

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dunia bisnis sekarang dituntut menciptakan kinerja karyawan yang tinggi untuk pengembangan perusahaan. Perusahaan harus mampu membangun dan meningkatkan kinerja di dalam lingkungannya. Keberhasilan perusahaan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu faktor penting adalah sumber daya manusia, karena sumber daya manusia merupakan pelaku dari keseluruhan tingkat perencanaan sampai dengan evaluasi yang mampu memanfaatkan sumberdaya-sumberdaya lainnya yang dimiliki oleh organisasi atau perusahaan.

Keberadaan sumber daya manusia di dalam suatu perusahaan memegang peranan sangat penting. Tenaga kerja memiliki potensi yang besar untuk menjalankan aktivitas perusahaan. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan output optimal. Tercapainya tujuan perusahaan tidak hanya tergantung pada peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya. Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai.

Apabila kinerja perorangan/karyawan baik, maka kemungkinan besar kinerja perusahaan/lembaga juga baik. Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan

kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

PT. Pos Indonesia Cabang Limboto berlokasi di Kabupaten Gorontalo yang mempunyai fungsi sebagai kantor cabang dari Kantor Pusat yang berada di Kota Gorontalo, dengan adanya Kantor Cabang ini masyarakat bisa dilayani dengan maksimal tanpa harus pergi ke Kantor Pusat, Kantor Pos ini hanya memiliki empat orang karyawan saja, masing-masing karyawan punya tugasnya sendiri seperti penjaga loket 1, penjaga loket 2, pengantar surat 1 dan pengantar surat 2, namun sering terjadi kesalahan dalam mentransfer uang, kesalahan mengirim surat, memasukan nomor pelanggan dan kesalahan dalam pengembalian uang. Kantor Pos Cabang ini memiliki aktifitas tetap yaitu dimana melayani transaksi SOPP (*System Online Payment Point*), mencetak transaksi SOPP mengantar surat, mencetak resi pembayaran dari segala macam pembayaran seperti rekening listrik, air, TV berlangganan, cicilan motor dll.

Berdasarkan hal tersebut di atas maka penulis tertarik untuk meneliti masalah ini ke dalam bentuk tugas akhir dengan judul "*Kinerja Karyawan Di PT. Pos Indonesia Cabang Limboto*".

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari penjelasan latar belakang masalah tersebut di atas, penulis menemukan permasalahan yaitu adanya kesalahan dalam mentransfer uang, kesalahan mengirim surat, memasukan nomor pelanggan dan kesalahan dalam pengembalian uang.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang timbul yaitu Bagaimana Kinerja Karyawan Di PT. Pos Indonesia Cabang Limboto?

## **1.4 Tujuan**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana Kinerja Karyawan Di PT. Pos Indonesia Cabang Limboto.

## **1.5 Manfaat**

Penelitian ini dilakukan oleh penulis yang diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya :

### **a. Manfaat Teoritis**

Untuk memperoleh pengalaman dibidang kinerja khususnya tentang Kinerja Karyawan Di PT. Pos Indonesia Cabang Limboto.

### **b. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pemilik perusahaan untuk mengambil keputusan, penelitian ini juga menjadi sumbangsih pemikiran dan menjadi bahan masukan bagi pimpinan/pemilik perusahaan.

## **1.6 Metode Penelitian**

### **1.6.1 Objek Penelitian**

Adapun yang menjadi objek penelitian dalam penelitian ini adalah para karyawan di PT. Pos Indonesia Cabang Limboto dan bagaimana kinerjanya di PT. Pos Indonesia Cabang Limboto.

### **1.6.2 Metode Penelitian**

Penelitian ini bersifat *deskriptif*, yaitu menguraikan data-data yang diperoleh di lapangan sehingga menggambarkan permasalahan yang dibahas.

### **1.6.3 Sumber Data**

Dalam rencana penelitian ini penulis memperoleh data melalui sumber data:

#### **a. Data Primer**

Dalam hal ini penulis meninjau langsung lokasi penelitian, serta melakukan wawancara dengan kepala kantor dan karyawan di PT. Pos Indonesia Cabang Limboto.

b. Data Sekunder

Dalam studi pendahuluan ini penulis berencana meminta informasi tertulis lainnya untuk menambah referensi, agar data lebih akurat dan membantu penelitian selanjutnya.

#### **1.6.4 Tehnik Pengumpulan Data**

Untuk mendukung penelitian ini, penulis mengumpulkan data dengan cara sebagai berikut:

a. Observasi

Penulis melakukan observasi secara langsung pada PT. Pos Indonesia Cabang Limboto.

b. Wawancara

Penulis melakukan wawancara langsung dengan Kepala Kantor dan Karyawan untuk memperoleh data yang diperlukan untuk penelitian.

c. Dokumentasi

Penulis mencatat hasil wawancara dengan Kepala kantor serta mengumpulkan data yang menunjang penelitian ini.

#### **1.6.5 Analisa Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis yang relevan dengan penelitian yaitu analisis deskriptif, yakni menganalisis data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang diperoleh kemudian dikomparasikan dengan teori-teori yang sesuai dengan masalah yang diteliti.

#### **1.6.6 Jadwal Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis mengambil tempat penelitian pada PT. Pos Indonesia  
Cabang Limboto, Kec. Limboto, Kab Gorontalo

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan februari sampai dengan bulan april 2013