

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sistem pelayanan publik, Kantor Pos Cabang Utama Bandung memegang peran penting sebagai ujung tombak dalam penyampaian layanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan sangat bergantung pada kinerja karyawan sebagai pelaksana utama di lapangan. Oleh karena itu, peningkatan kinerja karyawan menjadi penting dalam mendukung keberhasilan organisasi.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan asset peranan penting yang memegang peranan kunci dalam menyikapi perkembangan teknologi dan dinamika lingkungan kerja yang semakin kompleks. Suatu organisasi seperti kantor pos memiliki SDM yang kompeten, disiplin dan berkomitmen tinggi dan memiliki profesionalisme yang kuat akan berdampak langsung pada meningkatnya kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Seperti yang dijelaskan oleh Siswanto (2021:30) “ Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efesien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.”

Pelayanan pos yang efektif dan efesien tidak lepas dari kinerja optimal seluruh elemen SDM,khususnya para karyawan. Mereka dituntut menjalankan tugas sesuai prosedur, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang produktif, inovatif dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan.

Karyawan yang memiliki motivasi tinggi serta kompetensi yang sesuai dalam bidang pekerjaannya mampu menjadi teladan di lingkungan kerja dan melaksanakan tugas serta tanggung jawab secara optimal. Kondisi ini turut berkontribusi dalam peningkatan kualitas organisasi yang akan terus berkembang menuju arah yang lebih profesional, produktif, dan berdaya saing tinggi. dukungan motivasi yang kuat dan kompetensi yang memadai, karyawan dapat memberikan kinerja terbaiknya, mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Permasalah Kinerja Karyawan Kantor Pos Cabang Utama Bandung merupakan kompleks yang di tandai dengan meningkatnya jumlah pembatalan resi, pekerjaan selesai tepat waktu tetapi masih ada kendala teknis sehingga menyebabkan penumpukan pekerjaan pada sistem sehingga menyebabkan keterlambatan pengiriman pada barang. Motivasi juga seringkali tidak ada penghargaan bagi karyawan berprestasi. aspek kompetensi memiliki keterbatasan dari penguasaan tugas dan enty data atau teknis dalam pekerjaan.

Kinerja menjadi faktor penting dalam keberhasilan Perusahaan. Menurut (Adhari, (2020:77) Kinerja Karyawan merupakan sebuah hasil yang diproduksi dari fungsi sebuah pekerjaan tertentu atau sebuah kegiatan pada suatu pekerjaan tertentu kurang lebih selama waktu periode tertentu, yang dapat memperlihatkan kualitas serta kuantitas dari pekerjaan tersebut. Fenomena masalah dalam kinerja karyawan dapat terlihat dari Resi batal meningkat tiap bulan pada tahun 2025 menandakan kesalahan operasional meningkat, Keterlambatan pengiriman barang dan surat terjadi karena proses kerja yang tidak optimal dan Tumpukan pekerjaan yang tidak selesai tepat waktu, karena kesalahan satu divisi berdampak pada divisi lain.

Motivasi dan kompetensi merupakan faktor utama yang mempengaruhi kinerja, oleh karena itu, Menurut Afandi (2021:23) Motivasi adalah suatu keinginan yang muncul pada diri seseorang karena terinspirasi, bersemangat, dan terdorong untuk mengerjakan aktivitas dengan Ikhlas, perasaan senang dan bersungguh-sungguh sehingga hasil dari aktivitas tersebut mendapatkan hasil yang baik serta berkualitas. Fenomena yang mengidintifikasi masalah dalam motivasi dapat terlihat dari tidak ada penghargaan bagi karyawan berprestasi, Kurangnya perhatian dari pimpinan dalam memberi motivasi atau dorongan kerja, dan tidak adanya teguran atau sanksi bagi karyawan yang melakukan kesalahan, sehingga semangat kerja merata jadi rendah yang bepotensi menurunkan kinerja.

Menurut Meitri dkk (2023:5) kompetensi merupakan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki atau dibutuhkan oleh setiap individu yang memungkinkan mereka untuk melakukan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan meningkatkan standar kualitas professional dalam pekerjaan mereka. Fenomena yang mengidintifikasi masalah dalam kompetensi dapat terlihat dari banyaknya kesalahan dalam penginputan data yang menyebabkan keterlambatan pengiriman, Keterampilan kerja rendah, dan tidak ada pelatihan terstruktur sehingga karyawan harus belajar mandiri dan kurangnya penguasaan terhadap tugas sehingga pekerjaan menjadi lambat dan tidak efisien.

Peneliti telah melakukan wawancara data ini menjadi bukti mengenai kendala kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh motivasi dan kompetensi, dapat dilihat pada tabel :

Tabel 1. 1
Data Pembatalan Resi Pada Barang atau Surat

No.	Bulan	Resi Batal Pada Barang	Resi Batal Pada Surat
1.	Januari	260	70
2.	Februari	230	520
3.	Maret	315	90
4.	April	120	85
5.	Mei	300	55
6.	Juni	210	65
7.	Juli	195	110

Sumber : Data Internal Kantor Pos Cabang Utama Bandung 2025

Berdasarkan tabel 1.1 data pembatalan resi pada surat dan barang di Kantor Pos Cabang Utama Bandung tahun 2025 menunjukkan bahwa jumlah pembatalan mengalami perubahan dari bulan Januari hingga Juli. Secara keseluruhan meskipun terdapat penurunan pada bulan tertentu, rata-rata jumlah pembatalan resi cenderung meningkat dari awal tahun hingga pertengahan tahun 2025. menunjukkan adanya kenaikan pembatalan resi khususnya pada barang, dibandingkan surat.

Tabel 1. 2
Data Penghargaan atas pencapaian Kinerja Karyawan di Kantor Pos Cabang Utama Bandung Tahun 2025

No.	Nama	Jumlah Entry Data/Bulan	Penghargaan (Uang/Naik Jabatan)
1.	Kinan	5.000	0
2.	Adi	3.500	0
3.	Heri	3.350	0
4.	Rizal	3.277	0

5.	Daffa	3.220	0
6.	Farid	3.330	0
7.	Angga	2.210	0
8.	Yoni	2.500	0

Sumber : Data Internal Kantor Pos Cabang Utama Bandung 2025

Berdasarkan tabel 1.2 terlihat bahwa terdapat ketidakseimbangan antara produktivitas karyawan dengan sistem penghargaan yang diterapkan. Dalam tabel tersebut kian menjadi karyawan dengan jumlah entry data terbanyak yaitu 5.000 entry perbulan, diikuti oleh adi dan heri dengan masing – masing 3.3500 dan 3.350 entry. Meskipun perbedaan jumlah entry cukup signifikan, seluruh karyawan mendapatkan nilai penghargaan yang sama, yaitu 0 yang tidak menunjukkan tidak adanya apresiasi dalam bentuk uang tunai maupun kenaikan jabatan. Ini menimbulkan penurunan motivasi kerja karena tidak ada perbedaan perlakuan antara karyawan yang berkinerja tinggi dan kurang produktif.

Tabel 1.3
Data Pekerjaan Tidak Tepat Waktu dan Kendala Entry Data
di Kantor Pos Cabang Utama Bandung Tahun 2025

No.	Bulan	Total Pekerjaan	Selesai Tepat Waktu	Tidak Tepat Waktu	% Tepat Waktu	Jumlah Kendala Entry Data	Jenis Kendala Utama
1.	Januari	1.200	100	1.100	91.7%	85	Gangguan sistem/aplikasi
2.	Februari	1.050	100	950	90.5%	70	Data tidak lengkap

3.	Maret	1.300	100	1.200	92.3%	60	Koneksi internet lambat
4.	April	1.150	100	1.050	91.3%	75	Kesalahan input manual
5.	Mei	1.400	100	1.300	92.9%	55	Format data tidak sesuai
6.	Juni	1.250	120	1.130	90.4%	80	Sistem maintenance
7.	Juli	1.300	120	1.180	90.8%	90	Gangguan jaringan lokal

Sumber : Data Internal Kantor Pos Cabang Utama Bandung 2025

Berdasarkan tabel 1.3 penyelesaian tepat waktu karena terdapat kendala dalam proses entry data berdampak pada keterlambatan pekerjaan lain, termasuk pengiriman barang dan surat. Salah satu nya resi batal, yang menyebabkan penumpukan pekerjaan dan keterlambatan pengiriman.

Peneliti telah melakukan pra survei penelitian variabel kinerja karyawan yang hasilnya diperlihatkan pada Tabel 1.4

Tabel 1. 4 Hasil Pra Survei Penelitian variabel Kinerja Karyawan

No	Pertanyaan	Jawaban Responden			
		Iya		Tidak	
		F	%	F	%
1.	Merasa jumlah resi batal yang meningkat setiap bulan merupakan pertanda adanya peningkatan kesalahan operasional?	20	62,5	12	37,5
2.	Merasa bahwa keterlambatan dalam pengiriman barang dan surat terjadi karena proses kerja yang belum berjalan secara optimal?	26	81,3	6	18,8
3.	Merasa bahwa tumpukan pekerjaan yang tidak selesai tepat waktu sering kali disebabkan oleh kesalahan di satu divisi yang kemudian berdampak pada divisi lainnya?	28	87,5	4	12,5
	Rata – Rata		77,1		22,93

No	Pertanyaan	Jawaban Responden			
		Iya		Tidak	
		F	%	F	%
Jumlah Responden = 32					

Sumber: 32 Responden Karyawan Kantor Pos Cabang Utama Bandung 2025

Berdasarkan tabel diatas mengenai Kinerja karyawan di Kantor Pos Cabang Utama Bandung menyadari adanya masalah dalam proses kerja yang berdampak pada hasil kerja mereka. Sebanyak 62,5% karyawan menyatakan bahwa peningkatan jumlah resi batal setiap bulan merupakan indikasi adanya kesalahan operasional, yang menunjukkan perlunya peningkatan akurasi dan pengawasan dalam pelaksanaan tugas. Selain itu, 81,3% karyawan merasa bahwa keterlambatan dalam pengiriman barang dan surat disebabkan oleh proses kerja yang belum berjalan secara optimal. mengindikasikan bahwa masih ada hambatan dalam alur kerja atau koordinasi antar bagian yang memengaruhi kelancaran operasional. 87,5% karyawan menyatakan bahwa tumpukan pekerjaan yang tidak selesai tepat waktu sering kali terjadi karena kesalahan di satu divisi yang berdampak pada divisi lainnya. pentingnya koordinasi antar divisi serta tanggung jawab kolektif dalam menyelesaikan pekerjaan secara efisien.

Hasil pra survei bahwa kinerja karyawan Kantor Pos Cabang Utama Bandung masih menghadapi beberapa kendala yang memengaruhi kualitas, ketepatan waktu, dan efektivitas kerja. peningkatan kinerja karyawan

memerlukan perbaikan dalam akurasi kerja, sistem koordinasi antar bagian, serta pengawasan yang lebih ketat terhadap pelaksanaan tugas.

Peneliti telah melakukan pra survei penelitian variabel Motivasi yang hasilnya diperlihatkan pada Tabel 1.5

Tabel 1. 5 Hasil Pra Survei Penelitian variabel Motivasi

No	Pertanyaan	Jawaban Responden			
		Iya		Tidak	
		F	%	F	%
1.	Merasa bahwa Tidak adanya penghargaan bagi karyawan berprestasi, baik berupa uang, promosi, atau bentuk lain, mempengaruhi semangat kerja Anda?	26	81,3	6	18,8
2.	Merasakan kekurangan perhatian dari pimpinan dalam memberikan motivasi ataupun dorongan kerja?	21	65,6	11	34,4
3.	Merasa bahwa tidak adanya teguran atau sanksi yang jelas bagi karyawan yang melakukan kesalahan justru berdampak negatif terhadap semangat kerja secara keseluruhan?	26	81,3	6	18,8
Rata – Rata		76,07		24,0	
Jumlah Responden = 32					

Sumber: 32 Responden Karyawan Kantor Pos Cabang Utama Bandung 2025

Berdasarkan tabel diatas, mengenai motivasi di Kantor Pos Cabang Utama Bandung menyatakan bahwa faktor-faktor tertentu sangat memengaruhi motivasi kerja mereka. Sebanyak 81,3% karyawan menyatakan bahwa tidak adanya penghargaan terhadap karyawan berprestasi, baik dalam bentuk uang, promosi, maupun bentuk lainnya, dapat memengaruhi semangat kerja. menunjukkan bahwa penghargaan merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan. sebanyak 65,6% karyawan

menyatakan bahwa mereka pernah merasakan kurangnya perhatian dari pimpinan dalam memberikan motivasi atau dorongan kerja. mengindikasikan bahwa peran pimpinan dalam memberikan perhatian dan dukungan emosional sangat dibutuhkan oleh karyawan untuk menjaga semangat kerja mereka. Selain itu, 81,3% karyawan juga menyatakan bahwa tidak adanya teguran atau sanksi yang jelas terhadap karyawan yang melakukan kesalahan justru berdampak negatif terhadap semangat kerja secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem disiplin kerja yang jelas dan tegas diperlukan untuk menciptakan lingkungan kerja yang adil dan memotivasi.

Peneliti telah melakukan pra survei penelitian variabel Kompetensi yang hasilnya diperlihatkan pada Tabel 1.6

Tabel 1. 6 Hasil Pra Survei Penelitian variabel Kompetensi

No	Pertanyaan	Jawaban Responden			
		Iya		Tidak	
		F	%	F	%
1.	Merasa bahwa penginputan data, khususnya pada entry resi, menjadi penyebab keterlambatan pengiriman?	23	71,9	9	28,1
2.	Merasa bahwa keterampilan kerja yang rendah di lingkungan kerja disebabkan oleh tidak adanya program pelatihan yang terstruktur, sehingga karyawan terpaksa harus belajar secara mandiri?	24	75	8	25
3.	Merasa bahwa kurangnya penguasaan terhadap tugas yang diberikan menyebabkan pekerjaan menjadi lambat dan tidak efisien?	26	81,3	6	18,8
	Rata – Rata		76,07		23,97
	Jumlah Responden = 32				

Sumber: 32 Responden Karyawan Kantor Pos Cabang Utama Bandung 2025

Berdasarkan tabel menunjukkan, Kompetensi karyawan di Kantor Pos Cabang Utama Bandung mengakui adanya keterbatasan kompetensi yang berdampak pada kinerja mereka. Sebanyak 71,9% karyawan menyatakan bahwa proses penginputan data, khususnya entry resi, menjadi penyebab keterlambatan pengiriman. menunjukkan adanya kelemahan dalam penguasaan teknis pekerjaan. Selain itu, sebanyak 75% karyawan merasa bahwa rendahnya keterampilan kerja disebabkan oleh tidak adanya program pelatihan yang terstruktur, sehingga para karyawan harus belajar secara mandiri. bahwa perusahaan belum menyediakan pelatihan yang memadai untuk mendukung peningkatan kompetensi pegawai. 81,3% karyawan mengaku bahwa kurangnya penguasaan terhadap tugas yang diberikan menyebabkan pekerjaan menjadi lambat dan tidak efisien. menandakan bahwa kompetensi kerja yang rendah dapat menghambat produktivitas.

Berdasarkan hasil pra survei kompetensi bahwa keterampilan karyawan, yang mencakup kemampuan menjalankan tugas secara efektif dan efisien, memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja mereka. Keterampilan ini mencakup penguasaan keahlian teknis dan non-teknis yang relevan dengan bidang pekerjaannya. Selain itu, kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan juga menjadi indikator penting dalam menilai kompetensi karyawan.

Berdasarkan uraian di atas sesuai dengan fenomena yang sedang terjadi didukung dengan teori-teori, hasil pra survei penelitian, dan data pendukung

asli dari Kantor Pos Cabang Utama Bandung, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai hal tersebut dengan dituangkan dalam sebuah judul skripsi yang berjudul **“Pengaruh Motivasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pos Cabang Utama Bandung”**.

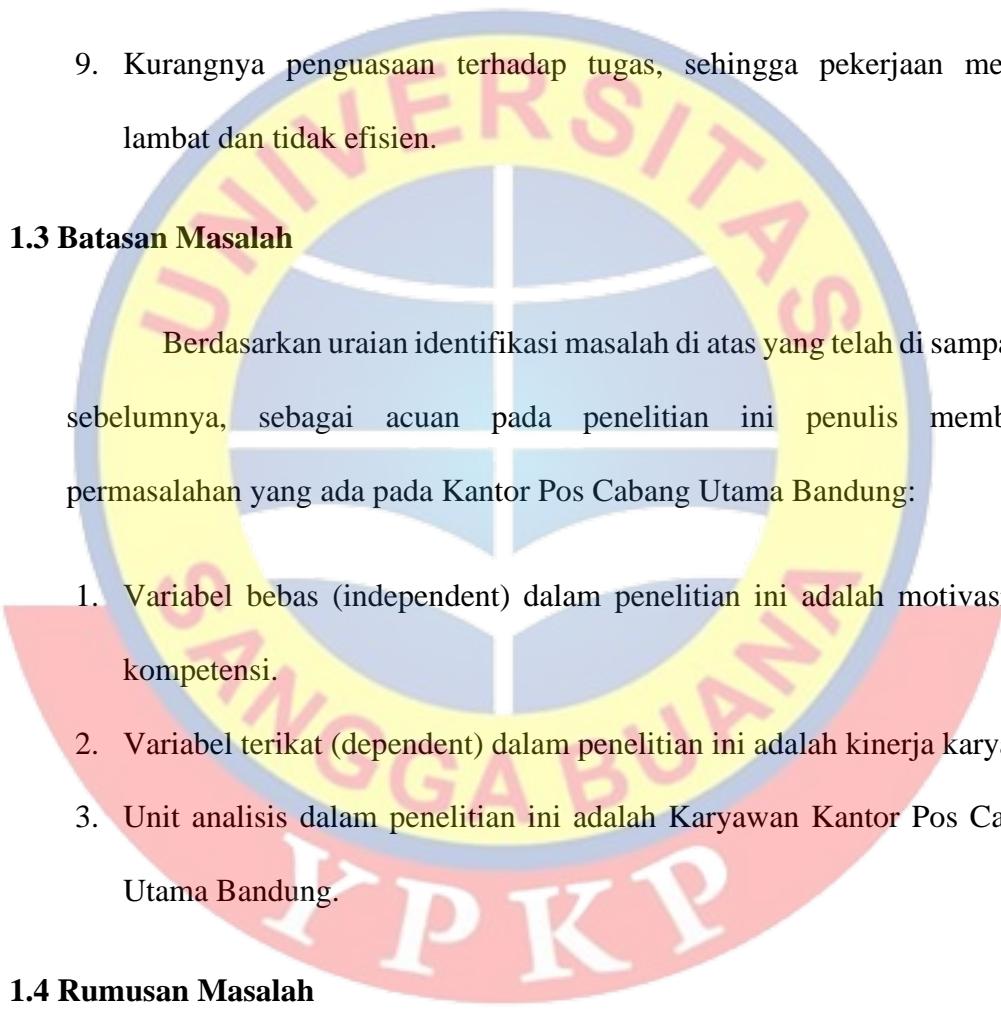
1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas yang telah disampaikan sebelumnya, sebagai acuan pada penelitian ini penulis mengidentifikasi permasalahan yang ada pada Kantor Pos Cabang Utama Bandung:

1. Terjadi Resi batal meningkat tiap bulan pada tahun 2025, menandakan kesalahan operasional meningkat.
2. Terjadi Keterlambatan pengiriman barang dan surat terjadi karena proses kerja yang tidak optimal.
3. Adanya Tumpukan pekerjaan yang tidak selesai tepat waktu, karena kesalahan satu divisi berdampak pada divisi lain.
4. Tidak ada penghargaan bagi karyawan berprestasi, baik berupa uang, promosi, atau bentuk lain.
5. Kurangnya perhatian dari pimpinan dalam memberi motivasi atau dorongan kerja.
6. Tidak adanya teguran atau sanksi bagi karyawan yang melakukan kesalahan, sehingga semangat kerja merata jadi rendah.

7. Banyak kesalahan dalam penginputan data (entry resi), yang menyebabkan keterlambatan pengiriman.
8. Keterampilan kerja rendah, tidak ada pelatihan terstruktur, dan karyawan harus belajar mandiri.
9. Kurangnya penguasaan terhadap tugas, sehingga pekerjaan menjadi lambat dan tidak efisien.

1.3 Batasan Masalah



Berdasarkan uraian identifikasi masalah di atas yang telah di sampaikan sebelumnya, sebagai acuan pada penelitian ini penulis membatasi permasalahan yang ada pada Kantor Pos Cabang Utama Bandung:

1. Variabel bebas (independent) dalam penelitian ini adalah motivasi dan kompetensi.
2. Variabel terikat (dependent) dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan
3. Unit analisis dalam penelitian ini adalah Karyawan Kantor Pos Cabang Utama Bandung.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian batasan masalah di atas dapat merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi motivasi, kompetensi, kinerja karyawan di Kantor Pos Cabang Utama Bandung?

2. Seberapa besar pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan di Kantor Pos Cabang Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan di Kantor Pos Cabang Utama Bandung?
4. Seberapa besar pengaruh motivasi dan kompetensi terhadap kinerja karyawan Kantor Pos Cabang Utama Bandung?

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.5.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan untuk penyusunan tugas akhir, serta mengkaji bagaimana Pengaruh Motivasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan di Kantor Pos Cabang Utama Bandung sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Prodi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

1.5.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah tujuan penelitian ini untuk :

1. Mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis motivasi, kompetensi dan kinerja karyawan di Kantor Pos Cabang utama bandung.
2. Mengukur pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan di Kantor Pos Cabang Utama Bandung.
3. Mengukur pengaruh kompetensi terhadap kinerja Karyawan di Kantor Pos Cabang Utama Bandung.

4. Mengukur Pengaruh motivasi dan kompetensi terhadap kinerja karyawan Kantor Pos Cabang Utama Bandung.

1.6 Kegunaan Penelitian

1.6.1 Kegunaan Teoritis

- a. Bagi Akademik

Hasil ini diharapkan dapat bermanfaat untuk sumbangan bagi ilmu pengetahuan dibidang manajemen, khususnya mengenai bidang manajemen sumber daya manusia yaitu tentang pengaruh motivasi dan kompetensi terhadap kinerja karyawan.

- b. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penulis untuk melakukan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan sumber daya manusia di masa mendatang.

1.6.2 Kegunaan Praktis

- a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini di harapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Kantor Pos Cabang Utama Bandung mengenai pentingnya motivasi dan kompetensi terhadap kinerja karyawan.

- b. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman dalam bidang manajemen sumber daya manusia mengenai

motivasi, kompetensi dan kinerja karyawan serta dapat dijadikan sebagai rujukan untuk penelitian selanjutnya.

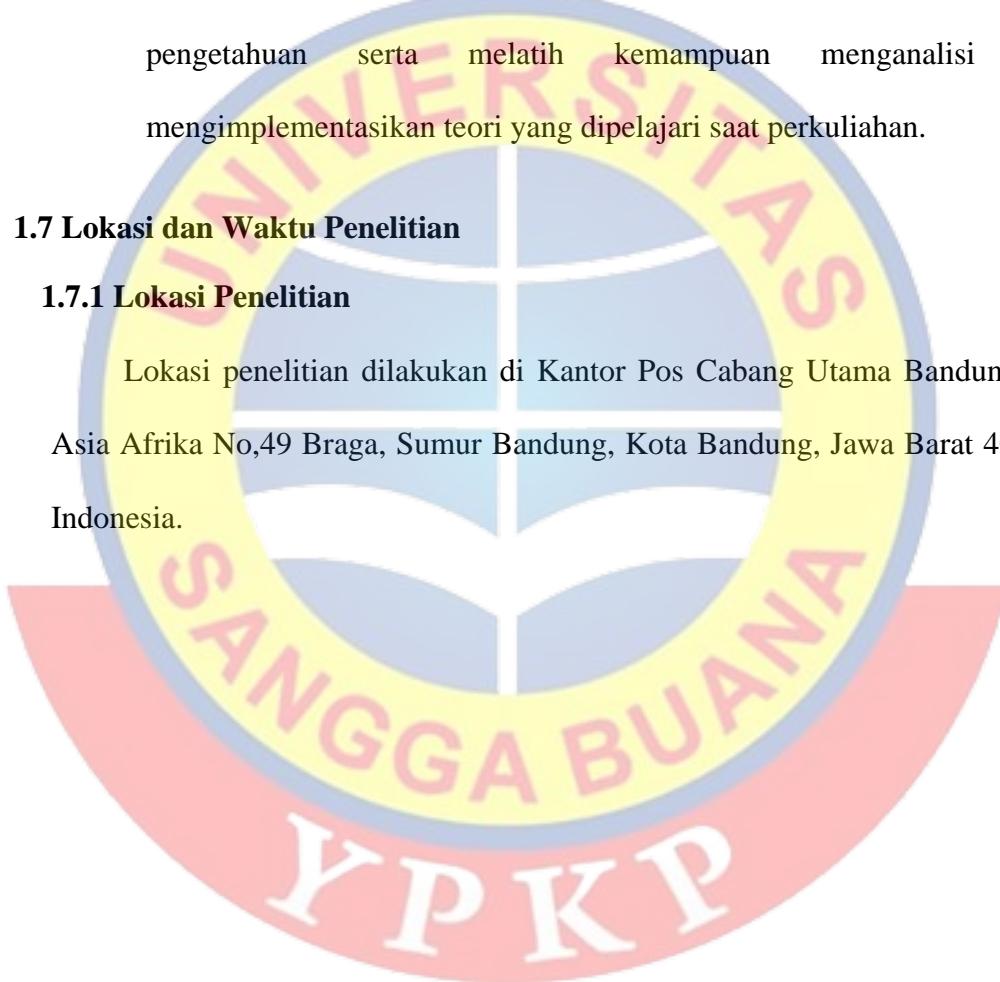
c. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa wawasan dan pengalaman bagi penulis dalam mengembangkan pengetahuan serta melatih kemampuan menganalisi dan mengimplementasikan teori yang dipelajari saat perkuliahan.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.7.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Pos Cabang Utama Bandung JL. Asia Afrika No,49 Braga, Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40111, Indonesia.



1.7.2 Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada semester genap tahun ajaran 2024/2025.

Dimulai dari bulan maret-agustus :

Tabel 1. 7 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Maret 2025				April 2025				Mei 2025				Juni 2025				Juli 2025				Agustus 2025				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	Pengajuan Judul																									
2.	Penyusunan Bab I																									
3.	Penyusunan Bab II																									
4.	Penyusunan Bab III																									
5.	Sidang UP																									
6.	Pengolahan Data																									
7.	Penyusunan Bab IV & V																									
8.	Sidang Akhir																									

Sumber : Data diolah penulis 2025

