

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Layanan atau jasa dalam ilmu ekonomi merupakan suatu aktivitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau barang-barang milik, namun tidak menghasilkan tranfer kepemilikan. Jasa dapat juga diartikan sebagai sesuatu yang diproduksi dan dikonsumsi secara simultan. Jadi, jasa tidak pernah ada dan hasilnya dapat dilihat setelah terjadi.

Kantor Pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik. Setelah Kantorpos Batavia didirikan, maka empat tahun kemudian didirikan Kantor pos Semarang untuk mengadakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan untuk mempercepat pengirimannya. Rute perjalanan pos kala itu ialah melalui Karawang, Cirebon dan Pekalongan.

Sumber Daya Manusia (SDM) pengertiannya dapat dibagi 2, mikro dan makro, pengertian secara mikro adalah individu yang bekerja dan menjadi anggota suatu

perusahaan, pengertian secara makro adalah penduduk suatu Negara yang sudah memasuki usia kerja. Muhammad Yusuf (2016)

Kinerja adalah hasil akhir dalam suatu proses dalam mengerjakan sesuatu dan cara seseorang mengukur apakah aktivitas yang di lakukan sudah mencapai output atau kualitas yang di tetapkan. Kinerja sangat di perlukan untuk bahan evaluasi bagi perusahaan. Kinerja Pegawai adalah hal yang sangat harus di perhatikan karena untuk mencapai tujuan perusahaan kinerja Pegawai haruslah bagus. Kinerja yang lebih tinggi terdapat arti terjadinya peningkatan efisiensi, efektivitas, atau kualitas yang lebih tinggi dari penyelesaian tugas yang dibebankan kepada seorang Pegawai dalam suatu organisasi atau perusahaan. Pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor penting bagi perusahaan untuk menilai keberhasilan perusahaan dan digunakan sebagai dasar untuk menyusun sistem imbalan dalam perusahaan (secasuma,1997 dalam Isniar Budiarti 2009:57).

PT Pos Indonesia (Persero) adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa yang dapat juga dikatakan sebagai unit pelaksanaan kegiatan komunikasi di antaranya surat menyurat. PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang berusaha mempertahankan kepercayaan dan pelayanan baik terhadap pemerintah maupun masyarakat sebagai pengguna jasa pos. Sesuai visi dan misi PT Pos Indonesia (Persero) adalah senantiasa menjadi penyedia sarana komunikasi kelas dunia yang peduli terhadap lingkungan, dikelola oleh sumber

daya manusia yang professional sehingga mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat serta tumbuh dan berkembang sesuai dengan konsep bisnis yang sehat.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan penulis terhadap 10 pegawai PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung melalui Kuesioner mengenai kondisi terkait dengan kinerja pegawai PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung diperoleh jawaban seperti pada tabel.1.1 berikut ini:

Tabel 1. 1 Kuesioner Awal Kinerja

No	Pertanyaan Variabel Kinerja	S	%	TS	%
1	Terkadang saya tidak bisa mandiri dalam mengerjakan pekerjaan saya	6	60	4	40
2	Terkadang saya membuat kesalahan dalam menyelesaikan pekerjaan saya	7	70	3	70
3	Dalam menyelesaikan tugas saya dapat menyelesaikan dengan tepat dan cepat sesuai waktu yang ditentukan	9	90	1	10
4	Saya selalu berusaha mencapai target kerja yang ditetapkan	10	100	0	0
5	Saya mempunyai tanggung jawab dan komitmen dalam pekerjaan saya	8	80	2	20

Sumber : pegawai PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung

Tabel 1.1 berdasarkan jawaban responden menyatakan bahwa adanya 60% pegawai yang tidak bisa mandiri dalam melakukan pekerjaannya, dan 70% pegawai yang terkadang memnbuat kesalahan dalam menyelesaikan pekerjaannya ini artinya masih ada pegawai PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung masih memiliki pegawai yang tidak bisa mandiri dalam melakukan pekerjaannya dan terkadang membuat kesalahan dalam pekerjaannya. Pengertian kinerja karyawan menurut Isniar Budiarti (2013) di definisikan sebagai catatan atas apa yang di hasilkan pada fungsi pekerjaan tertentu atau aktifitas selama periode waktu tertentu.

Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kinerja seorang karyawan adalah human capital, human capital sebagai akumulasi pengetahuan, keahlian, pengalaman dan atribut atribut kekuatan pekerja lainnya yang relevan di dalam kekuatan pekerja sebuah organisasi dan memacu produktivitas, kinerja dan pencapaian tujuan strategis, (Matthewman & Matignon dalam Gaol 2014:696).

Human capital adalah bahwa manusia bukan sekedar sumber daya namun merupakan modal (capital) yang menghasilkan pengembalian (return) dan setiap pengeluaran yang dilakukan dalam rangka mengembangkan kualitas dan kuantitas modal tersebut merupakan kegiatan investasi (Becker dalam Winy 2012)

Berdasarkan survey awal yang dilakukan penulis terhadap 10 pegawai PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung melalui kuesioner mengenai kondisi terkait dengan humah capital pada PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung. diperoleh jawaban seperti pada tabel 1.2 berikut ini :

Tabel 1. 2 Kuesioner Awal Human Capital

No	Pertanyaan Variabel Human Capital	S	%	TS	%
1	Saya merasa telah melakukan yang terbaik dalam bekerja di organisasi perusahaan ini	7	70	3	30
2	Saya merasa bahwa tingkatan edukasi saya sesuai dengan yang dibutuhkan oleh perusahaan	7	70	3	30
3	Saya merasa tingkat pengalaman bekerja saya sangat baik	4	40	6	60
4	Saya merasa cekatan dalam melakukan pekerjaan saya	4	40	6	60
5	Saya merasa berat jika meninggalkan organisasi ini, walaupun ada organisasi yang lebih unggul	6	60	4	40

Sumber : pegawai PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung

Tabel 1.2 berdasarkan jawaban responden menyatakan bahwa 40% karyawan merasa tingkat pengalaman bekerja mereka sangat baik, dan 40 % karyawan merasa cekatan dalam melakukan pekerjaannya, artinya masih ada pegawai yang memiliki pengalaman kerja yang kurang dan karyawan yang kurang cekatan didalam bekerja.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah Structural Capital, Structural Capital adalah modal sarana dan prasarana serta fasilitas yang dimiliki perusahaan yang mampu mendukung peningkatan produktivitas karyawannya agar tercipta kinerja yang optimal. Indikator indikator *structural capital* terdiri dari: *management processes, information technology system, organization routines, dan corporate procedure (IFAC dan CIMA dalam Wiwit Hariyanto dan Sigit Hermawan, 2015: 5-6)*

Berdasarkan survey awal yang dilakukan penulis terhadap 10 pegawai PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung melalui kuesioner mengenai kondisi terkait dengan structural capital pada PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung. diperoleh jawaban seperti pada tabel 1.3 berikut ini :

Tabel 1. 3 Kuesioner Awal Structural Capital

No	Pertanyaan Variabel Structural Capital	S	%	TS	%
1	Rapat sering diadakan didalam organisasi ini secara berkala untuk tujuan mendapatkan inovasi baru	4	40	6	60
2	Saya mendapatkan proses untuk menghasilkan pengetahuan baru dari pengetahuan yang sudah ada sebelumnya di organisasi ini	6	60	4	40

3	Saya merasa bekerja sangat sesuai dengan standar operasional prosedur yang diterapkan perusahaan	6	60	4	40
4	Saya merasa dapat mengoperasikan system teknologi informasi dengan sangat baik	6	60	4	40
5	Saya dapat mengikuti system teknologi informasi yang terbaru	4	40	6	60

Sumber : pegawai PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung

Tabel 1.3 berdasarkan jawaban responden menyatakan bahwa 40% karyawan mengungkapkan bahwa rapat sering diadakan secara berkala untuk tujuan mendapatkan inovasi baru, dan 40 % menyatakan mereka dapat mengikuti dan menjalankan system teknologi yang terbaru, artinya hanya sedikit pegawai yang menyatakan bahwa rapat sering diadakan oleh organisasi mereka, dan masih ada karyawan yang tidak dapat mengikuti system teknologi informasi terbaru.

Setiap perusahaan pastinya ingin Pegawai memiliki kinerja yang bagus untuk mencapai target perusahaan. Namun dalam mencapai kinerja yang baik pegawai di haruskan untuk melakukan pekerjaanya dengan benar dan baik, di sini datangnya faktor-faktor seperti Human Capital dan Structural Capital yang memungkinkan untuk mempengaruhi kinerja pegawai. Berdasarkan penjelasan dari latar belakang tersebut, maka peneliti merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut

“Apakah ada Pengaruhnya Human Capital dan Structural Capital terhadap kinerja Pegawai?”

Dengan permasalahan / fenomena yang ada pada hasil survei dan penelitian awal, peneliti mengambil judul Human Capital dan Structural Capital Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung.

1.2 Identifikasi , Pembahasan Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang telah diuraikan, maka permasalahan-permasalahan sumber daya manusia yang dialami oleh perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Dengan adanya pegawai yang tidak bisa mandiri dalam melakukan pekerjaannya dan pegawai yang terkadang membuat kesalahan dalam melakukan pekerjaannya ini artindaftarnya masih ada pegawai PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung yang masih kurang kinerjanya menurut data. Ini mengindikasikan **Kinerja**
2. Dengan adanya pegawai yang menyatakan bahwa mereka masih kurang dalam tingkat pengalaman bekerja , dan menyatakan bahwa mereka masih kurang cekatan dalam bekerja, artinya ini masih ada pegawai PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung yang masih kurang Human Capital nya menurut data. Ini mengindikasikan **Human Capital**
3. Dengan hanya sedikitnya pegawai yang menyatakan bahwa rapat sering diadakan secara berkala untuk tujuan mendapatkan inovasi baru, dan hanya sedikitnya pegawai yang menyatakan mereka dapat mengikuti system teknologi

informasi yang terbaru, artinya ini masih ada pegawai PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung yang masih kurang Structural Capital nya menurut data. Ini Mengindikasikan **Structural Capital**

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka permasalahan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran Human capital dan Structural kapital dan kinerja pegawai PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung
2. Apakah Human Capital berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja pegawai pada pegawai PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung
3. Apakah Structural Capital berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja pegawai pada PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung
4. Seberapa besar pengaruhnya Human Capital dan Structural Capital secara simultan terhadap kinerja Pegawai pada PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Mendapatkan gambaran Human Capital, Structural Capital dan kinerja Pegawai pada PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung

2. Mendapatkan hasil uji pada Human Capital berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja pegawai pada PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung
3. Mendapatkan hasil uji pada Structural Capital berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja pegawai pada PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung
4. Mendapatkan hasil uji pada Human Capital dan Structural Capital berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai pada PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini di harapkan bisa memberikan kegunaan baik secara teori maupun secara praktis.

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan khususnya di bidang ilmu manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya mengenai Human Capital, Structural Capital dan Kinerja pegawai
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai petunjuk, arahan, maupun acuan serta bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya dalam pengembangan rancangan penelitian.

1.5 Lokasi dan Waktu Penulisan

1.5.1 Lokasi Penulisan

Lokasi penulisan dan pengumpulan data yang di lakukan penulisan ini adalah pada PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung pada bagian Assesment dan Learning Center

yang berada di Jl Supratman No.88, Cihaur Geulis, Kec. Cibeunying Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat

1.5.2 Waktu Penulisan

Penulisan ini dilakukan pada semester ganjil tahun ajaran 2020 yaitu diantara bulan November 2020 sampai dengan bulan Desember 2020 dengan alokasi aktivitas sebagai berikut

Tabel 1. 4 Kegiatan Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Bulan																			
		November				Desember				Januari				Februari				Maret			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Survey tempat penelitian																				
2	Melakukan penelitian																				
3	Mencari Data																				
4	Membuat Proposal																				
5	Seminar UP																				
6	Revisi																				
7	Penelitian lapangan																				
8	Bimbingan																				
9	Sidang																				