

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Bisnis tidak akan berjalan dengan baik jika tidak didukung dengan sinergi bersaing yang tepat. Untuk mampu bertahan dalam persaingan dunia bisnis maka harus mampu menerapkan strategi yang berbeda dari yang lain. Salah satu sector bisnis yang menghadapi persaingan yang sangat berat adalah bisnis jasa pengiriman surat dan paket. seiring dengan besarnya kebutuhan masyarakat akan pengiriman barang, menjadi sebuah celah yang menguntungkan bagi pelaku bisnis jasa pengiriman. Penelitian ini ingin mengetahui sejauh mana kinerja yang diterapkan PT. Pos Indonesia Regional Bandung disbanding perusahaan pesaing, mengingat saat ini PT. Pos masih kalah saing dengan perusahaan yang bergerak dibidang yang sama, contohnya seperti masih ada keterlambatan pengiriman barang.

PT Pos merupakan sebuah badan usaha milik negara (BUMN) Indonesia yang bergerak dibidang jasa pengiriman surat maupun barang bagi masyarakat. Pada awal berdirinya PT pos, perusahaan ini telah melayani pengiriman pesan berupa surat serta pengiriman uang. Dengan perkembangan teknologi yang sekarang, kantor pos mengembangkan fungsi menjadi lebih luas lagi, seperti menerima western union, pembayaran listrik, telepon dan lain-lain. Dampak perkembangan teknologi, seperti adanya mesin fax, telepon, hp, dan internet membuat penyampaian pesan begitu mudah dan praktis. Kemajuan teknologi

berdampak besar bagi masyarakat Indonesia pada khususnya dan berpengaruh pada perubahan yang saat ini lebih menyukai komunikasi langsung seperti menggunakan gadget dan alat komunikasi elektronik yang lain. Sebelum teknologi semua ini muncul, kantor pos adalah kantor yang sangat penting dan berjasa karena semua komunikasi hanya bisa melalui surat-menyurat.

Banyaknya alternatif lain seperti yang dimaksud membuat fungsi kantor pos tergeser dalam hal pengiriman pesan, sehingga saat ini fungsi kantor pos lebih kepada bekerjasama dengan perusahaan, perusahaan maupun perguruan tinggi. Pengiriman barang yang dulu biasa dilakukan oleh pos, kini mempunyai pesaing berat yaitu perusahaan jasa pengiriman swasta. Maka dari itu, kantor pos mengembangkan beberapa produk inovasi pelayanan publik serta memperbaiki kualitas pelayanan publik yang sudah ada. Karena kualitas pelayanan jasa kantor pos dapat mempengaruhi persepsi individu yang kemudian mempengaruhi opini publik. Oleh karena itu kualitas pelayanan sebuah perusahaan harus terus diperhatikan dan dijaga sehingga menimbulkan opini yang positif dan tidak membuat citra perusahaan merosot atau menjadi buruk.

Suatau perusahaan harus inisiatif, inovatif, produktif, responsif, bertanggung jawab dan memiliki akuntabilitas yang baik pada publik, dilihat dari sisi lain perusahaan seharusnya memahami kebutuhan dan aspirasi masyarakat terutama berkaitan dengan pelayanan publik agar dapat menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, mudah, murah, adil dan berkualitas sesuai dengan kebutuhan kehidupan masyarakat dalam era 4.0, dimana persaingan semakin tinggi. PT. Pos Indonesia adalah satu penyelenggara dan penyedia

pelayanan publik. Pelaksanaan kegiatan pelayanan publik diarahkan untuk menciptakan kinerja perusahaan yang profesional dan akuntabel dengan berorientasi pada kepuasan customer atau pengguna jasa, yang mengutamakan pada tingkat pelayanan. Perubahan paradigma pelayanan publik tersebut diarahkan pada perwujudan kualitas pelayanan prima, melalui instrumen pelayanan yang dimiliki dengan orientasi pelayanan yang lebih cepat, lebih baik dan lebih murah sesuai dengan yang sudah dijanjikan. Maka dalam era sekarang ini Pelayanan pada PT Pos yang notabene BUMN (Badan Usaha Milik Pemerintah) dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. PT. Pos Indonesia sangat diperlukan kehadirannya bagi masyarakat Indonesia karena merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang layanan pos bagi masyarakat terutama yang berhubungan dengan surat-menyurat. Untuk menghadapi dunia usaha yang semakin kompetitif maka diperlukan penyesuaian status Badan Usaha yang lebih fleksibel dan dinamis agar mampu mengembangkan pelayanan yang lebih inovatif dan berkualitas.

Selain itu juga karena perkembangan teknologi sekarang ini menyebabkan munculnya sarana atau media komunikasi lain yang lebih cepat dan canggih. Sehingga masyarakat akan berkomunikasi dan memperoleh informasi baik dari dalam maupun dari luar negeri dengan mudah dan cepat. Oleh karena itu Badan Usaha Milik Negara yang bersetatus Perum Pos dan Giro telah berubah menjadi PT. Pos Indonesia (Persero) sebagaimana telah diatur pada PP No. 5 Tahun 1995. Perubahan tersebut merupakan momentum untuk reformasi secara menyeluruh dalam upaya peningkatan mutu pelayanan yang lebih berkualitas.

Hal ini pun sesuai dengan salah satu ciri dari Persero yaitu bahwa makna usaha persero adalah untuk memupuk keuntungan, pelayanan dan pembinaan organisasi yang baik, efektif, efisien, dan ekonomis secara business, cost accounting principles, management, effectiveness dan pelayanan yang baik, memuaskan dan memperoleh laba. Untuk itu PT. Pos Indonesia dituntut agar dapat meningkatkan kualitas diri baik mengembangkan inovasi maupun pelayanannya sebagai sebuah organisasi agar lebih efektif.

Hal tersebut perlu dilakukan karena seperti yang tertuang pada semboyan PT. Pos Indonesia yaitu “Tepat Waktu Setiap Waktu” yang merupakan wujud nyata bahwa pelayanan yang diberikannya itu berorientasi pada kepuasan pelanggan (Customers) . Selain itu juga sesuai dengan salah satu unsur dari Catur Sukses Sapta Pedoman PT. Pos Indonesia yaitu pada unsur sasaran pokok yang meliputi sasaran terhadap kepuasan pelanggan, komitmen pada pelayanan umum, dan hasil terbaik. Dengan demikian disini kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa pos harus diprioritaskan. PT. Pos Indonesia adalah salah satu BUMN yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan lalu lintas berita, uang, barang dengan memiliki jaringan pelayanan terbesar dan tersebar di seluruh pelosok tanah air.

Keberhasilan dan kelangsungan hidup perusahaan ini sangat tergantung pada sejauh mana para karyawan dapat memberikan pelayanan dalam kualitas yang sesuai dengan harapan dan keinginan para pengguna jasa dan seberapa efektif kinerjanya. Dalam menghadapi tuntutan masyarakat akan peningkatan pelayanan baik kualitas maupun kuantitkaryawanya dan untuk tetap survive maka setiap kantor diusahakan untuk tidak berbuat salah yang menyebabkan

keterlambatan pengiriman pos, karena pengguna jasa tidak akan menerima alasan keterlambatan karena alasan kantor. PT. Pos Indonesia memang sudah dari lama melakukan transformasi inovasi pelayanan, baik meningkatkan kualitas pelayanan maupun inovasi yang lain sehingga PT. Pos Indonesia bisa bersaing ditengah ketatnya era teknologi informasi. Berbenahnya PT. Pos Indonesia sangat disambut baik oleh kalangan masyarakat, dimana kita tahu bahwa PT. Pos Indonesia merupakan salah satu layanan jasa terbesar. Dengan ketatnya jasa pelayanan di era teknologi informasi PT. Pos Indonesia menjelma menjadi penyemangat bagi masyarakat kalangan bawah.

Kinerja karyawan menjadi suatu hal sangat penting karena kinerja karyawan akan menentukan keberhasilan suatu organisasi apalagi bagi perusahaan sekelas PT. Pos Indonesia (Persero) dituntut untuk selalu memiliki kinerja yang baik karena tugas dan fungsinya adalah melayani kebutuhan customer. Kinerja karyawan yang baik adalah gambaran dari sumber daya manusia yang berkualitas, kinerja ini menentukan keberhasilan dari diri seseorang, pada PT. Pos Indonesia (Persero), kinerja karyawan sangat diperhatikan, kinerja karyawan yang tinggi dari seorang karyawan akan menghasilkan peningkatan kinerja secara keseluruhan, karena kinerja merupakan cerminan bagi kemampuan perusahaan dalam mengelola dan mengalokasikan karyawan yang ada di perusahaan, oleh karena itu kinerja karyawan mempunyai pengaruh yang sangat penting bagi kelangsungan kegiatan dan pengaruh bagi proses tujuan perusahaan tersebut.

Tabel 1.1
TopBrand Index Jasa Kurir di Indonesia

Jasa Kurir di Indonesia	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018	Tahun 2019	Tahun 2020
JNE	47.6 %	49,4%	45.0%	26.4%	27.3%
J&T	35.7 %	34,7%	13.9%	20,3%	21.3%
TIKI	9.6 %	8,4%	13.6%	12.6%	10.8%
PT. POS	1.3%	1.3%	11.6%	5.4%	7.7%

Sumber : www.topbrand-award.jasakurir.com

Tabel 1.1 memperlihatkan bahwa pada tahun 2016-2020 top brand index tertinggi dikuasi oleh JNE, disusul oleh jasakurir J&T yang berada diperingkat kedua dan TIKI diperingkat ketiga, sedangkan PT.Pos Indonesia ditahun 2016-2020 tetap menjadi peringkat keempat. Pada tahun 2018 pencapaian brand index pada PT.Pos Indonesia sebesar 11,6% dan kemudian turun kembali menjadi 5,4% ditahun 2019. Pada tahun 2020 PT. Pos Indonesia hanya menguasai 7,7% yang mana sangat rendah dibanding dengan JNE, J&T dan TIKI.

Rendahnya top Brand Index pada PT. Pos Indonesia nampaknya tidak terlepas dari kinerja yang kurang optimal, dalam hal ini agar dapat bersaing dengan perusahaan sejenis dibutuhkan kinerja kerja karyawan yang optimal dari seluruh karyawan didalam perusahaan. Adapun pencapaian kinerja untuk setiap kantor Pos Indonesia di Bandung seperti pada tabel 1.2 berikut :

Tabel 1.2
Pencapaian Kinerja Karyawan PT. POS Indonesia di Bandung

No	Kantor	Kinerja Karyawan 2019	Kinerja Karyawan 2020
1	Antapani (Cabang)	85	86
2	Asia Afrika (Pusat)	83	83
3	Banda (Pusat)	80	80
4	Cicaheum (Cabang)	85	87
5	Cilaki (Pusat)	79	72
6	Cicendo (Cabang)	88	89
7	Cihampelas (Cabang)	90	91
8	Cikutra (Cabang)	80	85
9	Cipaganti (Cabang)	87	88
10	Dago (Cabang)	85	78
11	Maranatha (Pusat)	82	83
12	Sadang Serang (Cabang)	80	85
13	Sarijadi (Cabang)	84	87
14	Supratman (Cabang)	80	84
15	Pasteur (Cabang)	81	81

Sumber : HRD PT. Pos Kantor Cilaki

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan bahwa pencapaian kinerja pada PT. Pos Indonesia di Bandung yang bertempat dikantor pusat Cilaki mengalami permasalahan. Tingkat pencapaian kinerja di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki lebih rendah dibandingkan dengan kantor- kantor PT. Pos yang lainnya di Bandung. Kinerja pencapaian PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung mengalami fluktuasi, yang mana pada tahun 2019 tingkat kinerja sebesar 79 turun menjadi 72 ditahun 2020.

Dalam hal ini maka perlu adanya perhatian dan perbaikan khusus terhadap sumber daya manusia agar bekerja dengan baik untuk menghasilkan kinerja yang optimal. Namun pada kenyataannya untuk memiliki karyawan

dengan kinerja yang optimal bukanlah sesuatu perkara yang mudah karena membutuhkan waktu, tenaga, pikiran, materi, kerjasama yang sinergis antara manajemen dan karyawan yang ada di dalam perusahaan.

Banyaknya jumlah karyawan memungkinkan PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung menghadapi sejumlah permasalahan dalam meningkatkan kualitas karyawan. Baik tidaknya pencapaian kinerja karyawan dapat dilihat dari sistem penilaian kinerja karyawan seperti pada tabel 1.3 berikut :

Tabel 1.3
Sistem Penilaian Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia Kantor
Pusat Cilaki Bandung Tahun 2021

Klasifikasi	Rentang Nilai SMK
A = Baik Sekali	>100
B+ = Baik +	>97,5– 100
B = Baik	>92,5 – 97,5
B- = Baik-	>85 – 92,5
C = Cukup	>70 – 85
D = Kurang	>55 – 70
E = Nihil	<=55

Sumber : HRD PT. Pos Kantor Cilaki

Tabel 1.3 merupakan sistem penilaian kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung. Sistem penilaian kinerja digunakan untuk mengetahui baik atau tidak kinerja karyawan dari hasil evaluasi terhadap kinerja karyawan berdasarkan rata rata tugas dan tanggung jawab yang dikerjakan. Adapun hasil evaluasi kinerja karyawan PT.Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung pada tahun 2019-2020 seperti pada Table 1.4.

Tabel 1.4
Pencapaian Kinerja Karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero)

No	Tahun	Triwulan	Angka	Predikat	Keterangan
1	2019	Triwulan 1	75,03	C	Cukup
		Triwulan 2	72,21	C	Cukup
		Triwulan 3	71,02	C	Cukup
		Triwulan 4	70,06	C	Cukup
2	2020	Triwulan 1	76,95	C	Cukup
		Triwulan 2	76,57	C	Cukup
		Triwulan 3	75,35	C	Cukup
		Triwulan 4	74,26	C	Cukup

Sumber : HRD PT. Pos Kantor Cilaki

Berdasarkan Tabel 1.5 mengenai hasil evaluasi kinerja karyawan pada PT.Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung pada periode tahun 2019-2020 mengalami fluktuasi. Pencapaian kinerja mengalami penurunan pada tahun 2019 hingga 2020. Penurunan juga dapat dilihat pada setiap triwulan di tahun 2020, angka pencapaian sebesar 76,95 pada triwulan 1 turun menjadi 74,26 di triwulan ke-4 dengan predikat C (cukup). Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan mengalami permasalahan karena pencapaian kinerja hanya sebatas C (cukup), sedangkan harapan perusahaan kinerja karyawan mengalami peningkatan dan stabil dengan predikat A (baik sekali) atau B (baik) dari tahun ke tahun.

Selain observasi yang dilakukan, untuk memperkuat data penelitian maka peneliti melakukan pra survey dengan menggunakan kuesioner terhadap 30 orang karyawan di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung. Hasil pra survey seperti pada Tabel 1.5.

Tabel 1.5
Hasil Kuesioner Pra-Survei Mengenai Kinerja Karyawan di PT. Pos
Indonesia (Persero) Kantor Pusat Cilaki tahun 2021

No	Unsur Yang Dinilai	Variabel (Kinerja)										Jumlah Skor	Skor Rata-Rata
		SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)			
		F	N	F	N	F	N	F	N	F	N		
1	Kualitas	2	10	5	20	11	33	8	16	4	4	83	2,75
2	Kuantitas	2	10	6	24	11	33	9	18	2	2	87	2,90
3	Inisiatif	2	10	6	24	10	30	9	18	3	3	85	2,83
4	Tanggung Jawab	3	15	7	28	11	33	6	12	3	3	91	3,03
5	Karjasama	4	20	5	20	10	30	7	14	4	4	88	2,93
TOTAL												434	14,44
RATA- RATA												86,8	2,88

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survei (2021)

Hasil pra survey pada Tabel 1.5 terkait kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung memperlihatkan bahwa skor rata-rata pada kinerja karyawan sebesar 2,88, yang mana skor tersebut belum sesuai standar, hanya berada pada predikat kurang baik pada garis kontinum. Hal ini juga menunjukkan dimensi-dimensi pada kinerja karyawan cenderung memiliki kriteria yang kurang baik. Pada dimensi kualitas dan kuantitas menunjukkan adanya karyawan yang bekerja tidak sesuai target perusahaan, tidak mampu memenuhi tanggungjawab dalam bekerja serta tidak memiliki kemampuan dalam bekerjasama.

Adanya kriteria yang cenderung kurang baik pada dimensi-dimensi kinerja karyawan tentu terdapat sejumlah faktor yang mempengaruhinya. Hal ini diungkapkan oleh Gibson dalam Diky (2017:2) bahwa ada 3 faktor yang dapat mempengaruhi kinerja. Faktor pertama adalah faktor individu seperti kemampuan, ketrampilan, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang. Faktor

kedua adalah faktor psikologis seperti persepsi, peran, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja. Faktor ketiga adalah faktor organisasi, seperti struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan dan sistem penghargaan.

Menurut Mangkunegara dalam Mila (2019:228) menyebutkan bahwa kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor kemampuan dan faktor motivasi. Mengingat bahwa kemampuan adalah hal yang perlu diperhatikan terlebih dahulu dalam setiap individu-individu karyawan. Hal ini untuk membantu karyawan dalam menyelesaikan setiap pekerjaan yang diberikan, sehingga menghasilkan kinerja yang optimal.

Tabel 1.6
Varibel Bermasalah Dalam Kinerja Karyawan pada PT Pos Indonesia
Kantor Pusat Cilaki Kota Bandung

NO	Dimensi	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)		Jml Skor	Rata- rata
		F	N	F	N	F	N	F	N	F	N		
1	Motivasi	7	35	10	40	6	18	5	10	2	2	105	3,5
2	Lingkungan Kerja	10	50	9	36	3	9	5	10	3	3	108	3,6
3	Pengembangan Karir	4	20	5	20	4	12	8	16	9	9	77	2,56
4	Konflik Kerja	9	45	13	52	3	9	3	6	2	2	114	3,8
5	Budaya Organisasi	8	40	11	44	6	18	3	6	2	2	110	3,66
6	Kesejahteraan	3	15	3	12	9	27	9	18	6	6	78	2,6

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survei (2021)

Berdasarkan Tabel 1.6 terkait hasil pra survey yang dilakukan memperlihatkan bahwa variable pengembangan karir dan kesejahteraan karyawan memiliki skor terkecil dibandingkan dengan variable lainnya dan belum sesuai

standar garis kontinum. Variabel pengembangan karir dengan skor sebesar 2,35 dan variable kesejahteraan karyawan sebesar 2,4. Hal ini mengindikasikan bahwa variable pengembangan karir dan kesejahteraan karyawan menjadi salah satu faktor permasalahan yang sangat penting untuk diperhatikan dan diperbaiki khususnya oleh pihak manajemen sumber daya manusia agar dapat meningkatkan kembali motivasi dan kesejahteraan karyawan karyawan agar kinerja dapat optimal.

Maka dari itu pentingnya memperhatikan pengembangan karir pada karyawan, agar pengembangan karir bisa ditanggulangi dan karyawan merasa nyaman melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Dalam hal ini peneliti melakukan pra survey kembali terhadap 20 orang karyawan. pra survey ini dilakukan untuk menguatkan data wawancara dan mengetahui seperti apa yang terjadi pada faktor pengembangan karir terkait dimensi dan indicator yang mewakili. Adapun hasil pra survey pada table 1.7.

Tabel 1.7
Hasil Kuesioner Pra-Survei Mengenai Pengembangan Karir di PT. Pos Indonesia (Persero)

Variabel (Pengembangan Karir)												Jumlah Skor	Skor Rata-Rata
No	Unsur Yang Dinilai	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)			
		F	N	F	N	F	N	F	N	F	N		
1	Mutasi	4	20	6	24	11	33	7	14	2	2	93	3,10
2	Promosi	5	25	7	28	10	30	5	10	3	3	96	3,20
3	Pendidikan	6	30	10	40	8	24	4	8	2	2	104	3,46
4	Pelatihan	5	25	6	24	10	30	6	12	3	3	94	3,13
TOTAL												387	12,89
RATA- RATA												96,8	3,23

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survei (2021)

Berdasarkan Tabel 1.7 di atas dapat dilihat bahwa kondisi

pengembangan karir di PT. Pos Indonesia (Persero) yang secara keseluruhan dapat dikatakan belum maksimal. Hal ini dibuktikan dengan melihat nilai jumlah skor rata-rata dari variabel pengembangan karir yaitu menunjukkan angka 3,23 hal ini menunjukkan bahwa pengembangan karir pada PT. Pos Indonesia (Persero) kurang baik. Hasil wawancara dan hasil perhitungan dari pengisian kuisioner pra-survei peneliti dengan karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) mengenai pengembangan karir adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan unsur mutasi, ternyata masih terdapat masalah mengenai penempatan karyawan yaitu tidak meratanya tingkat penempatan bagi setiap karyawan.
2. Berdasarkan unsur pelatihan, ternyata masih terdapat masalah mengenai pelatihan yaitu menurut karyawan tidak adanya tempat untuk pelatihan untuk meningkatkan kinerja karyawan sebagai salah satu syarat untuk menunjang karir karyawan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan selain pengembangan karir yaitu faktor kesejahteraan. Apabila perusahaan memberikan kesejahteraan kerja kepada setiap para karyawan maka akan berdampak positif terhadap kinerja karyawan. Karena apabila perusahaan kurang memperhatikan dalam program pemberian kesejahteraan kerja kepada setiap karyawan maka hal ini akan berdampak pada menurunnya kinerja karyawan dan tentunya hal tersebut dapat mengakibatkan dampak yang buruk terhadap perusahaan tersebut.

Berikut adalah data yang diperoleh peneliti mengenai kesejahteraan

kerja adalah sebagai berikut :

Tabel 1.8
Hasil Kuesioner Pra-Survei Mengenai Kesejahteraan
Karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero)

Variabel (Kesejahteraan Karyawan)													Jumlah Skor	Rata-rata
No	Unsur Yang Dinilai	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)				
		F	N	F	N	F	N	F	N	F	N			
1	Dana Pensiun	6	30	9	36	4	12	4	8	7	7	93	3,10	
2	Asuransi Karyawan	6	30	7	28	6	18	4	8	7	7	91	3,03	
3	THR	3	15	6	24	7	21	6	12	8	8	80	2,66	
4	Cuti	6	30	8	32	5	15	4	8	7	7	92	3,06	
5	Fasilitas ibadah	6	30	7	28	5	15	3	6	9	9	88	2,93	
6	Peralatan penunjang kerja	7	35	5	20	7	21	6	12	5	5	93	3,10	
TOTAL												537	17,88	
RATA- RATA												89,5	2,98	

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survei (2021)

Berdasarkan tabel 1.8 di atas, dapat dilihat jumlah skor rata-rata pada variabel kesejahteraan kerja yaitu menunjukkan angka 2,98. Hal ini menunjukkan bahwa kesejahteraan karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) kurang baik, hal yang harus mendapat perhatian utama yaitu berdasarkan indikator yang memiliki skor dibawah rata-rata yaitu pelayanan yang berupa asuransi karyawan, ternyata tidak semuanya asuransi yang diberikan kepada setiap karyawan, ternyata asuransi kesehatan saja yang diberikan kepada karyawan namun asuransi yang lain belum diberikan,serta berdasarkan dimensi dan indikator fasilitas berupa fasilitas ibadah ternyata masih terdapat masalah karena fasilitas ibadah yang terdapat di perusahaan hanya ada satu yaitu Cuti namun menurut hasil observasi peneliti ternyata fasilitas Cuti yang ada di perusahaan kurang memadai karena tidak semuanya keperluan karyawan tersedia selain Cuti fasilitas ibadah yang tidak tersedia di

perusahaan yaitu kantin karena berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti ternyata di dalam perusahaan tidak ada kantin hal tersebut membuat karyawan selalu membeli makanan di luar dan membawa makanan tersebut ke dalam ruangan tempat mereka bekerja sehingga hal tersebut dapat mengganggu pekerjaan karyawan dan membuat karyawan tidak fokus dalam bekerja.

Alasan peneliti mengambil judul mengenai pengembangan karir dan kesejahteraan adalah karena pengembangan karir merupakan faktor yang paling penting dan sangat menentukan kemajuan didalam sebuah organisasi atau perusahaan, baik organisasi pemerintah maupun swasta, serta apabila setiap karyawan mempunyai karir yang bagus di perusahaan maka akan mempengaruhi kinerjanya di dalam perusahaan dan setiap karyawan dapat mengeluarkan kemampuannya terbaiknya dalam bekerja sehingga hal ini akan berdampak positif terhadap kinerja dan kemajuan perusahaan itu sendiri. Apabila setiap karyawan tidak bisa meningkatkan karirnya maka akan mempengaruhi kinerja setiap karyawan yang pada akhirnya kinerja setiap karyawan akan menurun sehingga akan berdampak negatif terhadap kinerja dan kemajuan perusahaan, variabel kesejahteraan juga memberikan dampak yang hampir sama juga, dimana kesejahteraan juga memiliki peran yang paling penting menyangkut kinerja karyawan dalm perusahaan. Apabila perusahaan tidak memperhatikan kesejahteraan karyawan, maka akan berdampak pada kualitas kerja setiap karyawan dan kualitas kerja setiap karyawan tersebut akan bisa berdampak pada kinerja setiap karyawan didalam perusahaan, untuk itu wajib bagi perusahaan untuk memberikan kesejahteraan

kepada setiap karyawan berupa hal apapun karena hal tersebut dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan karyawan dan akan menciptakan suasana kerja yang nyaman, tentram dan kondusif, sehingga suasana tersebut akan bisa membantu dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang hasilnya peneliti tuangkan kedalam bentuk karya ilmiah skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pengembangan Karir dan Kesejahteraan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (Persero)”**

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka penelitian dapat mengidentifikasi dan merumuskan masalah yang dilakukan dalam peneliian ini.

1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas dapat diindikasikan terjadi masalah mengenai kinerja karyawan pada PT Pos Indonesia, masalah yang terjadi diduga diakibatkan oleh faktor pengembangan karir yang belum optimal dan kesejahteraan yang kurang efektif.

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang muncul, yaitu :

- 1 Rendahnya Top Brand Index tahun 2016-2020.
- 2 Rendahnya Tingkat kinerja karyawan pada tahun 2019-2020.
- 3 Pencapaian Kinerja Pada tahun 2019 dan 2020, triwulan ke-1 hingga

triwulan ke-4 sebatas cukup.

- 4 Faktor-faktor yang menjadi permasalahan Kinerja karyawan yaitu pengembangan karir dan kesejahteraan karyawan.
- 5 Pengembangan Karir di PT. Pos Indonesia kantor Cilaki masih belum memenuhi standard.
- 6 Kesejahteraan Karyawan di PT. Pos Indonesia kantor Cilaki juga masih belum memenuhi standard.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka peneliti membuat suatu perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengembangan karir karyawan pada PT.Pos Indonesia, kantor Cilaki Bandung
2. Bagaimana kesejahteraan karyawan PT.Pos Indonesia, kantor Cilaki Bandung
3. Bagaimana kinerja karyawan PT.Pos Indonesia, kantor Cilaki Bandung
4. Seberapa besar pengaruh pengembangan karir dan kesejahteraan karyawan terhadap kinerja karyawan PT.Pos Indonesia, kantor Cilaki Bandung baik secara simultan maupun parsial.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam melakukan Penelitian pada PT. Pos Indonesia, yaitu untuk mengetahui:

1. Pengembangan karir karyawan pada PT.Pos Indonesia, kantor Cilaki Bandung

2. Kesejahteraan karyawan PT.Pos Indonesia, kantor Cilaki Bandung
3. Kinerja karyawan PT.Pos Indonesia, kantor Cilaki Bandung
4. Seberapa besar pengaruh pengembangan karir dan kesejahteraan karyawan terhadap kinerja karyawan PT.Pos Indonesia, kantor Cilaki Bandung baik secara simultan maupun parsial.

1.4 Kegunaan Penelitian

Peneliti mengharapkan semoga penelitian ini dapat memberikan hasil yang manfaat, sejalan dengan tujuan penelitian diatas, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara akademis maupun praktis.

1.4.1 Kegunaan Akademis

- a) Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperkaya pandangan ilmiah di bidang manajemen bagi peneliti, serta menambah ilmu baik teori maupun praktik tentang pengembangan karir dan kesejahteraan terhadap kinerja.
- b) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi studi dasar perbandingan dan referensi bagi peneliti lain yang sejenis dan menjadi masukan bagi pihak – pihak yang membutuhkan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti
 - a) penelitian ini membantu saya dalam mengasah kemampuan saya, seperti cara mengambil data – data penelitian dan sekaligus menambah pengalaman mengenai dunia kerja.
 - b) Penelitian ini membuat peneliti bisa belajar bagaimana cara berkomunikasi yang baik dengan para karyawan dan Kepala Bagian Kekaryawanan PT. Pos

Indonesia.

- c) Penelitian ini membuat peneliti belajar cara wawancara yang baik kepada Kepala Bagian PT. Pos Indonesia, sehingga peneliti lebih memahami mengenai masalah Pengembangan Karir, Kesejahteraan dan Kinerja Karyawan pada dunia kerja.
 - d) Penelitian ini membuat peneliti memahami dan mengetahui permasalahan yang terjadi pada dunia kerja, mudah – mudahan peneliti menjadi lebih siap menghadapi dunia kerja akan memiliki sedikit pengalaman apabila suatu saat peneliti menjadi seorang pemimpin didalam suatu perusahaan.
2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk PT. Pos Indonesia khususnya pada pengambilan keputusan yang mengenai Pengembangan Karir, Kesejahteraan dan Kinerja Karyawan.

3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan menambah wawasan serta dapat menjadi sarana informasi untuk kepada para pembaca pada umumnya dan bagi peneliti selanjutnya sebagai referensi mengenai penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya mengenai Pengembangan Karir, Kesejahteraan dan Kinerja Karyawan.