

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini persaingan yang semakin kompetitif menjadikan setiap perusahaan harus tetap mempertahankan keunggulan kompetitifnya supaya dapat terus bersaing dalam bidangnya masing-masing. Sebuah perusahaan harus dapat mempertahankan pelayanannya sehingga konsumennya tetap merasa puas dan loyal dikemudian hari. Perusahaan tidak terlepas dari unsur sumber daya yang ada di dalam perusahaan tersebut. Sumber daya manusia merupakan modal dan teknologi merupakan faktor-faktor yang penting dalam menciptakan suatu keberhasilan. Sumber-sumber tersebut harus digerakan secara efektif dan efisien, guna mencapai hasil yang baik. Untuk bisa mencapai tujuan tersebut diperlukan adanya usaha yang didukung oleh semua pihak secara organisasi baik dari pihak manajemen maupun pihak karyawan. Dalam mengelola sumber daya manusia bukanlah suatu hal yang mudah bagi perusahaan dalam menanganinya. Perusahaan seharusnya memberikan perhatian yang lebih kepada sumber daya manusia. Setiap karyawan memiliki hak untuk mendapatkan timbal balik atas jasa yang telah diberikan kepada perusahaan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Perusahaan perlu memperhatikan karyawan agar semakin termotivasi dalam bekerja.

Pada setiap organisasi dapat dikatakan bahwa salah satu sumber daya yang penting adalah manusia, karena sebagai penggerak organisasi. Bagaimanapun majunya teknologi dewasa ini yang mampu menggantikan sebagian besar tenaga kerja manusia, namun masih banyak kegiatan yang tidak dapat menggunakan alat perlengkapan mekanis dan sepenuhnya otomatis tersebut. Dikatakan paling berharga karena dari semua sumber yang terdapat dalam suatu organisasi, hanya sumber daya manusialah yang mempunyai harkat dan martabat yang harus dihargai dan di junjung tinggi. Menurut Dessler (2017) Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan proses dalam melakukan pelatihan, penilaian, memberi kompensasi kepada karyawan, memperhatikan hubungan kerja karyawan, dan keadilan karyawan serta kesehatan dan keselamatan kerja. Jika MSDM dalam suatu organisasi dapat dikelola dengan baik, tentunya output yang didapatkan akan

optimal dan kegiatan yang dilakukan akan mudah. Salah satu faktor penting manajemen sumber daya manusia yang harus diperhatikan adalah kinerja.

Menurut Armstrong (2014) kinerja merupakan hasil kerja (*output*) secara kualitas dan kuantitas dalam periode waktu tertentu seorang karyawan dengan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kebutuhan perusahaan atau organisasi. Kinerja akan berjalan dengan maksimal apabila organisasi dapat menciptakan kondisi yang mendorong karyawan dalam meningkatkan keterampilan dan kemampuan serta mengembangkannya secara optimal. Menurut Mathis & Jackson (2017) kinerja karyawan mempunyai beberapa faktor yang dapat mempengaruhinya, antara lain: motivasi kerja, disiplin dan *turnover*, *retaining employees*, rekrutmen, kepuasan kerja, komitmen, *employee engagement*, loyalitas, dan faktor pendorong retensi yang dapat membantu karyawan berkinerja tinggi. Kinerja adalah bentuk keberhasilan memenuhi peran atau tujuan tertentu yang dihasilkan oleh tindakan seseorang. Jika pekerjaan seseorang dapat melebihi peran atau tujuan yang telah ditentukan, maka kinerja orang tersebut dianggap baik.

Persaingan perusahaan pada era global saat ini semakin ketat, maka hal ini menyebabkan tuntutan lebih kepada anggota organisasi agar memberikan kontribusi berupa kinerja yang optimal dan maksimal untuk membantu tercapainya tujuan organisasi. Sehingga kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya dan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan itu berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Karena kinerja sangat ditentukan oleh mutu SDM karyawan dan keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja sumber daya manusia untuk mencapai tujuan perusahaan. Rendahnya kinerja karyawan di era yang semakin kompetitif ini masih menjadi masalah utama di dalam Manajemen Sumber Daya Manusia. Kinerja karyawan merupakan bangunan penting dari suatu organisasi dan faktor-faktor untuk membuat kinerja yang tinggi dan harus dianalisa oleh organisasi. Kinerja dapat dipandang sebagai proses maupun hasil pekerjaan.

Perusahaan senantiasa mengupayakan peningkatan kinerja karyawan dengan merumuskan berbagai rencana di bidang sumber daya manusia untuk

memandu perusahaan dalam mewujudkan visi dan misinya menjadi perusahaan besar. Tentunya untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan perencanaan strategis yang matang. Selain itu, perusahaan akan menerapkan strategi dan merumuskan kebijakan dengan menetapkan rencana kerja, memberikan anggaran, dan menetapkan prosedur evaluasi kinerja akhir. Hal itu mengarahkan bahwa fondasi dari sebuah organisasi, yaitu kinerja. Kinerja dalam organisasi sangatlah penting. Jika organisasi tidak memerhatikan kinerja masing-masing karyawan maka organisasi tersebut akan sulit untuk mencapai tujuannya. Pencapaian tujuan perusahaan menjadi kurang efektif dan efisien apabila kinerja kerja karyawan tidak optimal atau tidak sesuai standar yang ada di dalam perusahaan. Hal ini tentu akan merugikan setiap perusahaan tidak terkecuali perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa kurir seperti PT. Pos Indonesia.

PT Pos Indonesia (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa pengiriman surat maupun barang yang memiliki kantor pusat di Kota Bandung dan memiliki 11 kantor regional yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia. Dalam menjalankan kebijakan yang diambil kantor pusat, kantor regional berperan sebagai penggerak kebijakan yang diambil untuk diterapkan di wilayah masing-masing. Perkembangan PT. Pos Indonesia mulai diatur sejak tahun 1746, yaitu dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk. Mengamati perkembangan zaman di mana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1978 berubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan pada tahun 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT. Pos Indonesia (Persero). PT. Pos Indonesia 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-usaha lain yang menunjang jasa pos dan giro sesuai dengan peraturan UU Nomor 38 Tahun 2009. PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bidang pelayanan jasa logistik memiliki cakupan kegiatan yang luas dan kompleks.

Akhir-akhir ini jasa layanan pengiriman barang di Indonesia semakin meningkat maka memungkinkan PT. Pos Indonesia bersaing dengan perusahaan

lain. Untuk mencapainya dibutuhkan kualitas pelayanan yang baik dan stabil serta kerja sama yang solid antara karyawan manajerial maupun non manajerial, sehingga peran dari sumber daya manusia sangat penting sekali. Karena tanpa sumber daya yang berkualitas dikhawatirkan bisa mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan yang dapat merugikan perusahaan. Berikut ini tabel yang memperlihatkan hasil skor *Top Brand Index* jasa kurir Indonesia pada tahun 2019-2023 :

Tabel 1. 1
Top Brand Index Jasa Kurir di Indonesia

Jasa Kurir di Indonesia	Tahun 2019	Tahun 2020	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023
JNE	26.4%	27.3%	28.0%	39.3%	29.1% %
J&T	20.3%	21.3%	33.4%	23.1%	33.3%
TIKI	12.6%	10.8%	11.2%	11.1%	7.3%
PT. POS	5.4%	7.7%	8.5%	8.5%	7.3%

Sumber : www.topbrand-award.jasakurir.com

Tabel 1.1 memperlihatkan bahwa pada tahun 2019-2022 *top brand index* tertinggi dikuasai oleh JNE, disusul oleh jasakurir J&T yang berada diperingkat kedua dan TIKI diperingkat ketiga, sedangkan PT.Pos Indonesia ditahun 2019-2022 berada di peringkat keempat. Pada tahun 2023 *top brand index* tertinggi dikuasai oleh J&T, disusul oleh jasa kurir lainnya seperti JNE yang berada di peringkat kedua dan TIKI diperingkat ketiga, sedangkan PT. Pos Indonesia di tahun 2023 tetap menjadi peringkat keempat. Pada tahun 2021 pencapaian brand index pada PT. Pos Indonesia sebesar 8,5% dan kemudian turun kembali menjadi 7.3% ditahun 2023 yang mana sangat rendah dibanding dengan JNE, dan J&T.

Berdasarkan hasil data tersebut maka PT Pos Indonesia masih kalah bersaing dengan para kompetitornya, 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.

PT Pos Indonesia memiliki sistem dalam menilai kinerja karyawannya yang disebut SMKI (Sistem Manajemen Kinerja Individu). SMKI digunakan untuk membantu perusahaan menentukan dan mengukur kemajuan terhadap sasaran

setiap individu. Penilaian ini dilaksanakan setiap 3 bulan sekali dan skala skor penilaiannya adalah 0-100%. SMKI dilaksanakan berdasarkan KPI (*Key Performance Indicator*) setiap karyawan.

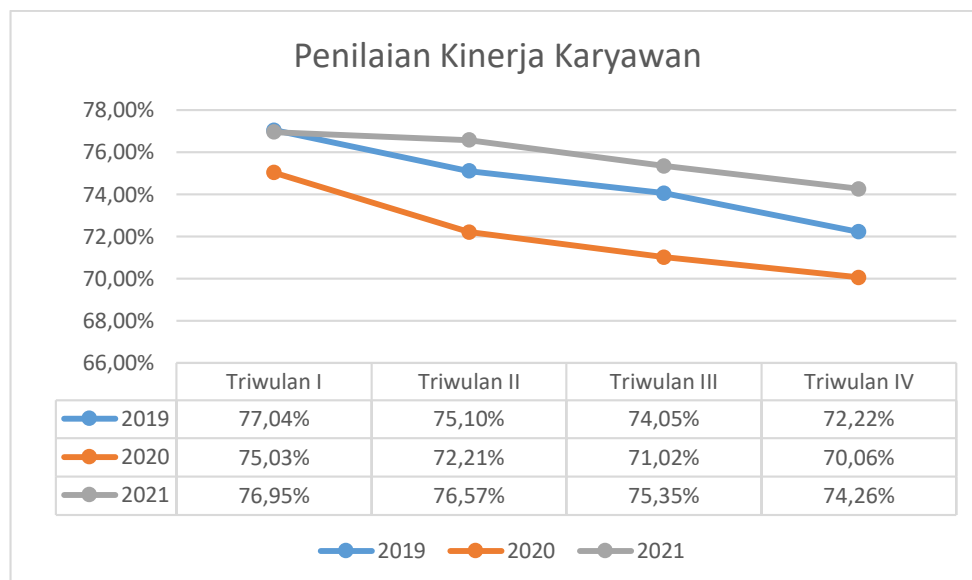
Tabel 1. 2
Key Performance Indicator PT. Pos Indonesia

Perspektif	Strategic Objective	Key Performance Indicator
<i>Financial</i>	F1: Meningkatkan Pendapatan	Rasio tingkat pertumbuhan pendapatan
	F2: Meningkatkan Keuntungan	<i>Net margin</i>
	F3: Meningkatkan Efisiensi Biaya	<i>Efficiency ratio</i>
<i>Customer</i>	C1: Meningkatkan Loyalitas Pelanggan	Rasio jumlah pelanggan complain
	C2: Meningkatkan Jumlah Pelanggan	Rasio tingkat pertumbuhan pelanggan
<i>Internal Process Business</i>	IPB1: Meningkatkan Sarana Berbasis IT	Jumlah sarana IT tersedia
	IPB2: Meningkatkan Kualitas Pelayanan	Rasio jumlah pengiriman tepat waktu
		Rasio jumlah barang yang aman saat pengiriman
		Rasio jumlah pengiriman yang tepat sasaran
	IPB3: Meningkatkan Efektifitas Pemasaran	Rasio tingkat pertumbuhan penjualan
IPB4: Optimalisasi Utilisasi <i>Resources</i>	Tingkat utilisasi pekerja	
<i>Learning and Growth</i>	L1: Meningkatkan Kedisiplinan Kerja	Jumlah pelanggaran terhadap peraturan
	L2: Meningkatkan Kompetensi Pegawai	Jumlah program pelatihan
		Rata-rata hari <i>training</i>
L3: Meningkatkan Komunikasi Korporat yang Efektif	Intensitas rapat koordinasi yang diselenggarakan	

Sumber : PT. Pos Indonesia (Persero)

Menurut Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia No: KD. 15/DIRUT/0210 Tentang Sistem Manajemen Kinerja Individu, KPI adalah penilaian kinerja yang

digunakan untuk membantu perusahaan menentukan dan mengukur kemajuan terhadap sasaran setiap anggota. Aspek-aspek yang digunakan dalam mengukur KPI (*Key Performance Indicator*) mencakup kualitas kerja, kuantitas kerja dan tingkat kehadiran. Kualitas kerja mencakup laporan kegiatan atau laporan data/analisis yang harus diserahkan oleh individu tersebut. Kuantitas kerja mencakup tugas utama individu sesuai dengan *Jobdescription*, tugas dari atasan dan program yang harus diselesaikan. Tingkat kehadiran mencakup absensi karyawan. Berikut ini adalah hasil penilaian kinerja karyawan PT Pos Indonesia selama 3 tahun terakhir.



Sumber: Bagian SDM PT. Pos Kantor Cilaki

Gambar 1. 1
Data SMKI PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung

Berdasarkan gambar 1.1 bahwa selama tiga tahun terakhir yakni dari tahun 2019 sampai dengan 2021, kinerja karyawan pada PT.Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung masih mengalami penurunan tiap tahunnya. Perununan juga dapat dilihat pada setiap triwulan di tahun 2019, angka pencapaian sebesar 77,04% pada triwulan 1 turun menjadi 72,22% di triwulan ke-4. Pada tahun 2020 terjadi lagi penurunan di setiap triwulan, angka pencapaian sebesar 75,03% pada triwulan 1 turun menjadi 70,06%. Dan di tahun 2021, angka pencapaian sebesar 76,95 pada

triwulan 1 turun menjadi 74,26%. Meskipun rata-rata penilaian kinerja diatas masih tergolong baik, namun setiap tahunnya belum dapat mengalami kenaikan dan belum bisa mencapai 100% target yang sudah ditentukan. Artinya dengan tingkat rata-rata nilai KPI yang setiap tahunnya menurun merupakan adanya indikasi belum optimalnya kinerja karyawan pada perusahaan tersebut.

Adapun pencapaian kinerja untuk setiap kantor Pos Indonesia di Bandung seperti pada tabel 1.3 berikut

Tabel 1.3
Pencapaian Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia Persero di Kota Bandung

No.	Kantor	Hasil Penilaian Kinerja (2020)	Hasil Penilaian Kinerja (2021)
1	Antapani	71%	67%
2	Asia Afrika	66%	64%
3	Cipaganti	71%	69%
4	Cicaheum	72%	70%
5	Cilaki	68%	65%
6	Cicendo	70%	68%
7	Cihampelas	72%	70%
8	Dago	70%	68%
9	Pasteur	70%	67%
10	Sarijadi	73%	71%

Sumber: Bagian SDM PT. Pos Kantor Cilaki

Berdasarkan Tabel 1.3 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 selain Asia Afrika di Bandung. Kinerja pencapaian PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung mengalami penurunan, yang mana pada tahun 2020 tingkat kinerja sebesar 68% turun menjadi 65% ditahun 2021. Angka pencapaian ini diperoleh dari kualitas kerja karyawan, kuantitas kerja karyawan, ketepatan waktu dan efektivitas kerja.

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.

Untuk mengetahui lebih jauh mengenai fenomena masalah yang dijadikan bahan acuan dalam melakukan penelitian ini. berikut ini terdapat tabel penilaian kinerja yang menggunakan skala penilaian kinerja karyawan yang ada di perusahaan. Dapat dikatakan baik atau tidaknya kinerja karyawan dapat dilihat berdasarkan skala penilaian kinerja karyawan pada tabel 1.4 berikut :

Tabel 1. 4
Skala Penilaian Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero)

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 : Divisi SDM PT. Pos Indonesia

Tabel 1.4 merupakan sistem penilaian kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Cilaki Bandung. Sistem penilaian kinerja digunakan untuk mengetahui seberapa baik karyawan dalam melakukan tugasnya, dari hasil evaluasi berdasarkan tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara, penurunan kinerja karyawan memang terjadi yang diakibatkan oleh masih ada karyawan yang kualitas kerjanya belum

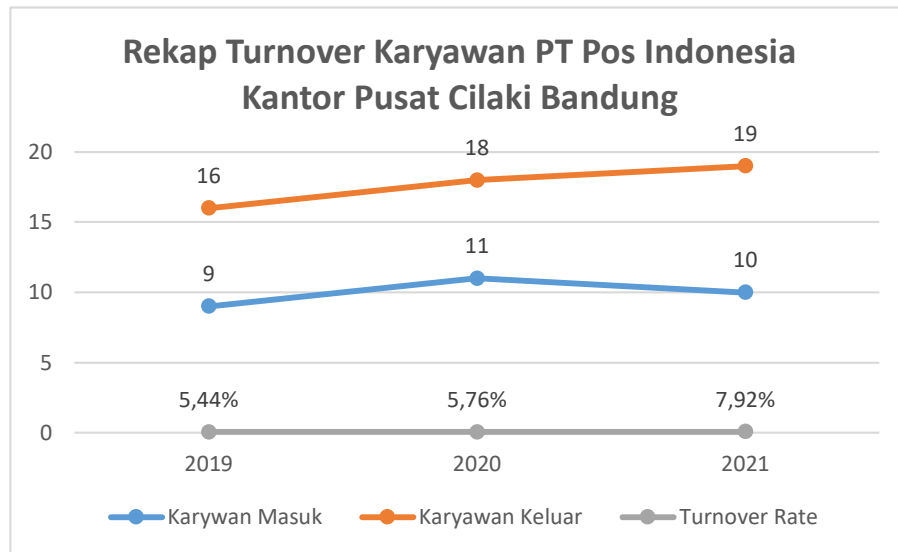
sesuai dengan aturan dan harapan yang telah diterapkan dan belum memperlihatkan kuantitas kerja yang maksimal seperti :

1. Masih terdapat karyawan yang mengerjakan pekerjaan belum mencapai target yang ditentukan
2. Masih terdapat karyawan yang menyelesaikan pekerjaan tidak sesuai waktu yang di tentukan

Menurut Rivai (2013) hasil penilaian dapat menjelaskan bahwa kinerja organisasi dicerminkan oleh kinerja karyawan dan seorang karyawan dapat dikatakan memiliki kinerja yang baik apabila hasil kerja yang dicapai lebih tinggi dari standar kerja yang ditetapkan dengan demikian masih terdapat masalah pada kinerja karyawan PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan ialah kepuasan kerja. “Karyawan yang mempunyai kepuasan kerja yang tinggi ditandai dengan munculnya perasaan atau emosi positif terhadap pekerjaannya” (Oshagbemi, 2012:108).

Pengujian keterhubungan variabel kepuasan terhadap kinerja telah dilakukan guna mengetahui hubungan keduanya. Riset oleh Ja'faru et al. (2014:606) memperlihatkan jika rasa kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya butuh dipelihara guna terus menaikkan kinerja yang dimiliki karyawan. Salah satu indikasi karyawan mengalami kepuasan kerja ialah dengan munculnya perasaan bahagia dengan pekerjaan yang dimilikinya. Kecenderungan karyawan dengan rasa kepuasan kerja menyebabkan hasil kerja yang memuaskan bagi organisasi. Tingginya tingkat kepuasan kerja yang dimiliki oleh pegawai dapat terlihat dari tingginya kinerja yang dihasilkan, dengan demikian semakin karyawan puas dengan pekerjaan maka tingkat turnover karyawan akan rendah.

Berikut ini merupakan data *turnover* karyawan yang terjadi di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung :



Sumber: Bagian SDM PT. Pos Kantor Cilaki

Gambar 1. 2

Rekap Turnover Karyawan PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung

Turnover adalah kecenderungan karyawan memiliki kemungkinan untuk meninggalkan perusahaan secara sukarela atau tidak dengan sebab kurang menariknya pekerjaan sekarang atau terdapatnya alternative lain (Robbins dan Judge, 2018). Berdasarkan gambar 1.2 menunjukkan presentase *turnover* karyawan mengalami peningkatan tiap tahunnya. Pada tahun 2019 turnover sebesar 5,44%, Pada tahun 2020 meningkat menjadi 5,76% dan pada tahun 2021 tingkat turnover sebesar 7,92%. *Turnover* mencapai angka 19 diakibatkan oleh ketidakpuasan pekerjaan dan demotivasi, sehingga karyawan memilih untuk meninggalkan perusahaan.

Berdasarkan pengamatan dan data-data yang diperoleh, diketahui bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan yang dimiliki PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung belum optimal. Hal ini terungkap dari kecenderungan penurunan dan belum optimalnya kinerja karyawan, kecenderungan tingginya tingkat keterlambatan, serta meningkatnya tingkat *turnover*.

Adapun faktor yang dapat mempengaruhi kinerja yakni sebagai berikut : (1) Kemampuan dan Keahlian, (2) Pengetahuan, (3) Rancangan Kerja, (4) Kepribadian, (5) Motivasi Kerja, (6) Kepemimpinan, (7) Gaya Kepemimpinan, (8) Budaya Organisasi, (9) Kepuasan Kerja, (10) Lingkungan Kerja. (Kasmir, 2018. Hal 189). Hal inilah yang terjadi pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor pusat Cilaki

Bandung, dimana kepuasan kerja dan motivasi kerja pada karyawan belum terlihat baik. Berdasarkan gambar 1.2 , kepuasan kerja karyawan masih terlihat rendah dan masih tingginya data turnover karyawan.

Aspek dari KPI yang berguna untuk mengukur kinerja karyawan adalah dengan tingkat ketidakhadiran dan keterlambatan yang dilihat dari rekapitulasi absensi. Motivasi kerja sangat mempengaruhi kinerja karyawan dan perusahaan”. Absensi merupakan cara perusahaan untuk mengetahui sejauh mana kinerja karyawan. Semakin tinggi absensi maka semakin rendah kinerja karyawan, dan juga sebaliknya. Absensi juga dapat mengukur tingkat kepuasan kerja dan motivasi kerja karyawan. Hal ini sejalan dengan pendapat dari Sinambela (2017) yang mengatakan bahwa “adanya hubungan positif antara motivasi dan kinerja, motivasi kerja yang menyebabkan peningkatan kinerja sehingga pekerja yang akan lebih produktif sehingga kinerja akan meningkat”. Menurut (Omollo, 2015) menyatakan ketika karyawan mempunyai motivasi yang baik bisa berdampak dengan meningkatnya skill sebagai akibatnya kinerjanya maksimal dan dapat membantu mencapai tujuan perusahaan.

Berikut ini merupakan rekapitulasi absensi karyawan PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung pada kurun waktu 4 bulan yang lalu ditahun 2022, yang merupakan salah salah satu indikasi menurunnya kinerja karyawan :



Sumber: Bagian SDM PT. Pos Kantor Cilaki

Gambar 1. 3
**Rekap Ketidakhadiran dan Keterlambatan Karyawan PT. Pos Indonesia
Kantor Cilaki Bandung**

Berdasarkan gambar 1.3 dapat terlihat masih rendahnya motivasi kerja karyawan PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung. Keterlambatan terendah terjadi pada bulan Agustus sebanyak 30 karyawan dan keterlambatan tertinggi terjadi pada bulan November sebanyak 41 karyawan. Selanjutnya ketidakhadiran terendah terjadi pada bulan Agustus dan Oktober sebanyak 6 karyawan dan ketidakhadiran tertinggi pada bulan November sebanyak 9 karyawan.

Banyaknya karyawan yang terlambat dan tidak hadir bisa menghambat kinerja antar bagian dan akan menambah lebih banyak pekerjaan. Hal ini perlu di atasi mengapa tingkat absensi karyawan cukup tinggi sehingga dikhawatirkan dapat mengganggu jalannya proses kegiatan perusahaan yang akan memengaruhi bagian lain. Tingginya keterlambatan dan ketidakhadiran karyawan merupakan sikap dari rendahnya kepuasan kerja dan motivasi kerja yang dapat menurunkan kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian di atas, maka kinerja memiliki peran yang sangat penting dalam suatu perusahaan atau organisasi, sehingga organisasi atau perusahaan harus melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan kinerja para karyawannya. Kinerja karyawan yang menurun akan menghambat pelaksanaan tujuan organisasi atau instansi karena karyawan kurang tekun menyelesaikan pekerjaannya, sehingga pekerjaan menjadi tertunda dan tidak selesai pada waktu yang telah ditentukan. Adanya kepuasan kerja dan motivasi kerja yang baik diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Penting bagi karyawan memiliki kepuasan kerja yang baik dan mempunyai motivasi kerja, hal ini demi mendorong karyawan memaksimalkan pekerjaannya demi tercapainya suatu tujuan organisasi.

Penelitian Alvian Nurrohmat dan Rini Lestar. (2021) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap Kinerja karyawan pada PT Kahatex di Kabupaten Bandung. Hasil yang berbeda dengan temuan sebelumnya mengenai kepuasan kerja pada kinerja karyawan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Ni Made Dwi Puspitawati dan Ni Putu Cempaka Dharmadewi Atmaja (2021) risetnya menghasilkan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Begitu juga hasil riset yang dilakukan oleh Desratri Nisa Romadhani et al., (2022) yang menampilkan hasil risetnya bahwa

tidak ada pengaruh yang signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Perbedaan beberapa hasil penelitian- penelitian tersebut, menjadi dasar melakukan pengujian ulang variabel terkait pada penelitian ini.

Penelitian Hendry Sembiring (2020) yang menemukan bahwa motivasi berpengaruh secara positif serta signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan terdapat pula penemuan yang tidak selaras. Penelitian Raden Yohanes Luhur, (2014) menyatakan bahwa motivasi tidak berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan Research Gap penelitian terdahulu di atas, peneliti menjadikannya sebagai dasar untuk melakukan penelitian ulang keterhubungan variabel terkait. Semakin tinggi motivasi kerja, maka semakin tinggi kinerja karyawan. Begitu juga dengan kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian-uraian data dan latar belakang permasalahan tersebut, maka penulis akan meneliti karyawan PT Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung, dengan judul pada penelitian ini adalah **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diterangkan sebelumnya maka permasalahan pokok dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran kepuasan kerja, motivasi kerja, dan kinerja pada karyawan PT Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung ?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung ?
3. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung ?
4. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja PT Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka dapat diambil kesimpulan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut untuk:

1. Untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja, motivasi kerja, dan kinerja pada karyawan PT Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap karyawan PT Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan akan berguna untuk meningkatkan ilmu pengetahuan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, memperkuat teori-teori kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan, sehingga dapat dijadikan prediksi dan penjelasan yang berarti bagi peningkatan kepuasan dan motivasi sumber daya manusia.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Dengan penelitian ini, dapat menambah wawasan penulis dan pengetahuan tentang permasalahan yang ada di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung yaitu tentang pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Bagi Instansi

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada perusahaan untuk merumuskan kebijakan-kebijakan dan tindakan-tindakan yang nantinya bermanfaat untuk perusahaan itu sendiri mengenai kepuasan dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan salah satu masukan dan sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan dalam melakukan memenuhi kepuasan dan motivasi terhadap kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Cilaki Bandung.

3. Bagi Karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih banyak kepada karyawan dalam bekerja di instansi agar kinerja kerja karyawan semakin baik.

4. Bagi Pembaca

Penelitian dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Disamping itu, penelitian dapat dijadikan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.