

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Semakin kompetitifnya perekonomian sekarang ini, menuntut instansi atau perusahaan yang ada untuk selalu berusaha menemukan cara dan kebijakan yang efektif untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai pelayanan yang maksimal. Hal tersebut terjadi sebagai konsekuensi tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan akan pelayanan prima atau pelayanan yang bermutu tinggi.

Masalah pelayanan bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. System pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika tata krama dari karyawan yang diperusahaan itu sendiri.

Karyawan pada suatu instansi pada dasarnya merupakan satu satunya sumber utama organisasi yang tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya, sebab bagaimanapun baiknya organisasi, lengkapnya fasilitas serta sarana tidak akan bermanfaat tanpa adanya pegawai yang mengatur, menggunakan dan memeliharanya oleh karena itu sangat diperlukan sumber daya manusia atau karyawan yang berkualitas.

Perusahaan yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas maka masyarakat akan merasa puas, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan rendah, maka masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan merasa tidak puas. Kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diberikannya.

Kinerja yang optimal menjadi sesuatu yang sangat yang dibutuhkan oleh sebuah perusahaan dari semua karyawannya, dimulai dari pemimpinnya sampai bawahannya. Kinerja karyawan tidak datang dengan sendirinya melainkan harus adanya motivasi yang timbul dari dalam diri karyawan itu sendiri. Menurut Samsudin (2010 : 282)Motivasi adalah sesuatu yang menimbulkan dorongan atau semangat kerja, antara lain atasan, kolega, sarana fisik, kebijaksanaan, peraturan, imbalan jasa uang dan non uang, jenis pekerjaan, dan tantangan. Motivasi individu juga dipengaruhi pula oleh kepentingan pribadi dan kebutuhannya masing-masing. Dengan adanya motivasi pegawai akan merasa diperhatikan, dihargai, dan dibutuhkan oleh atasan sehingga mereka akan menghasilkan keluaran yang tinggi.

Kantor Pos Gorontalo dalam melayani pelanggannya, baik diskala nasional maupun internasional. Tidak terbatas hanya dalam dunia perposan tetapi juga dalam dunia keuangan. Fasilitas transfer uang dalam pos indonesia bisa dinikmati oleh para pelanggannya. Fasilitas pembayaran tagihan listrik, air, telepon, bisa dinikmati dikantor kantor pos. Adapun tugas tugas dari masing masing supervisor adalah sebagai berikut.1) Supervisor pelayanan bertugas mengawasi tugas dari karyawan bidang pelayanan. 2) Supervisor keuangan bertugas mengawasi transaksi keluar masuk uang dan pemanfaatannya. 3) Supervisor keuangan bertugas mengawasi pembukuan pendapatan dan pengeluaran. 4) Supervisor pengolahan bertugas mengawasi alur lalu lintas pos serta memeriksa kendraan kantor. 5) Supervisor Sdm dan Aset bertugas setiap surat yang keluar dan masuk. 6) Supervisor marketing bertugas melakukan prospek pasar.berbagai kemudahan yang ditawarkan dalam pelayanan pos

merupakan suatu strategi yang diambil oleh pos indonesia dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya.

Banyaknya pelanggan menjadikan tugas dan tanggung jawab dari instansi serta karyawannya dituntut untuk tampil cepat dan cekatan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaannya. Salah satu cara yang ditempuh untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan melakukan penilaian prestasi kerja. Menurut Samsudin (2010 : 160) penilaian prestasi kerja adalah penilaian yang sistematis terhadap penampilan kerja mereka sendiri dan potensi karyawan dalam upaya mengembangkan diri untuk kepentingan organisasi atau perusahaan. Sejalan dengan itu Kantor Pos Gorontalo juga menetapkan standar penilaian prestasi kerja bagi para karyawannya dengan menggunakan metode sistem kinerja individu (Metode Peristiwa Kritis) yaitu dengan melihat dan mengawasi langsung kinerja dari karyawannya berupa sikap kehadiran, kualitas pekerjaan dan lain lain

Tabel 1.1 Persentase Kehadiran Kantor Pos Gorontalo Pada Tahun 2013, 2014, 2015, Periode Januari-September 2016

Tahun	Hadir	Cuti	Alpa	Ijin	Sakit
2013	94,0%	1,5%	1,0%	2,0%	1,5%
2014	92,3%	1,0%	1,5%	2,7%	2,5%
2015	91,5%	2,0%	1,7%	2,8%	2,0%
2016 (januari- september)	92,0 %	3,0%	0,5%	1,8%	2,7%

Sumber : Rekapitulasi Absen Kantor Pos Gorontalo

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa absensi karyawan dari tahun 2013 sampai 2016 mengalami kenaikan dan penurunan khususnya untuk tingkat kehadiran. Pada tahun 2013 jumlah kehadiran karyawan merupakan jumlah tertinggi dibandingkan tahun lainnya dengan persentase kehadiran mencapai 94,0%. Sementara untuk jumlah kehadiran terendah 91,5% terjadi pada tahun 2015. Seperti halnya kehadiran tingkat alpa atau ketidakhadiran dari karyawan juga mengalami fluktuasi dimana jumlah alpa tertinggi karyawan 1,7% terjadi pada tahun 2015 dan jumlah terendah terjadi pada tahun 2016 dengan persentase 0,5%. Karyawan dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien sesuai dengan target yang telah ditetapkan perusahaan. Keberhasilan karyawan dapat diukur melalui kepuasan konsumen, berkurangnya jumlah keluhan dan tercapainya target yang optimal.

Berdasarkan hasil pengamatan awal tentang kinerja karyawan yang ada di kantor Pos Gorontalo masih ditemukan karyawan yang tidak tepat waktu dalam menyelesaikan tugasnya, adanya pegawai yang istirahat saat jam kerja, dan masih banyaknya karyawan yang terlambat mengikuti apel pagi.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti merasa tertarik untuk mengkaji masalah dengan judul. “ **Penilaian Prestasi Kerja Untuk Memotivasi Karyawan pada Kantor Pos Gorontalo** “

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas terlihat suatu permasalahan namun agar penelitian ini terarah dalam mencapai sasaran seperti yang diharapkan, maka peneliti menganggap perlu memberikan batasan pada ruang lingkup penelitian. Penelitian ini difokuskan pada apakah penilaian prestasi kerja dapat meningkatkan motivasi karyawan

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui Peningkatan motivasi karyawan melalui penilaian prestasi kerja karyawan pada Kantor Pos Gorontalo.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini berguna untuk memperluas pengetahuan terutama dalam hubungannya dengan teori pengembangan SDM, kinerja karyawan pada Kantor Pos Gorontalo

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Kantor Pos : Untuk bahan pengambilan keputusan bagi pimpinan dalam penilaian prestasi kerja dan motivasi kerja
- b. Bagi Peneliti : Untuk menambah wawasan keilmuan dan referensi penelitian bagi peneliti terkait dengan variabel lain yang belum diteliti