

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil SPPos (Sentral Pengolahan Pos) Bandung PT Pos Indonesia

Landasan formal didirikannya Sentral Pengolahan Pos Bandung adalah berdasarkan Surat Keputusan Direksi Perum Pos dan Giro tanggal 21 Januari 1988 Nomor : 11/Pran/Dirut/1988 dan mulai beroperasi pada tanggal 15 November 1988, yang diresmikan oleh Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi tanggal 30 November 1988. Adapun bangunan Sentral Pengolahan Pos Bandung menempati luas gedung 4.145 m² dan luas tanah 10.715 m².

Tugas dan fungsi Sentral Pengolahan Pos Bandung, adalah :

- a. Menerima dan mengirim kiriman pos dari dan ke Sentral Pengolahan Pos (SPPos) lainnya.
- b. Melakukan *collecting* dari bis surat di wilayah kota Bandung dan bis surat pembantu kantor pos.
- c. Melaksanakan proses pengolahan pos dengan aktivitas: *facing, canceling, sorting, recording, dan bagging*.
- d. Melakukan tutupan kantung pos ke SPPos lain, kantor *Inbound* SPPos Bandung dan Pool Antar SPPos Bandung.

Seiring dengan perkembangan dan perubahan lingkungan bisnis tersebut maka Surat Keputusan Direksi No : KD 06/Dirut/0105 tanggal 14 Januari 2005, tentang Tata Kerja dan Organisasi Sentral Pengolahan Pos Bandung 40400 disempurnakan dengan Surat Keputusan Direksi No. KD 51/Dirut/0906 tanggal 14 September 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sentral Pengolahan Pos Bandung dan secara efektif diimplementasikan mulai tanggal 1 Juni 2007.

Sentral Pengolahan Pos Bandung (SPPos) adalah dirian PT Pos Indonesia yang mempunyai fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian serta penanggung jawab implementasi kebijakan *Collecting* (pengambilan surat dan paket dari kantor pos cabang maupun agen pos yang ada di wilayah Bandung) *Processing* (setelah *collecting* kemudian masuk ke *processing* yaitu dimana surat dan paket tersebut di olah dan dipisahkan sesuai jenis dan sesuai *Delivery Center* (DC) nya masing- masing), *Transporting* (proses dimana menyalurkan surat dan paket ke

wilayah DC), *Delivery* (proses mengantarkan surat dan paket ke konsumen) dan *Reporting. Collecting, Processing, Transporting, Delivering, Reporting* (CPTD-R) secara efektif dan efisien di wilayah kerjanya.

Kemudian ketentuan mengacu kepada keputusan Direksi Nomor : KD 17/Dirut/0312 tanggal 1 Maret 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Area dan Pelaksana Teknis PT Pos Indonesia (Persero), dan secara efektif diimplementasikan terhitung mulai tanggal 13 Maret 2013.

Tugas pokok Sentral Pengolahan Pos (SPPos) Bandung yaitu melaksanakan dan mengendalikan kolektif, pemrosesan, pendistribusian, antaran dan pengangkutan kiriman pos hubungan dalam negeri di wilayah kerjanya sesuai dengan *standart operating procedure* (SOP) yang berlaku dan untuk mencapai standar mutu yang ditetapkan Perusahaan.

Tugas dan fungsi Sentral Pengolahan Pos Bandung berlandaskan pula kepada kebijakan direksi dengan Keputusan Direksi Nomor : KD 71/Dirut/0912 tanggal 3 September 2012 tentang penetapan unit pelaksana operasi bahwa Sentral Pengolahan Pos Bandung merupakan unit pelaksana operasi yang membawahi 4 (empat) kantor cabang operasi, yaitu : cabang operasi Garut, cabang operasi Sumedang, cabang operasi Cimahi dan cabang operasi Soreang yang bertanggung jawab kepada Area Operasi V Bandung.

Dengan semakin perkembangnya zaman maka ada beberapa perubahan yang ditetapkan pada Keputusan Direksi yang menjadi acuan terakhir yakni Keputusan Direksi Nomor : KD 32/Dirut/0317 tanggal 24 Maret 2017 tentang Organisasi dan tata kerja Sentral Pengolahan Pos Tipe B yaitu SPPos adalah infrastruktur operasi dibawah regional yang melaksanakan kegiatan-kegiatan sebagai berikut :

- a. Menerima kiriman pos dari SPPos lain, kantor pos, kantor tukar dan pos admail
- b. Memproses dan mengirim kiriman pos yang telah di proses ke SPPos lain, kantor pos, kantor tukar
- c. Melakukan antaran kiriman pos di wilayah kerjanya.

1.1.2 Bidang kegiatan SPPos Bandung PT. Pos Indonesia (Persero)

a. Antaran (*delivery*)

Bagian antaran meliputi beberapa Delivery center yaitu :

- 1) *Delivery center* Cimahi.
- 2) *Delivery center* Soreang.
- 3) *Delivery center* Ujungberung .
- 4) *Delivery center* Sekejati.
- 5) *Delivery center* Situsaur.
- 6) *Delivery center* Cipedes.
- 7) *Delivery center* Cikutra .
- 8) *Delivery center* Asia Afrika.
- 9) *Delivery center* Dayeuh Kolot.
- 10) *Delivery center* Cikeruh .
- 11) *Delivery center* Padalarang.
- 12) *Delivery center* Lembang.
- 13) *Delivery center* Majalaya.

b. Pemrosesan (*processing*)

Bagian pemrosesan meliputi:

- 1) Pemrosesan kiriman surat standar Dalam Negeri.
- 2) Pemrosesan kiriman surat standar Luar Negeri.
- 3) Pemrosesan kiriman surat prioritas.
- 4) Pemrosesan kiriman paket standar dan kilat khusus Dalam Negeri.
- 5) Pemrosesan kiriman paket Luar Negeri
- 6) Pemrosesan bagian distribusi.

1.1.3 Logo Perusahaan Visi dan Misi PT. Pos Indonesia (Persero)



Gambar 1.1 Logo PT Pos Indonesia (Persero)

Sumber: <http://id.wikipedia.org>, diakses 1 september 2017

Pada logo PT Pos Indonesia, Burung Merpati Pos yang siap terbang mengelilingi dunia telah bebas tak terkurung oleh segi lima dan padi kapas, berjalan semakin cepat, divisualisasikan dengan sayap yang bergaris-garis horizontal dan proporsi burung yang lebih memanjang dan mengecil di ujung, usaha untuk memvisualisasikan kecepatan. Ukuran burung lebih besar dibandingkan dengan bola dunia, dapat dipercaya bahwa burung dapat menguasai dunia.

Warna orange cemerlang melambangkan moderinitas, kedinamisan dan kecepatan. Sedangkan warna abu-abu melambangkan kesan modern dalam pendekatan bisnis. Tulisan dengan tipografi *bold* : POS INDONESIA, adalah nama perusahaan dengan identitas Negara berada dibawah gambar burung dan bola dunia. Disini terbaca bahwa yang utama adalah profesionalitas dibidang usaha.

Berikut adalah penjelasan dari visi, misi dan struktur organisasi dari SPPos PT Pos Indonesia Bandung :

VISI

Menjadi raksasa logistik Pos dari Timur.

a. MISI

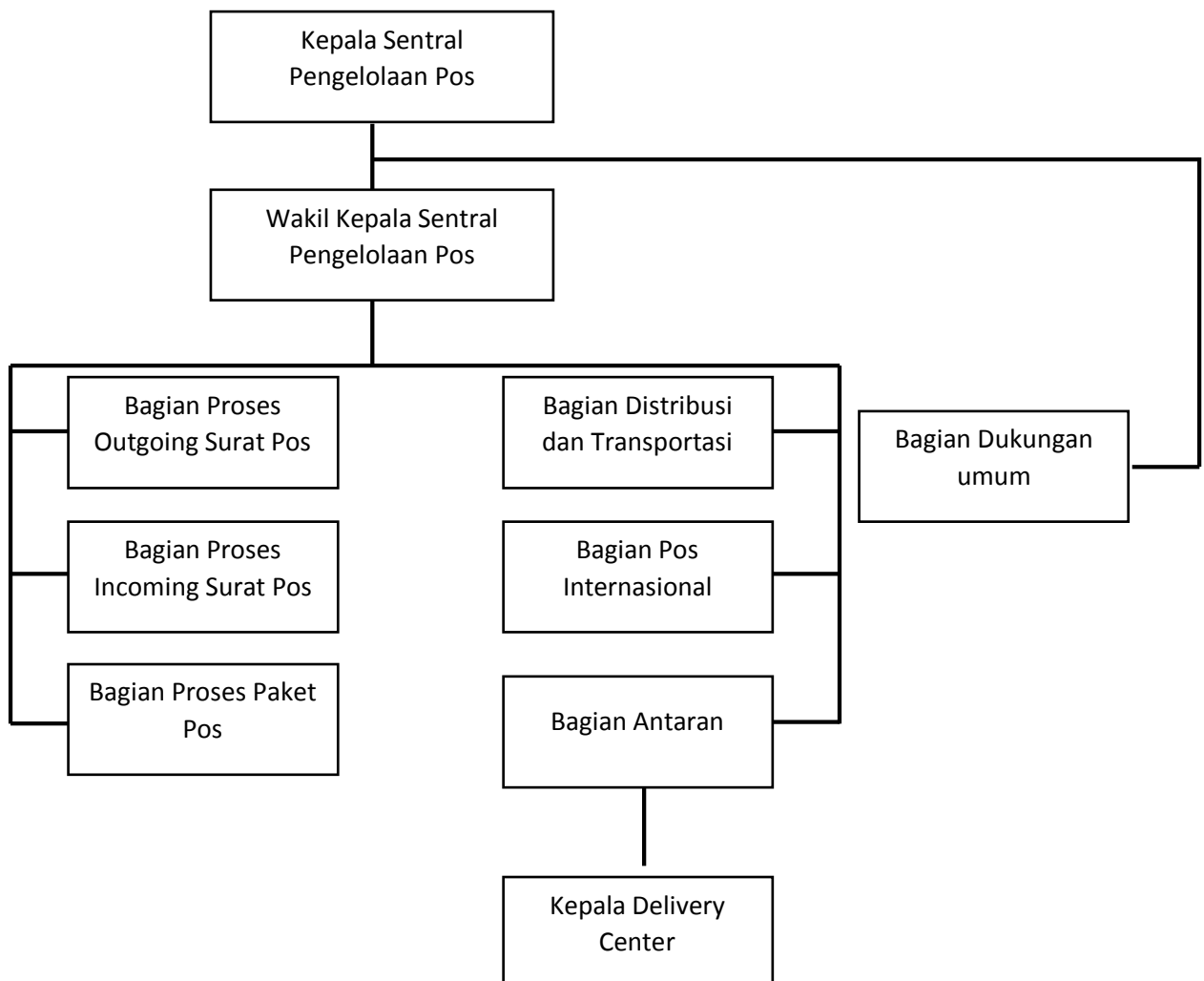
- 1) Menjadi asset bangsa yang bermanfaat
- 2) Menjadi tempat bekerja yang menyenangkan
- 3) Menjadi pilihan yang pertama bagi pelanggan
- 4) Gigih berjuang untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa, negara pelanggan dan karyawan

b. TAGLINE

“ Kami membawa misi”

Tagline ini mengandung arti bahwa perusahaan adalah membantu menyelesaikan misi pelanggan kita. Contoh pelanggan akan menikahkan anaknya. Ia mengirim undangan ke teman-temannya dan mengirim melalui pos. Ia memiliki misi agar undangan itu diterima tepat waktu. Ketika perusahaan bisa menyampaikan undangan itu sebaik-baiknya, maka bisa dikatakan bahwa kita sudah ikut membantu menyelesaikan misi pelanggan.

1.1.4 Struktur Organisasi Sentral Pengolahan Pos PT.Pos Indonesia Bandung



Gambar 1.2 Struktur Organisasi SPPos Bandung

Sumber : Kantor SPPos Bandung

1.2 Latar Belakang Penelitian

Pada zaman sekarang ini dimana semua perkembangan dituntut untuk bergerak lebih cepat. Sebuah perusahaan harus memiliki *competitive advantage* atau daya saing agar sebuah perusahaan dapat bertahan dari kompetisi yang semakin keras. Keunggulan kompetitif yang harus dimiliki oleh sebuah organisasi atau perusahaan salah satunya adalah manusia atau karyawan (SDM). Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset perusahaan yang sangat penting yang akan menentukan kinerja suatu perusahaan.

“ Kinerja adalah hasil dari pekerjaan yang berkaitan dengan tujuan organisasi seperti kualitas efisiensi dan kriteria lain dari efektivitas” (Gibson Ivancevich, Donnelly dan Konopaske 2012:374). PT Pos Indonesia dewasa ini banyak menghadapi para pesaing bisnisnya dalam hal pelayanan jasa pengiriman surat dan paket. PT. Pos Indonesia diuntut agar memiliki kinerja perusahaan yang lebih unggul dari pada pesaingnya. Dalam hal pengolahan paket dan surat yang masuk PT Pos Indonesia harus lebih cepat, cermat, tepat dan terjangkau dari segi harga agar tidak kalah saing dengan para pesaing nya. Menurut Benardin dan Russel dalam Kaswan (2016 : 7) adapun aspek penilaian area kompetitif dari kinerja karyawan yaitu Kuantitas, kualitas, Ketepatan Waktu, Efektivitas dan biaya, Kebutuhan untuk supervisi, Dampak Interpersonal/ Koneksi. Berikut merupakan data yang dapat menggambarkan kinerja karyawan SPPos Bandung, diantaranya yaitu :

a. Kuantitas

Data yang menggambarkan mengenai kuantitas, yaitu ada data produksi Kiriman Paket maupun Surat yang ada di kantor SPPos Bandung selama kurun waktu 2015-2016.

Tabel 1.1 DATA PRODUKSI KIRIMAN SPPOS BANDUNG 2015-2016

NO	Bagian	2015		2016	
		Penerimaan (incoming)	Pengiriman (outgoing)	Penerima (incoming)	Pengiriman (outgoing)
1	Surat	63.036,033	54.192.837	45.080.443	24.958.702
2	Paket	1.024.099	1.006.522	811,650	716.220
3	Standar (surat dengan perangko)	17.188.377	17.179.516	13.373.330	14.583.085
4	Kiriman Luar Negeri	1.809.198	1.811.227	999.010	912,815

Sumber : Kantor SPPOS Bandung

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa SPPos mengalami penurunan Jumlah Produksi kiriman surat dan paket dari tahun 2015 ke 2016 baik dalam hal penerimaan (*incoming*) adalah surat dan paket yang diterima di SPPos Bandung yang berasal dari kantor Pos seluruh Indonesia, dan di proses di SPPos Bandung untuk di distribusikan ke 13 *Delivery Center* (DC) masing- masing. Sedangkan pengiriman (*outgoing*) adalah surat maupun paket yang berasal dari agen pos maupun kantor pos cabang yang ada di wilayah Bandung dikolektifkan di SPPos Bandung untuk dikirim ke kantor pos seluruh Indonesia.

Menurut Dodi Kusmayadi selaku kepala kantor SPPos Bandung salah satu penyebabnya penurunan tersebut terjadi oleh proses pengolahan yang terbilang terlalu lama dan tidak sesuai dengan waktu kirim yang dijanjikan. Hal ini terjadi dikarenakan sebelum adanya *technology* mesin *Betconfire* dan *Rullerconfire*, kegiatan operasional di SPPos Bandung ini terbilang masih manual dan mengandal faktor SDMnya. Faktor seperti inilah yang menghambat pekerjaan para karyawannya.

Tabel 1. 2 Data Keseluruhan Karyawan SPPos Bandung 2017

No	Jenis	Jumlah
1.	Laki-Laki	108 Karyawan
2	Wanita	17 Karyawan
Total		125 Karyawan

Sumber : Kantor SPPos Bandung

Mayoritas pekerja laki-laki dikarenakan dalam setiap proses pekerjaannya cukup berat, sehingga tenaga laki-laki lebih di butuhkan ketimbang pekerja perempuan.

b. Kualitas & Ketepatan Waktu

Tabel 1.3 Data Konsumen yang melakukan pengaduan Tahun 2015

BULAN	Jumlah Pengaduan yang diterima	Jumlah Pengaduan yang sudah Selesai	Jumlah Pengaduan yang masih terbuka	Status Penyelesaian / Closing									
				Kurang 1 Hari		1 Hari		2 Hari		3 Hari		4 Hari / Lebih	
				Jml	%	Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%
Januari	148	148	0	24	16,21%	12	8,11%	15	10,13%	6	4,05%	91	61,48%
Februari	152	152	0	18	11,84%	21	13,81%	11	7,24%	11	7,24%	91	63,70%
Maret	157	157	0	24	15,28%	18	11,46%	21	13,37%	12	7,64%	82	52,22%
April	124	124	0	16	12,90%	4	3,23%	9	7,26%	16	12,90%	79	63,70%
Mei	169	169	0	34	20,11%	23	13,60%	12	7,10%	11	6,51%	89	52,66%
Juni	263	263	0	42	15,96%	21	7,98%	27	10,26%	17	6,46%	156	59,31%
Juli	336	336	0	40	11,90%	23	6,85%	22	6,55%	21	6,25%	230	68,45%
Agustus	237	237	0	30	12,65%	15	6,33%	12	5,06%	16	6,75%	164	69,19%
September	268	268	0	45	16,79%	17	6,34%	17	6,34%	11	4,10%	178	66,41%
Oktober	216	216	0	38	17,59%	28	12,96%	23	10,64%	21	9,72%	106	49,07%
November	195	195	0	30	15,38%	25	12,82%	23	11,79%	10	5,13%	107	54,87%
Desember	314	314	0	36	11,46%	22	7,01%	27	8,60%	18	5,73%	211	67,19%

Dari tabel jumlah pengaduan konsumen ke *Costumer Service* SPPos Bandung selama tahun 2015, dari bulan ke bulan mengalami peningkatan jumlah pengaduan, ini menandakan bahwa ada sesuatu yang terjadi di SPPos Bandung. Jenis pengaduan tersebut bermacam-macam contohnya seperti, kerusakan pada paket atau surat, kehilangan, dan yang paling umum adalah menanyakan sudah sampai mana proses surat dan paket pelanggan. Dalam hal penyelesaian masalah-masalah diatas SPPos memiliki beberapa jangka waktu yakni 1 Hari, 2 Hari, 3 Hari dan 4 Hari atau lebih. Pada tabel Status Penyelesaian / *Closing* maksimal 4 hari atau lebih jumlahnya paling banyak diantara Status Penyelesaian / *Closing* lainnya. Ini juga menandakan bahwa kinerja SPPos belum maksimal dalam hal memberikan pelayanan kepada para konsumennya.

c. Efektivitas Biaya

Untuk menunjang kegiatan oprasional dan meningkatkan kinerja SDM serta meminimalisir masalah- masalah diatas yang ada di SPPos Bandung dan juga terkait perkembangan zaman yang semakin canggih SPPos berinovasi dalam hal peralatan yang menunjang kinerja oprasional yakni alat bernama *Betconfire* dan *Ruller Confire*, dimana alat tersebut berfungsi sebagai pemindahan paket dari awal datang sampai paket tersebut di pisahkan berdasarkan *Delivery Center* (DC) nya masing-masing. Alat tersebut baru diterapkan awal bulan Agustus 2016. Dalam hal ini Dodi Kusmayadi selaku kepala kantor SPPos Bandung mengatakan 2 alat tersebut merupakan hasil inovasi dari tim SPPos Bandung guna meningkatkan kegiatan operasional proses pengolahan paket dan surat yang masuk.

Dalam masa penerapan dibutuhkan proses untuk mengoprasikan alat-alat tersebut, karena merubah kebiasaan yang lama menjadi kebiasaan yang baru tidaklah mudah, dalam artian karyawan masih perlu beradaptasi dengan cara kerja yang lebih modern dan meninggalkan cara tradisional yang selama ini mereka telah terapkan dan karyawan membutuhkan pengetahuan baru mengenai teknologi yang baru di terapkan ini. Alat ini terbilang cukup efektif karena dalam 1 proses hanya cukup dikerjakan oleh 2-3 orang saja dalam hal pengerjaannya maupun pengoprasiaannya. Hal ini dapat mengefisiensi biaya pengeluaran bagi perusahaan.



Gambar 1. 3 Mesin *Betconfire*

Sumber : SPPos Bandung

Gambar tersebut merupakan gambar mesin *Betconfire* yang berfungsi untuk memindahkan kantong-kantong besar berisi paket maupun surat ke proses selanjutnya. Panjang dari mesin tersebut sekitar kurang lebih 53 meter. Sebelum adanya mesin tersebut para karyawan memindahkan kantong-kantong besar tersebut secara manual dan pada proses ini memerlukan setidaknya 5-6 orang pegawai, namun ketika sudah memakai mesin ini pada proses pendistribusian barang hanya cukup dikerjakan 2-3 orang saja. Dengan menggunakan alat ini lebih mengefisienkan sumberdaya yang ada.

Tuntutan perubahan secara tidak langsung memaksa setiap organisasi untuk meninggalkan paradigma *resource-based competitiveness*, dan mulai untuk mempergunakan paradigma *knowledge-based competitiveness* yaitu meninggalkan kebiasaan yang berpusat pada keunggulan sumber daya dan lokasi menuju kebiasaan baru berupa pengelolaan ilmu pengetahuan dan teknologi sebagai sumberdaya pengetahuan. Fenomena inilah yang membuat konsep *Knowledge Management* (Manajemen Pengetahuan) ramai diperbincangkan. Pengetahuan dinilai dapat menjadi senjata yang penting dalam mencapai dan mempertahankan *competitive advantage* suatu organisasi. Penciptaan pengetahuan pada suatu organisasi tidak dapat dilakukan

secara instan, namun dibutuhkan proses dan faktor pemberdaya manajemen pengetahuan untuk mewujudkannya.

Tahapan untuk menciptakan pengetahuan pada organisasi dalam konteks penerapan KM terdiri dari empat tahapan, dimana dimulai dari inisiasi unsur-unsur *enablers* (pemberdaya) manajemen pengetahuan, selanjutnya faktor *enablers* ini akan menjadi pemicu terjadinya *organizational knowledge creating process*, yang kemudian menghasilkan kreativitas organisasi, yang pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja organisasi (Lee & Choi 2003). *Knowledge Management Enablers* adalah mekanisme untuk membangun berbagi dan melindungi pengetahuan didalam organisasi dan bertindak sebagai stimulus untuk proses penciptaan pengetahuan (Silvanita dan CL tan 2015 : 4). KM *enablers* sangatlah dibutuhkan didalam suatu organisasi guna mewujudkan manajemen pengetahuan yang baik didalam suatu organisasi.

PT Pos Indonesia sebagai organisasi juga tidak dapat terlepas dari dampak perubahan zaman. PT Pos Indonesia adalah organisasi yang berperan sebagai pelopor perusahaan penyedia jasa pengiriman surat dan paket di Indonesia yang mampu menjangkau seluruh daerah baik Dalam Negeri maupun luar Negeri. Melihat peran strategis yang dijalankan oleh PT Pos Indonesia, sudah menjadi syarat mutlak bahwa PT Pos Indonesia sebagai organisasi harus terus berubah, berkreasi dan berinovasi dalam menjalankan peran yang diembannya agar mampu bersaing dan bertahan dalam menghadapi para pesaingnya seperti JNE, TIKI dan JNT.

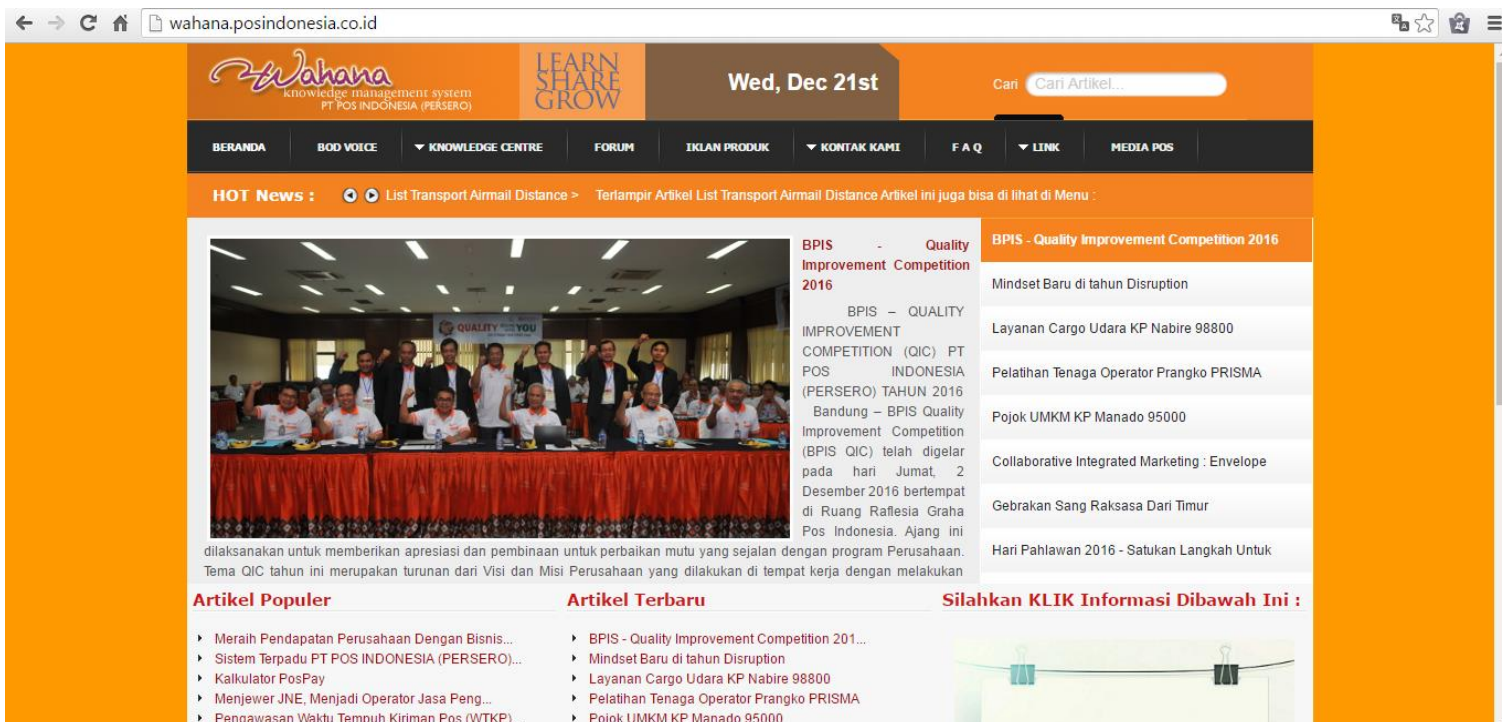
PT Pos Indonesia memiliki Portal WAHANA sebagai pendukung pelaksanaan *Knowledge Management*. Portal WAHANA ini mulai digunakan PT Pos Indonesia (persero) pada awal bulan Desember 2011. Sejak saat itulah media internal yang bersifat konvensional mulai dikurangi. Portal WAHANA ini merupakan wahana untuk menyimpan dan mengalirkan pengetahuan di perusahaan. Portal Wahana akan menjembatani para karyawan Pos untuk berbagi pengetahuan, menyebarkan pengetahuan, serta memudahkan para karyawan PT Pos Indonesia untuk mencari pengetahuan, kemudian menggunakan pengetahuan tersebut untuk belajar, bekerja dan melakukan inovasi.

**Tabel 1.4 Hasil Kuesioner Evaluasi Pengetahuan Karyawan
Terhadap Portal WAHANA 2017**

NO	Karakteristik Responden	Frekuensi	Prosen
1	Tidak Mengetahui	16	16,85
2	Mengetahui	77	83,15
	Jumlah	92	100,00

Sumber : *Divisi Knowledge Management PT.Pos Indonesia*

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa sebesar 83,15 % atau 66 responden menyatakan mengetahui tentang konten-konten yang ada dalam Portal WAHANA sedangkan 16,85% atau 16 orang menyatakan tidak tahu. Mengingat jumlah terbesar menyatakan mengetahui, maka dari keterangan tersebut dapat dikatakan bahwa divisi pelatihan dan pengembangan cukup berhasil dan memanfaatkan Portal WAHANA dalam menyampaikan Informasi ke lingkungan internalnya. Terbukti dengan adanya media tersebut karyawan dapat mengetahui informasi mengenai PT Pos Indonesia persero setelah mengakses media tersebut.



Gambar 1. 4 Portal WAHAN Pos Indonesia

Sumber : *Divisi Knowledge Management PT Pos Indonesia Persero.*

Gambar tersebut merupakan tampilan dari portal Wahana. Fitur utama yang ada dalam portal Wahana yang dapat dimanfaatkan oleh karyawan adalah *knowledge center*, yaitu wahana untuk menghimpun pengetahuan explicit dari karyawan. *knowledge center* dibagi kedalam beberapa kategori yaitu :

1. *Ask expert* yaitu informasi para ahli di bidangnya atau penanggung jawab bidang-bidang tertentu untuk pemberian bantuan jika mengalami permasalahan. Para ahli tersebut bisa dihubungi secara pribadi (Japri).
2. *Best Practice*, artikel ini berupa pengalaman dalam bekerja yang dapat dijadikan pembelajar bagi insan pos. pengalaman dapat berupa *success story*, *problem solving*, *trouble shooting* atau *lesson learned*. Artikel ini dihimpun dalam menu *knowledge center > Best practice*. Jadi artikel ini merupakan hal yang sudah dipraktekkan atau diimplementasi.
3. Peraturan perusahaan, yaitu wahana untuk menghimpun peraturan-peraturan perusahaan.
4. *E-book*. Bagian ini memuat buku elektronik dan refrensi buku-buku yang dapat dimanfaatkan untuk menambah pengetahuan untuk menyelesaikan pekerjaan sehari-hari.
5. Forum Diskusi yaitu forum untuk melakukan diskusi sesama insan pos.

Di dalam perusahaan, *Knowledge Management* sangatlah dibutuhkan untuk membangun, memperbaiki, memperluas serta meningkatkan kapabilitas perusahaan. memang terbukti dapat meningkatkan hasil kinerja karyawan pada perusahaan dan membantu untuk meningkatkan kinerja perusahaan secara berkelanjutan. Pada penelitian ini berfokus kepada 2 faktor *enablers* yaitu *Structure* dan *Information Technology*. Maka dari itu peneliti ingin mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan *Knowledge Management Enablers* terhadap Kinerja Karyawan di Sentral Pengolahan Pos PT.Pos Indonesia Bandung.**

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian di atas maka perumusan masalah terhadap penelitian ini adalah :

1. Bagaimana penerapan *knowledge management enablers* pada kantor Sentral Pengelolaan Pos (SPPos Bandung)?
2. Bagaimana kinerja Karyawan pada perusahaan kantor Sentral Pengelolaan Pos (SPPos Bandung)?
3. Bagaimana pengaruh penerapan *knowledge management enablers* terhadap kinerja Karyawan pada kantor Sentral Pengelolaan Pos (SPPos Bandung) ?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah :

1. Untuk mengetahui penerapan *knowledge management enablers* pada kantor Sentral Pengelolaan Pos (SPPos Bandung).
2. Untuk mengetahui kinerja karyawan pada kantor Sentral Pengelolaan Pos (SPPos Bandung).
3. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *knowledge management enablers* terhadap kinerja karyawan pada kantor Sentral Pengelolaan Pos (SPPos Bandung).

1.5 Kegunaan

Kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini antara lain :

1.5.1 Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen.

1.5.2 Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT Pos Indonesia (Persero) untuk mengambil kebijakan-kebijakan dalam meningkatkan kinerja Karyawan PT Pos Indonesia SPPos Bandung.

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September 2017 sampai dengan Januari 2018, penelitian ini dilakukan di SPPos Bandung PT Pos Indonesia yang berlokasi di JL. Soekarno Hata No 558 Sekejati, Buah Batu Kota Bandung Jawa Barat.

1.7 Sistematis Penulisan

Dalam penelitian, sistematis penulisan bertujuan untuk memberi gambaran umum mengenai penelitian yang terdiri dari lima bab sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dari penelitian, kegunaan penelitian, waktu dan pelaksanaan penelitian dan sistematis penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka Dan Lingkup Penelitian

Bab ini berisi tentang menguraikan landasan-landasan teori yang menjadi dasar pemikiran yang terkait dengan penelitian, variabel penelitian, kerangka penelitian, hipotesis penelitian, dan ruang lingkup penelitian.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini berisikan tentang jenis penelitian, operasional variabel, tahapan penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisa data.

BAB IV Analisis Pembahasan

Bab ini berisi tentang mengenai pengumpulan data, karakteristik responden, pengujian validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif, pengujian asumsi klasik, anaisis data, pengujian hipotesis, analisis hasil pengolahan data dan pembahasan

BAB V Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi tentang mengenai kesimpulan dari penelitian dan saran yang dapat di implementasikan bagi perusahaan.

