

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kondisi persaingan saat ini yang semakin kompetitif menuntut perusahaan atau instansi untuk dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam mencapai sasaran kinerja agar dapat bersaing dengan perusahaan lain. Kinerja merupakan isu dunia saat ini, dimana sumber daya manusia atau karyawan memberikan peranan penting dalam mencapai tujuan bagi perusahaan. Hal ini menuntut perusahaan untuk selalu berusaha menemukan cara atau kebijakan yang efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan. (Mochammad Ibrahim, 2022).

Sumber daya manusia juga sangat diperlukan dalam meningkatkan kualitas perusahaan yang mencakup pengelolaan serta pendayagunaan karyawan diperlukan adanya dorongan untuk memacu potensi kinerja karyawan. Tugas perusahaan agar karyawannya memiliki kinerja yang baik yaitu perusahaan harus memperhatikan kemampuan yang dimiliki oleh setiap karyawan dengan terus berusaha mengarahkan, membina dan mengembangkan potensi yang dimiliki oleh karyawan. Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. (Hasibuan, 2023:10).

Pada era saat ini, banyak perusahaan yang melakukan hal tersebut baik perusahaan swasta maupun BUMN. Badan Usaha Milik Negara (BUMN) adalah badan usaha yang sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui

penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan (berdasarkan UU Republik Indonesia No.19 Tahun 2003). Tujuan utamanya yaitu untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Salah satu perusahaan BUMN di Indonesia yang melakukan hal tersebut yaitu PT. Pos Indonesia yang memiliki tugas pokok menyelenggarakan jasa pos dan giro untuk umum dalam dan luar negeri yang meliputi jasa pos, jasa giro, jasa keuangan dan jasa keagenan serta usaha lain yang menunjang jasa pos dan giro sesuai dengan peraturan UU Nomor 38 Tahun 2009.

Terdapat beberapa perusahaan pengiriman barang yang cukup populer di kalangan masyarakat Indonesia antara lain J&T, JNE, Pos Indonesia, Tiki. Semakin maraknya perusahaan layanan pengiriman dapat menimbulkan persaingan. Hal ini menjadikan daya saing antar perusahaan semakin ketat, sehingga dibutuhkan strategi untuk mengatasi persaingan tersebut agar menjadi pilihan utama pelanggan. Faktor yang menjadi pertimbangan pelanggan dalam menggunakan layanan pengiriman barang contohnya seperti ketepatan waktu pengiriman barang, lokasi atau kemudahan jangkauan, layanan yang diberikan dan keamanan barang. Selanjutnya penulis akan menunjukkan data yang didapat dari *Top Brand Index* Jasa kurir di Indonesia Tahun 2024.

Top Brand Index (TBI) sendiri diperoleh dari survei yang mengukur *Top of Mind Awareness* (TOMA), *Last Usage* (LU), dan *Future Intention* (FI). TOM menunjukkan merek pertama yang diingat konsumen, LU mencerminkan merek yang terakhir digunakan, dan FI mengukur kemungkinan konsumen memilih merek tersebut di masa depan. Ketiga faktor ini dirata-ratakan dan dikonversi ke dalam

persentase berdasarkan total responden, di mana semakin tinggi nilainya, semakin kuat posisi merek di pasar. (Achmad Iwan Tantomi, 2022)

Berikut adalah data hasil *Top Brand Index* Jasa Kurir Indonesia pada Tahun 2024 :

Tabel 1.1
***Top Brand Index* Jasa Kurir Indonesia Tahun 2024**

Jasa Kurir	<i>Top Brand Index</i>	Peringkat
PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)	39,30%	1
PT. Global Jet Express (J&T)	23,10%	2
PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI)	11,10%	3
PT. Pos Indonesia (POS)	8,50%	4
Dalsel, Hillblom and Lynn (DHL)	6,90%	5

Sumber : topbrand-award.com

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa PT Pos Indonesia menempati peringkat keempat dalam Top Brand Index jasa kurir dengan perolehan 8,50%, tertinggal dari pesaing utama seperti JNE 39,30%, J&T 23,10%, dan TIKI 11,10%. Hal ini mencerminkan bahwa kinerja perusahaan dalam mempertahankan daya saing masih perlu ditingkatkan, terutama dalam menghadapi persaingan ketat dengan perusahaan swasta yang lebih agresif dalam inovasi layanan dan strategi pemasaran. Pos Indonesia memiliki jaringan logistik yang luas, namun masih menghadapi tantangan dalam kecepatan pengiriman, efisiensi operasional, dan adaptasi terhadap teknologi digital. erolehan angka ini didasarkan pada tiga faktor utama, yaitu *Top of Mind Awareness* (TOMA) atau seberapa banyak konsumen yang langsung menyebut Pos Indonesia saat memikirkan jasa kurir, *Last Usage* yang mengukur seberapa banyak pelanggan terakhir kali menggunakan layanan Pos Indonesia dibandingkan kompetitor, serta *Future Intention* yang mencerminkan niat pelanggan untuk kembali menggunakan layanan tersebut di masa depan.

Berdasarkan dari pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa 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, untuk itu Pos Indonesia harus mempunyai pengelolaan sumber manusia yang baik dan berkualitas agar tercipta sumber daya manusia yang profesional.

Keberhasilan perusahaan dipengaruhi oleh kinerja karyawan, yang mencerminkan tingkat keberhasilan tugas dalam mewujudkan visi dan misi. Peningkatan kinerja karyawan membantu mencapai tujuan serta menjaga kelangsungan perusahaan, dengan hasil kerja yang diukur dari kualitas dan kuantitas sesuai tanggung jawabnya. (Mangkunegara, 2023:70)

Berdasarkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan, terlihat beberapa hal yang menjadi sumber permasalahan meliputi karyawan kurang cekatan dalam melakukan pekerjaan, terkadang karyawan cenderung diam menunggu rekan tim sepekerjaannya sehingga banyak pekerjaan yang akhirnya tertunda pada jam operasional kerja, pencapaian target masih belum seperti yang diharapkan. Hal tersebut terjadi karena kurangnya perhatian dari pimpinan dan kurangnya motivasi yang diberikan sehingga dapat membuat karyawan kurang bersemangat dalam menjalankan pekerjaannya. Untuk mengetahui lebih lanjut, Berikut adalah data hasil kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Kota Bandung pada tahun 2023-2024:

Tabel 1.2
Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung Tahun 2023-2024

No.	Faktor Penilaian	Hasil Penilaian 2023			Hasil Penilaian 2024		
		Bobot (%)	Nilai	Total Nilai (%)	Bobot (%)	Nilai	Total Nilai (%)
1	Prestasi (60%)						
	Kualitas	15%	80	12,00	15%	77	11,55
	Kuantitas	15%	82	12,30	15%	78	11,70
	Waktu penyelesaian	15%	81	12,15	15%	80	12,00
	Sadar biaya	15%	79	11,85	15%	79	11,85
2	Sikap dan Perilaku						
	Inisiatif	10%	83	8,30	10%	76	7,60
	Kerjasama	10%	82	8,20	10%	78	7,80
	Disiplin	10%	80	8,00	10%	76	7,60
	Etika kerja	10%	81	8,10	10%	79	7,90
Nilai Akhir		100%		80,90	100%		78,00
Keterangan		Baik			Kurang Baik		

Sumber : Personalia/HRD PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung

Keterangan :

1. Sangat Baik : 90 – 100
2. Baik : 80 – 89
3. Kurang Baik : 60 – 79
4. Buruk : 40 – 59
5. Sangat Buruk : < 40

Nilai-nilai yang tercantum dalam tabel penilaian diperoleh dari hasil evaluasi kinerja pegawai yang dilakukan oleh atasan langsung atau tim penilai berdasarkan berbagai indikator yang telah ditetapkan. Penilaian ini dapat bersifat kualitatif maupun kuantitatif, tergantung pada aspek yang dinilai.

Berdasarkan Tabel 1.2 mengenai penilaian kinerja karyawan tahun 2023 dan 2024, terjadi penurunan nilai akhir dari 80,90% menjadi 78,00%, yang menyebabkan perubahan kategori penilaian dari "Baik" menjadi "Kurang Baik". Penurunan ini terjadi pada hampir semua aspek penilaian, terutama dalam faktor prestasi dan sikap kerja. Pada aspek prestasi, kualitas dan kuantitas kerja mengalami penurunan, meskipun kesadaran terhadap efisiensi biaya tetap stabil. Sementara itu,

pada aspek sikap dan perilaku, penurunan terlihat pada inisiatif, disiplin, dan kerjasama, yang secara langsung berdampak pada efektivitas kerja tim. Penurunan ini mengindikasikan adanya tantangan dalam produktivitas serta keterlibatan karyawan dalam lingkungan kerja. Secara keseluruhan, hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan menurun akibat kurangnya konsistensi dalam bekerja, ketidakpatuhan terhadap peraturan, dan lemahnya kerja sama antar rekan, yang pada akhirnya turut memengaruhi penurunan kualitas kinerja perusahaan.

Untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya mengenai kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung peneliti melakukan pra survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 responden. Berikut ini adalah data yang diperoleh peneliti dalam kuesioner/pra survey mengenai variabel bermasalah:

Tabel 1.3
Hasil Pra Survey Mengenai Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung

No	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1	Kualitas Kerja	3	8	13	4	2	96	3,20
2	Kuantitas Kerja	4	8	11	5	2	97	3,23
3	Tanggung jawab	5	9	10	5	1	102	3,40
4	Kerjasama	5	10	9	4	2	102	3,40
5	Inisiatif	5	7	11	4	3	97	3,23
Skor Rata-rata Kinerja Karyawan								3,29

Sumber : Hasil Olah Data Kuisisioner Pra Survey (2024)

Berdasarkan dari hasil pra survei pada Tabel 1.3 dapat menunjukkan bahwa variabel kinerja karyawan mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,29 dimana nilai tersebut berada pada kategori kurang baik yang berada pada skala interval 2,60-3,40, dan masih terdapat dimensi yang nilainya masih dibawah rata-rata yaitu pada dimensi kualitas kerja dengan skor sebesar 3,20 yang dapat diartikan bahwa masih terdapat karyawan yang tidak fokus dan kurang tekun dalam bekerja sehingga

memperoleh hasil yang kurang maksimal. Selanjutnya pada dimensi kuantitas kerja dengan skor 3,23 yang dapat diartikan bahwa masih terdapat karyawan yang belum mampu untuk dapat bekerja dengan cepat demi mencapai seluruh target produktifitas yang telah di targetkan oleh perusahaan. Selanjutnya pada dimensi inisiatif dengan skor sebesar 3,23, yang dapat diartikan bahwa karyawan masih kurang memiliki inisiatif sendiri, sehingga karyawan tersebut harus menunggu perintah dari atasan dalam melaksanakan pekerjaan. Hal tersebut menunjukkan bahwa penilaian kinerja dapat dikatakan masih kurang baik karena masih terdapat beberapa indikator yang nilainya masih dibawah rata-rata.

Penulis melakukan pra-survey menggunakan kuesioner untuk memperkuat data dan penelitian yang memuat dimensi dari beberapa variabel yang berkaitan, sebagai langkah awal untuk melihat variabel apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung. Berikut adalah hasil tabel pra survey mengenai variabel yang diduga berpengaruh terhadap kinerja karyawan Pada PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung:

Tabel 1.4
Faktor yang Diduga Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
Kompetensi	Pengetahuan	6	9	10	3	2	104	3,47
	Keahlian	5	9	10	4	2	101	3,37
	Sikap	6	8	11	3	2	103	3,43
Skor Rata-rata Kompetensi Karyawan								3,42
Job Specification	Keterampilan	5	7	10	5	3	96	3,20
	Pengetahuan	5	8	12	4	1	102	3,40
	Kemampuan	5	7	12	4	2	99	3,30
	Kepribadian	4	7	13	4	2	97	3,23
	Minat	6	8	10	5	1	103	3,43
Skor Rata-rata Job Specification								3,31

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
Lingkungan Kerja	Hubungan antar rekan kerja	5	9	11	4	1	103	3,43
	Hubungan atasan dengan bawahan	6	7	11	4	2	101	3,37
	Kerjasama antar karyawan	6	7	12	4	1	103	3,43
Skor Rata-rata Lingkungan Kerja								3,41
Job Description	Informasi jabatan	6	8	10	4	2	102	3,40
	Rincian tugas dan tanggungjawab	5	7	11	5	2	98	3,27
	Prestasi jabatan	6	7	12	3	2	102	3,40
	Perlengkapan	6	6	10	5	3	97	3,23
	Bentuk umum pekerjaan	7	7	10	4	2	103	3,43
	Promosi jabatan	5	8	11	4	2	100	3,33
Skor Rata-rata Job Description								3,34
Disiplin Kerja	Taat terhadap waktu	6	8	9	5	2	101	3,37
	Taat aturan perusahaan	7	8	9	4	2	104	3,47
	Taat berperilaku dan tanggungjawab kerja	6	8	11	3	2	103	3,43
Skor Rata-rata Disiplin Kerja								3,42
Motivasi Kerja	Kebutuhan prestasi	5	8	10	5	2	99	3,30
	Kebutuhan afiliasi	5	8	12	4	1	102	3,40
	Kebutuhan kekuasaan	6	7	11	4	2	101	3,37
Skor Rata-rata Motivasi Kerja								3,36

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner Pra Survey (2024)

Berdasarkan pada Tabel 1.4 dari hasil pra survei tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung yang dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga variabel yang diduga mempengaruhi terhadap kinerja karyawan yaitu variabel *Job specification* dengan nilai rata-rata sebesar 3,31, *Job description* dengan nilai rata-rata sebesar 3,34 dan motivasi kerja dengan nilai rata-rata sebesar 3,36. Ketiga variabel tersebut menjadi

pendukung yang mempengaruhi terhadap kinerja karyawan, karena mendapatkan nilai yang terendah dibandingkan dengan variabel yang lainnya.

Dikutip dari artikel Kompasiana.com, (Oksa Zaki, 2023), menyatakan bahwa, *Job Specification* yang sesuai memastikan bahwa karyawan memiliki keterampilan yang dibutuhkan dalam menjalankan tugasnya, *Job specification* diperoleh dari uraian yang menitik beratkan pada syarat-syarat mengenai orang yang diperlukan oleh suatu jabatan. Spesifikasi jabatan sesungguhnya merupakan persyaratan yang ditentukan untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Perusahaan harus berusaha agar karyawan yang diterima memenuhi spesifikasi jabatan yang telah ditetapkan. Hal ini dilakukan agar mampu bekerja sesuai dengan yang dikehendaki perusahaan untuk meningkatkan kinerja sehingga tujuan perusahaan akan dicapai. Berikut adalah hasil data pra survey yang telah dilakukan tentang Job Specification pada PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung:

Tabel 1.5
Hasil Pra Survey Mengenai *Job Specification* Pada PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung

No	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1	Keterampilan	5	7	10	5	3	96	3,20
2	Pengetahuan	5	8	12	4	1	102	3,40
3	Kemampuan	5	7	12	4	2	99	3,30
4	Kepribadian	4	7	13	4	2	97	3,23
5	Minat	6	8	10	5	1	103	3,43
Skor Rata-rata <i>Job Specification</i>								3,31

Sumber : Hasil Olah Data Kuisisioner Pra Survey (2024)

Berdasarkan pada Tabel 1.5 dapat menunjukkan bahwa variabel *Job Specification* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,31, dimana nilai tersebut berada pada kategori kurang baik yang berada pada skala interval 2,60-3,40, dan masih

terdapat dimensi yang nilainya paling rendah yaitu pada dimensi keterampilan dengan skor sebesar 3,20, yang dapat diartikan bahwa karyawan masih kurang memiliki keterampilan dalam menjalankan pekerjaan sehingga masih terdapat kekurangan dalam pekerjaannya. Selanjutnya pada dimensi kemampuan dengan skor 3,30, yang dapat diartikan bahwa karyawan masih kurang memiliki kemampuan dalam mengerjakan tugasnya sehingga pekerjaan yang dilakukan memperoleh hasil yang kurang maksimal. Selanjutnya pada dimensi kepribadian dengan skor 3,23, yang dapat diartikan bahwa karyawan masih kurang bersosialisasi dengan karyawan lainnya sehingga dapat membuat hubungan yang kurang harmonis antar sesama rekan kerjanya.

Dikutip dari artikel kumparan.com, (Satriawan, 2023), menyatakan bahwa, *Job Description* yang jelas bagi setiap karyawan sangat penting dalam meningkatkan efektivitas kerja di PT Pos Indonesia. Misalnya, tugas dalam pengelolaan pengiriman mencakup penerimaan, penyortiran, dan distribusi paket agar pengiriman berjalan tepat waktu. *Job description* memiliki hubungan terhadap kinerja yang mencerminkan deskripsi jabatan terlaksana dengan benar dan sebaliknya kinerja yang buruk menandakan deskripsi jabatan belum terlaksana dengan seharusnya. Uraian pekerjaan akan memberikan ketegasan dan standar tugas yang harus dicapai oleh seseorang pejabat yang memegang jabatan tersebut. Jabatan pada hakikatnya adalah sarana penghubung antara individu (karyawan) dan organisasinya. Kegiatan karyawan untuk organisasi berdasarkan jabatan yang didudukinya. Jikalau *job description* itu tidak bermutu, maka kinerja karyawan

akan terganggu. Berikut adalah hasil data pra survey yang telah dilakukan tentang Job Description pada PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung:

Tabel 1.6
Hasil Pra Survey Mengenai *Job Description* Pada PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung

No	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1	Informasi Jabatan	6	8	10	4	2	102	3,40
2	Rincian tugas dan tanggung jawab	5	7	11	5	2	98	3,27
3	Prestasi kerja	6	7	12	3	2	102	3,40
4	Perlengkapan	6	6	10	5	3	97	3,23
5	Bentuk umum pekerjaan	5	8	11	4	2	100	3,33
6	Promosi jabatan	7	7	10	4	2	103	3,43
Skor Rata-rata <i>Job Description</i>								3,34

Sumber : Hasil Olah Data Kuisisioner Pra Survey (2024)

Berdasarkan pada Tabel 1.6 dapat menunjukkan bahwa variabel *Job Description* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,34, dimana nilai tersebut berada pada kategori kurang baik yang berada pada skala interval 2,60-3,40, dan masih terdapat dimensi yang nilainya paling rendah yaitu pada dimensi rincian tugas dan tanggungjawab dengan skor 3,27, yang dapat diartikan bahwa karyawan masih kurang mengetahui rincian tugas dan tanggungjawab dalam menjalankan pekerjaannya. Selanjutnya pada dimensi perlengkapan dengan skor 3,23, yang dapat diartikan bahwa karyawan masih kurang memiliki perlengkapan pribadi sehingga masih kurang membantu dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat. Selanjutnya pada dimensi bentuk umum pekerjaan dengan skor 3,33, yang dapat diartikan bahwa karyawan tidak selalu membuat ringkasan yang jelas mengenai pekerjaannya.

Mengutip dari artikel Kompasiana, menyatakan bahwa, Motivasi kerja seringkali menjadi permasalahan yang dilewatkan disetiap instansi pekerjaan, baik sifatnya *private* maupun *public*. Padahal motivasi kerja menjadi faktor utama dalam

meningkatkan kualitas kerja dalam suatu program pelaksanaan yang telah direncanakan. Tanpa adanya motivasi kerja bagi pegawai maka perlakuan pegawai terhadap suatu pekerjaan tidak dapat berjalan secara maksimal. Secara keseluruhan, Motivasi Kerja yang positif dapat meningkatkan kinerja karyawan dengan meningkatkan kepuasan kerja, kesejahteraan, dan kinerja pegawai. Dengan demikian, penting bagi suatu instansi untuk mengelola dan menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif bagi pegawainya. (Tio Satrio, 2023)

Motivasi kerja merupakan faktor yang cukup penting dan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Semangat kerja karyawan yang rendah dapat merugikan pencapaian tujuan bisnis dan profitabilitas perusahaan, begitu juga dengan sebaliknya semangat kerja karyawan yang tinggi tentunya dapat menguntungkan atau membantu perusahaan dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Adanya unsur-unsur motivasi dalam diri setiap pegawai, akan mampu mengoptimalkan kemampuannya untuk melakukan pekerjaannya. Untuk mengetahui lebih lanjut tentang motivasi kerja pegawai berdasarkan persepsi karyawan, berikut adalah tabel Motivasi Kerja hasil dari Pra Survey yang telah dilakukan:

Tabel 1.7
Hasil Pra Survey Mengenai Motivasi Kerja Pada PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung

No	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1	Kebutuhan Prestasi	5	8	10	5	2	99	3,30
2	Kebutuhan Afiliasi	5	8	12	4	1	102	3,40
3	Kebutuhan Kekuasaan	6	7	11	4	2	101	3,37
Skor Rata-rata Motivasi Kerja								3,36

Sumber : Hasil Olah Data Kuisisioner Pra Survey (2024)

Berdasarkan pada Tabel 1.7 dapat menunjukkan bahwa variabel motivasi kerja mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,36, dimana nilai tersebut berada pada kategori kurang baik yang berada pada skala interval 2,60-3,40, dan masih terdapat dimensi yang nilainya paling rendah yaitu pada dimensi kebutuhan akan prestasi dengan nilai rata-rata sebesar 3,30, yang dapat diartikan bahwa karyawan masih kurang termotivasi untuk dapat mencapai target harian sehingga kurang membantu perusahaan dalam mencapai target kerja yang sudah ditentukan sebelumnya. Selanjutnya mengenai dimensi kebutuhan akan kekuasaan dengan nilai rata-rata sebesar 3,37 yang dapat diartikan bahwa karyawan masih kurang termotivasi untuk dapat mencapai jabatan yang lebih tinggi lagi didalam perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap karyawan di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung mereka merasa bahwa dirinya membutuhkan penghargaan atas prestasinya, tetapi karyawan juga jarang mendapatkan penghargaan atas pencapaiannya yang menjadikan karyawan malas dalam bekerja. Karyawan merasa berprestasi selama mereka bekerja cukup baik, tetapi prestasi mereka tidak selalu membuahkan hasil seperti promosi jabatan seperti jenjang karir, naik jabatan, atau naik upah, mereka hanya di sama ratakan dengan karyawan lainnya meskipun prestasi kerja mereka terbilang baik dalam melakukan suatu pekerjaan. Kinerja merupakan sebuah pencapaian atau prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang telah dibebankan kepada karyawan. (Marwansyah, 2022:228).

Hal ini juga didukung Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Setia Ahmad Saepul dalam jurnal berjudul "Pengaruh Job Description, Job Specification

dan motivasi terhadap Kinerja Karyawan (Suatu Studi pada PT. Pos Indonesia Cabang Ciamis)", ditemukan bahwa job description dan job specification memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa job description yang jelas membantu karyawan memahami tugas, tanggung jawab, dan peran mereka dalam perusahaan, sehingga meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja. Sementara itu, job specification yang sesuai memastikan bahwa karyawan memiliki keterampilan dan kompetensi yang dibutuhkan untuk menjalankan tugas mereka dengan baik. Dengan demikian, penerapan job description dan job specification yang optimal dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia Cabang Ciamis.

Berdasarkan dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat masalah yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu *job specification*, *job description* dan motivasi kerja. Ketiga variabel tersebut sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, *job specification* perlu diperhatikan lagi demi kelancaran karyawan supaya dapat bekerja lebih baik lagi, sedangkan motivasi kerja bertujuan sebagai pendorong seseorang melaksanakan suatu kegiatan guna mendapatkan hasil yang terbaik.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti dan mengetahui lebih mendalam dengan judul penelitian yaitu **“PENGARUH *JOB SPECIFICATION*, *JOB DESCRIPTION* DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) KANTOR PUSAT CILAKI BANDUNG”**

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah Penelitian

Identifikasi masalah merupakan proses pengkajian dan permasalahan yang akan diteliti, rumusan masalah yaitu menggambarkan permasalahan yang tercakup dalam penelitian terhadap variabel *job spesification*, *job description*, motivasi kerja dan kinerja karyawan.

1.2.1 Indentifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat beberapa permasalahan pada PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung yaitu :

1. *Job Spesification*

- a. Karyawan masih kurang memiliki keterampilan dalam menjalankan pekerjaan
- b. Karyawan masih kurang memiliki kemampuan dalam mengerjakan tugasnya.
- c. Karyawan masih kurang memiliki kepribadian dalam bekerja.

2. *Job Description*

- a. Karyawan masih kurang mengetahui rincian tugas dan tanggungjawab dalam bekerja.
- b. Karyawan masih kurang memiliki perlengkapan pribadi dalam menjalankan pekerjaannya.
- c. Karyawan masih kurang paham mengenai bentuk umum pekerjaannya.

3. Motivasi Kerja

- a. Karyawan masih kurang termotivasi untuk mempunyai prestasi kerja di dalam pekerjaannya.

- b. Karyawan masih kurang termotivasi untuk mencapai jabatan yang lebih tinggi lagi didalam perusahaan.

4. Kinerja Karyawan

- a. Karyawan masih kurang memiliki kualitas kerja dalam pekerjaannya.
- b. Karyawan masih kurang memiliki kuantitas kerja dalam pekerjaannya.
- c. Karyawan masih kurang memiliki inisiatif sendiri dalam bekerja.

1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, rumusan masalah pada PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung dalam penelitian ini secara spesifik merumuskan dalam pernyataan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana *job spesification* di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung.
2. Bagaimana *job description* di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung.
3. Bagaimana motivasi kerja di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung.
4. Bagaimana kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung.
5. Seberapa besar pengaruh *job spesification*, *job description* dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan baik secara simultan maupun secara parsial pada PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. *Job Spesification* pada PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung.

2. *Job description* pada PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung.
3. Motivasi kerja pada PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung.
4. Kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung.
5. Besarnya pengaruh pengaruh *job spesification, job description* dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan baik secara simultan maupun secara parsial pada PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan suatu hasil yang positif dan bermanfaat dengan maksud dan tujuan yang diharapkan berguna bagi peneliti, perusahaan terkait dan kepada pihak-pihak yang lainnya.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi atau masukan untuk bagi perkembangan ilmu manajemen sumber daya manusia untuk mengetahui pengaruh terhadap variabel pengaruh *job spesification, job description, motivasi kerja* dan kinerja karyawan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat akademis dan praktis kepada semua pihak yang terlibat.

a. Bagi penulis

Kegunaan penelitian ini bagi penulis yaitu agar penulis dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan selama menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung.

b. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat sebagai bahan evaluasi terhadap efektifitas dan efesiensi dalam menerapkan strategi untuk meningkatkan kinerja para karyawan.

c. Bagi karyawan perusahaan

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan ilmu pengetahuan terutama dibidang manajemen sumber daya manusia mengenai pengaruh variabel pengaruh *job spesification*, *job description* dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung.

d. Bagi regulasi/pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak yang positif terhadap kemajuan ekonomi pemerintah dalam menangani masalah yang berhubungan dengan kinerja karyawannya.

e. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada peneliti selanjutnya mengenai teori manajemen sumber daya manusia yang berhubungan dengan pengaruh *job spesification*, *job description*, motivasi kerja dan kinerja karyawan sehingga dapat dijadikan sebagai referensi penelitian selanjutnya.