

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Keberhasilan suatu perusahaan sangat tergantung dengan kualitas sumber daya manusia yang mereka miliki. Menyadari pentingnya sumber daya manusia bagi kelangsungan hidup serta kemajuan perusahaan, maka perusahaan harus memberikan perhatian khusus pada karyawannya dan juga sebaiknya perusahaan selalu memandang karyawannya sebagai rekan terbaik dalam berusaha karena berhubungan dengan pencapaian tujuan perusahaan. Sumber daya manusia dapat memberikan prestasi, yaitu sejauh mana sumber daya manusia dapat mencurahkan seluruh kemampuannya untuk memberikan kontribusi terhadap perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Prestasi yang diberikan sumber daya manusia kepada perusahaan bisa ditunjukkan dengan kinerja karyawan yang dilakukan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Keberhasilan dalam mencapai tujuan perusahaan sangat ditentukan oleh kinerja karyawannya. Seperti yang diungkapkan oleh Veithzal Rivai (2008:309) bahwa “Kinerja karyawan merupakan hal yang penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya”. Kinerja karyawan dapat mencerminkan kinerja perusahaan/institusi, hal ini sesuai dengan pendapat Veithzal Rivai (2008:309) bahwa “Dari hasil penilaian dapat dilihat kinerja perusahaan yang dicerminkan oleh kinerja karyawan”.

Demikian halnya kinerja PT Kereta Api (Persero) sebagai perusahaan milik pemerintah yang bergerak dibidang industri transportasi darat, tentunya tidak lepas dari peran karyawan yang memiliki kinerja tertentu. PT Kereta Api (Persero) memiliki 9 Daerah Operasi dan yang akan diteliti oleh peneliti adalah Daerah Operasi III PT Kereta Api (Persero) Cirebon. Daerah Operasi sebagai bagian dari PT Kereta Api (Persero) harus menunjukkan kinerja yang baik sehingga mencerminkan kinerja yang baik pula dari PT Kereta Api (Persero). Berdasarkan pengertian kinerja karyawan yang dijelaskan Veithzal Rivai diatas maka dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan PT KA (Persero) dapat dilihat dari kualitas pelayanan PT KA (Persero) kepada konsumen (pengguna KA), hal ini dikarenakan *service* (pelayanan) merupakan *output* yang menjadi dimensi utama untuk mengukur kinerja karyawan. Tetapi pada faktanya yang terjadi sekarang adalah memburuknya pelayanan kinerja karyawan PT KA (Persero) yang dilihat dari ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kereta api. Berikut Tabel 1.1 menunjukkan kinerja layanan kereta api dalam ketepatan waktu kereta penumpang.

TABEL 1.1
KINERJA LAYANAN KERETA API TAHUN 2006-2011
KETEPATAN WAKTU KERETA PENUMPANG

Layanan	Sat.	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Keberangkatan Tepat Waktu	%	82	77	81	76	77	76
Keberangkatan Tidak Tepat Waktu	%	18	23	19	24	23	24
Kedatangan Tepat Waktu	%	23	24	31	35	30	28
Kedatangan Tidak Tepat Waktu	%	77	76	69	65	70	72

Sumber: www.perkeretaapian.dephub.go.id (2012)

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa kinerja layanan kereta api relatif menurun dan kecil presentase layanannya, apabila melihat ketepatan waktu keberangkatan dari tahun ke tahun mengalami kenaikan dan penurunan misalnya pada tahun 2011 dari yang harusnya 100% tercapai 76% keberangkatan tepat waktu dan 24% keberangkatan tidak tepat waktu, begitu juga pada ketepatan waktu kedatangan tergolong kecil presentase ketepatan waktunya dan sama halnya dengan keberangkatan kedatangan juga mengalami kenaikan dan penurunan dari tahun ke tahunnya misalnya tahun 2011 yang seharusnya tercapai dari 100 % hanya 28% kedatangan tepat waktu dan 72% kedatangan tidak tepat waktu. Sehingga dapat dikatakan bahwa presentase keberangkatan tepat waktu tergolong bagus walaupun masih terjadi keterlambatan tetapi presentase kedatangan lebih banyak tidak tepat waktu dibandingkan dengan tepat waktu, ini membuktikan bahwa kinerja layanan kereta api kurang bagus dalam hal ketepatan waktu yang menyebabkan kurang terpenuhinya keinginan konsumen. Kinerja layanan mencerminkan kinerja karyawannya, apabila kinerja layanan kereta api kurang baik itu membuktikan bahwa kinerja karyawannya juga kurang baik. Oleh karena itu, apabila ingin meningkatkan kinerja layanannya maka tingkatkan terlebih dahulu kinerja karyawannya.

Kinerja karyawan dalam hal ketepatan waktu itu dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu keluar masuk penumpang yang tidak tertib, menunggu penumpang saat menaiki kereta, sinyal PT KAI yang sering mengalami gangguan, sistem manajemen informasi yang tertinggal, penumpukan penumpang, bencana alam, warga sekitar bantaran rel kereta, dan terbakarnya gardu listrik. Hal itu juga

dapat mengakibatkan kecelakaan apabila karyawan tidak segera memperbaiki atau tidak memperdulikan maka kecelakaan akan terus terjadi. Tetapi, kecelakaan kereta api bukan hanya disebabkan karena kinerja layanan dalam hal ketepatan waktu saja. Berikut Tabel 1.2 menunjukkan presentase faktor penyebab kecelakaan kereta api.

TABEL 1.2
PRESENTASE FAKTOR PENYEBAB KECELAKAAN KERETA
API TAHUN 2011

Faktor Penyebab	Presentase (%)
Faktor alam	12
Faktor sarana	21,5
Faktor prasarana	16
Faktor SDM operator	37,5
Faktor eksternal	13

Sumber: www.perkeretaapian.dephub.go.id (2012)

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan bahwa presentase terbesar faktor penyebab kecelakaan kereta api adalah faktor sumber daya manusia operator. Ini berarti bahwa faktor yang sangat mempengaruhi kecelakaan kereta api yaitu sumber daya manusia. Sedangkan keberadaan manusia sebagai sumber daya manusia adalah sangat penting dalam perusahaan karena dapat menunjang aktivitas perusahaan, tetapi terkadang dapat juga memperburuk aktivitas perusahaan. Apabila masalah ini tidak segera ditangani maka perusahaan yang bersangkutan akan mengalami kemunduran yang diakibatkan oleh jeleknya kinerja karyawan.

Faktor alam menjadi penyebab kecelakaan kereta api karena bencana alam seperti gempa bumi, tanah longsor, dan banjir dapat menjadi penyebab kecelakaan kereta api di Indonesia.

Faktor sarana menjadi penyebab kecelakaan kereta api karena sistem pengereman tidak bekerja dengan baik dan terjadi kerusakan pada as serta roda. Kerusakan pada as bisa dikarenakan as patah dan *bearing* macet akibat pembebanan tidak merata dan terdapat kelebihan beban serta kurangnya perawatan terkadang tidak menggunakan suku cadang standar menjadi penyebab kecelakaan dari segi sarana.

Ada tiga faktor penyebab kecelakaan kereta api dari segi prasarana. Ketiga faktor tersebut adalah adanya semburan lumpur atau *mud pumping* serta rel dan jembatan yang tidak laik. Kondisi rel yang tidak laik akibat adanya bantalan kayu rapuh, rel patah, wesel rusak, dan badan jalan longsor atau amblas. Selain itu juga diakibatkan adanya jembatan yang kurang laik, yang dikarenakan kurangnya perawatan dan terjadinya karat pada jembatan besi, sehingga menyebabkan kecelakaan kereta api.

Faktor sumber daya manusia operator menjadi penyebab terbesar kecelakaan kereta api karena yang mengatur penumpang, persinyalan, menjalankan sarana dan prasarana, bagaimana kereta api adalah sumber daya manusia jadi jika sumber daya manusia tidak menjalankan tugasnya dengan baik maka akan terjadi akibat yang tidak diinginkan, seperti kecelakaan. Karyawan yang tidak melaksanakan standar prosedur operasi (SOP) yang ditetapkan, dan pengaturan dinas yang kurang baik atau karena pengaturan jadwal kerja yang

kurang baik sehingga menimbulkan kelelahan fisik juga dapat menyebabkan kecelakaan kereta api. Oleh karena itu, perusahaan harus berusaha memperbaiki dan lebih memperjelas kinerja karyawannya sesuai dengan peraturan.

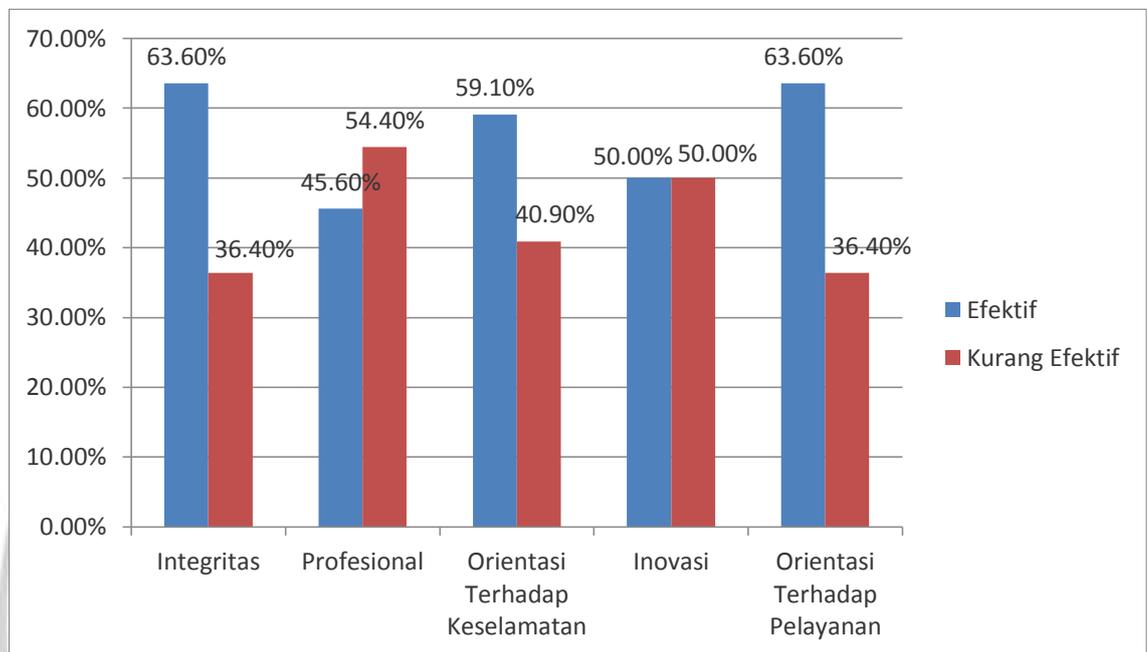
Faktor eksternal menjadi penyebab kecelakaan kereta api karena ketidakdisiplinan masyarakat yang melintasi perlintasan sebidang serta bangunan liar di sekitar rel menjadi penyebab eksternal kecelakaan. Faktor eksternal lainnya adalah vandalisme, pencurian alat penambat, dan terjadi pelemparan pada kaca kereta.

Kinerja karyawan tidak tercipta begitu saja dan berbeda untuk setiap orang. Veithzal Rivai (2008:310) mengemukakan bahwa:

Kinerja karyawan sangatlah penting untuk diperhatikan karena apabila hal itu tidak terwujud maka akan berpengaruh besar terhadap citra perusahaan. Karyawan yang tidak mendapat perhatian dari perusahaan, tidak akan memiliki rasa tanggung jawab akan pekerjaan yang dibebankan kepada mereka. Dampaknya, mereka hanya menjalankan tugas semauanya sendiri dan akibatnya tujuan perusahaan tidak akan tercapai sesuai dengan rencana. Melalui kinerja karyawan dapat diketahui kekurangan maupun kelebihan dari para karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, serta sampai dimana keahlian dan kemampuan dalam bekerjanya.

Daerah Operasi III PT Kereta Api (Persero) Cirebon merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa termasuk melayani semua jenis jasa yang di butuhkan oleh setiap konsumen. Daerah Operasi III PT Kereta Api (Persero) Cirebon mempunyai 33 stasiun, tetapi pada penelitian ini peneliti hanya akan meneliti karyawan yang ada di Stasiun Besar Cirebon, karena stasiun ini merupakan pusat dari stasiun yang ada pada wilayah Daerah Operasi III PT Kereta Api (Persero) Cirebon. Para manajer di Stasiun Besar Cirebon berkeinginan untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal sehingga kinerja yang

harus dilakukan karyawan juga tinggi. Berikut Grafik 1.1 menunjukkan penilaian kinerja karyawan Stasiun Besar Cirebon pada Wilayah Daerah Operasi III PT Kereta Api (Persero) Cirebon.



Sumber: Daerah Operasi III PT Kereta Api (Persero) Cirebon (Data diolah)

GRAFIK 1.1
PENILAIAN KINERJA KARYAWAN STASIUN BESAR CIREBON PADA
WILAYAH DAERAH OPERASI III PT KERETA API (PERSERO)
CIREBON TAHUN 2012

Berdasarkan Grafik 1.1 menunjukkan bahwa kinerja karyawan pada integritas sebesar 63,60% efektif artinya sebagian karyawan dapat dipercaya, jujur, konsisten dalam memahami dan keinginan untuk menyesuaikan diri dengan nilai-nilai dan kebijakan organisasi serta mematuhi etika profesi dan bisnis, dan kurang efektif 36,40% artinya sebagian kecil karyawan kurang bisa menyesuaikan diri dengan nilai-nilai kebijakan organisasi sehingga kinerjanya masih kurang terkontrol, oleh karena itu integritas dapat dikatakan efektif. Penilaian kinerja karyawan dari segi profesional kurang efektif karena melihat pada grafik efektif

Ayu Atika, 2013

Pengaruh Job Description Terhadap Kinerja Karyawan Di Daerah Operasi III PT Kereta Api (Persero) Cirebon

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

sebesar 45,60% artinya hanya sebagian karyawan yang menguasai konsep maupun keterampilan teknis yang dibutuhkan dalam kaitannya dengan profesi serta fungsi, tugas, dan tanggung jawab dalam jabatan, sedangkan kurang efektif lebih besar dari efektif yaitu sebesar 54,40% artinya setengah dari karyawan kurang profesional karena keterbatasan pengetahuan karyawan, maka dari itu perlu diadakan pelatihan untuk menjadikan karyawan lebih profesional. Orientasi terhadap keselamatan termasuk efektif karena sedikit perbedaannya antara efektif 59,10% dan kurang efektif 40,90% yaitu sebesar 18,2%, artinya lebih banyak karyawan yang konsisten dibandingkan karyawan yang kurang konsisten menjalankan atau menciptakan sistem maupun proses kerja yang mempunyai potensi resiko rendah terhadap kecelakaan, dan menjaga aset perusahaan dari kemungkinan terjadinya kerugian, oleh karena itu karyawan yang kurang konsisten harus segera memperbaiki orientasi terhadap keselamatan agar tidak terjadi kerugian yang tidak diinginkan. Inovasi dalam penilaian kinerja karyawan antara efektif dan kurang efektif seimbang sebesar 50% efektif dan 50% kurang efektif artinya setengah dari karyawan mampu dan setengahnya lagi kurang mampu untuk mengembangkan ide, gagasan pendekatan baru dan inovatif yang aplikatif sehingga perlu terus dilakukan pengembangan inovasi untuk dapat melakukan pekerjaan lebih efektif dan efisien dalam rangka melakukan perubahan untuk perbaikan dan berani mengambil resiko. Orientasi terhadap pelayanan tergolong efektif karena 63,60% efektif artinya sebagian besar karyawan bisa memberikan pelayanan terbaik sesuai atau melebihi harapan pelanggan sedangkan 36,40% kurang efektif artinya karyawan ini kurang bisa memberikan pelayanan

terbaik yang berakibat mengecewakan pelanggan, oleh karena itu karyawan yang kurang efektif perlu ditegur dan diberikan pelatihan bagaimana melayani konsumen dengan benar agar tercipta kepuasan pelanggan. Melihat dari grafik tersebut dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan Stasiun Besar Cirebon masih tergolong efektif karena pada 5 kriteria diatas ada 3 kriteria yang tergolong efektif, 1 kriteria kurang efektif, dan 1 kriteria seimbang sehingga perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kinerja karyawan dan terciptanya pelayanan yang diinginkan. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan baik dari dalam diri karyawan maupun dari lingkungan sekitar karyawan.

Menurut Susilo Martoyo (2008:141):

Sebetulnya memang banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, antara lain : motivasi, kepuasan kerja, tingkat stres, kondisi fisik pekerjaan, rekrutmen, analisis jabatan, deskripsi jabatan, sistem kompensasi, aspek-aspek ekonomis, aspek-aspek teknis, perilaku-perilaku lainnya.

Dari berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan salah satunya yang sesuai dengan penjelasan dari Veithzal Rivai yaitu deskripsi jabatan (*job description*). Dengan adanya *job description* akan dapat memungkinkan hasil pekerjaan karyawan lebih baik. *Job description* tersebut dapat dijadikan dasar dalam menentukan kriteria yang tepat untuk melaksanakan kinerja karyawan. Perusahaan dapat menentukan siapa-siapa saja yang berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya berdasarkan dari hasil kerja yang dilakukan oleh karyawan tersebut.

Untuk memperbaiki kinerja maka Stasiun Besar Cirebon yang ada pada wilayah Daerah Operasi III PT Kereta Api (Persero) Cirebon dalam menjalankan aktivitasnya harus didasarkan pada *job description*, dimana perusahaan ini

memiliki karyawan yang mempunyai keahlian masing-masing dalam bidangnya. Setiap karyawan yang ada dituntut untuk melaksanakan tanggung jawab yang diberikan dengan sebaik-baiknya, sehingga tercipta kinerja karyawan yang baik pula di dalam Stasiun Besar Cirebon.

Sedarmayanti (2009:146) menjelaskan bahwa “Deskripsi jabatan (*job description*) adalah dokumen yang memuat informasi tentang tugas, kewajiban dan tanggung jawab suatu pekerjaan/jabatan.” Berdasarkan pengertian tersebut maka *job description* menentukan pekerjaan yang harus dilakukan karyawan selama bekerja. Pekerjaan yang dibebankan tersebut disesuaikan dengan keahlian yang dimiliki karyawan, karena apabila tidak sesuai maka karyawan akan merasa beban kerja yang dirasakan besar tetapi apabila sesuai maka karyawan merasakan beban kerja yang diberikan oleh atasannya akan terasa ringan, sehingga tugas, kewajiban, dan tanggung jawab yang dibebankan pada masing-masing karyawan dapat dijalankan dengan baik, dengan begitu kinerja karyawan juga akan meningkat. Selain tidak sesuai dengan keahlian bisa saja jam kerja karyawan melebihi kemampuan yang dimilikinya karena dia harus mengerjakannya sendiri sedangkan pekerjaannya tersebut membutuhkan karyawan lebih dari 1 orang sehingga beban kerja yang dirasakan berat yang berakibat menurunnya kinerja karyawan. Berikut Tabel 1.3 menunjukkan data karyawan Stasiun Besar Cirebon pada wilayah Daerah Operasi III PT Kereta Api (Persero) Cirebon.

TABEL 1.3
DATA KARYAWAN STASIUN BESAR CIREBON PADA WILAYAH
DAERAH OPERASI III PT KERETA API (PERSERO) CIREBON TAHUN
2012

Jenis Pekerjaan	Jumlah Karyawan (Orang)	Pendidikan			Golongan			
		SMA	SMP	SD	A	B	C	D
Supervisor Administrasi dan Peraturan Kereta Api	1	1			1			
Supervisor Pelayanan Komersial Stasiun	1	1			1			
Supervisor Pelayanan Stasiun	1	1			1			
Supervisor Keamanan dan Ketertiban Stasiun	1	1			1			
Pemimpin Perjalanan Kereta Api UPT Stasiun Besar Cirebon	8	8			5	3		
Petugas Jaga Lintasan UPT Stasiun Besar Cirebon	9	6	3		5	1	3	
Petugas Loket UPT Stasiun Besar Cirebon	4	2	2		2	2		
JRR UPT Stasiun Besar Cirebon	3	3			3			
Jumlah	28	23	5		19	6	3	

Sumber: Stasiun Besar Cirebon (Data diolah)

Berdasarkan Tabel 1.3 menunjukkan bahwa karyawan kereta api Stasiun Besar Cirebon terdiri dari berbagai jenis pekerjaan atau jabatan. Berbagai macam jenis jabatan tersebut mempunyai *job description* yang berbeda setiap jabatannya. Oleh karena itu, masing-masing karyawan harus bisa mempertanggungjawabkan jabatan yang telah diberikan perusahaan dengan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan *job description*. Peneliti akan melakukan penelitian pada 20 karyawan operator yang terdiri dari 8 karyawan Pemimpin Perjalanan Kereta Api UPT Stasiun Besar Cirebon, 9 karyawan Petugas Jaga Lintasan UPT Stasiun Besar Cirebon, 3 karyawan JRR UPT Stasiun Besar Cirebon. Berikut Tabel 1.4 menunjukkan *job description* karyawan operator Stasiun Besar Cirebon pada wilayah Daerah Operasi III PT Kereta Api (Persero) Cirebon.

TABEL 1.4
JOB DESCRIPTION KARYAWAN OPERATOR STASIUN BESAR
CIREBON PADA WILAYAH DAERAH OPERASI III PT KERETA API
(PERSERO) CIREBON

Jenis Pekerjaan	Job Description
Pemimpin Perjalanan Kereta Api UPT Stasiun Besar Cirebon	<p>Tugas Pokok: Melakukan segala tindakan untuk menjamin keamanan dan ketertiban perjalanan kereta api.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyusunan garis besar perjalanan kereta api, merupakan penyusunan garis besar rencana operasi kereta api tentang jenis, jumlah, jadwal, dan rangkaian kereta api yang akan dijalankan di lintas yang bersangkutan sesuai dengan kebutuhan angkutan. ; 2. Pembuatan rencana perjalanan kereta api; 3. Pembuatan grafik perjalanan kereta api (GAPEKA); 4. Perubahan, penambahan dan/atau pengurangan perjalanan kereta api pada GAPEKA, GAPEKA ditinjau kembali dengan ketentuan : <ol style="list-style-type: none"> a. keterlambatan kereta api rata-rata melebihi toleransi yang ditetapkan; b. tidak ada kesesuaian antara GAPEKA dengan kebutuhan; c. perubahan kondisi prasarana, sarana dan sumber daya manusia.; 5. Penentuan kereta api yang jalan; 6. Pembatalan dan pengumuman perjalanan kereta api.
Petugas Jaga Lintasan UPT Stasiun Besar Cirebon	<p>Tugas Pokok: Melaksanakan pengelolaan dan pemantauan kereta api dan gerbong yang siap operasi, merumuskan pemanfaatan dan pembagian kereta dan perjalanan kereta api serta melaksanakan tata usaha telekomunikasi/telegram maklumat (TEM).</p> <p><i>Job Description:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berjalan melalui gerbong memeriksa, klipng dan menjual tiket. 2. Menjawab pertanyaan penumpang dan memberikan rekomendasi untuk kedatangan kali, koneksi dan rute. 3. Membuat pengumuman kepada penumpang dan bertanggung jawab untuk membuka dan menutup pintu kereta melalui <i>remote control</i>. 4. Memastikan bahwa penumpang naik atau turun dari kereta dengan aman dan akan mengambil tindakan yang diperlukan jika ada yang jatuh sakit atau ada kecelakaan. 5. Seorang penjaga di kereta barang akan memeriksa beban untuk keselamatan dan keamanan. 6. Membuat laporan tertulis tentang segala peristiwa yang tidak biasa terjadi selama setiap perjalanan kereta barang.
JRR UPT Stasiun Besar Cirebon	<p>Tugas Pokok: Mengatur gerakan menyusun dan melepas material/ <i>rolling stock</i>.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengencangkan atau mengendurkan baut pada sendi yang memegang akhir rel bersama-sama, dengan menggunakan alat-alat tangan. 2. <i>Grinds</i> ujung kedua rel yang baru diletakkan dan dipakai, menggunakan penggiling logam portabel. 3. Gelar grinding roda terhadap bagian rel baja untuk

Jenis Pekerjaan	Job Description
	<p>menghapus ketidaksempurnaan dan memberikan bentuk yang tepat, memulihkan kereta api yang aman, kelancaran.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Meningkatkan rel, menggunakan <i>hidrolik jack</i>, untuk memfasilitasi penghapusan ikatan lama dan pemasangan rel baru. 5. Menarik paku tua dari dasi, dengan menggunakan satu atau beberapa kepala-lonjakan penarik. 6. Beroperasi <i>tie-adzing</i> mesin untuk memotong sebagian dari dasi agar plat dasi dapat dimasukkan untuk menahan rel. 7. <i>Drill</i> lubang melalui rel, pelat dasi, dan <i>fishplates</i> untuk pemasangan baut dan <i>spike</i>, dengan menggunakan bor listrik. 8. Mengoperasikan mesin tunggal-atau multi-kepala mengemudi untuk mendorong lonjakan lonjakan ke dasi dan rel aman. 9. Semprotan hubungan, <i>fishplates</i>, dan sendi dengan minyak untuk melindungi mereka dari cuaca. 10. Perbaiki dan menyesuaikan <i>switch track</i>, dengan menggunakan kunci pas dan suku cadang tertentu. 11. Perubahan aus atau terkelupas gerinda dan melumasi roda gerinda portabel. 12. Cat kereta api tanda-tanda, seperti batas kecepatan dan gerbang-persimpangan peringatan.

Sumber: Stasiun Besar Cirebon

Berdasarkan Tabel 1.4 menunjukkan bahwa setiap karyawan sudah memiliki *job description* yang berbeda untuk masing-masing jenis pekerjaannya. Melihat dari *job description* yang telah diuraikan diatas maka dapat dikatakan untuk satu jabatan terdiri dari beberapa *job description* yang harus dikerjakan semuanya agar tidak terjadi sesuatu yang buruk dan kinerja karyawan menjadi baik sehingga meningkatkan kualitas kereta api.

Kepala Stasiun Besar Cirebon, Adi Purwanto, mengatakan karyawan Stasiun Besar Cirebon bekerja selama 6 hari dalam seminggu dan bekerja selama 8 jam dalam sehari sehingga total jam kerja karyawan Stasiun Besar Cirebon dalam seminggu adalah 48 jam. Sedangkan jumlah karyawan Stasiun Besar Cirebon belum memenuhi standar yang dibutuhkan pada setiap jabatannya sehingga menyebabkan jam kerja karyawan tertentu bertambah dan

Ayu Atika, 2013

Pengaruh Job Description Terhadap Kinerja Karyawan Di Daerah Operasi III PT Kereta Api (Persero) Cirebon

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

mengakibatkan kinerja karyawan tidak maksimal karena *job description* tidak terlaksana dengan baik, beban kerja bertambah dan jam kerjanya pun menjadi panjang. Oleh karena itu, karyawan dapat mengalami kelelahan yang mengakibatkan kinerja menurun dan *job description* yang tidak sesuai.

Karyawan dituntut bekerja sesuai dengan *job description* agar tujuan perusahaan tercapai. Oleh karena itu terkadang perusahaan memaksa karyawannya bekerja lebih dari jam kerjanya. Penjaga kereta biasanya bekerja seminggu 37 jam. Shift kerja dan lembur adalah umum, ini bisa termasuk akhir pekan, malam hari dan malam sehingga mengakibatkan jam kerja bertambah dan bisa menurunkan kinerja karyawan karena terlalu lelah. Pengawal pada perjalanan jarak jauh mungkin diperlukan untuk menginap di akhir perjalanan. Sebagian besar perusahaan membutuhkan penjaga minimal 18. Sedangkan Stasiun Besar Cirebon hanya memiliki penjaga setengah dari minimal penjaga yang harus ada. Dengan begitu dapat dikatakan bahwa Stasiun Besar Cirebon kekurangan penjaga yang mengharuskan karyawan bekerja lebih dari jam kerjanya sehingga bisa menyebabkan kinerja karyawan tidak maksimal.

Berdasarkan uraian tersebut untuk mengetahui besarnya pengaruh *job description* terhadap kinerja karyawan kereta api maka perlu dilakukan penelitian tentang: **“PENGARUH *JOB DESCRIPTION* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI DAERAH OPERASI III PT KERETA API (PERSERO) CIREBON (Survei pada Karyawan Operator Stasiun Besar Cirebon)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Daerah Operasi III PT Kereta Api (Persero) Cirebon merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa termasuk melayani semua jenis jasa yang di butuhkan oleh setiap konsumen. Untuk mempertahankan supaya masyarakat tetap setia menggunakan kereta api, pihak PT Kereta Api (Persero) Cirebon harus mempertahankan kualitas pelayanan yang dapat dilihat dari kinerja karyawannya. Kinerja karyawan dapat mencerminkan kinerja perusahaan/institusi. Hal ini sesuai dengan pendapat Veithzal Rivai (2008:309) bahwa “Dari hasil penilaian dapat dilihat kinerja perusahaan yang dicerminkan oleh kinerja karyawan”. Tetapi akhir-akhir ini kinerja karyawan mengalami penurunan yang disebabkan *job description* yang diberikan perusahaan tidak berjalan dengan seharusnya sehingga beban kerja yang dirasakan karyawan terlalu besar.

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

Melihat pengaruh *job description* terhadap kinerja karyawan Daerah Operasi III PT Kereta Api (Persero) Cirebon terutama pada karyawan Stasiun Besar Cirebon dalam melaksanakan pekerjaannya dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang ditetapkan untuk mencapai tujuan perusahaan, memberikan kepuasan kepada pelanggan dan meraih minat konsumen salah satunya dengan memperbaiki kinerja karyawannya. Untuk memperbaiki kinerja karyawan maka Stasiun Besar Cirebon pada wilayah Daerah Operasi III PT Kereta Api (Persero) Cirebon dalam menjalankan aktivitasnya

harus didasarkan pada *job description*. Dengan *job description* yang sesuai dengan masing-masing karyawan dan jabatannya serta dapat terlaksana dengan baik maka kinerja karyawan bisa meningkat.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran *job description* di Stasiun Besar Cirebon wilayah Daerah Operasi III PT Kereta Api (Persero) Cirebon.
2. Bagaimana gambaran kinerja karyawan di Stasiun Besar Cirebon wilayah Daerah Operasi III PT Kereta Api (Persero) Cirebon.
3. Bagaimana pengaruh *job description* terhadap kinerja karyawan di Stasiun Besar Cirebon wilayah Daerah Operasi III PT Kereta Api (Persero) Cirebon.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini untuk memperoleh hasil temuan mengenai :

1. Gambaran *job description* di Stasiun Besar Cirebon wilayah Daerah Operasi III PT Kereta Api (Persero) Cirebon.
2. Gambaran kinerja karyawan di Stasiun Besar Cirebon wilayah Daerah Operasi III PT Kereta Api (Persero) Cirebon.
3. Pengaruh *job description* terhadap kinerja karyawan di Stasiun Besar Cirebon wilayah Daerah Operasi III PT Kereta Api (Persero) Cirebon.

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai *job description* terhadap kinerja karyawan.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi manajemen PT Kereta Api (Persero) mengenai *job description* terhadap kinerja karyawan, sehingga bisa dijadikan informasi serta masukan bagi pihak kereta api dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan *job description* dalam upaya peningkatan kinerja karyawan.