# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Penelitian

Perusahaan BUMN di Indonesia saat ini perlu adanya upaya peningkatan kualitas. Dalam riset yang dilakukan oleh Edelman Trust Barometer 2014, ditemukan fakta bahwa tingkat kepercayaan masyarakat Indonesia terhadap perusahaan milik negara (BUMN) sangat rendah hanya sekitar 68 persen saja dibandingkan 91 persen untuk perusahaan terbuka. CEO Edelman Indonesia dan *Head of Public Affairs* Asia Tenggara, Stephen Lock, mengatakan bahwa masalah transparansi menjadi faktor penyebabnya masyarakat Indonesia saat ini lebih memiliki keterbukaan dan standar yang lebih tinggi yang harus dipatuhi perusahaan publik yang terdaftar.

Lebih lanjut Stephen menjelaskan, bahwa CEO yang ingin membangun kepercayaan publik di Indonesia, hasil riset menyebutkan sejumlah atribut harus dipenuhi diantaranya adalah kemampuan berkomunikasi secara jelas, transparan dan jujur. (Sumber: http://www.bumnreview.com, Akses Kamis 10 April 2014, Pukul 11:28 WIB). Dengan adanya masalah tersebut, perusahaan BUMN harus lebih memberikan informasi dan konten yang nyata kepada masyarakat

Meskipun kondisi perusahaan BUMN yang cenderung tidak transparan yang mengakibatkan kurangnya kepercayaan masyarakat, sebagian perusahaan BUMN tidak berpengaruh secara signifikan oleh masalah tersebut yaitu bagi sebagian industri



**Ary Ramdanni, 2015**
***PENGARUH PELATIHAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT.POS INDONESIA (PERSERO) KANTOR REGIONAL PURWAKARTA***
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

yang ada di Indonesia. Adanya masalah yang sedang terjadi pada perusahaan BUMN di Indonesia, tidak menyurutkan niat bagi industri umumnya untuk terus berkembang.



**Ary Ramdanni, 2015**
***PENGARUH PELATIHAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT.POS INDONESIA (PERSERO) KANTOR REGIONAL PURWAKARTA***
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Adapun perusahaan yang berstatus BUMN di Indonesia disajikan pada Tabel 1.1.

**TABEL 1. 1**
**DAFTAR NAMA PERUSAHAAN BUMN DI INDONESIA**

| No | Bidang Bisnis | Jumlah Perusahaan |
|---|---|---|
| 1 | **Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan** | 25 |
| 2 | **Pertambangan dan Penggalian** | 5 |
| 3 | **Industri Pengolahan** | 31 |
| 4 | **Pengadaan Listrik, Gas, Uap/Air Panas dan Udara Dingin** | 2 |
| 5 | **Pengadaan Air, Pengelolaan Sampah, dan Daur Ulang, Pembuangan Pembersihan Limbah dan Sampah** | 2 |
| 6 | **Konstruksi** | 10 |
| 7 | **Perdagangan Besar dan Eceran; Reparasi dan Perawatan Mobil dan Motor** | 4 |
| 8 | **Transportasi dan Pergudangan** | 23 |
| 9 | **Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum** | 1 |
| 10 | **Informasi dan Komunikasi** | 3 |
| 11 | **Jasa Keuangan dan Asuransi** | 23 |
| 12 | **Real Estate** | 2 |
| 13 | **Jasa Profesional, Ilmiah dan Teknis** | 10 |
| | **TOTAL** | 141 |

(sumber:http://www.bumn.go.id/daftar-bumn/, di akses : 05 april 2013, 17:50 WIB)

Data Pada Tabel 1.1 menunjukan bahwa terdapat 141 Perusahaan BUMN yang terdaftar di Indonesia dan terdapat beberapa jenis perusahaan BUMN yaitu perseroan, persero terbuka dan perusahaan umum.(Sumber:www.bumn.go.id, Akses: 16 Januari 2014, Jam 23:30 WIB).

PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang. PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai salah satu perusahaan milik negara yang memiliki tugas untuk melaksanakan dan menunjang



**Ary Ramdanni, 2015**
***PENGARUH PELATIHAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT.POS INDONESIA (PERSERO) KANTOR REGIONAL PURWAKARTA***
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

kebijakan dan program pemerintah dalam bidang ekonomi dan pembangunan pada umumnya serta memberikan pelayanan jasa perposan bagi masyarakat di Indonesia maupun di luar wilayah Indonesia pada khususnya.

Salah satu kantor Pos regional yaitu PT. Pos Indonesia (Persero) Regional Purwakarta yang bertempat di Kabupaten Purwakarta, pada PT. Pos Indonesia (Persero) Regional Purwakarta memiliki karyawan sebanyak 71 orang.

Berdasarkan pengmatan empiris yang dilakukan dengan penyebaran angket pra penelitian menunjukan beberapa permasalahan yang terjadi di PT. Pos Indonesia (Persero) Regional Purwakarta. Karyawan salah satu faktor penentu suatu keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Oleh karenanya perekrutan karyawan, pembinaan, dan pelatihan bagi karyawan menentukan maju mundurnya suatu perusahaan, karyawan harus dipenuhi kebutuhan material, mental, psikologis, sosial dan intelektul secara memuaskan. Berdasarkan hasil pra penelitian yang peneliti lakukan, diketahui bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan disajikan pada Tabel 1.2



**Ary Ramdanni, 2015**
***PENGARUH PELATIHAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT.POS INDONESIA (PERSERO) KANTOR REGIONAL PURWAKARTA***
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

**TABEL 1.2**
**PERSENTASE KEPUASAN KERJA KARYAWAN KANTOR POS REGIONAL PURWAKARTA**

| No. | Indikator | Persentase Kepuasan kerja | Keterangan |
|---|---|---|---|
| 1 | Isi pekerjaan | 54% | TP |
| 2 | Organisasi dan Manajemen | 68% | KP |
| 3 | Kompensasi | 51% | TP |
| 4 | Supervisi | 48% | TP |
| 5 | Rekan Kerja | 63% | KP |
| 6 | Pelatihan | 40% | TP |
| 7 | Kondisi Pekerjaan | 62% | KP |
| 8 | Promosi | 74% | KP |

Ket:

Sangat Puas (SP) :80%-100%

Puas (P) :79%-70%

Kurang Puas (KP) :69%-60%

Sumber: Hasil kuesioner pra-penelitian

Pada Tabel 1.2 menunjukan bahwa semua indikator kepuasan mendapat penilaian KP (kurang puas) bahkan untuk beberapa indikator mendapatkan penilaian TP (tidak puas) seperti indikator isi pekerjaan, kompensasi, supervisi, bahkan untuk indikator pelatihan mendapatkan nilai terendah untuk kategori TP (tidak puas). Dari fenomena ini dapat diartikan bahwa kepuasan kerja karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Regional Purwakarta sangatlah rendah. Kepuasan kerja merupakan faktor terbesar yang mempengaruhi niat karyawan untuk meninggalkan atau tetap bertahan dalam perusahaan. Oleh karena itu jika kepuasan kerja karyawan tidak terpenuhi maka karyawan akan sulit berkontribusi guna mencpai tujuan perusahaan.

Kepuasan kerja berhubungan erat dengan keinginan berpindah, seseorang yang ingin meninggalkan perusahaan memiliki harapan mendapatkan kepuasan lebih di tempat

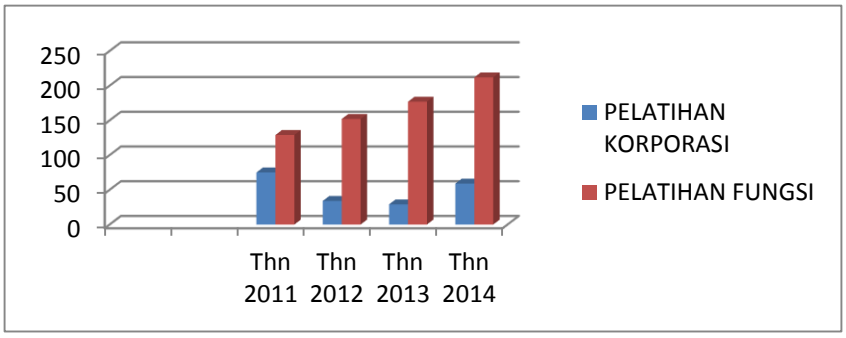


**Ary Ramdanni, 2015**
***PENGARUH PELATIHAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT.POS INDONESIA (PERSERO) KANTOR REGIONAL PURWAKARTA***
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

yang baru. Apabila hal ini tidak di antisipasi dan diperbaiki oleh perusahaan terhadap karyawan yang belum merasa puas dalam bekerja maka akan berdampak pada perpindahan kerja pada para karyawan tersebut.

Indikasi-indikasi tersebut tentunya harus segera diatasi karena karyawan merupakan faktor utama penentu keberhasilan perusahaan. Apabila tidak diatasi maka akan mengancam, mengganggu dan menghambat aktivitas perusahaan dalam mencapai tujuannya. Salah satu upaya PT. Pos Indonesia (Persero) Regional Purwakarta adalah dengan memaksimalkan pelatihan kerja, karyawan yang menjadi lebih terlatih, terdidik dan lebih ahli.

Adapun realisasi dan rencana program pelatihan PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung untuk wilayah Jawa Barat berdasarkan jumlah program dari tahun 2011 – 2014 disajikan pada Gambar 1.2 berikut :




Sumber : *Learning and Assesment* PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung

**GAMBAR 1.1**
**PELATIHAN BERDASARKAN JUMLAH PROGRAM**



**Ary Ramdanni, 2015**
***PENGARUH PELATIHAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT.POS INDONESIA (PERSERO) KANTOR REGIONAL PURWAKARTA***
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Data pada Gambar 1.1 menunjukan bahwa program pelatihan dibagi menjadi dua, pelatihan korporasi dan pelatihan fungsi. Dari tahun 2011 sampai tahun 2014 pelatihan fungsional jumlahnya mengalami peningkatan dan dari tahun 2011 – 2014 pelatihan korporasi jumlahnya fluktuaktif karena pada pelatihan korporasi menurut Bapak Dadang selaku staf di kantor *Learning and Assesment* PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung disesuaikan dengan kebutuhan jenjang karir pegawai untuk melakukan pelatihan karena dalam pelatihan korporasi pelatihan di khususkan bagi pelatihan jenjang karir dimana karyawan yang akan dinaikan jabatannya harus mendapatkan pelatihan terlebih dahulu dan pelatihan fungsional di khususkan untuk meningkatkan kemampuan karyawan.

Selanjutnya data realisasi pelatihan yang telah dilakukan oleh PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Purwakarta disajikan pada Tabel 1.3

**TABEL 1.3**
**DATA REALISASI PELATIHAN PEGAWAI KANTOR POS REGIONAL PURWAKARTA TAHUN 2011-2013**

| No. | **PROGRAM PELATIHAN** | **2011** | **2012** | **2013** |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Pelatihan Post Master / Kepala Kantor | 9 | 5 | 2 |
| 2 | Pelatihan Kepala Unit Pelaksana Operasi | 15 | 22 | 14 |
| 3 | Pelatihan Post Master Cabang | 9 | 13 | 8 |
| 4 | Pelatihan Fungsi | 21 | 17 | 15 |
| 5 | Seminar / Workshop | 18 | 12 | 9 |

Sumber : Bagian Personalia PT**.** Pos Indonesia (Persero) Purwakarta

Dari data pada Tabel 1.3 menunjukan bahwa pelatihan post master / kepala kantor, pelatihan kepala unit pelaksana operasi, pelatihan post master cabang,



**Ary Ramdanni, 2015**
***PENGARUH PELATIHAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT.POS INDONESIA (PERSERO) KANTOR REGIONAL PURWAKARTA***
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

pelatihan supervisory cabang, pelatihan fungsi, seminar / workshop dari tahun 2011 sampai 2013 terjadi fluktuaktif dan menunjukan bahwa di tahun 2013 terjadi penurunan realisasi program pelatihan ini mengindikasikan bahwa terjadinya penurunan program pelatihan yang berdampak pada kepuasan kerja.

Pelatihan yang telah dilaksanakan setiap tahunnya belum mencapai maksimal perlu adanya peningkatan pelatihan sesuai dengan kebutuhan karyawan dan benar-benar tepat untuk karyawan yang membutuhkan pelatihan karena apabila keahlian karyawan meningkat dengan tepatnya pelatihan saat kebutuhan karyawan akan pengetahuannya terpenuhi, maka akan mendapatkan hasil yang baik dengan kepuasan kerja karyawan yang semakin baik agar karyawan senang berada dalam organisasi.

Upaya lain yang dilakukan pihak PT. Pos Indonesia (Persero) Regional Purwakarta adalah dengan memberikan motivasi kerja kepada karyawan guna meningkatkan kepuasan kerja, namun motivasi kerja di PT. Pos Indonesia (Persero) Regional Purwakarta belum tercapai hal ini tercermin dari tingkat ketidakhadiran karyawan. Berikut data mengenai tingkat keridakhadiran disajikan pada Tabel 1.4

**TABEL 1.4**
**PERSENTASE RATA-RATA KETIDAKHADIRAN KARYAWAN PT.POS INDONESIA (PERSERO) PURWAKARTA PADA TAHUN 2010 – 2013**

| Tahun | Alfa | Izin | Sakit |
|---|---|---|---|
| 2010 | 17% | 25% | 19% |
| 2011 | 15% | 18% | 16% |
| 2012 | 18% | 20% | 17% |
| 2013 | 17% | 18% | 17% |

Sumber : Bagian Personalia PT**.** Pos Indonesia (Persero) Purwakarta diolah



**Ary Ramdanni, 2015**
***PENGARUH PELATIHAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT.POS INDONESIA (PERSERO) KANTOR REGIONAL PURWAKARTA***
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Terlihat data pada Tabel 1.4 terjadi kenaikan jumlah ketidakhadiran karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Purwakarta dari tahun 2010 sampai tahun 2013. Terlihat bahwa persentase ketidakhadiran karyawan empat tahun terakhir semuanya tidak menycapai persentase toleransi yaitu sebesar 10%. Hal ini mencerminkan bahwa karyawan belum sepenuhnya termotivasi dalam bekerja. Hal ini tentunya berakibat pada jam kerja yang tidak efektif dan menimbulkan dampak negatif terhadap perusahaan dan menyebabkan tidak tercapainya tujuan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, diketahui bahwa adanya masalah serius pada rendahnya kepuasan kerja karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Purwakarta. Mengingat pentingnya kepuasan kerja pada karyawan sebagai cerminan perusahaan memelihara karyawan. Faktor-faktor yang dipilih sebagai pemecah masalah yaitu dengan peningkatan sistem pelatihan dan pemberian motivasi kerja pada karyawan. Maka peneliti merasa perlu melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Regional Purwakarta"**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka yang menjadi masalah penelitian ini diidentifikasi masalah ke dalam tema sentral sebagai berikut:

> **Fenomena yang terjadi di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Regional Purwakarta yaitu rendahnya kepuasan kerja karyawan, ini ditandai dengan hasil penyebaran angket pra penilitan mengenai kepuasan kerja karyawan, serta tingkat kedisiplinan yang kurng dilihat dari absensi**



**Ary Ramdanni, 2015**
***PENGARUH PELATIHAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT.POS INDONESIA (PERSERO) KANTOR REGIONAL PURWAKARTA***
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

**pertahunnya. Masalah-masalah tersebut tentunya harus segera diatasi, karena karyawan merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Solusi yang dipilih yaitu dengan pembenahan pada pelatihan dan motivasi kerja. Dengan adanya pelatihan dan motivasi kerja yang baik maka kepuasan kerja karyawan akan meningkat.**

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran pelaksanaan pelatihan karyawan Kantor Pos Regional Purwakarta
2. Bagimana gambaran motivasi kerja karyawan Kantor Pos Regional Purwakarta
3. Bagaimana gambaran kepuasan kerja karyawan Kantor Pos Regional Purwakarta
4. Seberapa besar pengaruh pelatihan terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Pos Regional Purwakarta
5. Seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Pos Regional Purwakarta
6. Seberapa besar pengaruh pelatihan dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Pos Regional Purwakarta



**Ary Ramdanni, 2015**
***PENGARUH PELATIHAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT.POS INDONESIA (PERSERO) KANTOR REGIONAL PURWAKARTA***
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

## 1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengungkapkan data dan informasi yang berhubungan dengan sampai sejauhmana pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap kepuaasan karyawan karyawan Kantor Pos Cabang Pelayanan Luar dan Agen Purwakarta. Adapun tujuan penelitian adalah untuk mengetahui :

1. Gambaran pelatihan karyawan Kantor Pos Regional Purwakarta
2. Gambaran motivasi kerja karyawan Kantor Pos Regional Purwakarta
3. Gambaran kepuasan kerja karyawan Kantor Pos Regional Purwakarta
4. Besarnya pengaruh pelatihan terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Pos Regional Purwakarta
5. Besarnya pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Pos Regional Purwakarta
6. Besarnya pengaruh pelatihan dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Pos Regional Purwakarta

## 1.5 Kegunaan Penelitian

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan untuk pengembangan ilmu teoritis yaitu bagi perkembangan ilmu manajemen sumber daya manusia dan dapat bermanfaat dalam memperluas kajian ilmu mengenai pentingnya pelatihan dan motivasi kerja dalam memenuhi kepuasan kerja karyawan.



**Ary Ramdanni, 2015**
***PENGARUH PELATIHAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT.POS INDONESIA (PERSERO) KANTOR REGIONAL PURWAKARTA***
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2. Bagi perusahaan, hasil penelitian dapat memberikan masukan aspek praktis dalam memenuhi kepuasan kerja karyawan melalui pelatihan dan motivasi kerja.
3. Penelitian ini dapat menjadi refrensi dan memberikan rangsangan dalam melakukan penelitian selanjutnya mengenai pengaruh pelatihan dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.



**Ary Ramdanni, 2015**
***PENGARUH PELATIHAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT.POS INDONESIA (PERSERO) KANTOR REGIONAL PURWAKARTA***
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu