

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Umum PT. Pos Indonesia (Persero)

Pos Indonesia merupakan sebuah badan usaha milik negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang pengiriman dan logistik. Pos Indonesia tidak hanya melayani jasa pos dan kurir, tetapi juga jasa keuangan. Berdasarkan pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995 yang berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia, maka Pos Indonesia yang awalnya berupa perusahaan umum kini berubah menjadi sebuah perusahaan perseroan terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia (Sumber: <https://eppid.kominfo.go.id> diakses pada tanggal 21 Oktober 2018). Oleh karena itu saham Pos Indonesia sepenuhnya dimiliki oleh pemerintah Indonesia. Berikut adalah sejarah dari PT. Pos Indonesia (Persero):

TABEL 1.1
SEJARAH PT. POS INDONESIA (PERSERO)

Tahun	Keterangan
1746	Kantor pos pertama didirikan oleh Gubernur Jenderal G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 di Jakarta
1875	Dinas pos disatukan dengan dinas telegraf dengan status jawatan dengan nama POSTEN TELEGRAFDIENST.
1877	Sejak pemerintahan kolonial dinas pos pemerintahan Belanda sudah berhubungan dalam pengiriman surat dan barang secara internasional, sehingga tercatat sebagai anggota Union Postale Universelle (UPU).
1945	Pada saat pendudukan Jepang di Indonesia, jawatan POSTEN TELEGRAFDIENST (PTT) dikuasai oleh militer Jepang, 27 September 1945 Angkatan Muda PTT mengambil alih kekuasaan PTT dan secara resmi berubah menjadi Jawatan PTT Republik Indonesia. Peristiwa tersebut diperingati menjadi hari bakti PTT atau hari bakti POSTEL.

Bersambung

Sambungan Tabel 1.1

1965	Jawatan PTT Republik Indonesia berganti menjadi Perusahaan Negara dan Giro (PN Pos dan Giro) pada tahun 1965.
1978	Pada tahun 1978 berubah menjadi Perusahaan Umum Pos dan Giro sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giropos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri.
1995	Selama 17 tahun berstatus Perusahaan Umum, pada tanggal 20 Juni 1995 berubah menjadi perseroan terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero).

Sumber : <http://www.posindonesia.co.id>

1.1.2 Bidang Usaha PT. Pos Indonesia (Persero)

Pos Indonesia merupakan sebuah badan usaha milik negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang jasa kurir, logistik, dan transaksi keuangan. Pos Indonesia memiliki jaringan yang berdedikasi, sistem distribusi yang handal, layanan yang prima, kecepatan, ketepatan, serta harga yang kompetitif. Dalam rangka mengembangkan bisnis ritel, Pos Indonesia melakukan inovasi berupa pembangunan *post shop* yang diimplementasikan untuk merubah *image* kantor pos konvensional menjadi kantor pos modern dengan pola layanan *one stop shopping*, yaitu *Postal Services* berupa layanan pengiriman surat, paket, jasa keuangan, penjualan Postal items (meterai, prangko, produk filateli dan lain-lain) dan layanan *Online Shopping*.

1.1.3 Logo Perusahaan

PT. Pos Indonesia (Persero) memiliki logo perusahaan yang menjadi pembeda antara BUMN satu dengan lainnya, logo PT. Pos Indonesia (Persero) bisa dilihat pada gambar berikut :



Gambar 1.1 Logo PT. Pos Indonesia

Sumber: <http://www.posindonesia.co.id>

Makna Logo Perusahaan adalah sebagai berikut :

a. Merpati Pos

Di dalam logo Pos Indonesia, kita mendapati seekor merpati pos yang seolah-olah sedang terbang mengelilingi dunia dengan kecepatan tinggi. Ukuran merpati yang lebih besar daripada bola dunia melambangkan bahwa Pos Indonesia diharapkan dapat menguasai usaha dalam bidang pengiriman dan logistik di dunia internasional.

b. Warna dasar jingga

Warna dasar jingga yang terdapat di gambar merpati dan bola dunia menunjukkan bahwa Pos Indonesia itu penting.

c. Tulisan POS INDONESIA

Tulisan Pos Indonesia berada di bawah gambar merpati yang sedang mengelilingi dunia karena dengan logo ini Pos Indonesia ingin menunjukkan bahwa Pos Indonesia lebih mengutamakan profesionalitas dalam pelayanan untuk pelanggannya.

1.1.4 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

“Menjadi raksasa logistik dari timur”

b. Misi

- 1) Berperan penting sebagai aset yang berguna bagi bangsa dan negara
- 2) Menciptakan tempat berkarya yang menyenangkan guna berkontribusi secara maksimal
- 3) Menyediakan layanan prima yang menjadi pilihan pertama bagi para pelanggan
- 4) Senantiasa berjuang untuk memberi yang lebih baik bagi stakeholders utama.

1.1.5 Lokasi Perusahaan

Objek penelitian tugas akhir yang diteliti oleh penulis adalah PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung yang beralamat lengkap sebagai berikut:

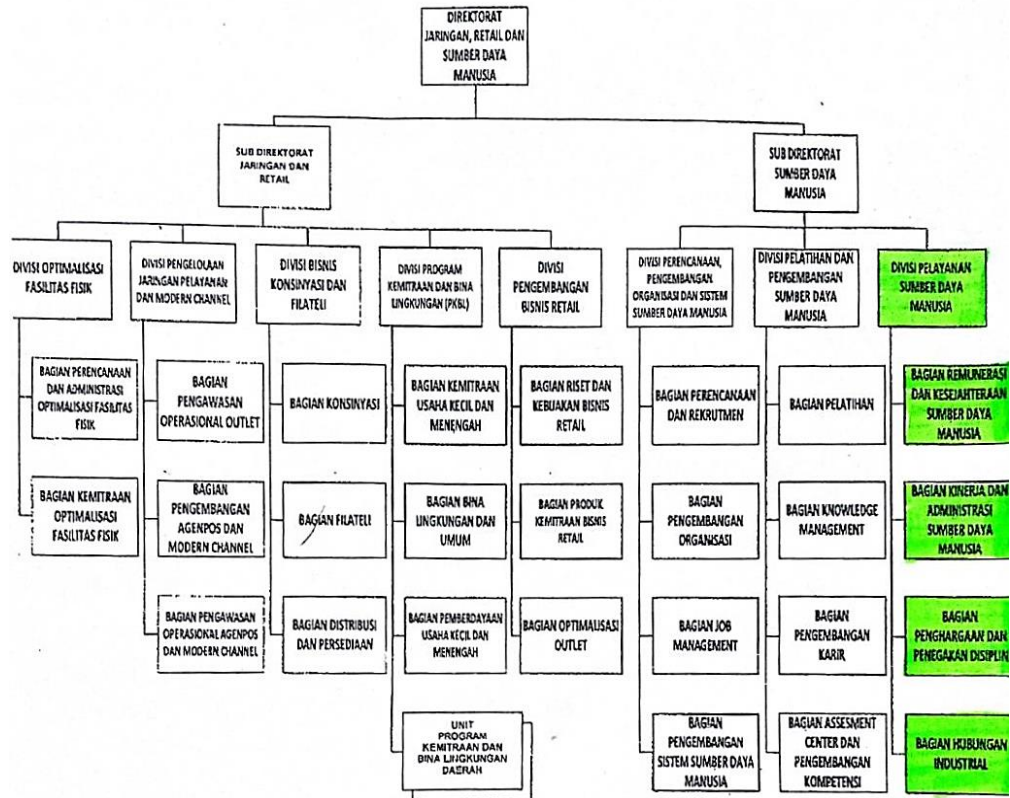
TABEL 1.2
DATA UMUM PERUSAHAAN

Nama Perusahaan	PT. Pos Indonesia (PERSERO) Bandung
Alamat	Jl. Cilaki No. 73 Bandung
Telepon	(022) 4206339
Fax	(022) 4267744

1.1.6 Struktur Organisasi

a. Struktur Organisasi Direktorat Jaringan, Retail dan SDM

Berikut adalah struktur organisasi Direktorat Jaringan, Retail dan SDM PT. Pos Indonesia:



Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Pesero) Bandung

Sumber: Data Internal Perusahaan

b. Uraian Tugas Divisi Pelayanan SDM

PT. Pos Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa kurir, logistik, dan transaksi keuangan, dimana para karyawan yang bekerja di dalam perusahaan tersebut memiliki *job desk* masing-masing.

Berikut adalah job desk dari divisi pelayanan sumber daya manusia PT. Pos Indonesia :

1) Bagian Remunerasi dan Kesejahteraan Sumber Daya Manusia

Tugas pokok bagian Remunerasi dan Kesejahteraan Sumber Daya Manusia melaksanakan aktivitas :

- a) Mengelola sistem remunerasi (kompensasi dan *benefit*).
- b) Menyusun dan merencanakan jaminan pengobatan/ kesehatan karyawan/ pensiunan dan keluarganya.
- c) Mengelola pelaksanaan pembayaran penggajian dan *benefit* lainnya (uang cuti tahunan, cuti besar, sumbangan pendidikan bantuan perumahan, uang pemutusan hubungan kerja, dan lainnya), serta administrasinya.
- d) Mengelola pelaksanaan pembayaran tunjangan pangan, tunjangan perbaikan penghasilan pensiun, tunjangan duka pensiun, dan administrasinya.
- e) Mengelola kebijakan program asuransi untuk kesejahteraan karyawan.
- f) Melakukan validasi dan verifikasi pengelolaan remunerasi, asuransi dan jaminan hari tua di regional
- g) Melakukan pemotongan atas hak karyawan/pensiun untuk penyelesaian piutang karyawan dan pensiunan.

2) Bagian Kinerja dan Administrasi Sumber Daya Manusia

Tugas pokok bagian Kinerja dan Administrasi Sumber Daya Manusia melaksanakan aktivitas:

- a) Mengelola administrasi pengangkatan menjadi calon karyawan/ karyawan meliputi antara lain; pembuatan surat keputusan pengangkatan menjadi calon karyawan/ karyawan perusahaan, pengambilan janji menjadi karyawan.

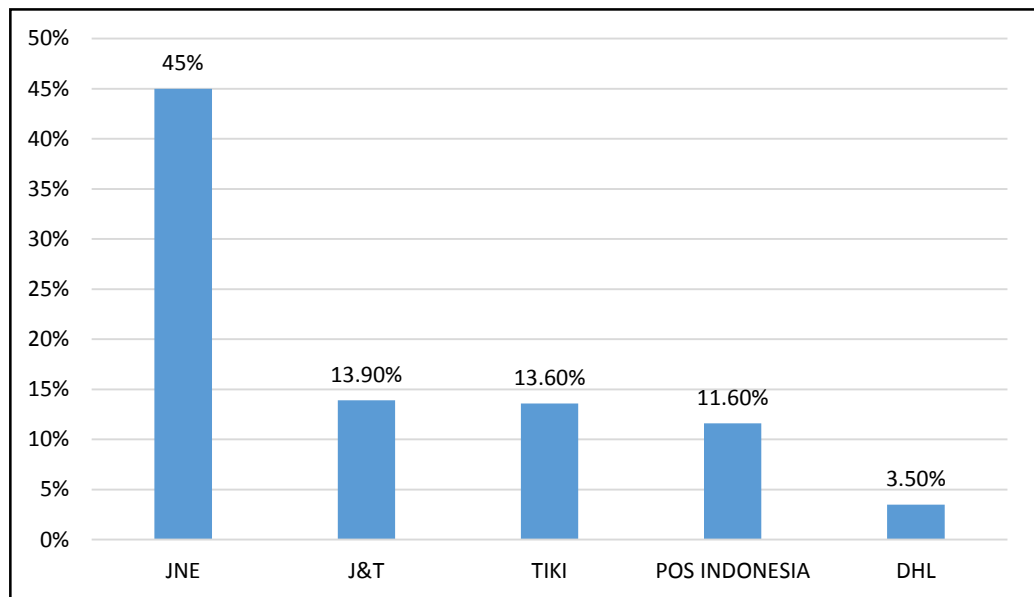
- b) Menyusun dan mengusulkan kenaikan gaji, kenaikan *grade*, sepesasi/ pemutusan hubungan kerja kecuali PHK karena hukuman disiplin atau kesalahan berat.
 - c) Mengelola administrasi kenaikan gaji, kenaikan *grade*, pemutusan hubungan kerja dan pensiun.
 - d) Mengelola *Performance Management System* (PMS) /kinerja individu karyawan dan unit.
 - e) Mengelola pelaksanaan cuti karyawan dan pengadministrasiannya.
 - f) Mengelola administrasi karyawan dari mulai bekerja hingga pemutusan hubungan kerja pensiun.
 - g) Mengelola dan mengevaluasi pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) Sumber Daya Manusia, serta menyusun petunjuk pelaksanaannya.
 - h) Menyiapkan jumlah data karyawan untuk pelaporan yang diperlukan perusahaan.
 - i) Melakukan validasi dan verifikasi pengelolaan administrasi karyawan, SIM-SDM, Regional dan UPT.
 - j) Mengelola penyampaian laporan harta kekayaan penyelenggara negara oleh wajib lapor di lingkungan perusahaan kepada komisi pemberantasan korupsi.
- 3) Bagian Penghargaan dan Penegakan Disiplin
- Tugas pokok bagian Penghargaan dan Penegakan Disiplin melaksanakan aktivitas :
- a) Menyusun dan mengusulkan, serta mengelola penghargaan karyawan dan unit kerja.
 - b) Mengelola penghargaan karyawan mulai dari usulan, proses penilaian, seleksi hingga penetapan serta pengadministrasiannya.
 - c) Mengimplementasikan berbagai penghargaan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, kementerian maupun lembaga lainnya.
 - d) Mengelola implementasi dan administrasi manajemen disiplin karyawan, hukuman disiplin/ jabatan sesuai dengan ketentuan perusahaan yang berlaku.

- e) Menyusun dan mengusulkan PHK karena hukuman disiplin atau kesalahan berat.
 - f) Mengelola penetapan tuntutan ganti rugi atas kerugian perusahaan serta administrasinya.
 - g) Melakukan validasi dan verifikasi pengelolaan penghargaan dan manajemen disiplin karyawan/ hukuman disiplin/ jabatan di regional dan UPT.
- 4) Bagian Hubungan Industrial
- Tugas pokok bagian Hubungan Industrial melaksanakan aktivitas:
- a) Mengelola hubungan ketenagakerjaan, dan hubungan kemitraan antara perusahaan dengan serikat pekerja.
 - b) Menyusun perjanjian kerja bersama.
 - c) Melaksanakan proses perundingan perjanjian kerja bersama mulai dari persiapan perundingan hingga pasca perundingan.
 - d) Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan LKS Bipartit korporat dan melakukan *monitoring* bipartite regional dan unit kerja.
 - e) Menangani perselisihan hubungan industrial baik secara perselisihan hak, perselisihan kepentingan maupun perselisihan PHK secara bipartite, maupun mediasi/ rekonsiliasi/ arbitrasip peradilan hubungan industrial (PHI).
 - f) Memelihara administrasi data dan laporan masalah hubungan industrial perusahaan.
 - g) Mengidentifikasi, mengevaluasi dan memberi masukan pemecahan masalah operasional berdasarkan hasil rekomendasi Lembaga Kerja Sama (LKS) Bipartit.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Persaingan di dunia kerja pada era globalisasi saat ini semakin ketat dan kompetitif. Hal ini mengharuskan setiap karyawan di dalam suatu perusahaan BUMN maupun swasta untuk terus meningkatkan kualitas dan keterampilannya agar dapat berkontribusi secara maksimal bagi perusahaan. Di Indonesia terdapat banyak perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistik antara lain JNE, TIKI dan Pos Indonesia. Frontier Consulting Group

mengadakan survei untuk mengetahui jasa kurir terbaik di Indonesia pada, hasil riset yang diperoleh adalah sebagai berikut:



Gambar 1.3 Top Brand Kategori Jasa Kurir 2018

Sumber: <http://www.topbrand-award.com>

Berdasarkan gambar 1.3, dapat dilihat bahwa Pos Indonesia masih kurang dapat bersaing dengan kompetitor lainnya. Pos Indonesia yang merupakan satu-satunya perusahaan BUMN harus mulai berbenah agar dapat bersaing dengan kompetitor pengiriman surat dan paket yang berasal dari pihak swasta. Oleh karena itu Pos Indonesia harus mempunyai pengelolaan manajemen sumber daya manusia yang baik dan berkualitas agar tercipta sumber daya manusia yang profesional. Pengelolaan sumber daya manusia bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan bagi setia perusahaan. Hal ini dikarenakan setiap sumber daya manusia memiliki tingkat pengetahuan yang berbeda-beda. Pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan dapat memudahkan untuk mengembangkan perusahaan (Priansa 2017:192). Oleh karena itu perusahaan perlu mengadakan program pelatihan. Noe dalam Kasmir (2016:126) menyebutkan bahwa *training refers to a planned effort by a company to facilitate the learning of jobrelated knowledge, skill and behavior by employees*. Dari pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa perusahaan sudah memfasilitasi karyawan berupa pelatihan untuk mempelajari pengetahuan yang berhubungan dengan pekerjaan yang mereka jalani. Dengan demikian diharapkan bahwa

adanya program pelatihan dapat menambah pengetahuan karyawan guna meningkatkan kinerja perusahaan serta membantu perusahaan agar dapat bersaing dengan kompetitor. Adapun tujuan utama dari program pelatihan dan pengembangan karyawan menurut Simamora dalam Suwatno & Priansa (2014: 124) sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kualitas dan kuantitas produktivitas
- b. Mengurangi waktu belajar yang diperlukan karyawan untuk mencapai standar-standar kinerja yang dapat diterima
- c. Menciptakan sikap, loyalitas dan kerjasama yang lebih menguntungkan
- d. Memenuhi persyaratan-persyaratan perencanaan sumber daya manusia
- e. Mengurangi jumlah dan biaya kecelakaan kerja
- f. Membantu karyawan dalam peningkatan dan pengembangan pribadi mereka

Berdasarkan teori tersebut, maka untuk meningkatkan kualitas karyawan didalam suatu perusahaan dapat dilakukan dengan memberikan suatu program pelatihan sehingga dapat meningkatkan kinerja di dalam perusahaan tersebut. PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung melaksanakan berbagai macam pelatihan yang diharapkan dapat mempengaruhi kinerja perusahaan di masa yang mendatang.

Pada tahun 2015, Divisi Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung mengadakan program pelatihan bagi karyawan pada divisi tersebut. Program pelatihan yang diadakan adalah :

TABEL 1.3
PROGRAM PELATIHAN PADA DIVISI PELAYANAN SDM
PT. POS INDONESIA (PERSERO) BANDUNG TAHUN 2015

No.	Nama Pelatihan	Tanggal	Peserta Divisi	Total Peserta
1	Workshop Ketenagakerjaan Pemutusan Hubungan Kerja	23 Januari 2015	1	25
2	Workshop Ketenagakerjaan Implementasi Kebijakan Pengupahan dan Menyongsong Berlakunya Jaminan Sosial Tenaga Kerja	19 Maret 2015	5	35
3	Seminar Nasional Era Baru Jaminan Kesehatan Karyawan	25 - 26 Maret 2015	1	25

Pada tahun 2016, program pelatihan pada Divisi Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung bertambah menjadi sebagai berikut :

TABEL 1.4
PROGRAM PELATIHAN PADA DIVISI PELAYANAN SDM
PT. POS INDONESIA (PERSERO) BANDUNG TAHUN 2016

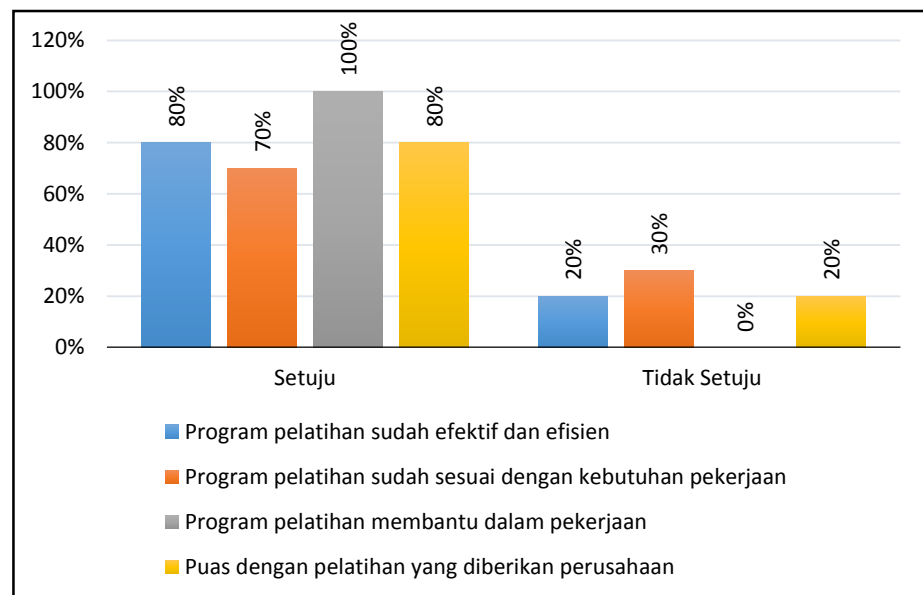
No.	Nama Pelatihan	Tanggal	Peserta Divisi	Total Peserta
1	Pelatihan Impassing Uang Pensiun Pensiunan Pos	7 - 8 Januari 2016	3	18
2	Pelatihan BPJS	11 - 12 Januari 2016	3	26
3	Pelatihan Perpajakan Pph OP dan Pemeriksaan Pajak Terbaru	7 - 8 Januari 2016	2	26
4	Pelatihan VBA & Macros For Ms Excel dan Advanced Powerpoint	9 - 12 Mei 2016	2	18
5	Workshop dan Asistensi Pemeriksaan Pajak tahun 2015	8 - 9 September 2016	4	35
6	Pelatihan SSC	22 - 23 September 2016	6	50
7	Workshop Sistem Penggajian	6 Oktober 2016	2	16

Namun pada tahun 2017, jumlah program pelatihan berkurang menjadi sebagai berikut :

TABEL 1.5
PROGRAM PELATIHAN PADA DIVISI PELAYANAN SDM
PT. POS INDONESIA (PERSERO) BANDUNG TAHUN 2017

No.	Nama Pelatihan	Tanggal	Peserta Divisi	Total Peserta
1	Menjamin Rasa Keadilan	21 Maret 2017	4	18
2	Pelatihan Aplikasi SMKI dan SMKU	21 - 22 Agustus 2017	15	50

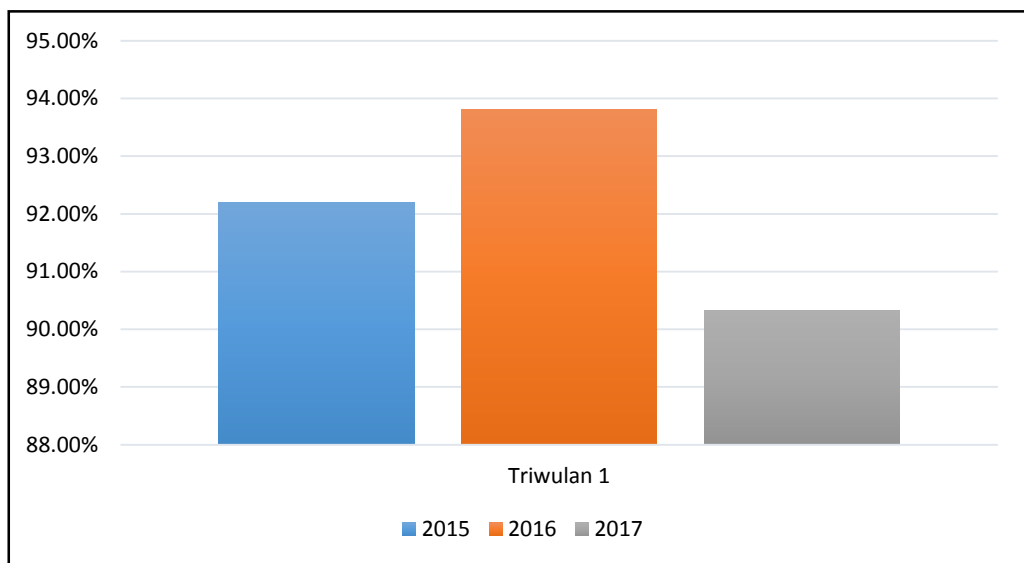
Berdasarkan tabel 1.5, terdapat pengurangan jumlah program pelatihan yang dilaksanakan divisi pelayanan SDM PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung dari yang awalnya berjumlah 7 program pelatihan pada tahun 2016 menjadi 2 program pelatihan pada tahun 2017. Untuk melengkapi informasi terkait dengan pengurangan jumlah pelatihan, maka peneliti melakukan wawancara tidak terstruktur dengan Ibu Yelli dari divisi pelayanan SDM. Berdasarkan hasil wawancara tidak terstruktur tersebut dijelaskan bahwa adanya pengurangan program pelatihan dikarenakan tidak adanya target jumlah pelatihan dari perusahaan melainkan pelatihan diadakan sesuai dengan permintaan karyawan. Untuk melengkapi hasil wawancara tersebut, penulis menyebarkan kuesioner awal kepada 10 karyawan PT. POS INDONESIA pada divisi pelayanan SDM. Hal ini bertujuan untuk menunjang hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Yelli. Berdasarkan hasil dari kuesioner awal, maka terdapat 8 orang setuju dan 2 orang tidak setuju jika program pelatihan sudah efektif dan efisien, 7 orang setuju dan 3 orang tidak setuju jika program pelatihan sudah sesuai dengan kebutuhan pekerjaan, 8 orang setuju dan 2 orang tidak setuju jika puas dengan pelatihan yang diberikan perusahaan serta 10 orang setuju jika program pelatihan membantu dalam pekerjaan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:



**Gambar 1.4 Hasil Pre Study Pada Divisi Pelayanan SDM
PT. Pos Indonesia Bandung**

Sumber : Olahan Penulis

Berdasarkan pada gambar 1.4 maka dapat disimpulkan bahwa program pelatihan dapat membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Menurut Kasmir (2016:204) terdapat sembilan komponen yang mempengaruhi penilaian kinerja yang umum diberikan perusahaan. Absensi merupakan salah satu dari sembilan komponen tersebut yang dapat berpengaruh terhadap penilaian kinerja karyawan. Berikut adalah data kehadiran karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung :



Gambar 1.5 Data Kehadiran Karyawan Divisi Pelayanan SDM PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung

Sumber: Divisi Pelayanan SDM PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung

Berdasarkan gambar 1.5 diatas dapat diketahui bahwa tingkat kehadiran karyawan pada triwulan 1 pada tahun 2015,2016 dan 2017 menunjukkan angka yang fluktuatif. Kehadiran karyawan divisi Pelayanan SDM menurun pada tahun 2017 menjadi 90,33%. Sedangkan sebelumnya pada tahun 2016 tingkat kehadiran karyawan divisi Pelayanan SDM sebesar 93,82%. Penurunan tingkat kehadiran karyawan dapat mempengaruhi penilaian kinerja perusahaan.

Menurut Kasmir (2016: 182) kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Dapat diketahui bahwa kinerja memiliki hubungan dengan hasil kerja seseorang dalam suatu perusahaan atau organisasi yang bersangkutan dengan kualitas, kuantitas juga ketepatan waktu seorang karyawan ketika melaksanakan pekerjaannya. (Nuridha Citaningtyas, 2017:1).

Jadi dapat disimpulkan bahwa setiap perusahaan memiliki target yang ingin dicapai. Dibawah ini terdapat hasil pencapaian nilai kinerja pada divisi pelayanan SDM PT. Pos Indonesia (Persero) pada tahun 2015, 2016 dan 2017 sebagai berikut:

TABEL 1.6
NILAI KINERJA DIVISI PELAYANAN SDM

Tahun	Nilai Kinerja
2015	92,25%
2016	95,62%
2017	94,03%

Sumber: Data Internal Perusahaan

Berdasarkan tabel 1.6 maka dapat dilihat bahwa pada tahun 2016 PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung mengalami peningkatan kinerja, akan tetapi pada tahun 2017 PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung mengalami penurunan kinerja. Pengurangan jumlah pelatihan bisa saja menjadi salah satu penyebab menurunnya hasil kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti hubungan antara pemberian pelatihan dengan kinerja karyawan dengan judul: **“Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi Pelayanan Sumber Daya Manusia PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung”**.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

- Bagaimana pelaksanaan pelatihan yang diberikan kepada karyawan divisi pelayanan sumber daya manusia PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung?
- Bagaimana kinerja karyawan divisi pelayanan sumber daya manusia PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung?
- Bagaimana pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan divisi pelayanan sumber daya manusia PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, sehingga didapatkan tujuan penelitian sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan pelatihan yang diberikan kepada karyawan divisi pelayanan sumber daya manusia PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung
- b. Untuk mengetahui kinerja karyawan divisi pelayanan sumber daya manusia PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung
- c. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan divisi pelayanan sumber daya manusia PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun kegunaan tersebut adalah :

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Bagi pihak penulis diharapkan dapat menambah wawasan dan memperkaya ilmu di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berhubungan dengan pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan di suatu perusahaan. Bagi kalangan akademis diharapkan dapat melengkapi saran yang dibutuhkan dalam penyediaan bahan studi bagi pihak-pihak yang membutuhkan pengetahuan pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan di suatu perusahaan dan sebagai saran perbandingan atau bahan masukan penelitian selanjutnya.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu bahan masukan bagi perusahaan, khususnya mengenai pentingnya pemberian pelatihan kepada karyawan agar sesuai dengan standar perusahaan dan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

1.6 Waktu dan Periode Penulisan

Waktu dan periode penulisan:

- a. Waktu penelitian ini dilakukan selama Oktober 2018 sampai dengan Desember 2018.
- b. Obyek penelitian ini adalah karyawan Divisi Pelayanan SDM PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung.

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian baik dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bagian ini menjelaskan mengenai teori-teori yang dapat mendukung penelitian yang dilakukan dan membahas mengenai penelitian terdahulu yang berhubungan dengan topik penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bagian ini menjelaskan mengenai metode yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab masalah penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menjelaskan mengenai hasil penelitian dan pembahasan diuraikan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang akan menjawab perumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Selain itu berisi tentang saran yang diberikan penulis baik bagi aspek teoritis maupun aspek praktik.