

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada dasarnya setiap perusahaan yang didirikan mempunyai harapan bahwa dikemudian hari akan mengalami perkembangan yang pesat dalam lingkup usaha dan menginginkan tercapainya tujuan perusahaan yaitu memperoleh keuntungan, agar bisnis yang dibangun dapat tetap bertahan bahkan berkembang. Untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan memerlukan seseorang yang mau bekerja dan berusaha mewujudkan tujuan perusahaan dalam mencapai hasil yang optimal. Oleh karena itu, dengan adanya keadaan ini menuntut setiap perusahaan untuk memperoleh sumber daya manusia yang memiliki keterampilan, pengetahuan serta kemampuan yang dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuan.

Pengelolaan sumber daya manusia di dalam perusahaan akan menunjang keberhasilan untuk menjalankan tujuan serta mewujudkan tata kelola perusahaan yang baik. Oleh karena itu, fungsi sumber daya manusia tidak dapat tergantikan dalam sebuah perusahaan dibandingkan dengan sumber daya lain seperti teknologi, modal, metode atau strategi. Peranan sumber daya manusia di perusahaan dimulai dari perencanaan dalam mewujudkan tujuan perusahaan hingga pada saat implementasi dari perencanaannya dapat berjalan dengan baik, maka dari itu setiap perusahaan harus memperhatikan sumber daya manusia agar dapat mencapai tujuan dari perusahaan serta untuk merencanakan, mengelola dan mengendalikan perusahaan tersebut.

Jasa pengiriman barang pada saat ini sangat dibutuhkan, mengingat bahwa kebutuhan pengiriman barang setiap individu selalu meningkat mulai dari belanja online hingga berbagai kiriman pribadi maupun bisnis. Kemajuan teknologi telah mempengaruhi banyak hal dalam kehidupan masyarakat modern saat ini, dengan perkembangan teknologi informasi masyarakat mudah mendapatkan akses informasi mengenai hal-hal spesifik dalam kehidupan keseharian mereka, sehingga cenderung membuat masyarakat menyukai segala sesuatu yang mudah dan praktis. Dengan adanya jasa pengiriman, maka akan menjadi solusi bagi mereka yang menyukai kemudahan dan kepraktisan dalam mengirimkan barang, terlebih lagi jika pengiriman tersebut menyangkut tentang suatu wilayah dimana tidak dapat dijangkau sendiri oleh masyarakat selaku konsumen. Oleh karena itu, jasa pengiriman barang dirasa lebih efektif dan efisien tanpa harus membuang banyak waktu.

Di Indonesia terdapat banyak perusahaan jasa pengiriman yang dipercaya memiliki kualitas mumpuni dengan berbagai bentuk layanan jasa pengiriman yang memudahkan pelanggan untuk memilih jasa yang sesuai dengan kebutuhan. Banyaknya perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang membuat adanya persaingan guna mendapatkan pelanggan, sehingga menyebabkan permintaan pengiriman barang di Indonesia meningkat. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk memiliki kinerja karyawan yang bermutu agar perusahaan tetap berjalan dengan lancar dan mendapatkan predikat tertinggi. Melalui perbandingan *Top Brand Award* yang menggunakan tiga kriteria sebagai acuan untuk mengukur performa merek yaitu *mind share*, *market share* dan

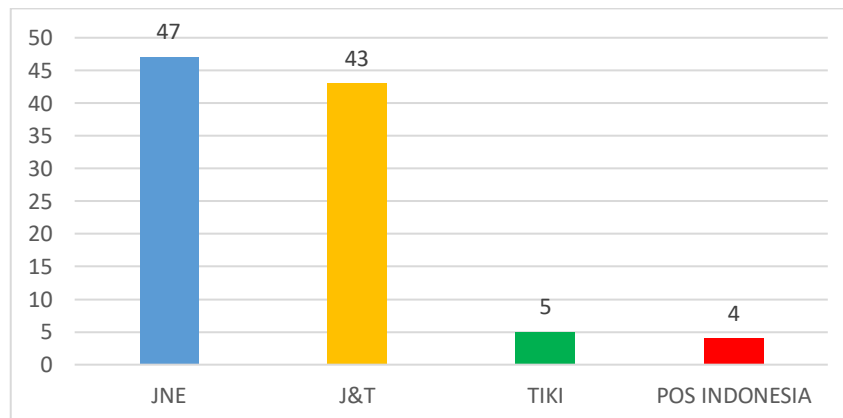
commitment share. Berikut ini Tabel 1.1 yang memperlihatkan data pengguna jasa logistik Indonesia pada tahun 2021 :

Tabel 1.1
Jumlah Pengguna Jasa Logistik di Indonesia Tahun 2021

No	Nama Perusahaan	<i>Top Brand Index</i>
1.	PT. Global Jet Express (J&T)	33,4%
2.	PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)	28,0%
3.	PT. Citra Van Titipan Kilat (Tiki)	11,2%
4.	PT. Pos Indonesia (Pos Indonesia)	8,5%

Sumber : *Top Brand* Indonesia (2022)

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan sebagai perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT. Pos Indonesia bukan menjadi pilihan utama konsumen sebagai penyedia jasa pengiriman barang dan lebih memilih jasa pengiriman barang lain. Hal ini seiring dengan pertumbuhan jasa pengiriman.



Gambar 1.1
Pertumbuhan Jasa Pengiriman di Indonesia Tahun 2021
Sumber : *Statistik Google Trends* (2022)

Berdasarkan Gambar 1.1 dari *statistik google trends* dapat dilihat bahwa dalam waktu satu tahun terakhir PT. Pos Indonesia menjadi jasa logistik yang

kurang diminati oleh konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa PT. Pos Indonesia masih kurang dapat untuk bersaing dengan kompetitor yang lebih unggul. Sehingga menyebabkan PT. Pos Indonesia masih sulit untuk bisa melakukan perubahan-perubahan yang optimal dalam persaingan pengiriman barang dan logistik meskipun jangkauan pengirimannya paling luas. Oleh karena itu PT. Pos Indonesia harus mempunyai pengelolaan sumber daya manusia yang baik dan berkualitas agar tercipta sumber daya manusia yang profesional, berkompeten, dan unggul dalam menjalankan tugas dengan cara memberikan pelatihan sehingga dapat terciptanya sumber daya manusia yang memiliki potensi. Berikut ini Tabel 1.2 Wilayah Operasional PT. Pos Indonesia pada tahun 2021 :

Tabel 1.2
Wilayah Operasional PT. Pos Indonesia Pulau Jawa Tahun 2021

No	Wilayah Operasional	Kantor Cabang Utama	Agenpos Kurir
1.	DKI Jakarta	8	1.867
2.	Jawa Timur	7	2.552
3.	Jawa Tengah	5	1.896
4.	Jawa Barat	3	1.081

Sumber : PT.Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki, Diolah 2022

Berdasarkan pada Tabel 1.2 wilayah operasional PT. Pos Indonesia di Pulau Jawa menunjukkan bahwa dari semua wilayah operasional yang ada, wilayah operasional Jawa Barat yang memiliki kantor cabang utama paling sedikit dengan jumlah agenpos kurir terendah. Hal ini tidak sebanding dengan jumlah pos paket yang diterima di wilayah operasional Jawa Barat. Berikut Tabel 1.3 jumlah pos paket yang diterima PT. Pos Indonesia di Jawa Barat pada Tahun 2021:

Tabel 1.3
Jumlah Pos Paket Yang Diterima PT. Pos Indonesia Provinsi Jawa Barat
Tahun 2021

No	Kota	Jumlah
1.	Bandung	179.887
2.	Cimahi	7.968
3.	Purwakarta	23.223
4.	Subang	3.534
5.	Karawang	43.459
6.	Sukabumi	10.398
7.	Cianjur	6.314
8.	Garut	6.207
9.	Cirebon	16.889
10.	Indramayu	5.239
11.	Sumedang	9.193
12.	Majalengka	3.834
13.	Kuningan	2.564
14.	Tasik Malaya	14.992
15.	Ciamis	4.114
16.	Banjar	4.190

Sumber : PT.Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki, Diolah 2022

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat disimpulkan bahwa jumlah pos paket yang diterima kota Bandung merupakan jumlah yang paling banyak dibandingkan dengan kota-kota yang lain. Dengan memperoleh hasil jumlah pos paket paling besar dari kota lainnya maka dalam pelayanan di kota Bandung diperlukan sumber daya manusia yang ber-kualitias baik, karena sumber daya manusia merupakan individu yang produktif dan bekerja sebagai penggerak perusahaan, hal ini menjadi faktor yang paling penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah perusahaan. Jika sumber daya manusia tidak memiliki kualitas yang baik maka perusahaan akan merasa kesulitan dalam melayani *customer* yang banyak. Berikut ini Tabel 1.4 data kinerja karyawan PT. Pos Indonesia dari berbagai cabang Kota Bandung :

Tabel 1.4
Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia Kota Bandung

No	PT. Pos Indonesia Kota Bandung	Kinerja Karyawan	
		2020	2021
1.	Cihampelas	90%	91%
2.	Cicendo	88%	89%
3.	Antapani	85%	86%
4.	Cipaganti	87%	88%
5.	Cicaheum	85%	87%
6.	Dago	85%	78%
7.	Sarijadi	84%	87%
8.	Asia Afrika	83%	83%
9.	Maranatha	82%	83%
10.	Pasteur	81%	81%
11.	Banda	80%	80%
12.	Cikutra	80%	85%
13.	Sadang Serang	80%	85%
14.	Supratman	80%	84%
15.	Cilaki	79%	72%

Sumber : PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung, diolah 2022

Berdasarkan Tabel 1.4 dapat dilihat bahwa kinerja karyawan dari 15 cabang kantor pos di kota Bandung menunjukkan pencapaian kinerja PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung mengalami fluktuasi, dimana tingkat pencapaian kinerja di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki lebih rendah dibandingkan dengan kantor PT. Pos Indonesia yang lain.

Adanya perhatian dan perbaikan terhadap sumber daya manusia untuk menghasilkan kinerja yang optimal bukan hal yang mudah karena membutuhkan waktu, tenaga, pikiran, materi, dan kerjasama. Apabila pada suatu perusahaan kinerja karyawan rendah akan menimbulkan kegagalan, maka dari itu dibutuhkan penilaian kinerja untuk mengetahui sejauh mana kualitas kerja seorang karyawan. Berikut Tabel 1.5 data penilaian kinerja karyawan pada PT.Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Kota Bandung :

Tabel 1.5
Sistem Penilaian Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki
Kota Bandung

Klasifikasi	Retang Nilai
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 : PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung, diolah 2022

Tabel 1.5 merupakan sistem penilaian kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Kota Bandung yang digunakan untuk mengetahui baik atau tidaknya kinerja karyawan dari hasil evaluasi terhadap kinerja karyawan berdasarkan rata-rata tugas dan tanggungjawab yang dikerjakan. Berikut Tabel 1.6 mengenai evaluasi kinerja karyawan PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Kota Bandung pada tahun 2020-2021.

Tabel 1.6
Evaluasi Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Kota
Bandung Tahun 2020-2021

No	Tahun	Triwulan	Angka	Predikat	Keterangan
1.	2020	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.	2021	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 : PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung, diolah 2022

Berdasarkan Tabel 1.6 hasil evaluasi kinerja karyawan PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Kota Bandung tahun 2020-2021 pencapaian kinerja mengalami penurunan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan mengalami

permasalahan karena pencapaian kinerja karyawan berada pada predikat C (Cukup), sedangkan harapan perusahaan kinerja karyawan mengalami peningkatan dengan predikat A (Baik Sekali) atau B (Baik) dari tahun ketahun. Untuk memperkuat data penelitian, peneliti melakukan prasurvey kinerja terhadap 30 orang karyawan di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Kota Bandung. Hasil pra survey seperti berikut :

Tabel 1.7
Hasil Prasurvey Kinerja Karyawan di PT. Pos Indonesia
Kantor Pusat Cilaki Kota Bandung Tahun 2022

No	Dimensi	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah Skor	Rata-rata Skor
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1.	Kualitas Kerja	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan dengan rapi	0	5	11	6	8	73	2,43
2.	Kuantitas Kerja	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat sesuai waktu yang di tentukan	2	8	18	2	0	100	3,33
3.	Tanggung jawab	Saya bertanggung jawab atas hasil kerja yang saya selesaikan	3	9	16	2	0	103	3,43
4.	Kerjasama	Saya mampu menjalin kerja sama yang baik dengan rekan kerja	2	5	15	7	1	90	3,00
5.	Inisiatif	Saya menyelesaikan pekerjaan tanpa diperintah	3	13	10	3	1	104	3,46
Nilai rata-rata								470	3,13
Jumlah skor = Nilai x Frekuensi Rata-rata skor = Nilai x Frekuensi : Jumlah Responden Nilai rata-rata = Jumlah skor : Jumlah Kuesioner									

Sumber : Hasil Olah Data Prasurvey 2022

Berdasarkan pada Tabel 1.7 terkait dengan kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Kota Bandung yang mana hasil prasurvey menunjukkan kinerja cenderung memiliki kriteria kurang baik karena skor rata-rata berada dibawah nilai rata-rata. Kriteria yang kurang baik tersebut menunjukkan adanya permasalahan yang terjadi dalam perusahaan yang mempengaruhi kinerja karyawan seperti adanya karyawan yang bekerja tidak sesuai dengan target perusahaan, kurangnya ketelitian karyawan dan kurang memiliki rasa ingin bekerja sama dengan karyawan lainnya.

Menurunnya kinerja karyawan dapat menjadi masalah bagi perusahaan karena dapat menghambat tujuan perusahaan. Untuk mengetahui faktor apa saja yang diduga bermasalah terhadap kinerja karyawan peneliti melakukan prasurvey dengan pengukuran menggunakan 6 variabel bebas. Berikut data hasil prasurvey faktor-faktor yang diduga bermasalah terhadap kinerja perusahaan.

Tabel 1.8
Prasurvey Faktor-Faktor yang Diduga Bermasalah Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Kota Bandung

No	Variabel	Dimensi	Jawaban Responden					Jumlah Skor	Rata-rata Skor
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1.	Manajemen Pengetahuan	Pengetahuan Pribadi	8	6	3	7	6	93	3,10
		Prosedur Kerja	5	10	8	6	1	102	3,40
		Teknologi	7	9	10	2	2	107	3,56
Jumlah Skor Rata-rata Variabel Manajemen Pengetahuan								3,35	
2.	Etos Kerja	Kerja Keras	6	15	6	2	1	113	3,76
		Kerja Cerdas	5	14	7	2	2	108	3,6
		Kerja Ikhlas	4	17	7	1	1	112	3,73
Jumlah skor rata-rata Variabel Etos Kerja								3,70	

No	Variabel	Dimensi	Jawaban Responden					Jumlah Skor	Rata-rata Skor
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
3.	Kreativitas	Ingin Tahu	9	7	5	3	6	100	3,33
		Optimis	7	5	8	6	4	95	3,16
		Fleksibel	10	4	6	8	2	102	3,40
		Mencari Solusi	6	8	13	2	1	106	3,53
		Berimajinasi	8	4	6	7	5	93	3,10
		Berani Beresiko	5	8	2	9	6	87	2,90
Jumlah Skor Rata-rata Variabel Kreativitas								3,24	
4.	Motivasi	Kebutuhan Fisiologis	7	13	8	2	0	115	3,83
		Kebutuhan Rasa Aman	5	18	5	2	0	116	3,87
		Kebutuhan Sosial	3	19	5	2	1	111	3,70
		Kebutuhan Harga diri	2	22	4	2	0	114	3,80
		Aktualisasi diri	7	22	1	0	0	126	4,20
Jumlah Skor Rata-rata Variabel Motivasi								3,88	
5.	Kompensasi	Gaji	2	22	5	1	2	115	3,83
		Insentif	2	26	2	0	0	120	4,00
		Tunjangan	5	21	4	0	0	121	4,03
		Asuransi	7	13	10	0	0	117	3,90
		Fasilitas	2	10	15	2	1	100	3,33
Jumlah Skor Rata-rata Variabel Kompensasi								3,82	
6.	Stres Kerja	Gejala Fisiologis	5	15	6	3	1	110	3,67
		Gejala Psikologis	7	18	3	1	1	118	3,93
		Gejala Perilaku	5	17	6	2	0	115	3,83
Jumlah Skor Rata-rata Variabel Stres Kerja								3,81	
Rata-rata skor = Jumlah skor : Jumlah karyawan (30)									
Jumlah skor rata-rata = Jumlah skor : Jumlah kuesioner									

Sumber : Hasil Olah Data Prasurvey 2022

Berdasarkan Tabel 1.8 menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu manajemen pengetahuan dan kreativitas. Kedua faktor tersebut memiliki skor rata-rata terendah. Hal ini mengindikasikan bahwa

manajemen pengetahuan dan kreativitas pada perusahaan belum cukup baik sehingga variabel manajemen pengetahuan dan kreativitas menjadi salah satu faktor permasalahan yang sangat penting untuk diperhatikan dan diperbaiki agar kinerja karyawan dapat optimal. Untuk lebih jelas mengenai variabel tersebut berikut merupakan data hasil kuesioner prasurvey yang di peroleh peneliti mengenai manajemen pengetahuan.

Tabel 1.9
Hasil Prasurvey Manajemen Pengetahuan Karyawan di PT. Pos Indonesia
Kantor Pusat Cilaki Kota Bandung

No	Dimensi	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah Skor	Rata-rata Skor
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1.	Pengetahuan Pribadi	Saya mencari informasi tentang pengetahuan yang berkaitan dengan pekerjaan saya	8	6	3	7	6	93	3,10
2.	Prosedur Kerja	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan prosedur	5	10	8	6	1	102	3,40
3.	Teknologi	Dengan adanya teknologi dapat mempermudah saya dalam menyelesaikan pekerjaan	7	9	10	2	2	107	3,56
Nilai rata-rata								302	3,35
Jumlah skor = Nilai x Frekuensi Rata-rata skor = Nilai x Frekuensi : Jumlah Responden Nilai rata-rata = Jumlah skor : Jumlah Kuesioner									

Sumber : Hasil Olah Data Prasurvey 2022

Berdasarkan pada Tabel 1.9 terkait dengan manajemen pengetahuan di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Kota Bandung yang mana hasil prasurvey menunjukkan bahwa manajemen pengetahuan cenderung memiliki kriteria kurang

baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan manajemen pengetahuan pada PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Kota Bandung belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat karyawan yang sulit dalam mengakses informasi serta adanya ketergantungan terhadap karyawan lain. Oleh karena itu, manajemen pengetahuan masih membutuhkan perbaikan. Selain manajemen pengetahuan faktor lain yang harus diperhatikan dalam meningkatkan dan menciptakan kinerja yang baik adalah faktor kreativitas.

Tabel 1.10
Hasil Prasurvey Kreativitas Karyawan di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Kota Bandung

No	Dimensi	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah Skor	Rata-rata Skor
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1.	Ingin tahu	Saya memiliki rasa ingin tahu yang besar terhadap sesuatu	9	7	5	3	6	100	3,33
2.	Optimis	Saya mampu menyelesaikan tugas yang menantang	7	5	8	6	4	95	3,16
3.	Fleksibel	Saya mampu beradaptasi dengan setiap perubahan	10	4	6	8	2	102	3,40
4.	Mencari Solusi	Saya tidak kehabisan ide dalam menyelesaikan masalah	6	8	13	2	1	106	3,53
5.	Berimajinasi	Saya memiliki daya imajinasi yang tinggi	8	4	6	7	5	93	3,10
6.	Berani beresiko	Saya berani menghadapi resiko dari setiap perubahan yang dilakukan	5	8	2	9	6	87	2,90
Nilai rata-rata								583	3,24
Jumlah skor = Nilai x Frekuensi Rata-rata skor = Nilai x Frekuensi : Jumlah Responden Nilai rata-rata = Jumlah skor : Jumlah Kuesioner									

Sumber : Hasil Olah Data Prasurvey 2022

Hasil prasurvey yang ditunjukkan pada Tabel 1.10 menjelaskan bahwa kreativitas di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Kota Bandung masih kurang baik karena rata-rata skor dibawah skor rata-rata sehingga dapat disimpulkan bahwa kreativitas belum sepenuhnya optimal. Beberapa dimensi kreativitas yang masih mengalami kelemahan pada dimensi optimis, berimajinasi dan berani beresiko. Seperti masih adanya karyawan yang takut berbuat salah, masih adanya karyawan yang kurang berpikir proaktif terhadap pekerjaan dan takut dikritik dalam hal menyelesaikan masalah. Hal ini menunjukkan bahwa kreativitas masih membutuhkan perhatian dan bimbingan. Karyawan harus memiliki kemauan untuk meningkatkan kreativitas agar dapat menghasilkan kreativitas karyawan yang baik sehingga mendapatkan kinerja karyawan yang optimal.

Berdasarkan permasalahan uraian diatas, diduga adanya kekurangan dalam kinerja karyawan disebabkan oleh manajemen pengetahuan (*knowledge management*) dan kreativitas, oleh sebab itu penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH MANAJEMEN PENGETAHUAN DAN KREATIVITAS TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. POS INDONESIA KANTOR PUSAT CILAKI KOTA BANDUNG”**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian

Identifikasi masalah merupakan lingkup masalah yang akan diteliti untuk mempermudah proses penelitian selanjutnya dan mempermudah untuk memahami hasil penelitian. Merujuk pada latar belakang penelitian yang telah

disampaikan oleh penulis maka penulis mengidentifikasi dan merumuskan sebagai berikut :

1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian

Sejalan dengan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya dan berpijak pada hasil observasi dan wawancara, maka dapat teridentifikasi beberapa permasalahan yaitu :

1. Rendahnya posisi PT. Pos Indonesia pada tingkat *top brand index* tahun 2021.
2. Rendahnya tingkat kinerja karyawan pada tahun 2020-2021.
3. Manajemen Pengetahuan
 - a. Masih terdapat karyawan yang sulit dalam mengakses informasi
 - b. Adanya ketergantungan terhadap karyawan lain
4. Kreativitas
 - a. Masih adanya karyawan yang takut berbuat salah.
 - b. Masih adanya karyawan yang kurang berpikir proaktif terhadap pekerjaan.
 - c. Masih adanya karyawan yang takut dikritik.
5. Kinerja karyawan
 - a. Kinerja karyawan belum mencapai standar kerja yang diharapkan perusahaan.
 - b. Rendahnya kualitas kerja karyawan.
 - c. Kurangnya karyawan dalam menjalin kerjasama dengan karyawan lain.

1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dilakukan, maka masalah dapat dirumuskan yaitu :

1. Bagaimana manajemen pengetahuan di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Kota Bandung.
2. Bagaimana kreativitas karyawan di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Kota Bandung.
3. Bagaimana kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Kota Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh manajemen pengetahuan dan kreativitas terhadap kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Kota Bandung.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dapat diuraikan tujuan utama dari penulis melakukan penelitian adalah untuk mengkaji dan mengetahui :

1. Tingkat manajemen pengetahuan karyawan di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Kota Bandung.
2. Tingkat kreativitas karyawan di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Kota Bandung.
3. Tingkat kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Kota Bandung.
4. Besarnya pengaruh manajemen pengetahuan dan kreativitas terhadap kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulis mengharapkan hasil penelitian dapat berguna baik secara akademik maupun praktis.

1.4.1 Kegunaan Akademik

1. Mempunyai salah satu sarana bagi penulis untuk mengumpulkan data sebagai bahan penyusunan skripsi guna melengkapi persyaratan untuk mencapai gelar sarjana di bidang ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan.
2. Untuk sedikit memberi pikiran dalam mengembangkan ilmu pengetahuan pada umumnya dan Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia.
3. Penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar studi perbandingan.
4. Dapat memberikan manfaat dalam menambah referensi untuk menghasilkan mahasiswa-mahasiswa yang akan melakukan penelitian selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Dengan penyusunan skripsi ini diharapkan dapat meningkatkan dan mengembangkan pengetahuan, kemampuan, pengalaman penulis dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia terkait manajemen pengetahuan, kreativitas dan kinerja karyawan sebagai bekal untuk terjun ke dalam dunia kerja nantinya.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan sebagai sumbangan dan masukan bagi perusahaan mengenai pentingnya manajemen pengetahuan dan kreativitas terhadap peningkatan kinerja karyawan.

