

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada era globalisasi dalam kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat, setiap perusahaan dihadapkan pada suatu iklim persaingan dan memiliki dampak yang besar terhadap perkembangan dunia usaha. Mempertahankan kelangsungan hidup suatu perusahaan bukanlah hal yang mudah. Memiliki sumber daya manusia yang berkualitas adalah salah satu cara untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan.

Sumber daya manusia saat ini memiliki pengaruh besar pada sebuah perusahaan dimana sekarang berada pada perubahan bisnis yang sulit untuk diprediksi dan tidak lagi berada pada lingkungan bisnis yang stabil. Dimana sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan diharapkan memiliki kualitas yang baik. Tuntutan persaingan dalam bisnis yang semakin tinggi membuat organisasi harus memiliki keunggulan dibanding dengan pesaing. Apabila organisasi hanya mengandalkan keunggulan bidang teknologi, organisasi akan mudah ditiru atau bahkan dilampaui oleh pesaing. Sebab teknologi adalah sesuatu yang dapat dengan mudah di peroleh dan diadaptasi. Dengan demikian keunggulan bersaing justru lebih banyak ditentukan oleh sumber daya manusia.

Dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan perusahaan harus menempuh beberapa cara misalnya melalui pendidikan, pelatihan, memberikan kompensasi yang layak, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, pemberian motivasi, dan memberikan kepuasan dalam bekerja terhadap karyawan. Melalui proses-proses tersebut karyawan diharapkan akan lebih memaksimalkan tanggung jawab dalam pekerjaannya karena karyawan telah dibekali pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan implementasi kerja mereka. Pemberian pelatihan

kerja ini dilakukan untuk memperbaiki bahkan menambah pengetahuan dan keterampilannya.

Sebelum dibentuknya pelatihan ini PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung, umumnya sering terjadi kesenjangan antara unsur (*Knowledge, Skill, and Attitude*) yang dimiliki oleh karyawan dengan unsur (KSA) yang dikehendaki/ diinginkan oleh perusahaan, hal inilah yang menjadi masalah utama dalam pekerjaan, salah satunya mencakup prestasi kerja karyawan, sehingga PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung membentuk suatu lembaga yang bernama Assessment & Learning Center untuk mengatasi kesenjangan tersebut baik dari segi tanggung jawab, kerja sama, kedisiplinan, pengetahuan maupun kepribadian mereka.

*Sumber : VP. Learning Center PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung*

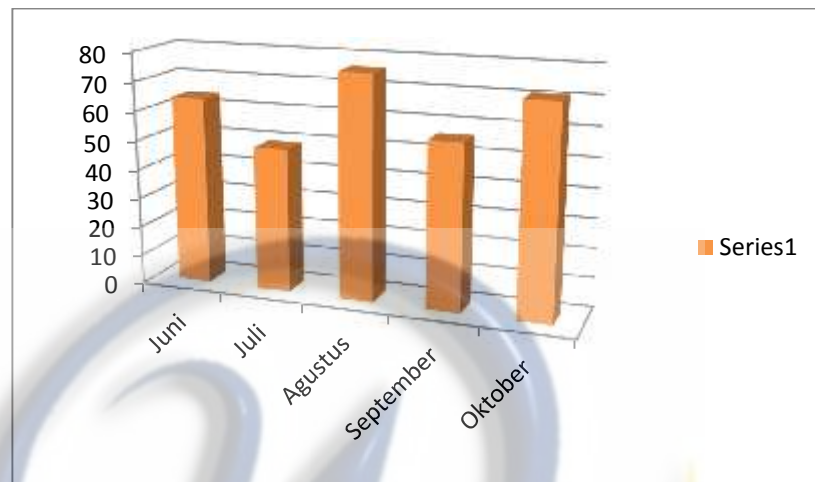
**Handoko (2011:104)** “latihan (training) dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan keterampilan dan teknik pelaksanaan kerja tertentu, terperinci, dan rutin. Latihan menyiapkan para karyawan untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan sekarang”.

Motivasi menurut Siagian (**dalam Sedarmayanti, 2013:233**) menyatakan pengertian motivasi merupakan “keseluruhan proses pemberian motivasi bekerja kepada bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis”.

Prestasi Kerja Menurut **Mangkunegara (2012:67)** yaitu, prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya

Oleh karena itu, salah satu cara terbaik untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan adalah dengan menghubungkan pelatihan kerja dengan motivasi kerja karyawan. Jika karyawan mendapatkan motivasi dan pelatihan kerja di perusahaan, maka perusahaan akan lebih mudah mendapatkan karyawan yang potensial dan lebih meningkat tingkat prestasi kerja karyawannya.

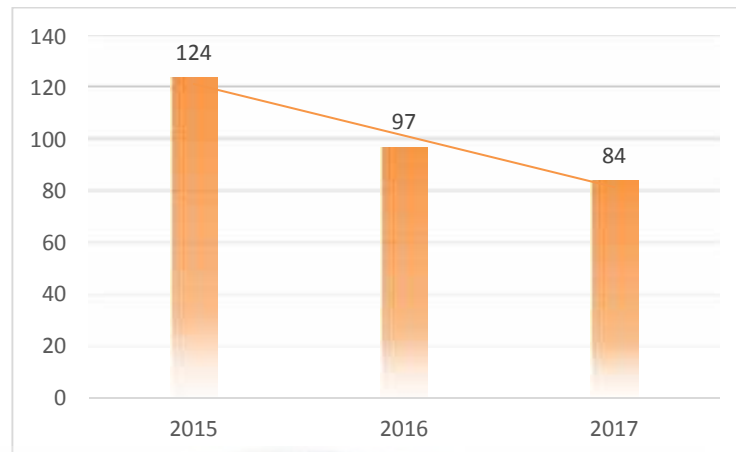
Berikut disajikan grafik rekapitulasi absensi karyawan PT Pos Indonesia (persero), selama lima bulan terakhir.



Gambar 1.1

#### Hasil Rekapitulasi Absensi Karyawan PT Pos Indonesia (persero)

Dari data hasil rekapitulasi absensi diatas dapat dilihat bahwa karyawan yang tidak masuk kerja persentasenya tidak stabil bisa dilihat dari fluktuasi naik turunnya absensi selama 5 bulan terakhir pada tahun 2017. Ketidakhadiran karyawan menjadikan sesuatu yang sangat penting atau disebut mahal karena ketidakhadiran dapat menyebabkan pekerjaan menjadi terbengkalai. Ketidakhadiran karyawan merupakan sikap dari rendahnya kedisiplinan sehingga menyebabkan kelambatan dalam mendapatkan prestasi kerja dalam bekerja dan itu akan menyebabkan perusahaan menjadi lambat untuk maju.



**Gambar 1.2**

**Gambar Rekapitulasi Tingkat Prestasi PT Pos Indonesia (persero)**

Gambar 1.2 menunjukkan adanya masalah prestasi kerja pegawai pada PT Pos Indonesia (persero), hal ini dapat dilihat dari menurunnya prestasi kerja karyawan PT Pos Indonesia (persero). Untuk melihat keadaan di lapangan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, maka di lakukan *pra-survey* dengan cara wawancara. Wawancara dilakukan dengan memberikan pertanyaan terbuka kepada 20 pegawai PT Pos Indonesia (persero) yaitu “faktor yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan?”

Hasil pra-survey adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Faktor yang memengaruhi Prestasi Kerja Karyawan PT Pos Indonesia (persero)**

No	Faktor yang Mempengaruhi Prestasi Kerja Pegawai	Jumlah	(%) Presentase
1	Motivasi	5	25
2	Lingkungan Kerja	4	20
3	Kepemimpinan	2	10
4	Pelatihan kerja	6	30
5	Kompensai	3	15
	Jumlah	20	100

Berdasarkan hasil pra-survey dari 20 pegawai PT Pos menunjukkan bahwa faktor Pelatihan Kerja menempati posisi pertama dengan jumlah presentase sebesar 30%, kemudian factor Motivasi 25%, lingkungan kerja 20%, Kompensasi 15%, dan kepemimpinan 10%.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa karyawan atau pegawai di PT Pos diketahui bahwa Pelatihan Kerja yang didapatkan setiap karyawan berbeda-beda, tergantung pada kebutuhan pekerjaan setiap karyawan dan cara karyawan menguasai setiap materi yang telah diberikan.

Beberapa hasil pengamatan dan *pra-survey* yang telah dilakukan peneliti di PT Pos Indonesia (PERSERO), yaitu dengan melakukan *pra-survey* melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan dan melakukan penelitian secara wawancara terhadap pimpinan kantor Pos. Namun hasil yang didapatkan dari wawancara apa yang dikatakan oleh pemimpin menunjukkan perbedaan dengan hasil *pra-survey* diatas. Adanya identifikasi berbagai indikator-indikator permasalahan yang dapat diperoleh dari wawancara adalah sebagai berikut :

Dengan indikator Pelatihan sebagai berikut:

1. Instruktur
2. Peserta
3. Materi
4. Metode
5. Tujuan

Maka peneliti mengkaitkan indikator diatas yang terdiri dari Materi dan Metode yaitu masalah yang terdapat di PT. Pos Bandung. Untuk Materi berdasarkan penjelasan diatas terjadi bahwa materi yang diberikan kepada karyawan masih belum sesuai dengan apa yang dibutuhkan karyawan dan metode yang diberikan perusahaan tidak sesuai dengan materi yang diberikan sehingga mengakibatkan ketidak efektifan. Sedangkan untuk indikator lain selain materi dan metode dapat dikatakan cukup baik

Dengan indikator Motivasi sebagai berikut :

1. Kebutuhan fisiologis
2. Kebutuhan rasa aman
3. Kebutuhan rasa memiliki
4. Kebutuhan akan harga diri
5. Kebutuhan untuk mengaktualisasi diri

Maka peneliti mengkaitkan indikator diatas yang terdiri dari kebutuhan fisiologis dan kebutuhan rasa aman yaitu masalah yang terdapat di PT Pos Bandung. Untuk kebutuhan fisiologis berdasarkan penjelasan diatas terjadi bahwa motivasi yang dibutuhkan melalui fisik yaitu diberikan dengan pemberian bonus yang tidak sesuai dengan tugas dan pekerjaan yang diberikan perusahaan dan tidak memperhatikan lingkungan kerja yang kurang memadai, jaminan keselamatan yang diberikan tidak sesuai dengan potongan pembayaran yang dilakukan setiap bulannya. Sedangkan untuk indikator lainnya selain kebutuhan fisiologis dan kebutuhan rasa aman dapat dikatakan cukup baik.

Maka oleh sebab itu pelatihan kerja dan motivasi kerja karyawan di PT Pos Indonesia harus terus ditingkatkan, guna memberikan kinerja yang baik dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh perusahaan. Sehubungan dengan adanya persoalan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan membuat laporan Tugas Akhir tentang **“Pengaruh Pelatihan dan Motivasi terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada PT Pos Indonesia (persero).**

## **1.2 Identifikasi masalah, Rumusan masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, dapat diidentifikasi masalah bahwa dalam penentuan prestasi kerja karyawan diperlukan faktor-faktor yang mempengaruhinya yaitu, pelatihan kerja dan motivasi kerja pada PT Pos Indonesia (persero) Bandung.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Sesuai dengan uraian latar belakang maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelatihan Kerja Karyawan di Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung.
2. Bagaimana Motivasi Kerja Karyawan di Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung.
3. Bagaimana Prestasi Kerja Karyawan di Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung.
4. Bagaimana Pengaruh Pelatihan Kerja dan Motivasi terhadap Prestasi Kerja Karyawan di Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung.

### **1.3 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini, ditetapkan batasan masalah agar penulisan skripsi ini tidak menyimpang dan mengambang dari tujuan sehingga mempermudah mendapatkan data dan informasi yang diperlukan. Pengambilan data dilakukan pada karyawan di Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) yang beralamat di JL. Cilaki No. 37 hanya kepada Divisi Sumber Daya Manusia yang terbagi menjadi 3 bagian yaitu Pelayanan Sumber Daya Manusia, Pelatihan dan Pengembangan Karir dan Perencanaan, Pengembangan Organisasi dan Sistem sumber daya manusia. Serta ditujukan kepada karyawan yang menduduki jabatan Fungsional Perusahaan dan Staf.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun maksud dan tujuan penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan di Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung.
2. Untuk mengetahui motivasi kerja karyawan di Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung.
3. Untuk mengetahui prestasi kerja karyawan di Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung.
4. Untuk mengetahui Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi terhadap Prestasi Kerja Karyawan di Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung.



## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1 Kegunaan Praktis**

- Bagi Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi dasar yang berhubungan dengan kepuasan kerja, motivasi, dan prestasi kerja karyawan yang berguna bagi perbaikan dan pengembangan sumber daya manusia Perusahaan.

- Bagi Pihak Terkait (Karyawan)

Diharapkan dapat mengembangkan dan menambah wawasan serta masukan informasi mengenai kepuasan kerja, motivasi, dan prestasi kerja karyawan.

### **1.5.2 Kegunaan Akademik**

- Bagi Pengembangan Ilmu Manajemen

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya tentang kepuasan kerja, motivasi, dan prestasi kerja karyawan.

- Bagi Peneliti Lain

Diharapkan dapat digunakan sebagai informasi baik sebagai bahan pertimbangan, perbandingan, serta bahan bacaan dalam pembuatan peneliti lain yang ingin mengkaji dalam bidang yang sama yaitu kepuasan kerja, motivasi, dan prestasi kerja karyawan.

- Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat memberi gambaran tentang kepuasan kerja, motivasi, dan prestasi kerja karyawan serta dapat menambah pengetahuan dan pengalaman penulis.

## **1.6 Sistematika Penelitian**

Sistematika penelitian dimaksudkan untuk memudahkan penyampaian informasi berdasarkan urutan dan aturan logis dari penelitian. Pembahasan skripsi ini disusun dalam 5 bab yang secara keseluruhan membahas Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi terhadap Prestasi Kerja Karyawan di Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung. Agar mendapat arah dan gambaran yang jelas mengenai hal yang tertulis, berikut ini sistematika penulisan skripsi secara lengkap :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisikan penjelasan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi dengan objek di kantor pusat PT. Pos Indonesia (Persero).

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka ini yang memuat informasi tentang teori yang menjadi latar belakang penelitian atau rincian tentang teori, memahas variabel-variabel yang digunakan, kajian penelitian sebelumnya, tinjauan pustaka juga membantu dalam menyusun kerangka pemikiran dan pengembangan hipotesis. Teori-teori ini juga akan membantu dalam pemecahan masalah dalam penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai objek penelitian berupa sejarah singkat perusahaan dan struktur organisasi serta cara pengambilan data dan pengolahan data dengan menggunakan alat-alat analisis yang ada. Kemudian di deskripsikan secara lebih rinci dan runtut rancangan penelitian, prosedur penelitian, teknik penarikan sampel dan kriteria (termasuk populasi), penetapan variabel penelitian dan definisi operasional penelitian, teknik analisi dan metode lainnya.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisikan mengenai hasil penelitian dan pembahasan dari pengolahan data yang telah dilakukan di bab IV.

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

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari keseluruhan masalah yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya, sesuai dengan hasil yang diperoleh dari tugas akhir.

