

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Pos Indonesia**

Pos Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa atau layanan pos. Kantor Pos pertama kali didirikan di Jakarta oleh Gubernur Jendral GW Baron van Imhoff pada 26 Agustus 1746. Pendirian tersebut bertujuan untuk menjamin keamanan surat – surat penduduk. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir untuk mengembangkan peran dan fungsi pelayanan kepada publik. Setelah kantor Pos di Jakarta didirikan, maka empat tahun kemudian didirikan Kantor Pos Semarang untuk mengadakan perhubungan kantor Pos yang teratur antara kedua tempat itu dan untuk mempercepat pengirimannya. Rute perjalanan pos kala itu ialah melalui Karawang, Cirebon, dan Pekalongan.

Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari Jabatan PTT (Post, Telegraph dan Telephone). Badan usaha tersebut beroperasi tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih kepada pelayanan kepada publik. Perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giropos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri. Selama 17 tahun berstatus Perum, maka pada 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero) (persero) dilaksanakan berdasarkan PP No. 5 Tahun 1995 tanggal 27 Februari 1995, dan perubahan tersebut secara efektif mulai berlaku pada tanggal 20 Juni 1995. Seiring berjalannya waktu, Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia. Dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang

menjangkau 100 persen kota/kabupaten, hampir 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia.

### 1.1.2 Logo Perusahaan

PT Pos Indonesia memiliki logo perusahaan yang menjadi ciri khas antara BUMN satu dengan lainnya, logo tersebut bisa dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 1.1 Logo PT Pos Indonesia**

*Sumber: [www.posindonesia.co.id](http://www.posindonesia.co.id)*

### 1.1.3 Makna Logo Perusahaan

a. Simbol Burung Merpati

Dalam simbol posisi terbang dengan pandangan lurus ke depan, lima garis sayap yang berbentuk garis-garis kecepatan, memiliki arti/makna bahwa Perusahaan dalam menjalankan usahanya mengutamakan pada kecepatan, ketepatan dan terpercaya.

b. Simbol Bola Dunia

Simbol ini melambangkan peran perusahaan sebagai penyelenggaraan layanan yang mampu menjadi sarana komunikasi dalam lingkup Nasional maupun Internasional.

c. Tipe tulisan "POS INDONESIA"

Simbol dengan huruf *Futura Extra Bold* memberikan ciri khas sebagai Perusahaan kelas dunia.

d. Warna Logo

PT Pos Indonesia menggunakan ciri khas warna korporat yaitu warna Pos Orange dan Abu-abu. Warna Pos *Orange* mengandung arti/makna dinamis dan cepat. Warna

Abu-abu yang merupakan warna natural mengandung arti/makna modern dari sisi pendekatan bisnis.

#### **1.1.4 Visi, Misi, Motto dan Tata Nilai Perusahaan**

Visi merupakan pandangan jauh tentang suatu perusahaan atau lembaga, visi juga dapat didefinisikan sebagai tujuan perusahaan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuannya tersebut pada masa yang akan datang. Misi adalah suatu pernyataan tentang apa yang harus dikerjakan oleh perusahaan dalam usaha mewujudkan Visi tersebut. Misi perusahaan diartikan sebagai tujuan dan alasan mengapa perusahaan itu dibuat.

##### **a. Visi dan Misi**

Visi : Menjadi pilihan utama layanan logistik dan jasa keuangan.

Misi :

- 1) Memberikan solusi layanan logistik *e-commerce* yang kompetitif.
- 2) Menjalankan fungsi designated operator secara professional dan kompetitif.
- 3) Memberikan solusi jasa layanan keuangan terintegrasi yang kompetitif dalam rangka mendukung *financial induction* berbasis digital.
- 4) Memberikan solusi layanan dokumentasi dan otentikasi digital kompetitif.

##### **b. Motto**

Tepat waktu setiap waktu.

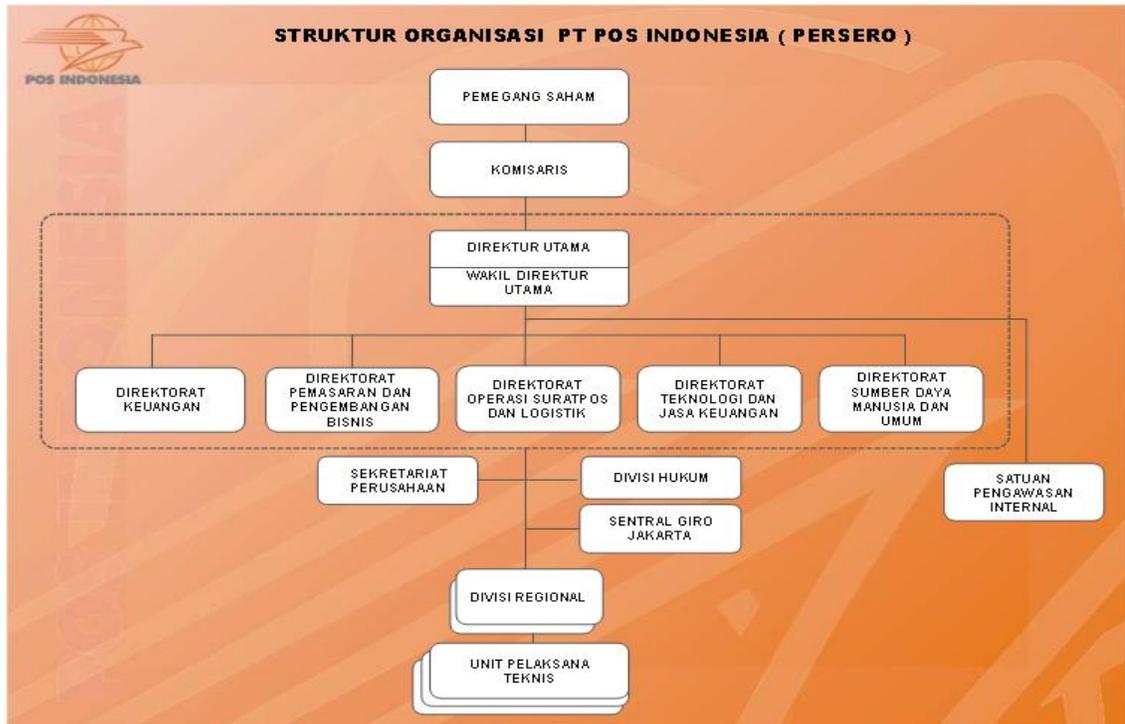
##### **c. Tata Nilai**

- 1) *Customer & user experience centric*
- 2) *Innovative & courageous*
- 3) *Network creator & o2o connector*
- 4) *Team up & make an impact*
- 5) *Accountable & transparent*
- 6) *Professional & discipline*
- 7) *Open mind & humble*
- 8) *Sympathetic & kind*

#### **1.1.5 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia**

Struktur merupakan cara organisasi mengatur sumber daya manusia membagi kegiatan-kegiatan kearah tujuan yang relatif tetap, dan yang menentukan pola-pola interaksi, dan

koordinasi. Struktur organisasi pada hakikatnya adalah suatu cara untuk menata unsur-unsur dalam organisasi dengan sebaik-baiknya, demi mencapai berbagai tujuan yang telah ditetapkan (Kusdi, 2009:176).



**Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia Bandung**

*Sumber:* Internal

Adapun tugas pokok perusahaan direktorat SDM sebagai berikut:

Direktorat SDM berperan sebagai penyelenggara kegiatan bisnis dan operasi atas bisnis jaringan dan retail, dan sebagai penyelenggara kegiatan Manajemen Sumber Daya Manusia serta bertanggung jawab atas aktivitas antara lain:

- a. Merencanakan kebijakan dan strategi pengelolaan jaringan, bisnis, retail dan sumber daya manusia.
- b. Mengelola strategi dan kebijakan sumber daya manusia mencakup seluruh aspek manajemen sumber daya manusia.
- c. Pengembangan sumber daya manusia, organisasi, sesuai dengan kebutuhan untuk pencapaian sasaran perusahaan (*Human Resource Planning*).

- d. Mengelola sistem karir (*career path*), pengembangan kompetensi karyawan yang selaras dengan rencana pengembangan perusahaan guna mendapatkan *best people* dalam perusahaan.
- e. Menyelenggarakan *training* dan *people development* sesuai dengan pola karir yang ditetapkan.

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Dalam sebuah perusahaan pasti memiliki suatu target dan tujuan yang ingin dicapai pada kurun waktu atau periode tertentu. Untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan, maka perusahaan harus memiliki sumber daya yang baik atau memadai. Sumber daya manusia merupakan suatu aset penting pada perusahaan, maka dari itu sumber daya manusia harus ditingkatkan motivasinya dan kinerjanya agar suatu perusahaan dapat berkembang dengan baik sesuai dengan tujuan perusahaan. Untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam organisasi salah satunya yaitu memberikan motivasi dengan karyawan. Menurut Bintoro dan Daryanto (2017:15) Manajemen sumber daya manusia, disingkat MSDM, adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal.

Kinerja karyawan menurut Prawirosentono (2012:120) kinerja atau *performance* adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang masing – masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Terdapat hubungan erat antara kinerja perorangan dengan kinerja organisasi, dengan kata lain, bila kinerja karyawan baik maka kinerja organisasi juga baik. Sedangkan menurut Malayu (2015:23) Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilan untuk mewujudkan tujuan perusahaan.

TABEL 1.1  
PENILAIAN KINERJA KARYAWAN DIREKTORAT SDM TAHUN 2019

| Kriteria      | Triwulan I   |       | Triwulan II  |       | Triwulan III |       | Triwulan IV  |       |
|---------------|--------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|
|               | Jumlah orang | %     |
| Sangat Baik   | 9            | 13.4% | 9            | 13.4% | 9            | 13.6% | 9            | 13%   |
| Baik          | 16           | 23.9% | 18           | 26.9% | 17           | 25.7% | 16           | 13.2% |
| Cukup         | 27           | 40.3% | 27           | 40.3% | 29           | 44.1% | 31           | 45%   |
| Kurang        | 13           | 19.4% | 11           | 16.4% | 10           | 15.1% | 10           | 14.5% |
| Sangat Kurang | 2            | 3%    | 2            | 3%    | 1            | 1.5%  | 3            | 4.3%  |
| Total         | 67           | 100%  | 67           | 100%  | 66           | 100%  | 69           | 100%  |

*Sumber:* Internal Direktorat SDM

Berdasarkan tabel 1.1 penilaian kinerja karyawan Direktorat SDM PT Pos Indonesia tersebut, presentase penilaian kinerja karyawan selama 1 tahun belakang, dalam setiap triwulan mengalami kenaikan pada kriteria cukup sedangkan dalam kriteria sangat baik rata – rata setiap triwulan mengalami kestabilan yaitu 9 orang. Hal ini menunjukkan bahwa Direktorat SDM masih belum benar-benar berhasil dalam memperbaiki kinerja karyawannya yang berada dibawah rata-rata standar perusahaan tersebut. Selain dari data tersebut, penulis melakukan wawancara dengan 2 karyawan yang berbeda. Berdasarkan informasi yang didapat dari hasil wawancara dengan karyawan Direktorat SDM, kinerja karyawan yang setiap tahunnya tidak mengalami peningkatan yang signifikan tersebut disebabkan oleh kurang adanya penerapan motivasi pada karyawan.

Kemajuan dan keberhasilan perusahaan sangat bergantung pada kinerja individu. Dalam hal ini karyawan tersebut mampu bekerja keras, loyal, disiplin, dan bertanggung jawab pada pekerjaan dan tugas yang dimana pada akhirnya dapat mencapai kinerja yang optimal sehingga berdampak positif pada kinerja perusahaan. Namun pada kenyataannya

masih ditemukan masalah – masalah yang berkaitan dengan kinerja karyawan yang diindikasikan dengan belum tercapainya target kinerja perusahaan.

Masalah tersebut dapat dipengaruhi oleh banyak faktor salah satunya yaitu dipengaruhi oleh faktor motivasi. Maka dari itu motivasi merupakan suatu hal yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam melakukan sesuatu dan dalam mencapai suatu tujuan.

TABEL 1.2  
HASIL PRA-KUESIONER MENGENAI MOTIVASI KERJA

| No              | Dimensi             | Item Pertanyaan                                  | Jawaban           |                  |
|-----------------|---------------------|--|-------------------|------------------|
|                 |                     |  | Ya                | Tidak            |
| 1               | Kebutuhan Prestasi  | Saya selalu mengharapkan umpan balik             | 73.3%<br>11 orang | 26.7%<br>4 orang |
|                 |                     | Saya siap dalam menghadapi tantangan             | 86.7%<br>13 orang | 13.3%<br>2 orang |
| 2               | Kebutuhan Afiliasi  | Saya menjalin kekerabatan dengan baik            | 80%<br>12 orang   | 20%<br>3 orang   |
|                 |                     | Hubungan dengan rekan kerja terjalin dengan baik | 80%<br>12 orang   | 20%<br>3 orang   |
| 3               | Kebutuhan Kekuasaan | Saya ingin memiliki kedudukan yang tinggi        | 53.3%<br>8 orang  | 46.7%<br>7 orang |
|                 |                     | Wewenang sudah sesuai dengan jabatan             | 53.3%<br>8 orang  | 46.7%<br>7 orang |
| Total responden |                     |  | 15 Orang          |                  |

Sumber: Data Olahan Peneliti (2020)

Berdasarkan Hasil Pra-kuesioner yang dilakukan oleh peneliti yang telah disebar kepada 15 karyawan, pada umumnya karyawan pada Direktorat Sumber Daya Manusia pada PT Pos Indonesia, 11 orang mengharapkan umpan balik pada rekan kerjanya lalu 2 orang tidak siap menghadapi tantangan dalam bekerja, 3 orang tidak menjalin kekerabatan dengan baik, 3 orang hubungannya dengan rekan kerja tidak terjalin dengan baik, 7 orang tidak menginginkan kedudukan yang tinggi, dan 7 orang tidak memiliki wewenang sesuai jabatannya. Hal ini menunjukkan bahwa, motivasi kerja karyawan terbilang kecil karena masih terdapat karyawan yang memberikan respon negatif terhadap pernyataan yang terdapat didalam kuesuiner prapenelitian. Salah satunya dapat dilihat pada pernyataan saya ingin memiliki kedudukan yang tinggi yang mendapat respon negatif sebesar 46,7%. Dapat diartikan bahwa karyawan Direktorat Sumber Daya Manusia PT Pos Indonesia

Bandung belum termotivasi untuk memiliki kedudukan yang tinggi pada kinerja karyawan. Priansa (2014:205) menyatakan bahwa pada dasarnya apabila perusahaan menginginkan kinerja yang optimal sesuai dengan target yang telah ditentukan maka perusahaan harus mampu memberikan motivasi yang baik pada karyawan.

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut penulis tertarik melakukan penelitian tentang motivasi kerja karyawan dan kinerja karyawan yang berjudul “Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Direktorat Sumber Daya Manusia PT. Pos Indonesia Bandung”.

### **1.3 Identifikasi Masalah**

- a. Bagaimana motivasi kerja pada Direktorat Sumber Daya Manusia PT Pos Indonesia ?
- b. Bagaimana Kinerja karyawan pada Direktorat Sumber Daya Manusia PT Pos Indonesia ?
- c. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Direktorat Sumber Daya PT Pos Indonesia ?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

- a. Mengetahui motivasi kerja pada Direktorat Sumber Daya Manusia PT Pos Indonesia.
- b. Mengetahui kinerja karyawan pada Direktorat Sumber Daya Manusia PT Pos Indonesia.
- c. Mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Direktorat Sumber Daya Manusia PT Pos Indonesia.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

#### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

- a. Untuk meningkatkan pemahaman dan menambah wawasan konsep Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya yang berkaitan dengan motivasi dan kinerja serta pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan.
- b. Untuk menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya khususnya terkait dengan motivasi dan kinerja.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

- a. Dapat menjadi masukan bagi pihak perusahaan dalam memahami kondisi motivasi dan kinerja karyawannya sehingga perusahaan dapat menyusun program kerja yang dapat meningkatkan motivasi dan kinerja karyawannya.
- b. Dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan terkait dengan seberapa besar motivasi dapat mempengaruhi kinerja karyawannya.

### **1.6 Waktu dan Periode Penelitian**

Kegiatan penelitian dilaksanakan di PT Pos Indonesia yang berlokasi di jalan Cilaki no 73 Bandung. Kegiatan penelitian dilakukan dalam kurun waktu 7 bulan yang terhitung mulai dari bulan Februari 2020 hingga September 2020.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami isi proposal skripsi ini, maka berikut sistematika dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian serta sistematika penelitian.

#### **BAB II TINJAUAN PUTSTAKA**

Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang berkaitan dengan penelitian. Di dalam bab ini juga akan diuraikan beberapa pembahasan mengenai penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian serta ruang lingkup penelitian.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, variabel operasional, skala pengukuran, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji validitas dan realibilitas, teknik analisis data serta pengujian hipotesis.

#### **BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini menguraikan tentang hasil dan pembahasan mengenai penelitian yang telah dilakukan.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini menguraikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang dapat diimplementasikan oleh objek penelitian