

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Suatu organisasi atau perusahaan sangat dibutuhkan yang namanya sistem manajemen untuk membantu kelangsungan berjalannya perusahaan tersebut. tanpa adanya sistem manajemen, perusahaan tidak akan berjalan sesuai prosedur yang telah tersusun dan otomatis perusahaan tersebut akan hancur dengan kalahnya persaingan. Seperti diketahui bahwa saat ini banyak sekali perusahaan pendatang dari luar yang ingin bersaing di dunia bisnis. Mereka tentu melakukan berbagai hal untuk dapat meningkatkan efektivitas dari perusahaan mereka. Oleh karena itu, dibutuhkan sistem manajemen dan kinerja yang seimbang untuk dapat bersaing diantara perusahaan tersebut.

Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki sangat peran yang penting dalam suatu organisasi ataupun perusahaan. Sumber daya manusia menjadi penggerak utama untuk kelancaran berjalannya setiap kegiatan di dalam suatu organisasi atau Perusahaan tersebut, bahkan maju serta mundurnya perusahaan tersebut ditentukan dengan keberadaan sumber daya manusia tersebut. Menurut (Hamadamin & Atan, 2019:7) Sumber Daya Manusia (SDM) adalah manusia yang bekerja di lingkungan organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia sebagai penggerak dalam organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu, setiap pegawai perlu memiliki pengetahuan kompetensi dan motivasi dalam penyelesaian pekerjaan sehingga dapat menunjang peningkatan kinerja pegawai,

Seorang pegawai dapat dikatakan berhasil apabila mereka mampu memberikan kontribusi kerja mereka terhadap perusahaan dengan menunjukkan

kemampuan yang mereka miliki berdasarkan pengalaman kerja yang kemudian diterapkan dalam pekerjaan barunya. Maka dari itu, sangat diperlukan pengalaman dalam mempekerjakan seseorang pada suatu perusahaan karena sangat berpengaruh terhadap kemajuan perusahaan.

Salah satu cara mengetahui bagaimana kondisi sumber daya manusia pada perusahaan adalah dengan menganalisis kinerja karyawannya. Menurut (Ainanur & Tirtayasa, 2018:14) kinerja adalah proses pekerjaan yang berlangsung. Kinerja karyawan merupakan aspek penting dalam kesuksesan sebuah organisasi, di mana setiap organisasi atau perusahaan memerlukan karyawan yang dapat menyelesaikan pekerjaan secara efektif.

Kinerja karyawan sangat berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Maka dari itu, penilaian kinerja karyawan sangat penting dilakukan oleh setiap perusahaan untuk mengetahui seberapa kemampuan karyawan dalam berusaha mencapai kinerja yang baik sesuai standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Hal ini menjadi tolak ukur bagi perusahaan untuk mengetahui karyawan mengalami penurunan kinerja atau tidak.

Adapun faktor lain yang bisa mempengaruhi naik turunnya kinerja karyawan adalah motivasi. Motivasi sebagai upaya yang dapat memberikan dorongan kepada seseorang untuk mengambil suatu tindakan. Menurut (Van Tuin, 2020:110) motivasi adalah kesediaan individu untuk mengeluarkan upaya yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi. Ada tiga elemen dalam motivasi yaitu upaya organisasi, tujuan organisasi dan kebutuhan organisasi. Untuk mengetahui apakah seorang karyawan memiliki motivasi yang tinggi dalam melaksanakan tugas bisa dilihat dari tanda – tanda yang baik yaitu bersikap positif terhadap pekerjaan

nya. Seperti, menunjukkan perhatian yang serius dan tulus terhadap pekerjaannya, memberikan motivasi kepada rekan – rekan kerja, menjaga keseimbangan dalam berbagai situasi serta selalu berpikir positif.

PT Pos Indonesia merupakan perusahaan salah satu BUMN (Badan Usaha Milik Negara) Dimana perusahaan tersebut bergerak dalam bidang pelayanan yakni pengiriman barang. PT Pos Indonesia melayani pengiriman secara internasional, domestik, logistik, ritel, keuangan dan surat – surat. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilakukan dengan cara membangun kepercayaan pelanggan dengan cara harus melakukan semaksimal mungkin pekerjaan agar pekerjaan tidak terhambat dan penangangan dapat cepat terselesaikan. Kepuasan pelanggan sangatlah dijaga pada setiap perusahaan terutama pada PT Pos Indonesia.

Keberhasilan dan kelangsungan hidup perusahaan sangat tergantung pada sejauh mana para karyawan dapat memberikan pelayanan dalam kualitas yang sesuai dengan harapan dan keinginan para pengguna jasa. Dalam menghadapi tuntutan masyarakat akan peningkatan pelayanan baik dari segi kualitas maupun kuantitas karyawan maka setiap kantor diusahakan untuk tidak berbuat salah yang menyebabkan keterlambatan pengiriman barang, karena pengguna jasa tidak akan menerima alasan keterlambatan.

Tabel 1.1
TopBrand Index Jasa Kurir di Indonesia

Jasa Kurir di Indonesia	Tahun 2019	Tahun 2020	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023
JNE	26,40%	27,30%	33,40%	39,30%	33,30%
J&T	20,30%	21,30%	28,00%	23,10%	29,10%
TIKI	12,60%	10,80%	11,20%	11,10%	10,60%
PT POS	5,40%	7,70%	8,50%	10,15%	13,40%

Sumber : www.topbrand-award.jasakurir.com

Berdasarkan tabel 1.1 diatas memperlihatkan bahwa pada tahun 2019 – 2023

top brand index jasa kurir tertinggi ialah JNE, disusul oleh J&T yang berada diperingkat kedua dan TIKI berada diperingkat ketiga, dan PT Pos Indonesia menjadi peringkat keempat.

Rendahnya *Top Brand Index* pada PT Pos Indonesia tidak terlepas dari kinerja yang kurang optimal. Dalam hal ini, agar dapat bersaing dengan perusahaan sejenis lainnya dibutuhkan kinerja karyawan yang optimal dari seluruh karyawan dalam perusahaan. Adapun pencapaian kinerja untuk kantor PT Pos Indonesia di Bandung sebagai berikut :

Tabel 1.2
Pencapaian Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia di Bandung

No	Kantor	Kinerja Karyawan 2022	Kinerja Karyawan 2023
1.	Antapani (Cabang)	87	87
2.	Asia Afrika (Pusat)	85	86
3.	Banda (Pusat)	83	85
4.	Cicaheum (Cabang)	85	85
5.	Cilaki (Pusat)	80	82
6.	Cicendo (Cabang)	88	89
7.	Cihampelas (Cabang)	90	91
8.	Cikutra (Cabang)	80	82
9.	Cipaganti (Cabang)	85	86
10.	Dago (Cabang)	85	85
11.	Marantha (Pusat)	84	85
12.	Sadang Serang (Cabang)	80	83
13.	Surajadi (Cabang)	85	86
14.	Supratman (Cabang)	82	85
15.	Pasteur (Cabang)	84	85

Sumber : HRD PT Pos Indonesia Cilaki Bandung

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa pencapaian kinerja pada PT Pos Indonesia di Bandung yang bertempat di kantor pusat Cilaki lebih rendah dibandingkan kantor – kantor PT Pos lainnya yang ada di Bandung. Dalam hal ini, perlu adanya perhatian dan perbaikan terhadap sumber daya manusia agar bekerja

dengan baik untuk menghasilkan kinerja yang optimal dan maksimal.

Melihat kondisinya kinerja karyawan PT Pos Indonesia Cilaki Bandung menurun, maka peneliti melakukan pra-survey melalui kuisioner yang diberikan kepada karyawan secara acak dengan 15 responden. Adapun data yang diperoleh penulis mengenai kinerja karyawan di PT Pos Indonesia Cilaki Bandung sebagai berikut :

Tabel 1.3
Hasil Pra – Survey Kinerja Pegawai PT. Pos Indonesia Cilaki Bandung

No	Pernyataan						Target Dalam %
		SS	S	KS	TS	STS	
1.	Karyawan mampu menyelesaikan tugas tepat waktu	8	4	3	-	-	65
2.	Kondisi lingkungan Perusahaan membuat semangat kerja tinggi	11	4	-	-	-	71
3.	Karyawan selalu mengikuti SOP yang telah berlaku	4	3	2	4	2	50
	Jumlah Rata - Rata						62

Sumber : Hasil Olah Data Kuisioner Pra-Survey, 2024

Berdasarkan tabel 1.3 menunjukkan bahwa hasil pra-survey keadaan kinerja karyawan kantor PT Pos Indonesia Cilaki Bandung masih rendah, hal ini dibuktikan dengan melihat jawaban yang tidak setuju dari karyawan pada bagian Karyawan Selalu Mengikuti SOP yang Telah Berlaku.

Untuk memperjelas gambaran kinerja karyawan maka penulis melakukan pra-survey terhadap 15 karyawan PT Pos Indonesia Cilaki Bandung terkait variabel motivasi dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1.4
Hasil Pra-Survey Motivasi Pegawai PT. Pos Indonesia Cilaki Bandung

No	Pernyataan						Target Dalam %
		SS	S	KS	TS	STS	
1.	Menerima gaji yang cukup untuk kelangsungan kebutuhan hidup	3	7	4	1	-	57
2.	Mendapatkan kesempatan untuk promosi jabatan apabila memenuhi persyaratan	3	5	5	2	-	54
3.	Absensi karyawan yang hadir tepat waktu	3	5	4	3	-	53
	Jumlah Rata - Rata						54,7

Sumber : Hasil Olah Data Kuisisioner Pra-Survey, 2024

Berdasarkan tabel 1.4 dapat dilihat bahwa tingkat motivasi karyawan PT Pos Indonesia Cilaki Bandung masih rendah, hal ini dibuktikan dengan melihat jawaban yang kurang setuju dari karyawan.

Terlambatnya masuk kerja bisa mengakibatkan keterlambatan kinerja karyawan dalam bekerja yang disebabkan oleh kurangnya motivasi karyawan untuk datang bekerja tepat waktu dan itu akan mengakibatkan penurunan performa perusahaan.

Melihat kondisi motivasi dan kinerja pada PT Pos Indonesia Cilaki Bandung, maka penulis melakukan *pra-survey* terhadap 15 karyawan PT Pos Indonesia Cilaki Bandung terkait variabel kompetensi dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1.5
Hasil Pra – Survey Kompetensi Pegawai PT. Pos Indonesia Cilaki Bandung

No	Pernyataan						Target Dalam %
		SS	S	KS	TS	STS	
1.	Pelatihan kerja yang dapat menunjang pekerjaan	5	8	1	1	-	62
2.	Mendapatkan pengetahuan formal yang cukup dari perusahaan dalam mendukung pekerjaan yang ditangani	3	4	7	2	-	56
3.	Memiliki kemampuan mencari Solusi atas masalah yang timbul	3	3	5	1	1	45
Jumlah Rata - Rata							54,3

Berdasarkan tabel 1.5 dapat dilihat bahwa tingkat Kompetensi karyawan PT Pos Indonesia Cilaki Bandung masih rendah, hal ini dibuktikan dengan melihat hasil rata – rata yang masih rendah.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dilihat bahwa terdapat beberapa fenomena didalam penelitian ini. Kompetensi dan motivasi belum dilakukan dengan baik sehingga kinerja yang dihasilkan pun belum maksimal. Sehingga penulis tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pada Studi Kasus PT Pos Indonesia Cilaki Bandung”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Variabel yang menjadi permasalahan kinerja karyawan yaitu kompetensi dan motivasi kerja
2. Kemampuan kerja karyawan yang rendah, mengakibatkan kinerja

karyawan pada PT Pos Indonesia Cilaki Bandung tidak mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan

3. Rendahnya tingkat motivasi kerja dan kompetensi mengakibatkan turunnya kinerja karyawan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan indentifikasi masalah di atas, maka pembatasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah kompetensi, motivasi kerja dan kinerja pegawai PT Pos Indonesia Cilaki Bandung
2. Lokasi penelitian yang ditetapkan adalah PT Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan indentifikasi masalah dan batasan masalah, maka dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kondisi kompetensi pegawai di PT Pos Indonesia Cilaki Bandung?
2. Bagaimana kondisi motivasi pegawai di PT Pos Indonesia Cilaki Bandung?
3. Bagaimana kondisi kinerja pegawai di PT Pos Indonesia Cilaki Bandung?
4. Seberapa besar pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di PT Pos Indonesia Cilaki Bandung baik secara simultan dan parsial?

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.5.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi program S1 Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung .

1.5.2. Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis kondisi kompetensi pegawai PT Pos Indonesia Cilaki Bandung.
2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis kondisi motivasi kerja pegawai PT Pos Indonesia Cilaki Bandung.
3. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis kondisi kinerja pegawai PT Pos Indonesia Cilaki Bandung
4. Untuk mengukur seberapa besar pengaruh kompetensi, motivasi kerja terhadap kinerja pegawai PT Pos Indonesia Cilaki Bandung

1.6 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan teoritis dan kegunaan praktis yang diuraikan sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

Hasil akhir dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dokumen ilmiah yang bermanfaat, bagi pengembangan ilmu terutama pengetahuan khususnya bidang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang berkaitan dengan kompetensi, motivasi kerja, dan kinerja pegawai.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi peneliti sebagai pengetahuan, wawasan, dan informasi mengenai kompetensi pegawai, motivasi kerja, dan kinerja pegawai.

b. Bagi Instansi

Diharapkan dapat menjadi informasi sebagai bahan masukan dalam mempertimbangkan dan menilai kebijakan – kebijakan yang telah ditetapkan khususnya kompetensi pegawai, motivasi kerja terhadap kinerja pegawai PT Pos Indonesia Cilaki Bandung.

c. Bagi Pihak Lain

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran, pengetahuan, referensi dan informasi mengenai MSDM serta menjadi tambahan bacaan untuk mendukung penelitian selanjutnya.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil objek penelitian di PT Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki. Jalan Cilaki Nomor 73, Bandung, Jawa Barat, Indonesia 40115. Sedangkan waktu penelitian dimulai dari bulan Maret sampai sele