

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan sektor publik tidak terlepas dari pemerintah, adanya beberapa tuntutan dari pemerintah yang menjadikan perkembangan pada akuntansi sektor publik. Penerapan sumber daya yang dimiliki harus dimanfaatkan secara optimal, profesional dan efisien menggunakan upaya-upaya agar membuka kesadaran akan ketanggapan atas kondisi lingkungan di sekitarnya yaitu ketanggapan terhadap keinginan masyarakat, persaingan dibidang pengiriman serta kondisi kinerja pada organisasi itu sendiri.

PT. Pos Indonesia Cabang Pangkalpinang merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa pengiriman. Badan ini sangat bergantung pada kinerja karyawan dalam melakukan kegiatannya. Karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Pangkalpinang membutuhkan motivasi kerja yang diberikan perusahaan. PT. Pos Indonesia Cabang Pangkalpinang memiliki sumber daya manusia yang merupakan kekayaan terpenting, sedangkan manajemen yang efektif sebagai kunci dari keberhasilan suatu organisasi.

Berkembangnya beberapa alat yang dapat diupayakan oleh manajemen dalam rangka mendorong kinerja pegawai. Pentingnya upaya-upaya manajerial dalam mendorong dengan diberikan suatu kompensasi, yaitu kompensasi finansial maupun nonfinansial. Kompensasi dijadikan sebagai alat untuk sebuah motivasi karyawan dalam meningkatkan prestasi kerja dan diharapkan dapat dijadikan

sebagai alat menjadikan karyawan lebih memiliki peran aktif atas kinerja organisasi, serta merupakan hubungan timbal balik antara organisasi dengan sumber daya manusia. Kompensasi sendiri dapat dibagi menjadi dua bentuk, yaitu kompensasi finansial dan kompensasi nonfinansial. Kompensasi finansial merupakan imbalan yang diberikan organisasi berupa gaji/upah, tunjangan ekonomi, bonus dan komisi. Sedangkan kompensasi nonfinansial berupa kenyamanan dan keamanan dalam bekerja, intensitas kerja, pelatihan, kenyamanan dan jenjang karir.

Kompensasi finansial sudah berjalan dengan baik, namun untuk kompensasi nonfinansial penerapannya ada beberapa yang kurang maksimal diterapkan, seperti pelatihan yang diberikan, jenjang karir dan intensitas kerja. Pelatihan pegawai yang juga dihadiri oleh perwakilan PT. Pos Indonesia Divisi III Regional Palembang karyawan kontrak tidak ikut dihadirkan, padahal untuk menunjang kinerja perusahaan seluruh karyawan harus mengetahui mekanisme standar-standar kinerja dalam perusahaan. Sebuah kewajiban manajer atau pemimpin perusahaan dalam mengembangkan sumber daya manusia dalam organisasinya serta mengkoordinasi antara kompetensi setiap pegawai kontrak dengan tujuan organisasi berupa pelatihan-pelatihan agar karyawan dapat melakukan tugasnya secara optimal.

Penerapan jenjang karir di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pangkalpinang pada karyawan kontrak untuk menjadi karyawan tetap harus memenuhi syarat awal yaitu bekerja selama 3 tahun. Setelah bekerja selama 3 tahun, pihak PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pangkalpinang mengajukan karyawan tersebut ke PT.

Pos Indonesia Divisi Regional III Palembang untuk mengikuti seleksi beberapa tahapan dengan sistem gugur. Selain melalui jalur tersebut, karyawan kontrak juga dapat mengikuti melalui jalur umum dengan mengikuti tes via online yang diselenggarakan setiap tahun. Informasi pengangkatan via online ini tidak diberitahukan dari perusahaan sendiri, namun informasi diperoleh dari sumber lain.

Jam kerja yang diberlakukan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pangkalpinang berkisar antara 7-8 jam, namun saat dilapangan dalam mengejar target setiap karyawan per hari pada suatu divisi intensitas kerja melebihi batas intensitas jam kerja perusahaan. Hal ini yang tidak sesuai apa yang telah ditetapkan sebelumnya.

Upaya dalam meningkatkan kinerja pelayanan pada karyawan dibutuhkan juga teknologi yang dapat menunjang kinerjanya, yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi. Teknologi informasi muncul sebagai akibat semakin merebaknya arus globalisasi dalam kehidupan organisasi, semakin majunya persaingan bisnis serta semakin singkatnya siklus barang yang dikirimkan.

Perkembangan teknologi di bidang komputer dapat mempengaruhi kinerja perusahaan khususnya pada bidang pelayanan/teller. Pemanfaatan teknologi komputer, data yang diperoleh oleh PT. Pos Indonesia Cabang Pangkalpinang akan diproses dengan detail dan efisien. Teknologi informasi suatu transaksi dapat dicatat secara online dan dapat diproses saat itu juga (real-time) serta hasil pengolahan dapat langsung dilihat seperti saat melakukan transaksi pada ATM.

Pemanfaatan teknologi informasi yang dimana meminimalisirkan adanya suatu kendala pada suatu sistem, maka pelayanan yang diberikan menjadikan lebih baik. Kendala di sistem juga dapat menghambat kinerja pegawai, sebagai contoh bila ada transaksi dari pengiriman barang dengan antrian yang banyak, tetapi ada kesalahan sistem. Jadi untuk beberapa menit antrian dipindahkan ke loket sebelahnya. Hal yang seperti ini dapat menjadikan sedikit hambatan kinerja dari PT. Pos Indonesia Cabang Pangkalpinang.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan selain kompensasi dan pemanfaatan teknologi informasi adalah budaya organisasi. Kualitas pelayanan PT. Pos Cabang Pangkalpinang yang diberikan tergantung pada kondisi budaya organisasinya. Setiap individu pada organisasi memiliki latar belakang budaya yang berbeda. Memaksimalkan sumber daya manusia dengan meleburkan budaya masing – masing individu menjadi budaya organisasi yang padu dan kompak agar dapat bekerjasama dalam mencapai tujuan organisasi. Keterlambatan merupakan hal yang sepele, namun akan ada keterlambatan dalam melayani pengiriman dari konsumen dan merujuk pada ketidakefektifan kinerja manajemen perusahaan agar memberikan suatu punishment pada karyawan yang terlambat. Selain itu kurang optimalnya penerapan 3S (senyum, sapa, salam) dalam melakukan pelayanan publik juga menjadikan kendala dalam kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian serta masalah tersebut secara khusus sehingga penulis memilih judul : **“Pengaruh Kompensasi Finansial dan Nonfinansial,**

## **Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pangkalpinang”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan dapat disusun suatu rumusan masalah. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kompensasi finansial dan nonfinansial terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pangkalpinang?
2. Bagaimana pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pangkalpinang?
3. Bagaimana pengaruh adanya budaya organisasi terhadap karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pangkalpinang?

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini bertujuan supaya permasalahan yang nantinya akan dibahas tidak menjadi terlalu luas oleh karena itu pembahasa hanya berfokus pada kompensasi finansial dan nonfinansial, pemanfaatan teknologi informasi, budaya organisasi dan kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pangkalpinang.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kompensasi finansial dan nonfinansial terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pangkalpinang.

2. Untuk menganalisis pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pangkalpinang.
3. Untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pangkalpinang.

### **1.5 Kontribusi Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi, baik dari aspek teoritis maupun aspek praktis, serta kepada pihak-pihak yang membutuhkannya. Kontribusi penelitian terbagi menjadi dua kontribusi yaitu kontribusi teoritis, kontribusi praktis dan kontribusi kebijakan.

#### **1. Kontribusi Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai kinerja karyawan. Selain itu, dapat memberikan informasi, wawasan serta menjadikan referensi bagi akademisi dan peneliti selanjutnya.

#### **2. Kontribusi Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan motivasi untuk mendorong kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pangkalpinang dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

#### **3. Kontribusi Kebijakan**

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberi kontribusi bagi PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Pangkalpinang dalam membuat kebijakan terkait dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan pembahasan, maka penulisan membuat sistematika penulisan skripsi sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini akan membahas tentang latar belakang penelitian, permasalahan yang dihadapi, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan penelitian yang dilakukan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini akan membahas secara detail tentang teori-teori yang melandasi penelitian ini yaitu penelitian terdahulu, teori pemanfaatan teknologi informasi, teori budaya organisasi, teori pendidikan, teori kinerja organisasi, hipotesis, dan kerangka berfikir.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini akan membahas tentang bentuk penelitian, obyek penelitian, definisi operasional variabel dan pengukurannya, teknik pengumpulan data serta metode analisis data pada penelitian ini.

### **BAB IV PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi hasil dan pembahasan penelitian sesuai dengan cakupan dan ruang lingkup fokus penelitian.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan penelitian dan saran peneliti yang berhubungan dengan peneliti yang serupa dimasa yang akan datang.

