

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pencapaian tujuan perusahaan tidak bisa lepas dari peran penting manusia sebagai faktor yang menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan perusahaan. Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi yang semakin canggih maka sangat diperlukan perkembangan kemampuan manusia dalam mengimbangi perkembangan tersebut. Manusia dalam hal ini sebagai modal intelektual dalam manajemen strategis perusahaan, manusia memiliki keunikan yang berbeda satu sama lain. Oleh karena itu, manusia merupakan unsur terpenting dalam suatu perusahaan baik perusahaan swasta maupun perusahaan pemerintah.

Sumber daya manusia merupakan salah satu sarana bagi manajemen dalam melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan merupakan aset utama bagi setiap perusahaan. Dalam suatu perusahaan meskipun telah didukung dengan modal yang besar, sarana prasarana yang memadai tetapi apabila tidak didukung dengan ketersediaan sumber daya manusia yang terampil, produktif, dan kreatif maka tujuan perusahaan tidak dapat tercapai.

Kualitas sumber daya manusia dalam suatu perusahaan dapat diukur dengan kinerja sumber daya manusia. Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2018:67) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan

tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Karyawan yang menyelesaikan tugas dengan baik dan benar maka akan memiliki kinerja yang tinggi. Sebaliknya, karyawan yang menyelesaikan tugas dengan tidak baik dan benar maka akan memiliki kinerja yang rendah.

Perusahaan kini dihadapkan pada era perubahan lingkungan bisnis yang semakin ketat, untuk itu perusahaan perlu menyesuaikan diri dalam menghadapi persaingan pasar dengan menciptakan keunggulan yang kompetitif, kreatif, dan inovatif. Ketatnya persaingan di dunia usaha juga dihadapi oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman surat maupun barang.

Pada awal berdirinya PT. Pos Indonesia (Persero), perusahaan ini hanya memberikan pelayanan umum di bidang pos saja namun kini PT. Pos Indonesia (Persero) mengalami perubahan seiring dengan berubahnya situasi dan kondisi akibat globalisasi. Kemajuan teknologi akan berpengaruh pada perubahan saat ini dimana banyak masyarakat yang menggunakan *smartphone* sebagai sarana komunikasi dibandingkan menggunakan surat. Kondisi inilah yang membuat PT. Pos Indonesia (Persero) harus melakukan perubahan agar tidak kalah dalam menghadapi persaingan.

PT. Pos Indonesia (Persero) telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari Jawatan PTT (*Post, Telegraph, dan Telephone*), 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 nama 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 giro pos baik untuk hubungan dalam negeri maupun luar negeri. Selama 17 tahun berstatus Perum, maka pada bulan Juni 1995 berubah nama menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT. Pos Indonesia (Persero).

Akhir-akhir ini jasa layanan pengiriman barang di Indonesia semakin meningkat maka memungkinkan PT. Pos Indonesia (Persero) bersaing dengan penyedia jasa kurir lainnya dalam menguasai pasar. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1 mengenai hasil skor *Top Brand Index* Jasa Kurir di Indonesia pada tahun 2017-2021.

Tabel 1. 1
Top Brand Index Jasa Kurir di Indonesia

Jasa Kurir Indonesia	Tahun 2017	Tahun 2018	Tahun 2019	Tahun 2020	Tahun 2021
JNE	49,4%	45,0%	26,4%	27,3%	28,0%
J&T	34,7%	13,9%	20,3%	21,3%	33,4%
TIKI	8,4%	13,6%	12,6%	10,8%	11,2%
PT. Pos Indonesia (Persero)	1,3%	11,6%	5,4%	7,7%	8,5%

Sumber : www.topbrand-award.jasakurir.com

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat ada 4 jenis jasa pengiriman yang masuk ke dalam kategori *Top Brand Index* (TBI) yaitu JNE, J&T, TIKI, dan PT. Pos Indonesia. Pada tahun 2017-2021 skor *Top Brand Index* (TBI) tertinggi dikuasai oleh JNE, lalu disusul oleh jasa kurir J&T dengan peringkat kedua dan TIKI di peringkat ketiga, sedangkan di peringkat terakhir ada PT. Pos Indonesia (Persero) dengan nilai persentase terendah. Pada tahun 2017 PT. Pos Indonesia (Persero)

mendapat nilai 1,3%, nilai ini sangat rendah sekali dibandingkan dengan para pesaingnya. Pada tahun 2018 nilai persentase *Top Brand Index* pada PT. Pos Indonesia (Persero) mengalami kenaikan sebesar 11,6%, tetapi nilai tersebut masih tetap berada dibawah para pesaingnya, kemudian pada tahun 2021 nilai persentase *Top Brand Index* pada PT. Pos Indonesia (Persero) menurun kembali hingga 8,5%.

Rendahnya skor *Top Brand Index* pada PT. Pos Indonesia (Persero) disebabkan oleh kinerja karyawan yang rendah. Rendahnya kinerja karyawan akan berdampak kurang baik bagi perusahaan. Dapat dikatakan baik atau tidaknya suatu kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Cilaki Bandung dapat dilihat berdasarkan sistem penilaian kinerja karyawan pada tabel 1.2 berikut ini :

Tabel 1. 2
Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (Persero)
Kantor Pusat Cilaki Bandung

Nilai	Kriteria	Keterangan
A	91 – 100	Sangat Baik
B	81 – 90	Baik
C	61 – 80	Cukup
D	41 – 60	Kurang
E	0 – 40	Kurang Sekali

Sumber : PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Cilaki Bandung

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa terdapat masalah kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Cilaki Bandung. Hal ini dapat dilihat dari hasil evaluasi kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Cilaki Bandung pada tahun 2020-2021 seperti pada tabel 1.3 berikut ini.

Tabel 1. 3
Hasil Evaluasi Kinerja Karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero)
Kantor Pusat Cilaki Bandung

No	Tahun	Triwulan	Angka	Predikat	Keterangan
1.	2020	Triwulan I	75,03	C	Cukup
		Triwulan II	72,21	C	Cukup
		Triwulan III	71,02	C	Cukup
		Triwulan IV	70,06	C	Cukup
2.	2021	Triwulan I	76,95	C	Cukup
		Triwulan II	76,57	C	Cukup
		Triwulan III	75,35	C	Cukup
		Triwulan IV	74,26	C	Cukup

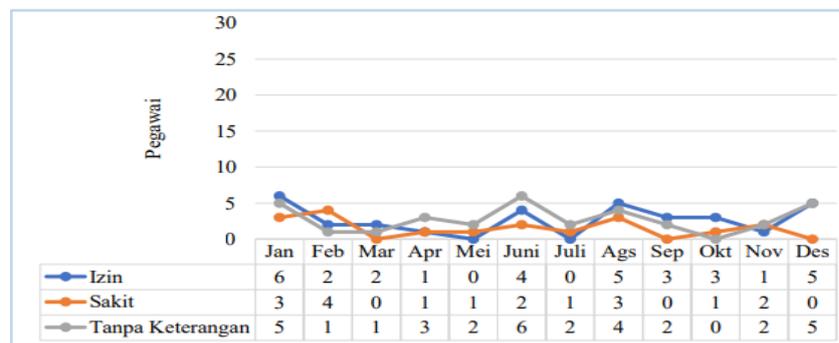
Sumber : PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Cilaki Bandung

Berdasarkan tabel 1.3 di atas dapat dilihat bahwa hasil evaluasi kinerja karyawan pada tahun 2020-2021 mengalami fluktuasi dimana hasil kinerja karyawan belum mampu memenuhi sasaran kinerja yang baik. Kemudian dari tabel diatas juga dijelaskan bahwa kinerja karyawan pada tahun 2020-2021 mengalami penurunan di setiap triwulannya, sehingga kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Cilaki Bandung berada dalam kategori C (Cukup).

Hal yang menyebabkan fluktuasi pada pencapaian kinerja karyawan adalah tingkat pengetahuan, keterampilan, dan kesadaran diri dari masing-masing karyawan yang berbeda. Karyawan yang memiliki tingkat pengetahuan, keterampilan, dan kesadaran diri yang tinggi maka akan menghasilkan kinerja yang baik, namun sebaliknya jika tingkat pengetahuan, keterampilan, dan kesadaran diri rendah maka akan menghasilkan kinerja yang kurang baik.

Selain data pengukuran kinerja salah satu indikator yang juga mencerminkan kinerja karyawan adalah absensi karyawan. Ketidakhadiran karyawan tentu akan berpengaruh pada kinerja karyawan. Satu karyawan yang tidak

hadir maka bisa menimbulkan banyak pekerjaan untuk karyawan lain atau pekerjaan yang seharusnya bisa terselesaikan dengan waktu yang cepat akan menjadi terbengkalai. Berikut dibawah ini adalah data absensi karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Cilaki Bandung tahun 2021.



Sumber : PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Cilaki Bandung

Gambar 1. 1

Grafik Absensi Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Cilaki Bandung

Berdasarkan gambar 1.1 dapat kita lihat bahwa tingkat absensi karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Cilaki Bandung tidak menentu dari bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2021. Jika dijumlahkan terdapat karyawan yang izin sebanyak 32 orang, karyawan yang sakit sebanyak 18 orang, dan karyawan yang tidak hadir tanpa keterangan sebanyak 33 orang dalam setahun. Hal ini sangat disayangkan karena dapat mengganggu perusahaan untuk mencapai target yang telah ditentukan.

Untuk lebih mengetahui pengukuran kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Cilaki Bandung, peneliti melakukan penyebaran

kuesioner pra-survey kepada 30 responden. Adapun hasil dari pra survey yang telah dilakukan dapat dilihat pada tabel 1.4 berikut ini :

Tabel 1. 4
Hasil Pra Survey Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (Persero)
Kantor Pusat Cilaki Bandung

No	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-Rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1.	Kualitas Kerja	2	8	14	6	0	96	3,20
2.	Kuantitas Kerja	6	6	7	9	2	95	3,17
3.	Kerja Sama	2	5	17	6	0	93	3,10
4.	Tanggung Jawab	2	16	6	5	1	103	3,43
5.	Inisiatif	3	17	3	7	0	106	3,53
Skor Rata-Rata Kinerja Karyawan								3,29
Jumlah Skor = Nilai x Frekuensi Rata-Rata = Jumlah Skor : Jumlah Responden Jumlah Rata-Rata Skor = Total Rata-Rata : Jumlah Pernyataan								

Sumber : Hasil olah data oleh peneliti tahun 2022

Berdasarkan tabel 1.4 menjelaskan bahwa kinerja karyawan secara keseluruhan memperoleh skor rata-rata 3,29 artinya kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Cilaki Bandung masih dianggap rendah. Hal ini terlihat dari dimensi yang memiliki skor terendah yaitu pada dimensi kualitas kerja dengan skor rata-rata 3,20 dimana masih terdapat karyawan yang kurang fokus dan kurang teliti dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan, kemudian dimensi kuantitas kerja dengan skor rata-rata 3,17 dimana masih terdapat karyawan yang kurang mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, dan dimensi kerja sama dengan skor rata-rata 3,10 dimana kurangnya kerja sama dengan rekan kerja.

Untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang diduga bermasalah dan mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Cilaki Bandung, peneliti melakukan penyebaran kuesioner pra-survey kepada 30 responden. Adapun hasil dari pra survey yang telah dilakukan dapat dilihat pada tabel 1.5 berikut ini :

Tabel 1. 5
Hasil Pra Survey Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Cilaki Bandung

No	Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-Rata
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1.	Kompetensi	Motif	6	18	5	0	1	118	3,93
		Sifat	7	12	7	1	3	109	3,63
		Konsep Diri	5	16	7	2	0	114	3,8
		Pengetahuan	0	20	7	3	0	107	3,57
		Keterampilan	4	17	6	3	0	112	3,73
Skor Rata-Rata Kompetensi								3,73	
2.	Pelatihan	Instruktur	8	8	8	5	1	107	3,57
		Peserta	1	19	5	3	2	104	3,47
		Materi	5	13	8	4	0	109	3,63
		Metode	4	16	9	1	0	113	3,77
		Tujuan	5	17	3	4	1	111	3,7
		Sasaran	6	15	7	2	0	115	3,83
Skor Rata-Rata Pelatihan								3,66	
3.	Lingkungan Kerja	Lingkungan Kerja Fisik	6	10	12	2	0	110	3,67
		Lingkungan Kerja Non Fisik	8	7	11	3	1	108	3,6
Skor Rata-Rata Lingkungan Kerja								3,63	
4.	Komunikasi	Komunikasi Vertikal	8	8	8	5	1	107	3,57
		Komunikasi Horizontal	9	10	6	4	1	112	3,73
Skor Rata-Rata Komunikasi								3,65	

Lanjutan Tabel 1.5

No	Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-Rata
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
5.	Pengalaman Kerja	Lama Waktu Kerja	2	7	15	6	0	95	3,17
		Tingkat Pengetahuan dan Keterampilan	4	5	9	9	3	88	2,93
		Penguasaan Terhadap Pekerjaan dan Peralatan	3	8	10	5	4	91	3,03
Skor Rata-Rata Pengalaman Kerja								3,04	
6.	<i>Soft Skill</i>	Kesadaran Diri	3	7	9	9	2	90	3,00
		Manajemen Diri	4	8	14	3	1	101	3,37
		Motivasi Diri	6	6	7	9	2	95	3,17
		Empati	5	6	7	10	2	92	3,07
		Keterampilan Sosial	3	8	15	2	2	98	3,27
Skor Rata-Rata Soft Skill								3,17	
7.	<i>Hard Skill</i>	Kecerdasan Angka	5	6	7	10	2	92	3,07
		Pemahaman Verbal	0	9	19	2	0	97	3,23
		Kecepatan Persepsi	6	5	8	8	3	93	3,10
		Penalaran Induktif	3	10	12	5	0	101	3,37
		Penalaran Deduktif	6	5	8	9	2	94	3,13
		Visualisasi Spasial	0	14	11	5	0	99	3,30
		Daya Ingat	2	12	12	3	1	101	3,37
Skor Rata-Rata Hard Skill								3,22	

Sumber : Hasil olah data oleh peneliti tahun 2022

Berdasarkan tabel 1.5 dapat dilihat bahwa variabel yang diduga bermasalah dan mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Cilaki Bandung adalah variabel pengalaman kerja dengan skor rata-rata 3,04,

kemudian variabel *soft skill* dengan skor rata-rata 3,17, dan variabel *hard skill* dengan skor rata-rata 3,22.

Menurut Raymon Ratu, dkk (2020:452) menjelaskan bahwa pengalaman kerja adalah tingkat penguasaan, pengetahuan, serta keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja dan tingkat pengetahuan serta keterampilan yang dimilikinya. Untuk memperjelas masalah pengalaman kerja pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Cilaki Bandung, peneliti melakukan penyebaran kuesioner pra-survey kepada 30 responden. Adapun hasil dari pra-survey yang telah dilakukan dapat dilihat pada tabel 1.6 berikut ini :

Tabel 1. 6
Hasil Pra Survey Pengalaman Kerja Pada PT. Pos Indonesia (Persero)
Kantor Pusat Cilaki Bandung

No	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-Rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1	Lama Waktu Kerja	2	7	15	6	0	95	3,17
2.	Tingkat Pengetahuan dan Keterampilan	4	5	9	9	3	88	2,93
3.	Penguasaan Terhadap Pekerjaan dan Peralatan	3	8	10	5	4	91	3,03
Skor Rata-Rata Pengalaman Kerja								3,04
Jumlah Skor = Nilai x Frekuensi Rata-Rata = Jumlah Skor : Jumlah Responden Jumlah Rata-Rata Skor = Total Rata-Rata : Jumlah Pernyataan								

Sumber : Hasil olah data oleh peneliti tahun 2022

Berdasarkan tabel 1.6 menjelaskan bahwa pengalaman kerja secara keseluruhan memperoleh skor rata-rata 3,04 artinya pengalaman kerja pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Cilaki Bandung masih dianggap rendah. Hal ini terlihat dari dimensi yang memiliki skor terendah yaitu dimensi tingkat

pengetahuan dan keterampilan dengan skor rata-rata 2,93 dimana tidak semua karyawan memiliki tingkat pengalaman kerja yang sama sehingga pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan belum dapat menyelesaikan tugas yang diberikan, dan dimensi penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan dengan skor rata-rata 3,03 dimana kurangnya kemampuan karyawan dalam menguasai peralatan yang ada di perusahaan.

Selanjutnya faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu *soft skill*. Menurut Widiastuti dalam Mohamad Rifan Tangahu, dkk (2022:194) mengemukakan bahwa *soft skill* adalah kemampuan yang berhubungan dengan orang lain (*interpersonal skill*) dan kemampuan dalam mengatur dirinya sendiri (*intrapersonal skill*). Untuk memperjelas masalah *soft skill* pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Cilaki Bandung, peneliti melakukan penyebaran kuesioner pra-survey kepada 30 responden. Adapun hasil dari pra-survey yang telah dilakukan dapat dilihat pada tabel 1.7 berikut ini :

Tabel 1. 7
Hasil Pra Survey Soft Skill Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor
Pusat Cilaki Bandung

No	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-Rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1.	Kesadaran Diri	3	7	9	9	2	90	3,00
2.	Manajemen Diri	4	8	14	3	1	101	3,37
3.	Motivasi Diri	6	6	7	9	2	95	3,17
4.	Empati	5	6	7	10	2	92	3,07
5.	Keterampilan Sosial	3	8	15	2	2	98	3,27
Skor Rata-Rata Soft Skill								3,17
Jumlah Skor = Nilai x Frekuensi Rata-Rata = Jumlah Skor : Jumlah Responden Jumlah Rata-Rata Skor = Total Rata-Rata : Jumlah Pernyataan								

Sumber : Hasil olah data oleh peneliti tahun 2022

Berdasarkan tabel 1.7 menjelaskan bahwa *soft skill* secara keseluruhan memperoleh skor rata-rata 3,17 artinya *soft skill* pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Cilaki Bandung masih dianggap rendah. Hal ini terlihat dari dimensi yang memiliki skor terendah yaitu dimensi kesadaran diri dengan skor rata-rata 3,00 dimana kurangnya kesadaran diri karyawan dalam menyelesaikan tugas sampai berhasil, kemudian dimensi motivasi diri dengan skor rata-rata 3,17 dimana masih terdapat karyawan yang kurang mentaati peraturan yang berlaku di perusahaan, dan dimensi empati dengan skor rata-rata 3,07 dimana masih terdapat karyawan yang kurang mampu bersosialisasi dengan karyawan lain.

Selanjutnya faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu *hard skill*. Menurut Syawal dalam S. Anugrahini Irawati, dkk (2020:101) mengemukakan bahwa *hard skill* merupakan kemampuan untuk menguasai ilmu pengetahuan, teknologi, dan keterampilan teknis dalam mengembangkan IQ yang berhubungan dengan bidangnya. Untuk memperjelas masalah *hard skill* pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Cilaki Bandung, peneliti melakukan penyebaran kuesioner pra-survey kepada 30 responden. Adapun hasil dari pra-survey yang telah dilakukan dapat dilihat pada tabel 1.8 berikut ini :

Tabel 1. 8

Hasil Pra Survey Hard Skill Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Cilaki Bandung

No	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-Rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1.	Kecerdasan Angka	3	10	12	5	0	101	3,37
2.	Pemahaman Verbal	0	9	19	2	0	97	3,23
3.	Kecepatan Persepsi	6	5	8	8	3	93	3,10

Lanjutan Tabel 1.8

No	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-Rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
4.	Penalaran Induktif	5	6	7	10	2	92	3,07
5.	Penalaran Deduktif	6	5	8	9	2	94	3,13
6.	Visualisasi Spasial	0	14	11	5	0	99	3,30
7.	Daya Ingat	2	12	12	3	1	101	3,37
Skor Rata-Rata <i>Hard Skill</i>								3,22
Jumlah Skor = Nilai x Frekuensi								
Rata-Rata = Jumlah Skor : Jumlah Responden								
Jumlah Rata-Rata Skor = Total Rata-Rata : Jumlah Pernyataan								

Sumber : Hasil olah data oleh peneliti tahun 2022

Berdasarkan tabel 1.8 menjelaskan bahwa *hard skill* secara keseluruhan memperoleh skor rata-rata 3,22 artinya *hard skill* pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Cilaki Bandung masih dianggap rendah. Hal ini terlihat dari dimensi yang memiliki skor terendah yaitu kecepatan persepsi dengan skor rata-rata 3,10 dimana kurangnya kemampuan karyawan untuk membedakan sesuatu yang dianggap mirip, dimensi penalaran induktif dengan skor rata-rata 3,07 dimana kurangnya kemampuan karyawan dalam mengidentifikasi masalah secara logis, dan dimensi penalaran deduktif dengan skor rata-rata 3,13 dimana kurangnya kemampuan karyawan dalam menggunakan logika.

Berdasarkan fenomena permasalahan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Cilaki Bandung yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam dengan judul : **“Pengaruh Pengalaman Kerja, *Soft Skill*, dan *Hard Skill* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Cilaki Bandung”**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian

Identifikasi dan rumusan masalah penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi, merumuskan, serta menjelaskan bagaimana permasalahan yang mencakup ke dalam penelitian ini meliputi faktor-faktor yang diindikasikan mempengaruhi kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Cilaki Bandung yaitu pengalaman kerja, *soft skill*, dan *hard skill*.

1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka terdapat beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi antara lain :

1. Kinerja Karyawan
 - a. Pencapaian kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Cilaki Bandung pada tahun 2020-2021 mengalami fluktuasi sehingga belum memenuhi sasaran kinerja yang baik.
 - b. Masih terdapat karyawan yang kurang fokus dan kurang teliti dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan.
 - c. Masih terdapat karyawan yang kurang mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
 - d. Kurangnya kerja sama dengan rekan kerja.
2. Pengalaman Kerja
 - a. Tidak semua karyawan memiliki pengalaman kerja yang sama.

- b. Pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan belum dapat menyelesaikan tugas yang diberikan.
- c. Kurangnya kemampuan karyawan dalam menguasai peralatan yang ada di perusahaan.

3. *Soft Skill*

- a. Kurangnya kesadaran diri karyawan dalam menyelesaikan tugas sampai berhasil
- b. Masih terdapat karyawan yang kurang mentaati peraturan yang berlaku di perusahaan.
- c. Masih terdapat karyawan yang kurang mampu bersosialisasi dengan karyawan lain.

4. *Hard Skill*

- a. Kurangnya kemampuan karyawan untuk membedakan sesuatu yang dianggap mirip.
- b. Kurangnya kemampuan karyawan dalam mengidentifikasi masalah secara logis.
- c. Kurangnya kemampuan karyawan dalam menggunakan logika.

1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Pengalaman kerja pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Cilaki Bandung.

2. *Soft Skill* pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Cilaki Bandung.
3. *Hard Skill* pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Cilaki Bandung.
4. Kinerja Karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Cilaki Bandung.
5. Besarnya pengaruh pengalaman kerja, *soft skill*, dan *hard skill* terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Cilaki Bandung baik secara simultan maupun parsial.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Pengalaman Kerja pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Cilaki Bandung.
2. *Soft Skill* pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Cilaki Bandung.
3. *Hard Skill* pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Cilaki Bandung.
4. Kinerja Karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Cilaki Bandung.
5. Besarnya pengaruh pengalaman kerja, *soft skill*, dan *hard skill* terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Cilaki Bandung baik secara simultan maupun parsial.

1.4 Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat bermanfaat bukan hanya bagi peneliti saja, tetapi dapat bermanfaat juga bagi mereka yang membacanya. Kegunaan dalam penelitian dibagi menjadi dua yaitu kegunaan teoritis maupun kegunaan praktis. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana informasi dan sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya. Adapun kegunaan teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan, khususnya bagi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung.
2. Memberikan masukan bagi ilmu pengetahuan mengenai pengaruh pengalaman kerja, *soft skill*, dan *hard skill* terhadap kinerja karyawan.
3. Sebagai dasar studi untuk perbandingan dan referensi bagi penelitian lain yang sejenis serta diharapkan penelitian selanjutnya bisa lebih baik.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan dan manfaat bagi beberapa pihak yang dapat diuraikan sebagai berikut ini :

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman mengenai permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan dan sebagai alat untuk mempraktekan teori-teori yang telah diperoleh selama masa perkuliahan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi, khususnya mengenai pengalaman kerja, *soft skill*, dan *hard skill* terhadap kinerja karyawan.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan dapat dijadikan referensi akademik serta menjadi bahan perbandingan dalam melaksanakan penelitian pada bidang kajian yang sama.