasi (Wahjono, 2014:94). Selanjutnya menurut Indrastuti (2012:107) kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dilihat dari kualitas dan kuantitasnya serta efektifitasnya. Atau dapat pula dikatakan bahwa kinerja suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Semangat kerja merupakan sikap seseorang dalam bekerja dengan penuh vitalitas sehingga target kantor dapat tercapai. Untuk meningkatkan kinerja pada diri karyawan, maka dibutuhkan usaha agar karyawan tetap memiliki semangat kerja yang

tinggi dalam melaksanakan tugasnya. Dan adapun pengertian kinerja yang lainnya adalah kemampuan seseorang dalam menjalankan tugas dan pencapaian standar keberhasilan yang telah ditentukan oleh organisasi sesuai dengan pekerjaan yang telah diberikan kepada masing-masing karyawannya. Kinerja karyawan dapat dinilai dari efektifitas kerja yang mencakup kualitas, kuantitas, dan waktu, serta efisiensi kerja, yang terdiri dari kemampuan dalam bekerja, tingkat pengetahuan yang dimiliki sesuai dengan bidang atau jabatan, dan semangat dan gairah kerja.

Kinerja menjadi isu dunia saat ini, Hal tersebut terjadi sebagai konsekuensi tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan akan pelayanan prima atau pelayanan yang bermutu tinggi. Kinerja merupakan perilaku organisasi yang secara langsung berhubungan dengan produksi barang atau penyampaian jasa. Informasi tentang kinerja organisasi merupakan suatu hal yang sangat penting digunakan untuk mengevaluasi apakah proses kinerja yang dilakukan organisasi selama ini sudah sejalan dengan tujuan yang diharapkan atau belum.

Bagi suatu perusahaan yang mengedepankan pelanggan sebagai asset yang harus dijaga dan dipelihara, maka sangat ditentukan oleh tingkat mobilitas (kinerja) dan kemampuan manusia yang bekerja dalam perusahaan. Dengan peranan penting dan strategis yang dimainkan oleh sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan, maka tidaklah berlebihan jika dikatakan bahwa sumber daya manusia menciptakan sumber keunggulan kompetitif pada organisasi tersebut.

Keberhasilan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab berkenaan dengan kinerja karyawan antara lain dapat dilihat dari peningkatan tanggung jawab, peningkatan kedisiplinan, kepatuhan kepada norma dan aturan, terjadinya komunikasi dan hubungan yang harmonis dengan semua tingkatan, peningkatan partisipasi dan kepedulian, berkurangnya tingkat kemangkiran dan keluhan, jika semua hal tersebut dapat dilaksanakan dengan baik maka kinerja karyawan akan meningkat.

PT. Pos Indonesia saat ini merupakan salah satu BUMN yang melayani jasa pos dan produk-produk pendukung jasa pos. PT. Pos Indonesia merupakan perusahaan milik Negara yang diberi subsidi dan sekaligus menjadi agen pemerintah dalam memberikan pelayanan sosial jasa pos kepada pemerintah dan masyarakat.

PT. Pos Indonesia (persero) menyediakan jasa dengan banyak produk, salah satunya adalah layanan paket pos, jasa pengiriman barang saat ini sudah banyak persaingan dengan sektor swasta. Untuk itu PT. Pos Indonesia (persero) dituntut dapat memiliki nilai lebih dalam menghadapi persaingan yaitu melalui peningkatan pelaksanaan dalam memberikan pelayanannya. PT. Pos Indonesia di pekanbaru merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam pengiriman barang, pembayaran listrik, tempat mendapatkan informasi. Perkembangan zaman yang pesat menuntut setiap perusahaan untuk menjadi yang terbaik. Sehingga dalam mengelola dan meningkatkan sumber daya manusia yang ada dapat menjadikan perusahaan semakin baik kedepannya.

Paket pos adalah layanan hemat untuk menghantarkan barang-barang berharga dalam cakupan nasional maupun internasional. Ada beberapa keunggulan dalam bidang jasa paket pos yaitu: dijamin penyerahan kiriman paket pos ke alamat tujuan, tarif ekonomis dan kompetitif, informasi layanan tarif dan jaringan kiriman paket pos, jaminan ganti rugi atas ketepatan waktu penyerahan barang dan keamanan isi kiriman, jaringan paket pos terintegrasi dan terkoneksi dengan sistem teknologi informasi yang memungkinkan status kiriman lebih mudah dilacak dan diketahui, pick up service disediakan bagi pengiriman barang dengan paket pos dalam jumlah tertentu.

Dalam menjaga maupun meningkatkan kinerja karyawannya agar dapat memberikan dampak positif bagi lembaga maupun organisasi, disini PT. Pos Indonesia harus lebih memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawannya. Oleh karena itu berhasil tidaknya suatu organisasi atau institusi akan ditentukan oleh faktor manusianya atau karyawannya dalam mencapai tujuan karyawan dapat bekerja dengan baik bila memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan kerja yang baik pula. Dengan adanya kinerja yang tinggi dimiliki karyawan, diharapkan tujuan organisasi dapat tercapai bila karyawannya bekerja tidak memiliki kinerja yang baik sehingga tidak dapat menghasilkan kerja yang baik pula. Adapun jumlah karyawan yang terdapat pada PT. Pos Indonesia di Pekanbaru, yaitu:

Tabel. 1.1
Jumlah Karyawan PT. Pos Indonesia
Cabang Pekanbaru
Tahun 2016

No	Bagian	Manajer	Staf
1	Kepala Kantor	1	0
2	Wakil Kepala	1	0
3	Bagian Pelayanan	2	19
4	Bagian PPLA (Pengawasan Pelayanan Luar & Agenpos)	1	45
5	Bagian Sarana Dan TI	1	1
6	Bagian Audit MGT	1	1
7	Bagian Proses Dan Transportasi	2	31
8	Bagian Antarann	1	70
9	Bagian Akuntansi	1	0
10	Bagian Keuangan	1	2
11	Bagian Sumber Daya Manusia	1	3
12	Bagian Penjualan	1	2
13	Bagian PKBL (Program Kemitraan Dan Bina Lingkungan)	1	1
14	Bagian IT	1	1
JUMLAH			175

Sumber : PT. Pos Indonesia

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah keseluruhan karyawan pada PT. Pos Indonesia di pekanbaru sebanyak 175 orang, dimana jumlah terbanyak terdapat pada bagian antarann sebanyak 70 orang.

Dalam penelitian ini penulis memfokuskan pada karyawan bagian penghantaran PT. Pos Indonesia, yang mana tugasnya dari karyawan bagian penghantaran itu sendiri yaitu menghantarkan barang yang telah dipesan oleh pelanggan, memeriksa jumlah dan banyaknya barang yang akan di antar kepada

pelanggan, berdasarkan sumber data yang diperoleh, dalam mengukur kinerja karyawan terdapat dua kriteria penilaian yaitu kualitatif dan kuantitatif, yang dimana pada PT. Pos Indonesia menerapkan kedua kriteria tersebut sebagai tolak ukur perusahaan dalam menilai kinerja karyawannya.

Berdasarkan pengamatan penulis dengan melakukan pengamatan dan mewawancarai pimpinan terkait dengan proses pekerjaan yang cenderung monoton (terfokus setiap hari yang dapat menimbulkan kebosanan) sebagian karyawan ada yang datang terlambat/tidak tepat waktu dalam bekerja, hal-hal terkait di atas yang mempengaruhi kinerja sehingga penulis terkait untuk melakukan penelitian pada PT. Pos Indonesia. Dari latar belakang masalah di atas dan didukung oleh landasan teoritis, maka penulis tertarik mengangkat dalam sebuah penelitian dengan judul.

“ Analisis kinerja karyawan Pada PT. Pos Indonesia Di Pekanbaru ”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah di atas maka dapat diambil suatu perumusan masalah yaitu: “ Bagaimanakah Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (PERSERO) Di Pekanbaru ”..?

1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

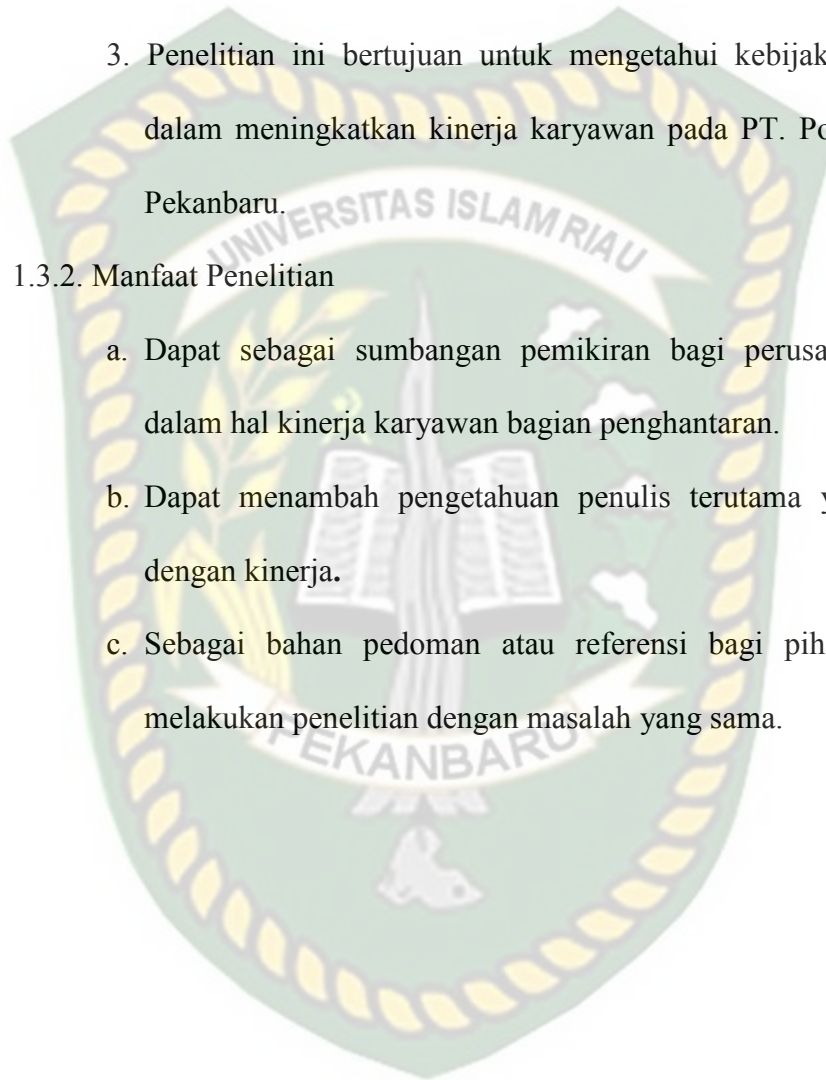
1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia di Pekanbaru.

2. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kebijakan pimpinan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia di Pekanbaru.

3. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kebijakan perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia di Pekanbaru.

1.3.2. Manfaat Penelitian

- a. Dapat sebagai sumbangan pemikiran bagi perusahaan terutama dalam hal kinerja karyawan bagian penghantaran.
- b. Dapat menambah pengetahuan penulis terutama yang berkaitan dengan kinerja.
- c. Sebagai bahan pedoman atau referensi bagi pihak-pihak yang melakukan penelitian dengan masalah yang sama.



1.4. SISTEMATIKA PENULISAN

Sebagai pedoman agar lebih terarah penulisan penelitian ini nantinya, maka penulis mencoba membagi enam bab, dimana pada masing-masing bab dapat dikemukakan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : Telaah Pustaka

Pada bab ini akan dibahas beberapa teori yang berhubungan dengan penelitian ini dan hipotesis penelitian.

BAB III: Metode Penelitian

Didalam bab ini berisikan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data serta analisis data.

BAB IV: Gambaran Umum Pt. Pos Indonesia Di Pekanbaru

Pada bab ini diuraikan mengenai sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, serta letak dan lokasi perusahaan.

BAB V: Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Pada bab ini akan dibahas tentang analisa kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia di pekanbaru.

BAB VI: Kesimpulan Dan Saran

Pada bab yang terakhir ini akan berisikan kesimpulan dan saran-saran yang dianggap perlu dan bermanfaat.