

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perusahaan jasa yang berpengaruh terhadap penyebaran distribusi barang di Negara Kesatuan Republik Indonesia yaitu perusahaan jasa pengiriman angkutan barang. Perusahaan jasa yang melayani pengiriman dan angkutan barang salah satunya adalah PT. Pos Indonesia (Persero) yang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memberikan pelayanan pengiriman dan angkutan barang yang luas dengan tujuan untuk mengembangkan, membangun dan memperlancar hubungan masyarakat melalui pengiriman surat dan kartu pos sejak saat zaman penjajahan. PT. Pos Indonesia (Persero) selain menjadi pelaksana jasa angkutan barang yang dapat mencapai daerah-daerah kecil di Indonesia juga memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik. Kedua hal tersebut merupakan salah satu langkah perusahaan agar dapat mempertahankan pelanggan sekaligus eksistensi perusahaan agar dapat terus bertahan diantara persaingan perusahaan jasa transportasi angkutan barang lainnya. Persaingan tersebut membuat PT. Pos Indonesia (Persero) harus bisa mempertahankan kualitas pelayanannya, dimulai dari memiliki standar operasional yang baik dan kinerja karyawan yang berkualitas agar pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa memuaskan. Dengan begitu akan terciptanya kegiatan distribusi barang yang efektif dan efisien.

Di setiap kota di Indonesia, PT. Pos Indonesia (Persero) memiliki tempat yang berfungsi sebagai sentral untuk mengolah surat dan paket yang akan dikirim dari dalam kota tersebut ke daerah tujuan masing-masing surat dan paket. Sentral pengolahan yang berada di kota Bandung bernama Sentral Proses Pengolahan (SPP) yang berlokasi di daerah timur kota Bandung. Surat dan paket dari berbagai gerai kantor Pos di Bandung akan diolah di Sentral Proses Pengolahan (SPP) Bandung dan akan dikirim ke masing-masing daerah tujuan. Saat ini Sentral Proses Pengolahan (SPP) Bandung telah melaksanakan pelayanan jasa angkutan barang dengan baik, namun belum dilakukannya penilaian pada kinerja karyawan secara berkala. Dengan adanya opsi jasa

transportasi angkutan barang lain maka perusahaan perlu bersaing maju dengan meningkatkan kualitas pelayanan jasa secara berkala dari kinerja yang dihasilkan agar tidak kalah saing dengan jasa transportasi angkutan barang lain. Untuk dapat mengetahui kualitas dari pelayanan jasa, perlu dilakukan penilaian dan evaluasi secara berkala terhadap kinerja yang dilaksanakan oleh karyawannya. Pentingnya melakukan penilaian dan evaluasi kinerja yang dilaksanakan oleh karyawan dikarenakan karyawan atau Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan sistem pendukung dari segala aspek kegiatan di setiap divisi dalam sebuah perusahaan yang nantinya akan berpengaruh kepada kualitas kinerja perusahaan itu sendiri. Sebaik apapun sistem dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat dan ditetapkan perusahaan jika karyawan atau Sumber Daya Manusia (SDM) tidak menyanggupi untuk melaksanakannya dengan baik, maka kegiatan operasional atau tujuan yang telah ditargetkan oleh perusahaan tidak akan tercapai dengan maksimal.

Agar dapat mengetahui kualitas kinerja yang dilaksanakan di Sentral Proses Pengolahan (SPP) Bandung maka perlu untuk dilakukan penilaian dan evaluasi kinerja pada karyawan yang melaksanakan kegiatan operasional bongkar-muat yang terbagi dalam 4 bagian pekerjaan yaitu *incoming mail*, distribusi dan *outgoing mail*. Dalam melakukan penilaian kinerja perlu memperhatikan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kriteria pelaksanaan kegiatan operasional agar dapat menjadi tolak ukur dalam penilaian dan evaluasi agar tidak keluar dari standar dan tujuan PT. Pos Indonesia (Persero).

Dengan demikian akan dilakukan penilaian terhadap kinerja karyawan pada kegiatan operasional yang dilaksanakan oleh karyawan bagian *incoming mail*, distribusi dan *outgoing mail* di Sentral Proses Pengolahan (SPP) Bandung untuk mengetahui tingkat kinerja karyawan dari kantor Sentral Proses Pengolahan (SPP).

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijabarkan diatas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur kegiatan operasional angkutan barang di Sentral Proses Pengolahan (SPP) Bandung?
2. Bagaimana tingkat kinerja karyawan pada kegiatan operasional angkutan barang di Sentral Proses Pengolahan (SPP) Bandung?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjabaran latar belakang dan rumusan masalah diatas, didapatkan tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Mengkaji prosedur kegiatan operasional angkutan barang PT. POS Indonesia (Persero) yang dilaksanakan oleh karyawan bagian *incoming mail*, distribusi, dan *outgoing mail* di Sentral Proses Pengolahan (SPP) Bandung.
2. Menilai kinerja karyawan di Sentral Proses Pengolahan (SPP) Bandung pada bagian *incoming mail*, distribusi, dan *outgoing mail* dilihat dari penilaian kinerja pada aspek kedisiplinan, tanggung jawab, responsif, kepemimpinan, dan komunikasi.

## 1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, dalam hal ini peneliti membatasi ruang lingkup yang akan dinilai dan dievaluasi agar lebih terpusat serta dapat memudahkan peneliti dalam melakukan observasi dan penilaian, diantaranya penelitian ini terbatas pada :

1. Observasi dilakukan di Sentral Proses Pengolahan (SPP) Bandung.
2. Prosedur dan kegiatan operasional yang akan diobservasi terbatas pada kegiatan operasional bagian *incoming mail*, distribusi, dan *outgoing mail*.
3. Penilaian kinerja PT. POS Indonesia (Persero) pada seluruh karyawan yang terbatas pada pelaksana kegiatan utama operasional angkutan barang yaitu bagian

*incoming mail*, distribusi, dan *outgoing mail* di Sentral Proses Pengolahan (SPP) Bandung.

4. Kinerja karyawan dinilai dengan batasan penilaian yaitu : tingkat kedisiplinan, tingkat tanggung jawab, tingkat responsif, tingkat kepemimpinan dan tingkat komunikasi.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan bisa didapat dari penelitian ini diantaranya adalah :

1. Untuk Sentral Proses Pengolahan (SPP) Bandung dapat menjadi informasi mengenai penilaian dan evaluasi terhadap kinerja operasional angkutan barang yang dilaksanakan oleh karyawan di bagian *incoming mail*, distribusi, dan *outgoing mail*.
2. Untuk pembaca dapat mendambah ilmu mengenai prosedur kegiatan operasional angkutan barang yang dilaksanakan di Sentral Proses Pengolahan (SPP) Bandung pada bagian *incoming mail*, distribusi, dan *outgoing mail*.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Terdapat sistematika dalam penulisan tugas akhir ini yang dibagi menjadi sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi penjabaran latar belakang dilakukannya penelitian, rumusan masalah yang menjadi fokus dari penelitian, batasan masalah yang akan diteliti, serta sistematika dalam penulisan laporan penelitian.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Berisi paparan mengenai teori-teori dasar yang relevan dengan tujuan masalah yang dijadikan bahan penelitian juga digunakan sebagai referensi literature seperti teori performansi kinerja, teori penilaian dan evaluasi kinerja, contoh penelitian terdahulu yang relevan dan teori lainnya.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Berisi gambaran serta sistematika langkah-langkah peneliti dalam mencari metode dalam mengkaji permasalahan dan tujuan yang telah dijabarkan dalam latar belakang dilakukannya penelitian.

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Berisi penjabaran singkat mengenai profil PT. Pos Indonesia (Persero), penjabaran singkat mengenai profil Sentral Proses Pengolahan (SPP) Bandung, prosedur dan kegiatan operasional angkutan barang pada bagian *incoming mail*, distribusi, dan *outgoing mail*, hasil penilaian kinerja menggunakan kuesioner berdasarkan metode yang dipilih yaitu metode Pusat Penelitian (*Assesment Center*), dan metode *Behaviourally Anchored Rating Scales* (BARS), dan analisis evaluasi yang diolah berdasarkan data yang terkumpul.

### **BAB V ANALISIS**

Berisi pembahasan berdasarkan hasil penilaian dan evaluasi kinerja karyawan yang telah dilakukan peneliti pada kegiatan operasional angkutan barang yang dilaksanakan di Sentral Proses Pengolahan (SPP) Bandung pada bagian *incoming mail*, distribusi, dan *outgoing mail*.

### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi hasil kesimpulan yang diperoleh peneliti dari setiap langkah-langkah sistematis yang telah dilakukan peneliti dalam melaksanakan penelitian dan juga berisi saran untuk penelitian selanjutnya yang bermanfaat dalam rangka pengembangan penelitian serta masukan bagi perusahaan yang diteliti.