

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman dan persaingan yang terjadi di dunia mengalami perubahan dan peningkatan yang cukup besar. Tuntutan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dalam perusahaan/organisasi harus semakin baik. Hal ini bertujuan agar perusahaan dapat mencapai tujuannya. Pentingnya sumber daya manusia di era *globalisasi* saat ini salah satu upaya yang harus dicapai oleh perusahaan untuk Indonesia maju dengan cara meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga dapat meningkatkan pula kinerja karyawan. Kinerja karyawan sangatlah penting bagi perusahaan dalam membantu perusahaan untuk mencapai tujuannya. Sumber daya manusia dianggap sebagai faktor utama dalam memperoleh keberhasilan di suatu perusahaan/organisasi. Sumber daya manusia merupakan faktor dinamis yang mampu menentukan maju atau tidaknya suatu perusahaan/organisasi.

Menurut Mangkunegara (2017) kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab dan amanah yang diberikan. Sedangkan Fahmi (2017) mendefinisikan kinerja karyawan merupakan hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan yang berada di perusahaan/organisasi. Menurut Armstrong dan Baron (dalam Wibowo, 2016) kinerja memiliki bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung, kinerja ialah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya, kinerja merupakan hasil pekerjaan

yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan straregis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi yang meningkat.

Salah satu perusahaan yang menerapkan kualitas kinerja dari karyawannya, ialah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berorientasi pada pelayanan jasa transportasi, yang sebagaimana diatur dalam undang-undang No. 23 Tahun 2007 tentang perkeretaapian umum. Yang memiliki visi menjadi solusi ekosistem transportasi terbaik untuk Indonesia. Dengan tujuan dapat melaksanakan dan mendukung kebijakan program pemerintah dalam bidang ekonomi dan pembangunan, khususnya dibidang transportasi dengan menyediakan barang-jasa bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk melakukan perkembangan transportasi baik secara domestik maupun internasional. Untuk mencapai tujuan dari perusahaan maka sangat dibutuhkan kinerja dari karyawan.

Pada perkembangan dan persaingan zaman seperti sekarang ini bahwa setiap karyawan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dituntut untuk dapat bekerja sebaik-baiknya dengan memiliki tingkat kemampuan dalam teknis, konseptual dan kemampuan hubungan interpersonal para karyawan. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki kelebihan dalam keunggulan untuk mengangkut, baik orang ataupun barang secara massal. Disisi lain PT. Kereta Api Indonesia (Persero) juga memiliki kekurangan, dapat dilihat dari kinerja karyawan perusahaan perkeretaapian, seperti sering terjadinya keterlambatan berangkat atau datang pada sebagian besar rata-rata pada angkutan penumpang, sehingga mencerminkan kinerja yang kurang memuaskan.

Divisi Regional III Sumatera Selatan dan Lampung (Divre III Sumsel & Lampung) merupakan Divre KAI dengan wilayah kerja Provinsi Sumatera Selatan dan Lampung yang di pimpin oleh seorang Kepala Divisi Regional yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direksi PT. Kereta Api Indonesia. Divisi Regional III Palembang memiliki 16 unit kerja yaitu unit operasi, sarana sintelis, jalan rel dan jembatan, SDM, keuangan, bangunan, penjagaan dan pengamanan aset, hukum, humasda dan pengadaan barang dan jasa. Pelayanan dan komersial, pengamanan, sistem informasi, kesehatan, terminal petikemas.

Untuk mencapai tujuan dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero), maka dilaksanakannya tugas dengan baik melalui pembinaan karyawan dengan meningkatkan kualitas kinerja dari sumber daya manusia agar memiliki kinerja baik itu sikap, perilaku, tanggung jawab atau disiplin. Karyawan kantor di Divre III Palembang menjadi unsur pendukung dalam operasional dan penyelenggaraan manajemen di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang dengan tugas pekerjaan yang tidak sama.

Di Kantor PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang harus mampu memberikan kualitas kinerja yang baik, akan tetapi dari kenyataannya PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang masih kurang memenuhi kualitas kinerja yang baik, hal ini dapat dilihat dari segi kepribadian karyawan seperti kebiasaan dari beberapa karyawan yang merokok didalam ruangan ber AC sehingga menyebabkan lingkungan kantor yang kurang nyaman, selain itu masih minimnya pemberian penghargaan kepada karyawan yang berprestasi mengakibatkan menurunnya motivasi kerja daripada karyawan. Apabila hal ini dibiarkan terus-

menurus tentunya akan merugikan perusahaan. Salah satu cara yang dilakukan oleh pimpinan perusahaan untuk mengatasi masalah diatas yaitu dengan cara meningkatkan kinerja karyawan melalui berbagai hal guna untuk mencapai tujuan PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

Fenomena yang terjadi di lapangan yaitu adanya beberapa karyawan yang tidak mematuhi peraturan yang ada di Kantor, seperti masih merokok di kawasan yang sebenarnya tidak boleh merokok, sehingga membuat beberapa karyawan lainnya merasa kurang nyaman, hal ini juga minimnya penghargaan yang diberikan oleh atasan ke bawahan maupun antar sesama karyawan kepada karyawan yang berprestasi, sehingga menurun nya kualitas kinerja karyawan dalam bekerja.

Berdasarkan uraian diatas dapat dilihat berbagai fenomena yang terjadi di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Kinerja Karyawan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka masalah yang dibahas dalam penelitian ini dirumuskan yaitu, Bagaimana kinerja karyawan kantor PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang ?

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar laporan ini terarah dan tidak menyimpang dari pembahasan, maka penulis perlu membatasi permasalahan yang akan di bahas. Adapun batasan dari

permasalahan yang ada, yaitu kinerja karyawan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang, bagian Sumber Daya Manusia & Umum Tahun 2022.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, terdapat beberapa tujuan dalam laporan akhir ini adalah:

1. Untuk mengaplikasikan teori dan konsep ilmu pengetahuan dalam program studi manajemen perusahaan yang telah didapat selama perkuliahan lalu diterapkan di dunia kerja,
2. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan sosial dengan bidang kerja di tempat magang,
3. Ikut serta merasakan serta berperan, melatih rasa tanggung jawab dan sikap profesional dalam mengerjakan tugas yang diberikan baik secara mandiri atau individu,
4. Dapat mengetahui lebih dalam sejauh mana cara kerja di kantor PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang,
5. Dapat mengetahui bagaimana kinerja yang diterapkan oleh karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi Instansi (PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang).**

- a. Membangun kerjasama dan berkolaborasi yang dapat bermanfaat bagi pihak yang terlibat,

- b. Sebagai sarana untuk memberikan kriteria tenaga kerja  
Yang dibutuhkan oleh perusahaan yang terkait,
- c. Membantu pekerjaan karyawan dalam menyelesaikan tugas dan  
sebagaimana evaluasi bagi pihak yang terkait.

## **2. Bagi Penulis**

- a. Menambahkan pengetahuan tentang cara kinerja karyawan dalam  
pelayanan,
- b. Pengembangan kepribadian dan kemampuan berkomunikasi juga  
kerjasama di dunia kerja,
- c. Mendapatkan pengalaman baru dalam menghadapi suatu masalah  
dalam pekerjaan.

## **3. Bagi Pihak Akademik/Universitas**

- a. Menjalin kerjasama dengan pihak lain (Universitas Bina Darma  
dengan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III  
Palembang,
- b. Sebagai media referensi bagi peneliti selanjutnya, yang nantinya  
digunakan konsep dan dasar penelitian yang sama,
- c. Membantu meningkatkan kualitas lulusan melalui magang.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini yaitu kualitatif yang merupakan penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis, dimana peneliti sebagai instrumen (Sugiyono, 2018).

1. Data Primer, merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari objek penelitian pada PT Kereta Api Indonesia Divisi Regional III Palembang. Seperti, wawancara langsung dengan salah satu karyawan yang ada di PT Kereta Api Indonesia Divisi Regional III Palembang.
2. Data Sekunder, merupakan data yang diperoleh peneliti atau pengumpulan data secara tidak langsung. Seperti, budaya kerja, visi misi perusahaan dan teori yang di dapat.

### **1.5.2 Metode Pengumpulan Data**

Pada penelitian ini menggunakan beberapa metode pengumpulan data yaitu:

1. Observasi (Pengamatan)

Penulis melakukan observasi terlebih dahulu di Kantor PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang, untuk mengetahui apa saja yang bisa penulis simpulkan. Metode observasi merupakan suatu metode yang melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek dengan mendetail guna untuk menemukan informasi mengenai objek yang dipilih.

2. Interview (Wawancara)

Setelah melakukan metode observasi penulis melakukan metode wawancara dengan mewawancarai pihak-pihak yang bersangkutan yang ada di Kantor PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang, guna mengetahui lebih jelas dari hasil

Observasi yang dilakukan oleh penulis. Adapun yang akan dijadikan informasi dalam penelitian adalah :

- 1) Yuli Sari Afriyanti (Assistant Manager)
- 2) Vera Fitriyansari (Administrasi Perusahaan)
3. Studi Pustaka

Kemudian, setelah melakukan dua metode pengumpulan data seperti observasi dan interview, penulis mencari lebih dalam mengenai topik yang akan dibahas dengan mengambil beberapa teori atau kerangka ilmiah, referensi bacaan seperti buku tentang penyusunan tugas yang berhubungan langsung dengan objek permasalahan yang menjadi topik penelitian ini.

### **1.5.3 Teknik Analisis Data**

Dalam menganalisis data terhadap data yang diperoleh, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositisme yang biasanya digunakan untuk meneliti pada objek yang alamiah dimana peneliti berperan sebagai instrumen kunci (Sugiyono, 2018).

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai isi dari tiap bab laporan ini, maka dapat diuraikan secara singkat sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab yaitu;

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan awal penulisan dari penelitian yang menguraikan tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan tentang sejarah dari Kantor PT. Kereta Api Indonesia (Persero), visi dan misi, struktur organisasi, tugas dan fungsi, landasan teori mengenai kinerja karyawan di Kantor PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang.

## **BAB III : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan tentang pengertian, faktor, indikator yang mempengaruhi dan tujuan dari analisis Kinerja Karyawan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang.

## **BAB IV : PENUTUP**

Bab ini berisikan tentang kesimpulan atas penelitian yang penulis lakukan dan memberikan saran yang berhubungan dengan topik yang dibahas dalam penelitian ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**