

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Tingginya kebutuhan masyarakat akan jasa pengiriman barang, menjadi sebuah peluang bisnis tersendiri bagi para pelaku bisnis ekspedisi. Hal ini terlihat dari banyaknya jumlah perusahaan yang melebarkan sayap di bidang pengiriman barang. Bukan hanya perusahaan swasta saja, namun Pos Indonesia selaku perusahaan milik negara juga turut serta berbenah diri dan menerapkan sejumlah kemudahan di dalam layanan pengiriman barang. Hal ini karena tingginya tingkat persaingan yang terjadi di antara perusahaan ekspedisi di Indonesia.

Pos Indonesia merupakan sebuah badan usaha milik negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pengiriman barang. Saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan perseroan terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia. Memiliki dasar Hukum berupa Undang-undang Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perusahaan Perseroan, Peraturan Pemerintah RI Nomor 5 Tahun 1995 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Pos dan Giro menjadi Perusahaan (Persero) (Lembaran Negara RI Tahun 1995 Nomor 11).

Peraturan Pemerintah tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa Perusahaan Umum (perum) menjadi sebuah perusahaan (persero). Pos Indonesia memiliki Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga yang dicatatkan di Akta Notaris Sutjipto, S.H. Nomor 117 pada tanggal 20 Juni 1995 yang juga telah mengalami perubahan sebagaimana yang dicatatkan di Akta Notaris Sutjipto, S.H. Nomor 89 pada tanggal 21 September 1998 dan Nomor

111 pada tanggal 28 Oktober 1998 (www.posindonesia.co.id/index.php/pos-indonesia).

Semakin banyak pelaku bisnis di bidang yang sama, maka tentu akan semakin banyak pula jumlah pilihan yang bisa dijadikan sebagai pertimbangan oleh para calon konsumen. Hal seperti ini juga terjadi di bidang pengiriman barang, sebab saat ini ada banyak perusahaan penyedia jasa pengiriman barang yang bisa diakses dengan mudah oleh masyarakat luas. Tingkat pelayanan yang berbeda-beda dan juga tarif tentu akan menjadi pertimbangan khusus bagi para pengguna layanan pengiriman, di mana setiap orang pasti mengharapkan pelayanan terbaik dengan sejumlah pembayaran yang terjangkau.

Banyak perusahaan pengiriman barang yang populer di Indonesia (www.cermati.com/artikel/perbedaan-jasa-pengiriman-posIndonesia-jne-tiki-fedex-dan-online), simak beberapa perbedaan diantara mereka berikut ini:

1. Pos Indonesia

Kiprahnya di dalam layanan jasa pengiriman, tidak perlu diragukan lagi. Perusahaan milik negara ini telah beroperasi sejak puluhan tahun yang lalu, sehingga tak heran jika Pos Indonesia memiliki segudang pengalaman di bidang pengiriman barang. Bukan hanya pengiriman barang saja, Pos Indonesia juga menambah kategori layanan misalnya seperti surat dan paket (pos express, surat pos biasa atau standar, paket pos, pos kilat khusus, express mail service), jasa keuangan (pospay, wesel pos, giro pos, *fund distribution*, bank *chaneling*) ritel (emas antam), pengiriman berbagai dokumen dan

bahkan uang ke semua wilayah di Indonesia bahkan saat ini sudah menambah ke wilayah internasional.

Kelebihannya:

- 1) Jika dibandingkan dengan perusahaan pengiriman barang lainnya, maka tarif yang dikenakan oleh Pos Indonesia lebih terjangkau dan bisa bersaing dengan baik dengan perusahaan lainnya.
- 2) Pos Indonesia memiliki jangkauan pengiriman yang sangat luas, bahkan menjadi yang terluas di antara yang lainnya, sebab Pos Indonesia bahkan bisa mencapai pelosok dan pedalaman yang jarang diakses oleh perusahaan lainnya khususnya di Indonesia.
- 3) Pos Indonesia juga telah memiliki layanan online sejak tahun 2010 dan bisa diakses dengan mudah untuk berbagai kepentingan lainnya.

Kelemahannya:

- 1) Kurangnya sarana promosi, sehingga orang jauh lebih mengenal perusahaan swasta lainnya sebagai perusahaan pengiriman barang dibandingkan Pos Indonesia.
- 2) Sebagian besar orang lebih mengenal dan mengingat Pos Indonesia sebagai perusahaan pengiriman surat dan uang, bukan sebagai perusahaan pengiriman barang.
- 3) Pelayanannya terkadang kurang cepat dan tepat waktu, jika dibandingkan dengan perusahaan pengiriman barang lainnya.

2. JNE

Perusahaan pengiriman barang yang satu ini, menjadi yang paling besar dan berkembang sangat pesat di antara perusahaan lainnya. JNE memiliki sistem pemasaran dan juga distribusi yang cukup baik, sehingga tidak sulit baginya untuk mengembangkan sayap di bisnis pengiriman barang yang semakin hari semakin ramai.

Kelebihannya:

- 1) Memiliki layanan customer service yang responsif dan cepat dalam menangani berbagai keluhan konsumen.
- 2) JNE memiliki banyak cabang yang bisa ditemukan dengan mudah, bahkan pada jam-jam setelah pulang kantor sekalipun .
- 3) Memiliki jaminan uang kembali (garansi), jika sewaktu-waktu kiriman barang melampaui batas pengiriman yang ditentukan (khusus paket jenis tertentu).

Kelemahannya:

- 1) Pengiriman terkadang melebihi waktu yang telah diperkirakan sejak awal.
- 2) Nomor resi pengiriman seringkali sulit untuk dilacak.
- 3) Pengiriman tidak menjangkau pelosok dan hanya terbatas pada kota-kota besar saja.

3. TIKI

Tiki merupakan perusahaan pengiriman barang swasta yang telah berumur cukup panjang di Indonesia, meskipun belakangan namanya bersaing sangat ketat dengan perusahaan lain yang bergerak di bidang serupa. TIKI memiliki

pengalaman yang panjang di bisnis ekspedisi, perusahaan ini bahkan mampu bertahan hingga di usianya yang telah lebih dari 30 tahun. TIKI juga sudah hampir menjangkau seluruh wilayah Indonesia, tidak kalah saing dengan Pos Indonesia. Begitupun produk atau layanan yang diberikan.

Kelebihannya:

- 1) TIKI menerapkan tarif pengiriman yang sangat kompetitif dan bahkan tergolong lebih rendah dari perusahaan pengiriman lainnya.
- 2) Memiliki pengalaman yang cukup lama di bidang pengiriman barang.
- 3) Memiliki sistem tracking yang memudahkan pelacakan barang kiriman.

Kelemahannya:

- 1) Hotline yang tersedia sulit dihubungi.
- 2) Kurir tidak berinisiatif untuk menelepon penerima barang, jika sewaktu-waktu barang tidak terkirim karena alamat sulit ditemukan atau karena adanya alasan yang lain.
- 3) TIKI hanya menjangkau pengiriman di kota-kota besar dan tidak sampai ke pelosok atau pedesaan.

4. FedEx

Fedex menjadi pilihan bagi para konsumen yang ingin mengirimkan barang dan juga berbagai dokumen lainnya ke luar negeri. Perusahaan pengiriman barang ini memiliki jangkauan yang cukup luas, sehingga banyak digunakan oleh semua kalangan yang memiliki kepentingan pengiriman barang antara negara.

Kelebihannya:

- 1) Status barang yang dikirim bisa dilacak keberadaannya.
- 2) Memiliki pusat distribusi di beberapa negara sekaligus, sehingga memudahkan proses pengiriman barang ke alamat tujuan.

Kelemahannya:

- 1) Memiliki layanan customer service yang buruk dan tidak responsif terhadap berbagai macam keluhan dari pelanggan.
- 2) Terkadang menaikkan tarif pengiriman secara sepihak berkali lipat dari persetujuan, sehingga pelanggan harus membayar sejumlah biaya tersebut dengan serta merta.
- 3) Tidak memberikan data pengiriman dan juga alasan keterlambatan pengiriman dengan jelas kepada pelanggan.

5. Pengiriman Online

Layanan yang satu ini terbilang masih cukup baru, bahkan hanya tersedia di beberapa kota besar saja. Namun tingkat penggunaannya terbilang cukup tinggi, sebab pengiriman barang berbasis online menjanjikan beberapa hal yang lebih mudah jika dibandingkan dengan jasa pengiriman barang lainnya.

Kelebihannya:

- 1) Didukung dengan aplikasi berbasis online pada smartphone, sehingga mudah diakses dan digunakan.
- 2) Barang yang dikirim akan dilindungi dengan layanan asuransi sekaligus.
- 3) Menyediakan packing yang rapi.

Kelemahannya:

- 1) Jangkauannya terbatas dan bahkan baru tersedia di beberapa kota besar saja.
- 2) Waktu pengantaran sulit diprediksi, tergantung pada kondisi di jalan (kemacetan).
- 3) Tarif yang diterapkan akan dihitung berdasarkan jarak pengiriman.

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam pengelolaan suatu perusahaan, hal ini dibutuhkan agar dapat mengelola perusahaan secara optimal sehingga dapat mendukung tercapainya tujuan perusahaan. Kinerja yang memuaskan dari karyawan tidak terjadi dengan sendirinya dan secara instan namun dibutuhkan evaluasi secara berkelanjutan. Hasil atau prestasi kerja karyawan yang baik akan berdampak pada pencapaian tujuan perusahaan. Douglas yang dikutip oleh Salain dan Wardana, (2012:1259) menjelaskan bahwa suatu perusahaan membutuhkan karyawan yang mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat, sehingga diperlukan karyawan yang mempunyai kinerja yang tinggi.

Kinerja karyawan erat kaitannya dengan penilaian kerja. Penilaian kerja diperlukan untuk mengetahui hasil atau tingkat keberhasilan karyawan. Melalui penilaian kerja, hasilnya dapat digunakan untuk tujuan yang meliputi keputusan sumber daya manusia, evaluasi, dan umpan balik. Pada Call Center HaloPos 161 Bandung sendiri terbagi menjadi dua, yakni penilaian kualitatif dan kuantitatif. Penilaian kualitatif sendiri meliputi absensi.

Tujuan yang mendasari penilaian kerja adalah untuk meningkatkan kinerja karyawan secara individu sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Umpan balik yang positif akan menunjukkan bahwa karyawan merasa dihargai dari hasil kerjanya dan dapat memberitahu hal apa yang perlu untuk ditingkatkan dari mereka, sehingga karyawan akan meningkatkan kinerjanya.

Masih banyak didapati beberapa karyawan yang tidak memenuhi standar yang ditetapkan oleh perusahaan tersebut hingga dalam nilai yang didapat masih dibawah 90. Berikut adalah tabel penilaian kinerja karyawan yang diambil 3 bulan terakhir:

Tabel 1.1 Penilaian Bulanan Karyawan Call Center Hallo Pos 161

No	Login ID Agent	Penilaian Bulan Juni	Penilaian Bulan Juli	Penilaian Bulan Agustus
1	3028	86,67	95,56	95,00
2	3030	78,89	95,00	93,33
3	3031	83,89	87,22	85,56
4	3032	92,22	96,11	98,89
5	3033	83,89	93,89	92,22
6	3034	92,78	93,33	95,56
7	3035	94,44	93,89	95,00
8	3036	86,11	83,89	87,78
9	3037	81,67	83,89	82,78
10	3039	88,33	99,44	96,67
11	3041	84,44	98,33	96,67
12	3014	93,89	98,33	98,33
13	3002	91,11	95,56	96,67
14	3042	85,00	92,78	93,89
15	3043	96,67	98,33	97,78
16	3044	93,33	92,78	96,67
17	3045	88,33	91,11	96,11

Data diolah oleh penulis tahun 2017

Data tersebut menyatakan bahwa total 17 karyawan, hanya 7 orang yang bisa mempertahankan penilaiannya tetap diatas 90 selama 3 bulan berturut-turut, 10 orang sisanya tentu masih perlu perhatian khusus. Disini penilaian kerja diharapkan memiliki peran dapat memperbaiki kinerja karyawan, mampu menganalisis permasalahan yang terjadi, agar proses layanan, sikap layanan hingga solusi layanan yang diberikan oleh karyawan *call center* dapat selalu baik.

Waktu-waktu tertentu kinerja karyawan tidak maksimal, hal tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa sebab misalnya faktor internal dari karyawannya sendiri seperti lupa terhadap parameter atau standar operasional, informasi produk. Ada juga penyebab lain seperti saat banyaknya telepon yang masuk ataupun ketika telepon yang masuk sedikit, karakter masing-masing pelanggan yang berbeda-beda, gangguan sistem atau jaringan, karyawan tersebut diberikan target telepon yang harus dilayani maksimal 110 detik per telepon yang masuk atau hanya melayani satu permasalahan saja.

Banyaknya permasalahan yang ada tentunya kualitas kerja tetap harus jadi yang utama guna menunjang kinerja karyawan secara keseluruhan sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan. Jika kinerja karyawan yang tidak stabil tersebut memberikan dampak yang kurang baik terhadap rekan kerja karyawan lainnya, maupun tujuan perusahaan, wujud bukti nyata keberhasilan dari suatu perusahaan adalah loyalitas karyawan terhadap perusahaan, selain itu kinerja karyawan dapat juga mencerminkan citra perusahaan itu sendiri.

Selama ini penilaian kinerja karyawan call center Hallo Pos 161 belum dilaksanakan secara optimal, penilaian terdahulu hanya dilakukan oleh para

manajer dan petinggi serta hasilnya pun tidak diinformasikan, parameter penilaiannya juga belum jelas, waktu penilaian juga tidak ada ketentuannya, tidak dijadikan sebagai acuan dalam bekerja, kembali terulang kesalahan dengan permasalahan yang sama. Saat ini perusahaan dituntut agar menghasilkan karyawan yang berkualitas guna menjujung visi dan misi perusahaan serta mengimbangi bahkan menjadi yang utama dalam persaingan dengan kompetitor yang lain.

Penilaian kinerja karyawan yang dilakukan *Call Center* Halo Pos 161 tidak memberikan *feedback* baik berupa teguran, kenaikan kompensasi, pelatihan, bentuk umpan balik lainnya kepada karyawan berkaitan dengan kinerja karyawan yang telah dicapai. Selain itu, karyawan merasa metode penilaian kinerja yang selama ini dipakai tidak mampu menyemangati karyawan dalam bekerja, pekerjaan yang dilakukan bebas karena metode penilaian kinerja yang ada tidak memaksa karyawan, merarasa penilaian kinerja yang dilakukan perusahaan selama ini tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan baik dari dalam diri karyawan maupun dari lingkungan sekitar karyawan, misalnya seperti motivasi, kepuasan kerja, tingkat stress, kondisi fisik, kompensasi, aspek-aspek teknis, rekrutmen, dan perilaku-perilaku lainnya.

Memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan produktif adalah impian semua perusahaan. Hasibuan (2013:21) menjelaskan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) terdiri dari daya fikir dan daya fisik manusia. Artinya kemampuan setiap manusia sangat ditentukan oleh daya fisik dan daya fikirnya.

Pasalnya, dua hal ini menjadi modal bagus untuk mendukung kemajuan perusahaan. Karenanya, perusahaan selalu mendorong dengan segala cara agar setiap karyawan atau pegawainya untuk terus menerus mengasah diri serta meningkatkan kompetensi. Bagi perusahaan, karyawan yang berkualitas dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas perusahaan pula. Entah perusahaan yang menjual barang, atau yang menjual jasa.

Bagi mereka, karyawan yang berkualitas dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas perusahaan pula. Apalagi bagi Anda yang baru merintis usaha, tidak peduli di bidang apapun pasti menginginkan karyawan yang berkualitas. Entah perusahaan yang menjual barang, atau yang menjual jasa.

Tetapi mendapatkan berkualitas tidaklah semudah itu. Wawancara atau interview bukanlah penentu seorang karyawan berkualitas atau tidak. Hal tersebut baru akan nampak setelah seorang karyawan mulai bekerja. Tentu saja, perusahaan tidak ingin memberikan kepercayaan kepada orang yang tidak tepat, pasti semua menginginkan yang terbaik bagi perusahaannya, diantaranya beberapa ciri-ciri karyawan yang berkualitas adalah sebagai berikut:

1. Menunjukkan *passion*

Karyawan yang baik tentunya adalah karyawan yang menunjukkan *passion* dan hasratnya terhadap pekerjaan atau posisi yang ia pegang sekarang. Meskipun mungkin posisi yang sekarang dipegangnya bukanlah posisi impiannya, akan tetapi ada kemungkinan bahwa ia sedang puas dan bangga, sehingga ia akan lebih meningkatkan performanya dalam bekerja. Karyawan pun akan terus mencoba melakukan yang terbaik dalam pekerjaannya.

2. Mempunyai integritas tinggi

Integritas juga merupakan unsur yang dimiliki karyawan yang berkualitas. Jika melihat seorang karyawan dengan integritas yang tinggi untuk perusahaan, yang memberikan yang terbaik meskipun tidak sedang di depan bos, maka ia memiliki kualitas yang baik sebagai seorang karyawan.

3. Berinisiatif tinggi

Seseorang yang memiliki inisiatif tinggi cenderung berkualitas baik. Biasanya karyawan dapat dan berani mengambil keputusan yang mereka anggap terbaik tanpa bantuan atasannya. Hal ini masih berhubungan dengan integritas, karena pada dasarnya seseorang dengan integritas tinggi biasanya memiliki inisiatif yang tinggi pula.

4. Hasil Berkualitas

Karyawan dengan hasil yang berkualitas, tentunya ia seorang yang berkualitas pula. Ia tentu tidak setengah-setengah dalam melakukan pekerjaannya, ide-ide merekapun memberikan dampak yang terasa (dan baik) pada perusahaan.

5. Komunikatif

Skill berkomunikasi yang baik juga merupakan salah satu ciri seorang karyawan berkualitas baik. Tentu saja karena ide yang baik akan menjadi tidak berguna jika tidak bisa menyampaikannya, atau tidak berani disampaikan. Lagipula di zaman sekarang ini kemampuan berkomunikasi sangat dibutuhkan di dunia kerja.

Penilaian kerja karyawan yang efektif, perusahaan mampu mengoptimalkan kompetensi karyawannya demi tercapainya tujuan perusahaan.

Selain itu kinerja karyawan juga akan optimal karena karyawan akan terpacu untuk berkinerja lebih baik lagi dari hari ke hari. Hal ini berlaku pula sebaliknya, penilaian kinerja karyawan yang tidak efektif akan memberikan banyak dampak negatif bagi perusahaan. Mulai dari munculnya keluhan karyawan, turunnya semangat kerja karyawan, hingga tingginya intensi *turn over* karyawan.

Kualitas sumber daya manusia merupakan salah satu faktor untuk meningkatkan produktivitas kinerja suatu organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi tinggi karena keahlian atau kompetensi akan dapat mendukung peningkatan prestasi kinerja karyawan. Selama ini banyak perusahaan yang belum mempunyai karyawan dengan kompetensi yang memadai, ini dibuktikan dengan rendahnya produktivitas karyawan dan sulitnya mengukur kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang telah dibahas penulis mencoba untuk melakukan analisis dari kegiatan yang terjadi, dengan itu judul yang akan diusung adalah “Analisis Penilaian Kerja Dalam Menunjang Kinerja Karyawan Pada Call Center Hallo Pos 161 Bandung”.

Berangkat dari kondisi tersebut perlu adanya pembenahan dalam hal penilaian kinerja karyawan di Call Center Hallo Pos 161. Penilaian kerja karyawan tersebut harus dapat mengakomodasi semua kebutuhan (baik kebutuhan perusahaan maupun kebutuhan karyawan). Salah satu metode yang dapat digunakan, yaitu metode penilaian kerja karyawan yang diamati dari awal menerima telepon hingga mengakhiri percakapan secara berkala, penilaian secara berkala yang dimaksud merupakan penilaian yang dilakukan menggunakan

rekaman percakapan yang telah terjadi, dimulai dari mulai karyawan atau agent menerima telepon masuk, kemudian melayani pelanggan, hingga mengakhiri percakapan dengan pelanggan.

Metode ini bisa menjadi solusi yang tepat. Hal ini disebabkan metode ini bisa dipertanggung jawabkan serta. Selain itu, menggunakan juga metode penilaian langsung pada saat karyawan atau agent menerima telepon Metode ini bisa menjadi pelengkap dari metode yang telah dilakukan sebelumnya, guna menyempurnakan kebutuhan perusahaan akan penilaian kinerja karyawan yang efektif.

Penilaian yang dilakukan ini berisi beberapa metode seperangkat standar yang menjadi target pencapaian setiap karyawan yang dapat diukur perkembangannya secara periodik. Standar ini menjadi sebuah acuan bagi perusahaan untuk mengetahui tingkat produktivitas setiap karyawannya. Melalui tingkat produktivitas karyawan inilah perusahaan bisa menilai sejauh mana kinerja setiap karyawannya secara efektif. Diharapkan dengan menggunakan beberapa metode tersebut, *Call Center* HaloPos 161 Bandung mampu menciptakan kenyamanan dan keadilan serta mampu membangkitkan semangat karyawan dalam bekerja.

1.2 Fokus Penelitian

Fenomena-fenomena telah diuraikan pada latar belakang penelitian, diharapkan mampu menyelesaikan permasalahan yang akan dibahas pada bab-bab selanjutnya, maka perlu ditentukan fokus penelitian sebagai hasil analisis selanjutnya dapat terarah dan sesuai dengan tujuan penelitian.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, dapat ditentukan fokus penelitiannya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini difokuskan pada bidang kajian sumber daya manusia khususnya analisis penilaian kerja dan kinerja karyawan pada *Call Center* HaloPos 161 Bandung.
2. Lokasi penelitian pada kantor Pos Indonesia yang berlokasi di Jl. Banda no. 33 Bandung.
3. Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif, hal tersebut dilakukan oleh peneliti kepada karyawan *Call Center* HaloPos 161.

1.3 Rumusan Masalah

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis penilaian kerja karyawan pada *Call Center* HaloPos 161 Bandung. Dengan melakukan analisa deskriptif terhadap penilaian tersebut diharapkan nantinya memperoleh jawaban atas permasalahan yang ada, maka dapat diformulasikan beberapa rumusan penelitian yang diharapkan nantinya akan dapat mengklasifikasi permasalahan sesuai atau dengan kata lain tepat sasaran, penjabarannya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penilaian kerja karyawan pada *Call Center* HaloPos 161 ?
2. Bagaimana kinerja karyawan pada *Call Center* HaloPos 161 ?
3. Apa saja yang menjadi hambatan saat pelaksanaan penilaian kerja karyawan yang dilakukan pada *Call Center* HaloPos 161?
4. Apa saja faktor-faktor yang mendukung penilaian kinerja dalam menunjang kinerja karyawan pada *Call Center* HaloPos 161 Bandung ?

1.4 Tujuan Penelitian

Menyusun tujuan penelitian diharapkan dapat menjawab rumusan penelitian yang telah dijabarkan sebelumnya, maka penelitian ini memiliki tujuan untuk mengkaji, meneliti dan memahami :

1. Penilaian kinerja karyawan pada *Call Center* HaloPos 161.
2. Kinerja karyawan pada *Call Center* HaloPos 161.
3. Hambatan terjadi saat pelaksanaan penilaian kerja karyawan yang dilakukan pada *Call Center* HaloPos 161.
4. Faktor-faktor yang mampu mendukung kinerja karyawan pada *Call Center* HaloPos 161 Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian mengharapakan penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat sejalan dengan tujuan penelitian, baik secara teoritis maupun secara praktis, yang diuraikan sebagai berikut :

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memberikan informasi bagi perusahaan, sehingga dapat dijadikan masukan yang dapat dijadikan solusi dalam melakukan evaluasi untuk memperbaiki kekurangan.

1.5.2 Manfaat Praktis

1) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan referensi bagi perusahaan untuk mengambil keputusan, kebijakan serta mengetahui hasil dari analisis penilaian kerja dalam upaya menunjang

kinerja karyawan. Manfaat dari penelitian ini dibagi menjadi dua bagian utama oleh penulis sebagai berikut:

- 1) Mengetahui langkah-langkah yang ditempuh atas hasil sebuah analisis pengukuran atas kinerja karyawan agar visi, misi, dan tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik.
- 2) Membantu perusahaan untuk memperoleh manfaat agar dapat meningkatkan kualitas manajemen SDM yang ada sehingga fokus utama atas target dan tujuan perusahaan dapat terlaksana.

2) Bagi Karyawan

Hasil penelitian diharapkan sebagai sarana untuk melatih dan dapat dijadikan sebagai masukan bagi karyawan guna meningkatkan kinerja karyawan dan melaksanakan tugas dengan baik.

3) Bagi Penelitian

Sarana untuk melatih berpikir secara ilmiah dengan berdasarkan pada ilmu yang diperoleh dibangku kuliah khususnya lingkup manajemen sumber daya manusia dan menerapkannya pada data yang diperoleh dari objek yang diteliti. Menambah pengalaman, wawasan serta belajar sebagai praktisi dalam menganalisis suatu masalah kemudian mengambil keputusan dan kesimpulan.

4) Bagi Pihak Akademis

Hasil penelitian diharapkan sebagai sarana untuk melatih dan dapat dijadikan sebagai masukan bagi perusahaan tersebut dengan maksud agar karyawan mampu meningkatkan kinerja karyawan dan

melaksanakan tugas dengan baik, bahkan mampu menjaga kestabilan kinerja karyawan seluruhnya.

5) Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi, wawasan dan pengalaman secara langsung dalam menghadapi permasalahan yang ada dalam dunia kerja serta dapat digunakan untuk latihan menerapkan antara teori yang didapat dari bangku kuliah dengan dunia kerja atau kenyataan.

- 1) Bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya Mahasiswa Jurusan Manajemen, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya dan pembanding untuk menambah ilmu pengetahuan yang saling.
- 2) Bagi Peneliti berikutnya, sebagai bahan referensi bagi pihak-pihak yang akan melaksanakan penelitian lebih lanjut mengenai penilaian kinerja karyawan.