

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kantor Pos adalah bagian dari lembaga pemerintah yang memfasilitasi sarana komunikasi bagi rakyat. Kantor Pos sudah eksis sejak zaman Belanda. Pada awal berdirinya kantor pos, lembaga 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.

Di masa pandemi seperti ini, virus corona merupakan suatu wabah yang tidak bisa dianggap biasa, perusahaan banyak mengalami pasang surut. Persaingan ketat antar perusahaan jasa pengiriman barang menjadi – jadi. Ditambah perusahaan jasa pengiriman barang yang sekarang sedang dalam masalah dengan terhambatnya pengiriman barang dari pusat. Sehingga perusahaan berlomba – lomba untuk menarik konsumen. PT Pos Indonesia Cabang Sidoarjo mampu bersaing dan bertahan dengan persaingan perusahaan antar sesama perusahaan antar jasa pengiriman barang yang semakin ketat.

Untuk Itu PT Pos Indonesia dituntut agar dapat meningkatkan kualitas diri baik mengembangkan inovasi maupun pelayanan sebagai sebuah organisasi agar lebih efektif, Hal tersebut perlu dilakukan karna PT Pos Indonesia memiliki semboyan yaitu “Tepat Waktu Setiap Waktu”. Yang merupakan wujud nyata bahwa pelayanan yang diberikannya itu berorientasi pada kepuasan konsumen. Selain itu juga sesuai dengan salah satu Catur Sukses Sapta Pedoman PT Pos Indonesia yaitu pada unsur sasaran pokok yang meliputi kepuasan pelanggan, komitmen pada pelayanan umum, dan hasil terbaik. Dengan demikian disini kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa pos harus di prioritaskan

PT Pos Indonesia merupakan salah satu pelopor utama perusahaan jasa pengiriman barang di Indonesia. Dari mulai awal berdiri PT Pos Indonesia selalu menjaga nama baik perusahaan dan meningkatkan pelayanan. PT Pos Indonesia terus berinovasi dan memperbaiki pelayanan jasa antar barang guna menjaga barang yang dikirimkan oleh konsumen. PT Pos Indonesia memang sudah melakukan transformasi inovasi pelayanan, baik meningkatkan kualitas pelayanan maupun inovasi yang lain sehingga PT Pos Indonesia bisa bersaing di tengah ketatnya era teknologi informasi

dan masi bisa bersaing di masa pandemi. Berbenahnya PT. Pos Indonesia sangat disambut baik oleh kalangan masyarakat, dimana kita tahu bahwa PT. Pos Indonesia merupakan salah satu layanan jasa terbesar. Oleh karena itu perlu adanya transformasi inovasi pelayanan yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia agar masyarakat kalangan bawah bisa menikmati pelayanan yang diberikan. Maka dari itu perubahan dan pemberian inovasi pada pelayanan public sangat diperlukan

Pada umumnya, masyarakat sudah mengenal jasa pengiriman barang. Masyarakat modern juga sangat terbantu oleh perkembangan teknologi dan informasi, dengan adanya internet dapat mempermudah mencari suatu informasi, barang dan hal – lainnya melalui website ataupun e-commerce. Tanpa disadari, seseorang bisa membeli atau menjual barang tanpa harus pergi ke toko atau pusat pembelanjaan. Karena sudah tersedia segala macam kebutuhan rumah tangga, keperluan pribadi samapi keperluan bekerja ada di website atau e-commerce. Dan perusahaan jasa pengiriman barang sangat diutuhkan untuk menjadi perantara atara pembeli dan penjual.

Pada masa pandemi, seseorang tidak boleh bertemu secara langsung. Hal ini sangat menguntungkan untuk perusahaan jasa pengiriman barang sebab semua aktivitas melalui perantara jasa jasa pengiriman barang. Dan semua orang merasa dimudahkan oleh pengiriman barang PT. Pos Indonesia. Dengan demikian PT. Pos Indonesia selalu mempunyai inovasi baru agar bisa bersaing dengan jasa layanan lainnya berusaha untuk terus berinovasi seiring berkembangnya teknologi dan informasi Kinerja karyawan juga menentukan tercapainya suatu tujuan yang diharapkan oleh sebuah instansi atau perusahaan.

Perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, pihak manajemen perusahaan perlu meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini dilakukan supaya pengiriman barang lebih maksimal.

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain: pelatihan, motivasi kerja, kompensasi. Pada penelitian ini akan dibahas mengenai 3 faktor tersebut serta hubungannya dengan kinerja karyawan. Kinerja karyawan merupakan faktor yang sangat penting bagi suatu perusahaan. Kinerja sebagai perwujudan perilaku kerja seorang karyawan yang ditampilkan sebagai prestasi kerja sesuai dengan peranannya dalam sebuah perusahaan dalam jangka waktu tertentu. Hal ini dikarenakan kinerja karyawan sebagai penentu keberhasilan serta kelangsungan hidup perusahaan. Kinerja karyawan yang semakin baik dapat membuat perusahaan semakin berkembang dan terus maju. Kinerja karyawan salah

satu faktor yang bisa membuat perusahaan menjadi berkembang. Menurut Robbins (2012:260) Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh Pelatihan, Motivasi dan Kompensasi.

Pelatihan atau training adalah proses perubahan sistematis perilaku para karyawan dalam suatu arah guna meningkatkan tujuan organisasional. Dengan demikian pelatihan (training) adalah suatu proses peningkatan dan usaha untuk menyempurnakan bakat, keterampilan, kecakapan, kemampuan dan keahlian karyawan dalam menjalankan tugas pekerjaannya serta guna mewujudkan tujuan perusahaan. Menurut Widodo (2015:82), pelatihan merupakan serangkaian aktivitas individu dalam meningkatkan keahlian dan pengetahuan secara sistematis sehingga mampu memiliki kinerja yang profesional di bidangnya. Pelatihan adalah proses pembelajaran yang memungkinkan pegawai melaksanakan pekerjaan yang sekarang sesuai dengan standar.

Dan faktor yang lain adalah motivasi yang dirasa sangat penting dalam perkembangan kinerja karyawan. Menurut Sutrisno (2011: 109) Motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktifitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Untuk menghasilkan kinerja karyawan, motivasi juga sangat berpengaruh untuk mencapai hasil yang maksimal. Oleh karena itu setiap orang harus mempunyai motivasi atau dorongan dalam melakukan sesuatu agar tujuan perusahaan bisa tercapai dengan baik.

Kompensasi salah satu faktor penting dalam kinerja karyawan. Menurut Ardana (2012:153) Pengertian kompensasi menurut Ardana adalah segala sesuatu yang diterima oleh karyawan sebagai balas jasa atas kontribusinya kepada perusahaan atau organisasi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat ditemukan permasalahan terkait penelitian ini, diantaranya:

1. Apakah Pelatihan memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan PT Pos Indonesia?
2. Apakah Motivasi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan PT Pos Indonesia?

3. Apakah Kompensasi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan PT Pos Indonesia?
4. Apakah pelatihan, motivasi dan kompensasi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan PT Pos Indonesia?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas , maka dapat ditemukan tujuan dari penelitian, antara lain:

1. Mengetahui dan menganalisa pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan PT Pos Indonesia
2. Mengetahui dan menganalisa pengaruh Motivasi terhadap Kinerja PT Pos Indonesia
3. Mengetahui dan menganalisa pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan PT Pos Indonesia
4. Mengetahui dan menganalisa pengaruh Pelatihan, Motivasi dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan PT Pos Indonesia.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis dan praktis, antara lain:

1. Bagi Akademis  
Penelitian ini bisa digunakan sebagai alternatif untuk menambahkan pengetahuan dan bahan penelitian lebih lanjut tentang pelatihan, motivasi dan kompensasi kerja terhadap kinerja karyawan serta menambah referensi bagi mahasiswa yang melakukan penelitian selanjutnya
2. Bagi Perusahaan  
Penelitian ini bisa digunakan menjadi referensi dan dapat memberikan masukan dan informasi terutama tentang pelatihan, motivasi dan kompensasi bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan.
3. Bagi Pembaca  
Hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai referensi bagi penelitian sejenis dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan untuk kemajuan pendidikan.