

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Sejarah Singkat

Keberadaan Pos Indonesia sudah mencatatkan sejarah yang panjang di Indonesia. Pada tanggal 26 Agustus 1746 Batavia atau yang sekarang disebut sebagai Jakarta merupakan tempat pertama didirikannya kantor pos oleh Gubernur Jenderal G.W Baron van Imhoff yang bertujuan agar keamanan dari surat-surat penduduk aman, terutama untuk mereka yang memiliki usaha dari kantor-kantor yang berada di luar Pulau Jawa, dan untuk orang-orang yang datang maupun pergi ke Negeri Belanda. Mulai saat itu layanan dari pos bertanggung jawab pada hal tersebut kepada masyarakat. Setelah didirikannya Kantor Pos di Jakarta, empat tahun kemudian didirikanlah Kantor Pos di Semarang untuk menjaga hubungan yang teratur pada dua kantor tersebut dan mempercepat pengiriman. Jalur perjalanan pos pada saat itu melalui Karawang, Cirebon, dan Pekalongan.

Pos Indonesia sudah mengalami beberapa kali perubahan mulai dari status awalnya sebagai Jawatan PTT (*post, telegraph, and telephone*). Perusahaan yang dikelola oleh Kepala Jawatan ini memiliki cara kerja yang tidak bersifat profitabel dan fungsinya ditujukan sebagai layanan untuk masyarakat. Kantor pos statusnya terus berkembang hingga berstatus sebagai Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Mengikuti perubahan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi memiliki perkembangan yang sangat signifikan, hingga pada tahun 1965 berubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 berganti menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak saat itu ditetapkan sebagai badan usaha tunggal untuk mengadakan dinas pos dan giropos untuk hubungan domestik ataupun internasional. Setelah 17 tahun berstatus sebagai perusahaan umum, pada tahun 1995 bulan Juni beralih sebagai Perseroan Terbatas dengan nama PT. Pos Indonesia (Persero).

Seiring berjalannya waktu, Pos Indonesia sekarang sudah dapat memperlihatkan kreatifitasnya sebagai cara untuk berkembang dalam bidang pos di Indonesia dengan cara menggunakan prasarana jejaring yang dimiliki sekitar 24 ribu tempat pelayanan yang dapat mencapai seluruh kota maupun kabupaten, semua

kecamatan dan 42% kelurahan maupun desa, dan 940 lokasi tempat para penduduk berpinda ke lokasi terpencil di Indonesia. Melalui kemajuan komunikasi dan teknologi, informasi jejaring Pos Indonesia sudah memiliki lebih dari 3.800 kantorpos online, yang ditunjang dengan *electronic mobile* pos pada beberapa kota besar. Semua cabang adalah rangkaian jaringan yang berhubungan satu sama lain. Sistem kode pos yang dibuat agar memudahkan proses pengiriman yang mana setiap bagian daerah di Indonesia dapat dikenali secara tepat.

1.1.2 Visi dan Misi

Visi

Menjadi pilihan utama layanan logistik dan jasa keuangan.

Misi

- a. Memberikan solusi layanan logistik *e-commerce* yang kompetitif.
- b. Menjalankan fungsi *designated* operator secara profesional dan kompetitif.
- c. Memberikan solusi jasa keuangan terintegrasi yang kompetitif dalam rangka mendukung *financial inclusion* berbasis digital.
- d. Memberikan solusi layanan dokumentasi dan otentikasi digital yang kompetitif.

1.1.3 Logo Perusahaan

Berikut merupakan logo dari PT. Pos Indonesia yang terdapat pada gambar 1.1



Gambar 1. 1 Logo Perusahaan

Sumber: Dokumen Perusahaan

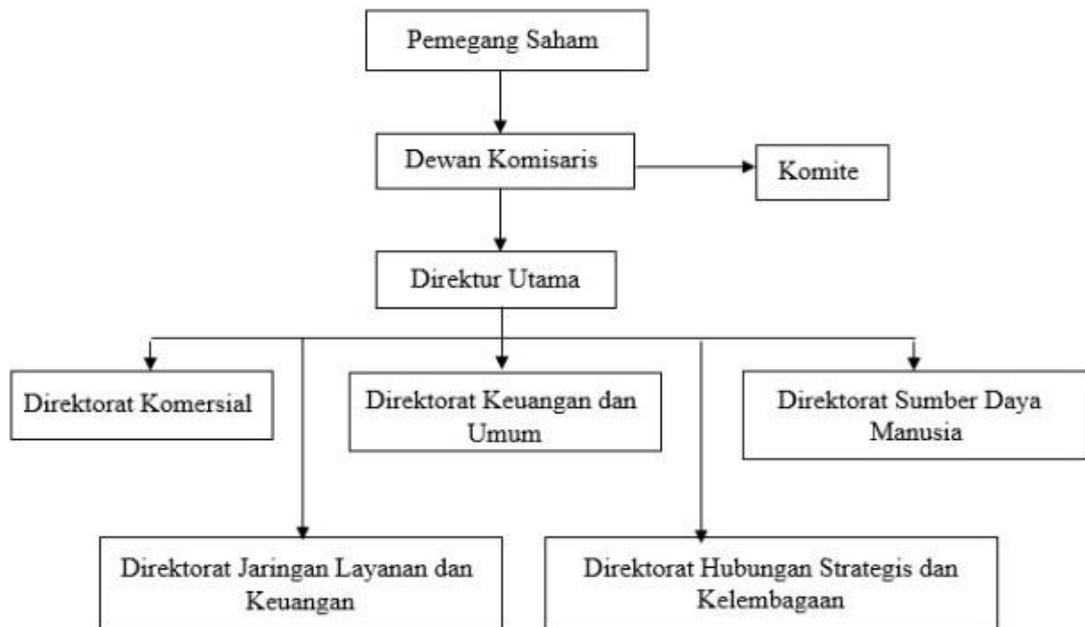
<https://www.posindonesia.co.id/>

Dibawah ini merupakan penjelasan dari logo PT. Pos Indonesia

- a. Lambang burung merpati dengan bidang pandang langsung dalam penerebangan, muncul lima garis sayap sebagai bentuk percepatan, artinya dalam berbisnis mengutamakan kecepatan, ketepatan, dan kehandalan.
- b. Lambang Bola Dunia menggambarkan fungsi Perusahaan yang menyediakan layanan sebagai sarana untuk melakukan komunikasi dalam skala Nasional maupun Internasional.
- c. Bentuk tulisan "POS INDONESIA" dengan huruf Futura Extra Bold memberikan kesan sebagai Perusahaan kelas dunia.
- d. Warna lambang perusahaan menggunakan warna Abu-abu dan Pos Orange. Warna Pos Orange diartikan sebagai dinamis dan cepat. Warna Abu-abu sebagai warna natural yang memiliki arti modern dari sisi pendekatan bisnis.

1.1.4 Struktur Organisasi

Dibawah ini merupakan struktur organisasi pada PT. Pos Indonesia yang dicantumkan pada gambar 1.2



Gambar 1. 2 Struktur Organisasi

Sumber: Dokumen Perusahaan

<https://www.posindonesia.co.id/>

1.1.5 Tugas Pokok

Berdasarkan struktur organisasi diatas yang telah dipaparkan sebelumnya, dibawah ini terdapat *job description* singkat, diataranya sebagai berikut:

- a. Pemegang saham, memiliki tugas sebagai berikut:
 - 1) Memberikan persetujuan dan mengesahkan laporan tahunan yang sudah di evaluasi oleh dewan komisaris termasuk laporan tugas pengawas dewan komisaris.
 - 2) Menetapkan pemakaian laba bersih perusahaan.
 - 3) Memutuskan kompensasi untuk dewan komisaris dan direksi.
 - 4) Memberikan izin untuk kegiatan perusahaan berdasarkan aturan dan ketetapan yang berlaku.
- b. Tugas Dewan Komisaris merupakan sebagai pengawas operasional perusahaan yang dikelola oleh direksi, tetapi tidak sebatas pada rencana pengembangan perusahaan, anggaran tahunan dan rencana kerja.
- c. Komite, berada dibawah Dewan Komisaris berperan untuk melakukan pengawasan secara periodik dengan menggunakan laporan hasil pengujian oleh Satuan Pengawasan *Intern* (SPI).
- d. Tugas dari Direktur Utama adalah sebagai berikut:
 - 1) Untuk dan mewakili Direksi melakukan dan bertanggung jawab untuk segala ketetapan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).
 - 2) Mengkoordinasi dan mengendalikan tanggung jawab Dewan Direksi, penanggung jawab bagian internal (SPI), Sekertaris Perusahaan, Kepala Pusat Penelitian dan penanggung jawab wilayah bisnis pos, serta memberikan pendapat dan mengetuai rapat dewan.
 - 3) Menyelenggarakan hubungan dengan pihak luar terutama tentang kegiatan yang bersangkutan dengan kebijakan.
- e. Direktorat Hubungan Strategis dan Kelembagaan mempunyai tugas utama yaitu:
 - 1) Memutuskan agenda kerja perhitungan perusahaan dan rencana jangka panjang perusahaan.
 - 2) Menetapkan dan mengendalikan bisnis inkubasi untuk membina embrio inisiatif bisnis.
 - 3) Menetapkan *Key Performance Indicator* (KPI) korporasi.
 - 4) Mengendalikan kegiatan diskusi terkait dengan isu yang muncul di organisasi.

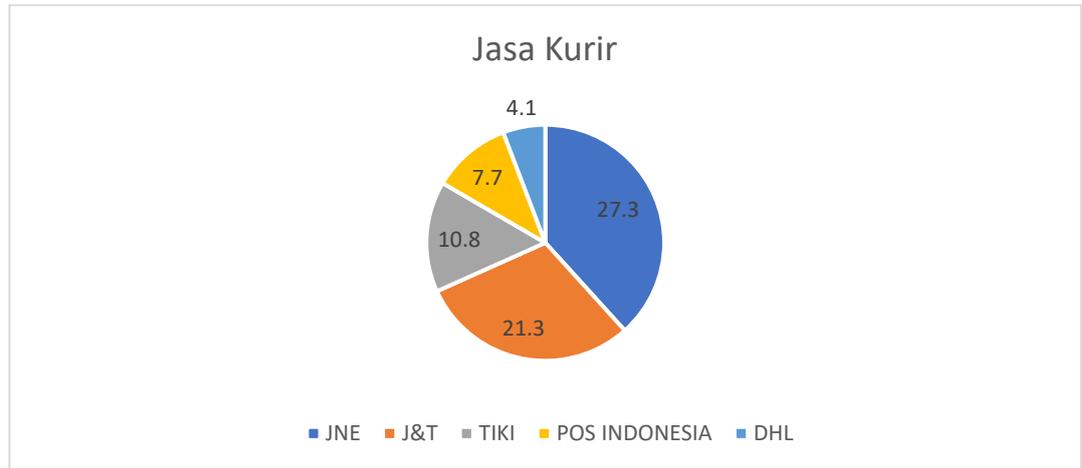
- f. Direktorat Keuangan dan Umum mempunyai tugas pokok sebagai berikut:
- 1) Menetapkan kebijakan dan strategi terkait perencanaan dan pengembangan untuk pengelolaan keuangan sebagai fungsi *support* bisnis.
 - 2) Menetapkan kebijakan pelaporan transaksi keuangan.
 - 3) Menetapkan sistem dan metodologi pengukuran kinerja pengelolaan bidang keuangan dan umum dalam bentuk rumusan *Key Performance Indicator* (KPI).
 - 4) Mengevaluasi kinerja anak perusahaan dan perusahaan terafiliasi dalam bidang keuangan.
- g. Direktorat Sumber Daya Manusia mempunyai tugas pokok sebagai berikut:
- 1) Menetapkan kebijakan dan strategi terkait rancangan dan pengembangan pengelolaan sistem sumber daya manusia, pengendalian pengelolaan sistem sumber daya manusia dan pengendalian kinerja, *risk and compliance* dan manajemen mutu bidang sumber daya manusia.
 - 2) Menetapkan kebijakan dan strategi sistem sumber daya manusia serta budaya perusahaan.
 - 3) Menetapkan sistem dan metodologi pengukuran kinerja bidang sumber daya manusia dalam bentuk rumusan *Key Performance Indicator* (KPI).
- h. Direktorat Jaringan dan Layanan Keuangan dipimpin oleh Direktur Jaringan dan Layanan Keuangan yang bertanggung jawab kepada Direktur Utama. Tanggung jawab pokok dari Direktur Jaringan dan Layanan Keuangan adalah sebagai Wakil Direksi untuk bidang jasa keuangan dan menetapkan kebijakan bisnis dan operasi jasa keuangan. Untuk melaksanakan tanggung jawab utama tersebut, Direktur Jaringan dan Layanan Keuangan mempunyai tugas pokok sebagai berikut:
- 1) Menetapkan kebijakan dan strategi terkait perencanaan, pengembangan bisnis dan operasi serta aplikasi sistem operasi jasa keuangan.
 - 2) Menetapkan kebijakan dan strategi penjualan, pemasaran bisnis jasa keuangan.
 - 3) Menetapkan sistem dan metodologi pengukuran kinerja penjualan dan pemasaran bisnis jasa keuangan dalam bentuk rumusan *Key Performance Indicator* (KPI).
 - 4) Menetapkan program dan sistem *sales and marketing* termasuk *customer management, product management, corporate account management, market places and new business channel* di bisnis jasa keuangan.

- i. Tugas utama Direktorat Komersial adalah sebagai berikut:
 - 1) Menetapkan dan mengelola kebijakan dan strategi terkait pengelolaan pola operasi jasa kurir, logistik dan pos internasional.
 - 2) Menetapkan kebijakan dan strategi penjualan, pemasaran bisnis jasa kurir, logistik dan pos internasional.
 - 3) Menetapkan sistem dan metodologi pengukuran kinerja penjualan dan pemasaran bisnis jasa kurir, logistik dan pos internasional dalam bentuk rumusan *Key Performance Indicator* (KPI).
 - 4) Menetapkan program dan sistem *sales and marketing* termasuk *customer management, product management, corporate account management, marketplaces and new business channel* di bisnis jasa kurir, logistik dan pos internasional.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Industri pos sejak awal tahun 2000 mengalami banyak hambatan yang dialami oleh banyak negara seperti Jerman, Jepang, Prancis, Malaysia, Thailand, Australia dan beberapa negara lainnya. Namun pada tahun 2002 Deutsche Post yang dibantu oleh pemerintah Jerman melakukan akuisisi terhadap DHL sehingga bisa menjadi perusahaan logistic terbesar di dunia. Selain itu pada tahun 2006 Japan Post diberi lisensi sebagai *consumer bank* sehingga bisa menjadi *consumer bank* terbesar di dunia. Dengan begitu pemerintah mengeluarkan undang-undang tentang pos pada Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 yang berbunyi “Pos adalah layanan komunikasi tertulis dan/ atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan , dan layanan keagenan pos untuk kepentingan umum.” Setelah di keluarkan undang-undang tentang pos maka PT. Pos Indonesia memiliki beberapa jenis layanan seperti: surat, paket, jasa keuangan, logistik, ritel dan properti, teknologi informasi, dan lain-lain.

Memasuki generasi yang serba digital saat ini penggunaan teknologi memiliki peran yang penting untuk kehidupan sehari-hari. Pada tahun 2018 PT. Pos Indonesia memasuki era industri 4.0 lalu mulai mengembangkan sistem digitalisasi yang diberikan kepada pelanggannya. Namun pesaing dari PT. Pos Indonesia pun semakin banyak, pada tahun 2020 terdapat 5 *top brand* jasa kurir di Indonesia sebagai berikut:



Gambar 1. 3 Market Share Jasa Kurir

Sumber : <https://www.topbrand-award.com/en/2020/06/jasa-kurir-fase-2-2020/>

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa PT. Pos Indonesia masih berada dibawah tiga pesaing utamanya yaitu JNE, J&T, dan Tiki. Melihat hal tersebut, PT. Pos Indonesia meluncurkan beberapa ide sebagai inovasi yang dikembangkan seperti menyajikan layanan aplikasi mobile seperti Aplikasi POSPAY dan QPOSin AJA. Aplikasi tersebut merupakan salah satu upaya dari PT. Pos Indonesia agar tetap bisa bertahan pada industri ini karena semakin lama semakin banyak pula pesaingnya bahkan bukan hanya perusahaan yang berasal dari industri logistik, seperti Gojek dan GRAB. Perusahaan Gojek dan GRAB awalnya merupakan perusahaan yang menyediakan layanan *ride-sharing* namun semakin lama bertransformasi menjadi perusahaan yang menyediakan berbagai macam layanan dan salah satunya layanan pengiriman barang. Dengan aplikasi baru yang disediakan oleh PT. Pos Indonesia ini diharapkan dapat memberikan efektifitas dan efisiensi layanan, memperluas jaringan layanan, memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan kontribusi penghasilan dan meningkatkan daya tawar dari Pos Indonesia. Kehadiran aplikasi mobile ini dianggap akan mendukung kinerja pada sektor financial services dan sebagai peran utama dalam pertumbuhan pada sektor kurir.

Dengan hadirnya teknologi tidak semua karyawan dalam sebuah perusahaan dapat langsung menyesuaikan dengan teknologi, mungkin ada yang terkendali dengan tidak biasa menggunakan teknologi atau yang biasa bekerja secara manual. Walaupun teknologi sudah digunakan dalam pelaksanaannya perusahaan akan tetap membutuhkan sumber daya manusia karena sumber daya manusia yang memiliki

kemampuan handal akan sangat mendukung perusahaan untuk dapat memiliki kinerja yang baik. Pada tahun 2020 menurut Top Brand Award PT. Pos Indonesia berada di peringkat ke 4 dengan perolehan nilai 7,7% dibawah JNE, J&T dan Tiki.

Kinerja karyawan merupakan sebuah gambaran bagaimana karyawan dalam sebuah perusahaan dapat mencapai tujuannya dengan tools yang dimilikinya atau tidak. Menurut Sinambela (2016:481) kinerja mengacu pada pencapaian pribadi maupun sebuah kelompok dalam perusahaan yang sesuai dengan hukum dan dapat mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab masing-masing tanpa melanggar peraturan serta memenuhi standar dan etika yang berlaku. Dengan memiliki kinerja karyawan yang baik tentunya akan mempengaruhi sebuah kinerja dari perusahaan tersebut. Dibawah ini merupakan tabel yang menunjukkan kinerja karyawan PT. Pos Indonesia pada divisi sumber daya manusia:

TABEL 1. 1

PENILAIAN KINERJA KARYAWAN DIVISI SUMBER DAYA MANUSIA
PT. POS INDONESIA

Kriteria	Triwulan IV (2019)		Triwulan I (2020)		Triwulan II (2020)		Triwulan III (2020)	
	Jumlah Karyawan	%	Jumlah Karyawan	%	Jumlah Karyawan	%	Jumlah Karyawan	%
Sangat Baik	2	6%	4	13%	3	10%	4	13%
Baik	8	27%	7	23%	8	26%	6	20%
Cukup	14	47%	13	44%	14	47%	20	67%
Kurang	5	17%	5	17%	4	14%	0	0%
Sangat Kurang	1	3%	1	3%	1	3%	0	0%
Total	30	100%	30	100%	30	100%	30	100%

Sumber : Internal PT. Pos Indonesia (2020)

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diartikan bahwa pada triwulan empat tahun 2019 terdapat 2 orang dalam kategori sangat baik, 4 orang pada triwulan satu tahun 2020 namun mengalami penurunan pada triwulan dua tahun 2020 menjadi 3 orang, dan untuk triwulan tiga tahun 2020 sebanyak 4 orang. Pada kategori baik untuk triwulan empat tahun 2019 terdapat 8 orang, 7 orang pada triwulan satu tahun 2020, untuk triwulan 2 tahun 2020 mengalami kenaikan menjadi 8 orang, namun pada triwulan 3 tahun 2020 mengalami penurunan menjadi 6 orang. Pada kategori cukup untuk triwulan empat tahun 2019 terdapat 14 karyawan, 13 orang untuk triwulan satu tahun 2020, kemudian mengalami kenaikan pada triwulan dua tahun 2020 menjadi 14 orang, dan untuk triwulan tiga tahun 2020 20 orang. Untuk kategori kurang pada triwulan empat tahun 2019 dan triwulan satu tahun 2020 terdapat 5 orang, 4 orang pada triwulan dua tahun 2020, dan 0 untuk triwulan tiga tahun 2020. Pada kategori sangat kurang terdapat 1 orang untuk triwulan empat tahun 2019, triwulan satu tahun 2020 dan triwulan dua tahun 2020. Kemudian 0 orang pada triwulan tiga tahun 2020. Dengan demikian karyawan PT. Pos Indonesia masih perlu memperbaiki kinerja karyawannya agar memiliki hasil penilaian kinerja pada kategori sangat baik untuk meningkatkan *market share*nya.

Metode penilaian yang digunakan pada PT. Pos Indonesia menggunakan sistem *Key Performance Index* (KPI) yang diatur pada KD 23/DIRUT/0315 mengatur tentang penilai kinerja, kategori penilaian dan KPI yang sudah sesuai jabatan. Kemudian pada KD/154/DIRUT/1217 menerangkan pihak penilai yaitu atasan langsung dan divalidasi oleh atasan yang lebih tinggi, kategori penilaian terdiri dari output yang memiliki bobot 60% dan proses memiliki bobot 40% yang terakhir penilaian diturunkan dari KPI Korporat dan KPI Unit atau standar output yang telah ditentukan untuk posisi tertentu. *Performance Level* terdiri dari P1 yang berarti kurang sekali dengan nilai < 40, P2 yang berarti kurang dengan nilai 41-60, P3 yang berarti cukup dengan nilai 61-80 yang berarti cukup, P4 yang berarti baik dengan nilai 81-90, dan P5 yang berarti baik sekali dengan nilai 91-100.

Penjelasan untuk tabel diatas dapat dilihat bahwa kinerja karyawan PT. Pos Indonesia masih kurang baik, karena masih lebih banyak karyawan yang berada pada kategori cukup. Untuk memenuhi kebutuhan kinerja tersebut salah satu cara yang akan mempengaruhi yaitu pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. Pelatihan

dan pengembangan memiliki pengaruh yang penting untuk sebuah organisasi dan karyawan agar bekerja lebih efektif (Sulaefi, 2017).

Pelatihan merupakan salah satu cara yang akan menambah kemampuan dari seorang karyawan untuk keahlian yang akan dibutuhkan oleh sebuah perusahaan. Menurut Rivai & Sagala (2011:212) pelatihan merupakan sebuah proses memperbaiki perilaku pegawai secara sistematis untuk mencapai tujuan organisasi. Alasan penerapan pelatihan karyawan agar dapat melakukan pekerjaan, menghadapi perubahan lingkungan dan karyawan, menambah kemampuan bersaing dengan perusahaan pesaing dan memperbaiki produktivitas karyawan sesuai dengan peraturan yang berlaku (Jumawan & Mora, 2018). Pelatihan memiliki arah dan dapat membantu karyawan memperoleh keterampilan dan kemampuan tertentu untuk menyelesaikan pekerjaan mereka dengan berhasil. Berikut ini merupakan hasil pra kuesioner yang penulis sebarakan kepada 30 karyawan PT. Pos Indonesia cabang Pusat Bandung yang dijelaskan pada tabel 1.2 dibawah ini:

TABEL 1. 2.

HASIL PRAKUESIONER PELATIHAN

No	Pertanyaan	Jawaban						Skor Keseluruhan
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju	Total	
1	Pelatihan meningkatkan keterampilan karyawan	0 (0%)	0 (0%)	6 (20%)	9 (30%)	15 (50%)	30 (100%)	86%
2	Pelatihan menambah pengetahuan karyawan	1 (3%)	1 (3%)	2 (7%)	9 (30%)	17 (57%)	30 (100%)	86,67%
3	Pelatihan menambah pengalaman karyawan	1 (3%)	0 (0%)	2 (7%)	11 (37%)	16 (53%)	30 (100%)	87,33%
4	Pelatihan mengubah sikap karyawan	2 (7%)	4 (13%)	6 (20%)	11 (37%)	7 (23%)	30 (100%)	71,33%

Sumber : Data Olahan Penulis 2021

Berdasarkan hasil tabel 1.2 tentang pelatihan pada PT. Pos Indonesia cabang Pusat Bandung memiliki empat faktor. Faktor pertama, karyawan merasa bahwa pelatihan dapat meningkatkan keterampilan karyawan dengan skor keseluruhan 86%. Faktor kedua, karyawan menganggap bahwa pelatihan menambah pengetahuan karyawan dengan skor keseluruhan 86,67%. Faktor ketiga, pelatihan menambah pengetahuan karyawan dengan skor keseluruhan 87,33%. Faktor keempat, pelatihan mengubah sikap karyawan dengan skor keseluruhan 71,33%. Dengan demikian pelatihan untuk karyawan PT. Pos Indonesia cabang Pusat Bandung sudah baik dengan nilai rata-rata 82% namun dampak dari pelatihan masih bisa ditingkatkan terutama

pada perubahan sikap karyawan. Jika sikap karyawan baik, maka dapat dipastikan pelatihan yang diterima oleh karyawan tersebut sudah sesuai dengan tugasnya.

Karyawan yang berada pada perusahaan harus dapat mengikuti ketentuan yang berlaku pada perusahaan hal tersebut menunjukkan kedisiplinan. Menurut Fahmi, (2016:65) disiplin merupakan tingkat kepatuhan terhadap sebuah peraturan yang berlaku dalam sebuah perusahaan sehingga jika melanggar dari aturan tersebut akan mendapatkan sanksi berdasarkan aturan yang digunakan. Dengan memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi maka individu tersebut bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, sehingga akan membantu perusahaan untuk mencapai tujuan lebih cepat. Berikut merupakan pra kuesioner yang penulis sebarkan kepada 30 karyawan PT. Pos Indonesia cabang Pusat Bandung.

TABEL 1. 3

HASIL PRA KUESIONER DISIPLIN KERJA

No	Pertanyaan	Jawaban						Skor Keseluruhan
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju	Total	
1	Saya sering tidak hadir berkerja	11 (36%)	15 (50%)	0 (0%)	2 (7%)	2 (7%)	30 (100%)	39,33%
2	Saya mematuhi peraturan yang berlaku pada perusahaan	0 (0%)	0 (0%)	5 (17%)	15 (50%)	10 (33%)	30 (100%)	83,33%
3	Saya mengikuti standar operasional kerja	0 (0%)	1 (3%)	4 (14%)	11 (36%)	14 (47%)	30 (100%)	85,33%
4	Saya teliti mengerjakan pekerjaan	0 (0%)	1 (3,3%)	7 (23,3%)	15 (50%)	7 (23,3%)	30 (100%)	78,67%
5	Saya bekerja mengikuti etika yang berlaku pada perusahaan	1 (3%)	0 (0%)	5 (17%)	16 (53%)	8 (27%)	30 (100%)	80%

Sumber: Data Olahan Penulis 2021

Berdasarkan tabel 1.3 pengukuran berdasarkan dimensi disiplin menurut Rivai & Basri (2005:444) terdapat lima dimensi yang dihubungkan dengan disiplin pada PT. Pos Indonesia. Faktor pertama, karyawan selalu hadir tepat waktu dengan skor

keseluruhan 39,33%. Faktor kedua, karyawan mematuhi peraturan yang berlaku pada perusahaan dengan skor keseluruhan 83,33%. Faktor ketiga, karyawan mengikuti standar operasional kerja dengan skor keseluruhan 85,33%. Faktor keempat, karyawan melakukan pekerjaannya dengan teliti yang memiliki skor keseluruhan 78,67%. Faktor kelima, karyawan mengikuti etika yang berlaku pada perusahaan dengan skor keseluruhan 80%. Secara keseluruhan disiplin dari karyawan PT. Pos Indonesia cabang Pusat Bandung sudah baik, namun masih perlu ditingkatkan untuk ketepatan waktu hadir ke kantor karena masih berada di tingkat tidak baik. Tindak disiplin yang diberlakukan oleh PT. Pos Indonesia sesuai dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan dan Peraturan Pemerintah nomor 35 tahun 2021.

TABEL 1. 4

ABSENSI KARYAWAN DIVISI SUMBER DAYA MANUSIA PERIODE
JANUARI-JUNI 2021

Bulan	Jumlah Karyawan	Tidak Hadir	Persentase
Januari	30	-	0%
Februari	30	-	0%
Maret	30	11	1,47%
April	30	1	0,13%
Mei	30	1	0,13%
Juni	30	5	0,67%

Sumber: Divisi Hardis, 2021

Tabel 1.4 menjelaskan absensi karyawan PT. Pos Indonesia dengan jumlah 30 karyawan. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa terdapat 11 karyawan yang tidak hadir pada bulan Maret dengan persentase 1,47%, pada bulan April dan Mei terdapat satu orang karyawan yang tidak hadir dengan persentase 0,13%, dan pada bulan Juni terdapat 5 orang karyawan yang tidak hadir dengan persentase 0,67%. Dengan demikian diketahui bahwa disiplin karyawan pada PT. Pos Indonesia masih perlu di tingkatkan agar memiliki disiplin yang tinggi.

Kemampuan seorang karyawan atau kompetensi menurut Wibowo (2016:271) adalah kapabilitas seorang karyawan dalam menyelesaikan atau melakukan tugas yang diterima berdasarkan kemampuan dan pengalaman yang dimiliki karyawan tersebut di dorong juga oleh tuntutan pekerjaan. Apabila kompetensi sudah terpenuhi, diharapkan

karyawan bisa menunjukkan kinerja yang optimal sesuai bidangnya. Pada tabel 1.4 ini merupakan hasil dari pra kuesioner tentang kompetensi yang disebarkan kepada pegawai PT. Pos Indonesia cabang Pusat Bandung.

TABEL 1. 5

HASIL PRA KUESIONER KOMPETENSI

No	Pertanyaan	Jawaban						Skor
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju	Total	Keseluruhan
1	Saya memiliki keinginan untuk meningkatkan pengetahuan	0 (0%)	1 (3%)	1 (3%)	13 (44%)	15 (50%)	30 (100%)	88%
2	Saya mampu memberikan solusi untuk permasalahan dalam perusahaan	0 (0%)	0 (0%)	1 (3%)	18 (60%)	11 (37%)	30 (100%)	86,67%
3	Saya dapat menangani keluhan/ permasalahan yang dihadapi perusahaan	0 (0%)	0 (0%)	3 (10%)	14 (47%)	13 (43%)	30 (100%)	86,67%

Sumber: Data Olahan Penulis 2021

Berdasarkan tabel 1.5 yang berdasarkan dimensi kompetensi menurut Edison et al. (2016:145) terdapat tiga dimensi dari kompetensi. Faktor pertama, karyawan ingin meningkatkan pengetahuan memiliki skor total 88%. Faktor kedua, karyawan dapat memberikan solusi untuk permasalahan dalam perusahaan dengan skor total

86,67%. Faktor ketiga, karyawan dapat menangani keluhan/ permasalahan yang dihadapi perusahaan dengan skor keseluruhan 86,67%. Dengan demikian untuk kompetensi dari karyawan PT. Pos Indonesia cabang Pusat Bandung sudah sangat baik hanya perlu di pertahankan dengan cara membuat lingkungan kerja yang menyenangkan, memiliki komunikasi yang baik antara sesama karyawan, memberikan kesempatan untuk berkembang seperti meningkatkan prestasi karyawan atau jenjang karir, memberikan fasilitas yang mendukung, dan diberikan gaji maupun insentif karyawan yang sesuai.

Dari fenomena yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti memiliki ketertarikan untuk melihat pengaruh pelatihan, disiplin dan kompetensi terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, peneliti mengajukan topik yang akan dibahas yang berjudul **Pengaruh Pelatihan, Disiplin dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pos Indonesia.**

1.3 Identifikasi Masalah

- a. Bagaimanakah pelatihan di PT. Pos Indonesia?
- b. Bagaimanakah disiplin kerja di PT. Pos Indonesia?
- c. Bagaimanakah kompetensi karyawan di PT. Pos Indonesia?
- d. Bagaimanakah kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia?
- e. Bagaimanakah pengaruh pelatihan, disiplin kerja, dan kompetensi terhadap kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia?

1.4 Tujuan Penelitian

- a. Untuk melihat dan menganalisis pengaruh pelatihan di PT. Pos Indonesia.
- b. Untuk melihat dan menganalisis pengaruh disiplin kerja karyawan di PT. Pos Indonesia.
- c. Untuk melihat dan menganalisis pengaruh kompetensi karyawan di PT. Pos Indonesia.
- d. Untuk melihat dan menganalisis kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia.
- e. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelatihan, disiplin kerja, dan kompetensi terhadap kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia.

1. 5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini ditujukan sebagai salah satu referensi/ acuan bagi penelitian mendatang yang memiliki keterkaitan dengan pengaruh pelatihan, disiplin kerja, dan kompetensi terhadap kinerja karyawan.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini memiliki kegunaan praktis sebagai berikut:

a. Untuk perusahaan

Secara praktis penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi bagi perusahaan agar terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang berkualitas di masa depan.

b. Bagi Universitas Telkom

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan atau referensi untuk mahasiswa Telkom.

c. Bagi peneliti

Secara akademis, penelitian ini ditujukan dapat memberikan informasi dan menjadi acuan untuk peneliti selanjutnya.