

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Karyawan merupakan sumber daya utama yang merencanakan dan melaksanakan berbagai usaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pembangunan sumber daya manusia yang terencana dan berkelanjutan merupakan kebutuhan yang harus dilakukan dalam suatu organisasi. Karyawan yang merupakan sumber daya utama serta aset berharga bagi perusahaan harus diberi tuntunan secara tepat mengenai pekerjaan yang akan mereka lakukan selama bekerja sehingga mereka dapat melaksanakan tugasnya dengan trampil dan profesional. Salah satu cara yang tepat untuk mengembangkan keterampilan karyawan adalah dengan memberikan sebuah pelatihan.

Pelatihan yang diberikan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Pelatihan ini dirasakan semakin penting mengingat tuntutan pekerjaan setiap karyawan yang semakin rumit dan semakin ketatnya persaingan antar perusahaan yang mengharuskan perusahaan memberikan program pelatihan kepada setiap karyawannya. Pelatihan ini sangat diperlukan agar perusahaan dapat memperbaiki kualitas kerja setiap karyawan khususnya Kepala Cabang yang bekerja didalamnya sehingga tujuan-tujuan perusahaan tercapai.

PT Pos Indonesia (Persero) Palembang merupakan BUMN Indonesia yang bergerak di bidang layanan surat pos, paket, logistik, serta jasa keuangan. Sebagai salah satu perusahaan yang besar, yang bersifat pelayanan jasa dimana tujuan utamanya adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. PT Pos Indonesia (Persero) Palembang harus memiliki karyawan yang cakap, mampu, terampil, dan yang terpenting karyawan tersebut berkeinginan untuk bekerja secara maksimal.

Di era globalisasi ini kemajuan teknologi berkembang sangat pesat sehingga karyawan dituntut untuk cakap dan dapat mengikuti perkembangan teknologi tersebut. Dalam menunjang aktivitas kerja, perusahaan memfasilitasi dengan

berbagai perlengkapan dan peralatan kantor salah satunya adalah komputer, dimana komputer dianggap salah satu alat yang dapat membantu pekerjaan manusia. Namun kemajuan teknologi juga harus didukung oleh sumber daya manusia yang handal.

PT Pos Indonesia memiliki beberapa cabang di Palembang. Namun pada kenyataannya masih ada sebagian karyawan, khususnya karyawan yang memiliki masa kerja lebih dari 20 tahun yang kurang memahami pengetahuan tentang ilmu teknologi komputer. Terkadang timbul suatu masalah yang berhubungan dengan komputer yang pada akhirnya dapat menghambat aktivitas pekerjaan namun kepala cabang kesulitan mengatasi masalah tersebut. Karena rata-rata karyawan yang memiliki masa kerja lebih dari 20 tahun kurang cakap dalam mengoperasikan komputer. Dari awal mereka bekerja, mereka hanya mampu mengoperasikan komputer sesuai dengan program yang biasa dikerjakannya sehari-hari saja. Mereka juga berasal dari latar belakang pendidikan yang berbeda, hanya sebagian karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan dari jurusan komputer. Selama ini, karyawan khususnya kepala cabang dinilai kurang kreatif sehingga hanya menunggu bantuan dari kantor pusat jika terdapat hambatan dalam bidang komputer, sedangkan karyawan bagian IT yang memahami masalah tersebut terbatas.

Berdasarkan data dan wawancara dengan manajer Sumber Daya Manusia PT Pos Indonesia (Persero) Palembang, terdapat 51 karyawan Pos di bawah binaan Kantor Pos Regional Kota (KPRK) yang memiliki pemahaman komputer cukup rendah.

Tabel 1.1

**REKAPITULASI PEMAHAMAN KARYAWAN MENGENAI APLIKASI
DAN ILMU KOMPUTER LAINNYA**

KRITERIA	JUMLAH KARYAWAN	PERSENTASE
A (Sangat Baik)	5	10%
B (Baik)	20	39%
C (Cukup)	26	51%
D (Kurang)	0	0%
TOTAL	51 orang	100%

Sumber: Manajer SDM PT Pos Indonesia (Persero) Palembang.

Dari Tabel 1.1 dapat kita lihat dari 51 karyawan tersebut hanya terdapat 10% karyawan yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam bidang komputer dengan sangat baik, 39% karyawan memiliki pemahaman yang baik dan 51% lainnya hanya mampu mengoperasikan komputer sesuai dengan program yang biasa digunakan sehari-hari saja. Sedangkan tuntutan pekerjaan semakin hari semakin meningkat serta hambatan-hambatan kapan saja bisa terjadi.

Mengingat suatu permasalahan bisa terjadi kapan saja, maka PT Pos Indonesia (Persero) Palembang harus menyiapkan strategi agar pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam bidang komputer dapat meningkat, salah satunya yaitu dengan mengadakannya pelatihan keterampilan komputer untuk karyawan. Pelatihan tersebut diharapkan mampu mengatasi masalah-masalah yang timbul serta dapat menunjang pekerjaan secara efektif dan efisien.

Melihat Persaingan yang semakin ketat antara pesaing lain maka dibutuhkan komitmen yang kuat dari PT Pos Indonesia untuk meningkatkan keterampilan karyawan dibidang komputer. Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk membahas Laporan Akhir dengan judul **“Peranan Pelatihan dan**

Pengembangan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Palembang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah yaitu apakah pelatihan dan pengembangan berperan dalam meningkatkan kinerja karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Palembang?.

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, penulis membatasi ruang lingkup pembahasan agar tidak menyimpang dari permasalahan yang ada yaitu Peranan Pelatihan dan Pengembangan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan penulis mengadakan penelitian ini adalah untuk mengetahui Peranan Pelatihan dan Pengembangan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Palembang.

1.4.2 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk mengimplementasikan pengetahuan yang telah didapat dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia dalam hal peranan pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Palembang.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan mengenai peranan pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

1.5 METODOLOGI PENELITIAN

1.5.1 Jenis dan Sumber Data

Menurut Yusi dan Umiyati (2009:103), jenis dan sumber data terbagi menjadi dua, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya. Data primer secara khusus dikumpulkan tentang data rekapitulasi pemahaman karyawan mengenai aplikasi dan ilmu komputer lainnya serta pelatihan yang diberikan oleh PT Pos Indonesia (Persero) kepada 51 karyawan dibawah binaan KPRK (Kantor Pos Regional Kota) Palembang dan data kuesioner mengenai peranan pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Palembang.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Data Sekunder yang digunakan adalah data jumlah dan nama-nama kepala cabang pos, sejarah perusahaan, struktur organisasi, dan *Job Description* dari Dari Divisi Sumber Daya Manusia PT Pos Indonesia (Persero) Palembang.

1.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Pada penulisan yang dilakukan penulis, teknik pengumpulandata yang akan dianalisis ialah:

1. Studi Lapangan

Yaitu riset yang dilakukan dengan jalan melakukan riset atau mendekati objek yang diteliti. Penulis dalam melakukan penelitian tersebut dengan mengadakan tanya jawab terhadap

objek observasi, yang dalam hal ini penulis menggunakan metode:

a. Wawancara

wawancara adalah teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek peneliti, Anwar (2013:107). Penulis melakukan wawancara langsung ke PT Pos Indonesia (Persero) Palembang untuk mendapatkan informasi yang di perlukan terkait dengan peran pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kinerja karyawan bagian PT Pos Indonesia (Persero) Palembang.

b. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2009:199), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

2. Studi Pustaka

Merupakan pengumpulan data melalui buku-buku, internet dan jurnal mengenai pelatihan dan pengembangan, serta kinerja karyawan.

1.5.3 Metode Analisis Data

1. Data Kuantitatif

Menurut Yusi dan Idris (2009:102), bahwa data kuantitatif adalah data yang diukur dalam skala numerik (angka). Penulis memperoleh data yang dapat dinyatakan dalam bentuk angka dengan menggunakan rumus untuk menghitung besar presentasi responden yang menjawab kuisisioner. Rumus perhitungannya adalah sebagai berikut menurut Sudijono (2009:43).

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = angka persentase

f = frekuensi yang sedang dicari

N = jumlah responden

2. Data Kualitatif

Menurut Yusi dan Idris (2009:102), data kualitatif merupakan data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik. Data kualitatif yang dimaksud dalam penulisan ini yaitu dari hasil observasi, wawancara, serta riset kepustakaan. Dengan metode ini penulis menjelaskan dan menguraikan pembahasan dengan didasari oleh teori-teori yang didapatkan sebagai informasi tanpa menggunakan angka-angka.

1.6 Populasi dan Sampel

1.6.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2009:115), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah karyawan di kantor cabang dibawah binaan Kantor Pos Regional Kota (KPRK) PT Pos Indonesia (Persero) Palembang yang berjumlah 51 orang.

1.6.2 Sampel

Menurut Yusi dan Idris (2009:60), sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu. Yang merupakan sampel dari penelitian laporan akhir ini adalah 51 karyawan dibawah binaan KPRK (Kantor Pos Regional Kota) yang termasuk dalam anggota populasi.

1.6.3 Teknik Sampling

Penulis menggunakan sampel Nonprobability Sampling, yaitu sampel jenuh. Menurut Sugiyono (2008:95), Sampel jenuh adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang bagi yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Menurut Sugiyono (2008:96), Sampel Jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Jadi sampel penelitian pada PT Pos Indonesia (Persero) Palembang yaitu sebanyak 51 orang.