

**ANALISIS EFEKTIVITAS KINERJA KARYAWAN BAGIAN SENTRAL
LAYANAN PELANGGAN KORPORAT (SLPK) PADA PT. POS
INDONESIA (PERSERO) KANTOR POS BESAR
YOGYAKARTA**

LAPORAN MAGANG



Disusun oleh:

**Nama : Erwin Dewa Septian
No. Mahasiswa : 17211097
Program Studi : Manajemen**

**Program Studi Manajemen Program Diploma III
Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia
2022**

HALAMAN JUDUL

**ANALISIS EFEKTIVITAS KINERJA KARYAWAN BAGIAN SENTRAL
LAYANAN PELANGGAN KORPORAT (SLPK) PADA PT. POS
INDONESIA (PERSERO) KANTOR POS BESAR
YOGYAKARTA**

Laporan Magang

**Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat
menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia**

**Erwin Dewa Septian
17211097**

**Program Studi Manajemen Program Diploma III
Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia
2022**

**HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN MAGANG**

**ANALISIS EFEKTIVITAS KINERJA KARYAWAN BAGIAN SENTRAL
LAYANAN PELANGGAN KORPORAT (SLPK) PADA PT. POS
INDONESIA (PERSERO) KANTOR POS BESAR
YOGYAKARTA**



Disusun Oleh:

Nama : Erwin Dewa Septian
No. Mahasiswa : 17211097
Program Studi : Manajemen

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
Pada Tanggal: 30 Juli 2022
Dosen Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Sukardi', written over a horizontal line.

(Sukardi,S.E., M.SI)

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 02 Agustus 2022

Penulis


ERWIN DEWA SEPTIAN
SAF7EAJX742186569

Erwin Dewa Septian

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah puji dan syukur atas kehadiran Allah swt yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“ANALISIS EFEKTIVITAS KINERJA KARYAWAN BAGIAN SENTRAL LAYANAN PELANGGAN KORPORAT (SLPK) PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) KANTOR POS BESAR YOGYAKARTA”**.

Penulisan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.

Pada kesempatan saya kali ini saya ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, nasehat, serta dukungan terutama kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kelancaran dalam mengerjakan laporan tugas akhir ini.
2. Untuk Ayah saya yang telah berjuang banting tulang mencari rezeki untuk saya bisa berkuliah.
3. Untuk Ibu saya yang telah berjuang banting tulang mencari rezeki untuk saya bisa berkuliah.
4. Bapak Arif Hartono, SE, MHRM., Ph.D selaku ketua jurusan Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.

5. Ibu Dra. Sri Mulyati., M.Si., CFP., QWP selaku kaprodi Manajemen Program Diploma III Universitas Islam Indonesia.
6. Bapak Sukardi SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan kesempatan, ilmu, pengarahan saran serta bimbingan penuh dengan penuh kesabaran sehingga laporan magang dapat terselesaikan dengan sebaik baiknya.
7. Bapak dan ibu dosen manajemen prodi manajemen perusahaan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi saya dalam penyusunan tugas akhir.
8. Karyawan PT. POS INDONESIA(PERSERO) Kantor Pos Besar Yogyakarta antara lain Kak fitri, Bu Sasmi, Kak Tia, Pak Maung dan Kak Ririn terima kasih telah membimbing dan meluangkan waktunya untuk penulis bertanya.
9. Serta teman teman yang telah memberikan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Untuk Kekasih saya Dewi Mega Ayu Pertiwi yang telah memberikan inspirasi bagi saya untuk terus maju dan berkembang sukses di masa depan

Jika dalam penulisan laporan tugas akhir banyak kesalahan mohon dimaklumi dan minta maaf yang sebesar besarnya.

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan Laporan Magang.....	ii
Pernyataan Bebas Penjiplakan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran	x
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1 Dasar Pemikiran Magang.....	1
1.2 Tujuan Magang	4
1.3 Target Magang	5
1.4 Metode Pelaksanaan Magang.....	5
1.5 Jadwal Magang.....	8
1.6 Sistematika Penulisan Laporan Magang.....	8
BAB II: LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Sumber Daya Manusia	10
2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia	10
2.3 Pengertian Efektivitas Kerja	11
2.4 Faktor-Faktor Kinerja Karyawan.....	13

2.5 Pengertian Penilaian Kinerja.....	16
2.6 Kriteria Penilaian Kinerja	18
2.7 Tujuan Penilaian Kinerja.....	22
2.8 Manfaat Penilaian Kinerja.....	23
BAB III: ANALISIS DESKRIPTIF.....	26
3.1 Gambaran Umum PT Pos Indonesia.....	26
3.1.1 Sejarah PT Pos Indonesia (Persero)	26
3.1.2 Sejarah Kantor Pos Besar Yogyakarta	28
3.1.3 Visi dan Misi PT Pos Indonesia	29
3.1.4 Arti Logo PT Pos Indonesia.....	30
3.1.5 Kantor Pos Besar Yogyakarta	34
3.1.6 Struktur Organisasi Kantor Pos Besar Yogyakarta.....	37
3.2 Data Khusus	44
3.3 Analisis dan Pembahasan.....	45
BAB IV: PENUTUP	52
4.1 Kesimpulan	52
4.2 Saran.....	53

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Jadwal Magang	8
Tabel 3.1: Sejarah Singkat Kantor Pos Indonesia (Persero)	27
Tabel 3.2: Kantor Cabang Pos Besar Yogyakarta.....	35
Tabel 3.3: Data Jumlah Karyawan Bagian SLPK.....	45
Tabel 3.4: Jam Kerja Karyawan Bagian SLPK.....	46
Tabel 3.5: Data Produktivitas Karyawan Bagian SLPK Tahun 2021	46
Tabel 3.6: Ketepatan Kerja	47
Tabel 3.7: Peraturan Seragam Karyawan PT Pos Indonesia Yogyakarta ...	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Lokasi Magang.....	6
Gambar 3.1: Logo Lama PT Pos Indonesia	30
Gambar 3.2: Logo Baru PT Pos Indonesia.....	32
Gambar 3.3: Kantor Pos Besar Yogyakarta	34



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keterangan Magang

Lampiran 2: Foto Dokumen di Kantor Pos Yogyakarta



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran Magang

Di era globalisasi ini, sektor jasa menempati kedudukan yang sangat penting. tidak dapat dipungkiri bahwa jasa pengiriman barang sangat dibutuhkan, baik itu individu ataupun oleh organisasi/perusahaan. Saat ini Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa tumbuh sangat cepat, jadi menimbulkan sebuah persaingan yang begitu ketat di antara perusahaan jasa di pasar domestik dan internasional. Mereka saling bersaing berupaya memberikan dan menyediakan sejumlah fasilitas serta untuk menambah nilai pada layanan yang diberikan, dan memberikan kualitas layanan terbaik. Tindakan ini diambil dalam upaya untuk terus hidup di tengah persaingan yang ketat dan akan terus menjadi pilihan utama konsumen. Perusahaan harus dapat berfungsi lebih efektif dan efisien dalam persaingan dunia modern. Selain itu, mereka harus berusaha menjadi lebih kompetitif jika ingin terus eksis.

Salah satu faktor yang memengaruhi perkembangan perusahaan adalah SDM. Kegiatan operasional perusahaan sebagian besar didorong oleh departemen sumber daya manusia. Ketika digunakan, sumber daya manusia memiliki tanggung jawab dan posisi yang sesuai dengan bakat dan kompetensi masing-masing individu sesuai bidangnya. Masalah penting dalam sebuah perusahaan adalah kinerja karyawan yang buruk. Kinerja karyawan yang memenuhi standar tidak terjadi secara otomatis atau langsung; sebaliknya, itu membutuhkan evaluasi berkelanjutan. (Prabu, 2006). Kinerja pegawai adalah hasil pekerjaan seorang

pegawai yang dinilai dari segi kuantitas dan kualitas sesuai dengan standar kerja yang ditetapkan oleh organisasi atau perusahaan. Pencapaian tujuan organisasi akan dipengaruhi oleh hasil yang sukses atau kinerja personel. Evaluasi kinerja dan kinerja karyawan sangat terkait. (Indria Hangga & Mega, 2015)

Evaluasi kinerja adalah proses menilai kinerja seorang karyawan di tempat kerja yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi. Istilah penilaian kinerja sering digunakan untuk menggambarkan proses penilaian karyawan berdasarkan produk kerja mereka. Korporasi atau organisasi dapat memperoleh bantuan dari tinjauan kinerja karyawan dalam mengambil keputusan di masa mendatang.

Di era globalisasi dan persaingan yang semakin ganas, isu sumber daya manusia saat ini menjadi pusat perhatian dan penekanan bagi organisasi atau korporasi untuk berkembang. Setiap tindakan bisnis melibatkan sumber daya manusia dalam beberapa kapasitas. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia secara efektif merupakan faktor utama yang harus diperhatikan. Keberadaan sistem penilaian kinerja adalah salah satu contoh bagaimana manajemen manusia dipraktikkan. Penilaian adalah prosedur evaluasi metodis yang terintegrasi dan diarahkan untuk mengevaluasi semua kualitas yang membuat karyawan menjadi pekerja produktif. (Sampurno, 2010)

Penilaian ini bertujuan untuk mengevaluasi secara cermat bagaimana pekerjaan dilaksanakan dan bagaimana karyawan berperilaku dalam bekerja di dalam organisasi untuk memastikan bahwa semua pekerjaan dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan dan jika terjadi kesalahan atau

penyimpangan, pekerjaan dapat segera diperbaiki dan ditindaklanjuti sesuai dengan aturan. (Sjafri, 2007).

Kementerian BUMN membawahi Badan Usaha Milik Negara PT Pos Indonesia yang bergerak di bidang industri jasa pelayanan. PT Pos Indonesia mengoperasikan sejumlah industri jasa, termasuk keuangan, properti, penjualan, surat, dan pengemasan.

PT Pos Indonesia (Persero) Yogyakarta selain melayani pengiriman surat, juga melayani pengiriman barang. Alur penerimaannya yaitu surat atau barang dari konsumen yang masuk akan dientri datanya untuk dimasukkan ke dalam database sehingga PT Pos Indonesia (Persero) Yogyakarta memiliki data yang valid mengenai surat atau barang-barang yang masuk dan harus dikirim ke alamat yang tertera seperti yang telah dituliskan konsumen seperti nama lengkap, alamat, serta nomor telepon. lalu data tersebut dientri ke dalam komputer. Di PT Pos Indonesia (Persero) Yogyakarta sendiri, bagian yang mengerjakan operasional untuk entri data surat / barang masuk adalah Sentral Layanan Pelanggan Korporat atau disingkat SLPK. Bagian tersebut bertugas untuk memasukkan data pengirim, surat atau barang apa saja yang dikirim yang sebelumnya telah ditimbang terlebih dahulu, alamat yang dituju, dan lain sebagainya. Jadi di bagian ini di PT Pos Indonesia (Persero) Yogyakarta cukup penting dalam operasional perusahaan karena apabila ada kesalahan data yang dicatat maka akan terjadi kesalahan pengiriman pula. Akan tetapi dengan banyaknya surat yang masuk ke PT Pos Indonesia (Persero) Yogyakarta ini, tidak sebanding dengan Sumber Daya Manusia yang berada di bagian SLPK. Karena dengan banyaknya surat yang masuk berarti banyak pula

surat yang harus didata sedangkan kemampuan Sumber Daya Manusia nya tidak sebanding dengan banyaknya surat yang masuk. Oleh karena itu, manajemen Sumber Daya Manusia memegang peran cukup penting dalam mengelola kinerja karyawan di bagian SLPK. Sehubungan dengan masalah ini, penulis ingin mengetahui apakah sudah benar-benar efektif Sumber Daya Manusia di SLPK dalam operasionalnya untuk melakukan tugasnya. Jadi Berdasarkan konteks tersebut di atas, penulis berencana untuk melakukan penelitian dengan judul **Analisis efektivitas kinerja karyawan bagian sentral layanan pelanggan korporat (SLPK) pada PT. Pos Indonesia (persero) Kantor Pos besar Yogyakarta.**

1.2 Tujuan Magang

Adapun tujuan magang ini adalah:

1. Untuk mengetahui kinerja karyawan bagian SLPK dalam melaksanakan tugasnya di PT Pos Indonesia (persero) Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan tugas karyawan bagian SLPK di PT Pos Indonesia (persero) Yogyakarta berdasarkan SOP yang berlaku.
3. Untuk mengetahui penyebab terjadinya kendala dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan bagi karyawan bagian SLPK di PT Pos Indonesia (persero) Yogyakarta.

1.3 Target Magang

Adapun target magang ini adalah:

1. Mampu menjelaskan kinerja karyawan bagian SLPK dalam melaksanakan tugasnya di PT Pos Indonesia (persero) Yogyakarta.
2. Mampu menjelaskan pelaksanaan tugas karyawan bagian SLPK di PT Pos Indonesia (persero) Yogyakarta berdasarkan SOP yang berlaku.
3. Mampu menjelaskan penyebab terjadinya kendala dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan bagi karyawan bagian SLPK di PT Pos Indonesia (persero) Yogyakarta.

1.4 Metode Pelaksanaan Magang

Metode pelaksanaan magang menjelaskan bagaimana pelaksanaan kegiatan magang yang meliputi:

1. Bidang Magang

Program magang meliputi bidang studi yang sesuai dengan maksud dan tujuan magang di bagian SLPK yang bertugas untuk melakukan entri kiriman korporat sesuai dengan id pelanggan masing-masing yang ada di kantor Pos Besar Yogyakarta

2. Lokasi Magang

Kegiatan pelaksanaan magang ini dilakukan di:

Nama Perusahaan : Pt. Pos Indonesia Kantor Pos Besar Yogyakarta.

Alamat : Jalan Panembahan Senopati No. 2, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta, Kecamatan Gondomanan, Prawirodirjan

Kode Pos /No. telp : 55121 / (0274) 377322



Gambar 1.1
Lokasi Magang

3. Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang diperoleh peneliti berasal dari data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan dari sumber asli untuk tujuan tertentu. Sedangkan data sekunder adalah data yang sudah diolah terlebih dahulu dan baru didapatkan oleh peneliti dari sumber yang lain sebagai tambahan informasi. Beberapa sumber data sekunder adalah buku, jurnal, publikasi pemerintah, serta situs atau sumber lain yang mendukung.

4. Metode Pengumpulan Data

Berikut teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir:

a. Interview (Wawancara)

Wawancara merupakan kegiatan tanya jawab langsung kepada pihak yang terkait. Dalam hal ini dilakukan wawancara untuk memperoleh beberapa informasi mengenai Analisis efektivitas kinerja karyawan bagian sentral layanan pelanggan korporat (SLPK) pada PT. Pos Indonesia (persero) Kantor Pos besar Yogyakarta.

b. Dokumentasi

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari dokumen, catatan dan laporan yang ada di PT. Pos Indonesia (persero) Kantor Pos besar Yogyakarta.

c. Observasi (Pengamatan)

Teknik pengumpulan data observasi dilakukan dengan pengamatan langsung. Pengamatan dilakukan di tempat terhadap objek penelitian untuk diamati menggunakan pancaindra yang kemudian dikumpulkan dalam catatan atau alat rekam.

d. Studi Pustaka

Teknik pengumpulan data studi pustaka dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang relevan atau sesuai yang dibutuhkan dari buku, artikel ilmiah, berita, maupun sumber kredibel lainnya yang reliabel dan juga sesuai dengan topik yang dilakukan.

1.5 Jadwal Magang

Program magang dilaksanakan mulai 1 Desember 2021 hingga 31 Desember 2021 untuk penyusunan laporan magang. Dengan rincian jadwal magang sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jadwal Magang

No	KEGIATAN	PELAKSANAAN KEGIATAN															
		November				Desember				Januari				Februari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Survei Tempat Magang			1	1												
2	Pembuatan dan Bimbingan Tor Magang				1	1											
3	Pelaksanaan Kegiatan Magang					1	1	1	1								
4	Bimbingan Laporan Magang									1	1	1	1				
5	Penyusunan Laporan Magang dan Bimbingan TA													1	1	1	

1.6 Sistematika Penulisan Laporan Magang

Sistematika penyusunan dan penulisan pada tugas akhir ini disusun dalam 4 (empat) bab yang berisikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang dasar pemikiran magang, tujuan magang, target magang, metode pelaksanaan magang (bidang magang, lokasi magang, jenis

dan sumber data, metode pengumpulan data). jadwal magang, sistematika penulisan magang.

BAB II LANDASAN TEORI

Secara teoritis, menguraikan beberapa teori profesional atau teori terkini tentang bagaimana unit SLPK Kantor Pos Besar Yogyakarta mengevaluasi kinerja personelnnya.

BAB III ANALISIS DESKRIPTIF

Terdiri dari data umum dan data khusus dalam analisis deskriptif. Gambaran keseluruhan dijelaskan oleh data umum tentang PT POS INDONESIA mengenai sejarah singkat PT POS INDONESIA, sejarah singkat berdirinya PT Pos Besar Yogyakarta, visi dan misi PT POS INDONESIA, arti logo PT POS INDONESIA, arti dan makna logo, warna, tipografi, nilai-nilai perusahaan, struktur organisasi Kantor Pos Besar Yogyakarta. Sedangkan data khusus menjelaskan tentang hasil interview, pengamatan dan sumber data lainnya yang membahas tentang evaluasi kinerja karyawan Kantor Pos Besar Yogyakarta.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dan rekomendasi, yang merangkum temuan dari studi data yang dikumpulkan di PT Pos Indonesia dan Kantor Pos Besar Yogyakarta dan menawarkan rekomendasi untuk pertumbuhan kegiatan magang di Kantor Pos Besar Yogyakarta

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Sumber Daya Manusia

Setiap fungsi organisasi sangat bergantung pada sumber daya manusia. Hal ini didukung dari pendapat (Suwatno, 2011:16) bahwa karena mereka adalah pelaku, perencana, dan pemberi pengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi, maka sumber daya manusia selalu berperan aktif dan menonjol dalam setiap organisasi.

Nawawi (dalam Gaol, 2014: 44) mengklaim bahwa sumber daya manusia (SDM) adalah potensi yang menggerakkan organisasi. SDM adalah individu yang bekerja dan berfungsi sebagai aset organisasi/perusahaan yang dapat dihitung (kuantitatif).

Keberlanjutan organisasi tergantung pada sumber daya manusianya, yang juga merupakan indikator terpenting apakah tujuannya berhasil dicapai. Sumber daya manusia yang dimaksud adalah mereka yang mampu membantu organisasi mencapai tujuannya dan yang siap memanfaatkan.

2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Salah satu aspek terpenting dari organisasi adalah sumber daya manusianya. Apapun bentuk dan tujuannya, fondasi organisasi dibangun di atas berbagai konsep yang bermanfaat bagi manusia dan dikelola serta dikelola oleh manusia dalam pelaksanaan misinya. Untuk dapat mengelola dan mengatur sumber daya manusia dibutuhkan informasi, metode, dan pendekatan dalam pengelolaan sumber daya

manusia, atau yang sering disebut dengan manajemen sumber daya manusia, berdasarkan visi bisnis agar tujuan organisasi dapat terwujud.

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Mangkunegoro, 2013:2).

Priansa (2014:7), mengemukakan, manajemen sumber daya manusia adalah ilmu pengetahuan dan teknologi yang mengarahkan penggunaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang ditentukan.

Menurut definisi Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) yang dianjurkan oleh banyak ahli di atas dapat dikatakan sebagai upaya untuk meningkatkan standar kerja karyawan dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

2.3 Pengertian Efektivitas Kerja

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu efektif yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kata efektivitas sering digunakan, namun seringkali memiliki konotasi yang berbeda. Pendekatan efektivitas dalam hal optimasi tujuan, atau kapasitas organisasi untuk menggunakan sumber daya untuk mencapai tujuan, berfungsi sebagai dasar untuk upaya untuk menentukan strategi umum dan sering digunakan. Jika efektivitas kerja karyawan didefinisikan sebagai keseluruhan sikap atau kondisi positif seseorang terhadap kehidupan organisasinya, jelaslah bahwa setiap pemimpin harus mengambil

berbagai langkah untuk memastikan bahwa lebih banyak bawahannya jika tidak semua merasa puas dan secara konsisten termotivasi oleh karyawannya. bekerja, yang pada akhirnya akan mengarah pada kesuksesan. Karyawan yang bersangkutan berkinerja pada tingkat efektivitas yang diharapkan. Memahami pendekatan dan prosedur yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat efektivitas kerja karyawan ini sangat penting untuk menyelesaikan tugas dengan cepat dan akurat.

Efektivitas mensyaratkan bahwa informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna saat mendukung proses bisnis, termasuk informasi yang disajikan pada waktu yang tepat dalam format yang sesuai sehingga dapat dipahami, konsisten dengan format sebelumnya, konten sesuai dengan kebutuhan saat ini dan lengkap, atau sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan (Susanto, 2004:41). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kerja efektif digambarkan sebagai kegiatan yang dimulai dengan fakta kegiatan dan mengubahnya menjadi data melalui hubungan dan transaksi baik dengan pihak internal maupun eksternal serta hubungan di dalam dan antar unit. (Amsyah, 2003:131).

Perspektif efektivitas yang dikemukakan oleh para ahli di atas pada dasarnya hanya membahas tujuan organisasi atau instansi sebagai pencapaian tujuan dari sudut pandang: pertama dalam hal hasil, atau hasil yang dicapai, dan kedua dalam hal upaya yang dicapai dan telah dicapai. tercapai dan keduanya maksimal.

Penulis dapat menyimpulkan dari berbagai perspektif tentang efektivitas bahwa efektivitas kerja dapat diartikan sebagai ukuran yang menyatakan seberapa jauh tingkat efektivitas atau tujuan yang telah dicapai suatu organisasi. Efektivitas

juga merupakan pokok utama dalam pencapaian sasaran atau tujuan yang telah ditentukan.

2.4 Faktor-Faktor Kinerja Karyawan

Keharusan penilaian untuk bekerja pada evaluasi yaitu mengukur kerja nyata pegawai harus benar-benar objektif (Effendi, 2002: 199). Pelaksanaan pelaksanaannya harus sesuai dengan pelaksanaan nyata dari suatu pekerjaan atau perilaku yang melakukannya.

Memiliki standar memerlukan parameter yang menggambarkan perilaku kerja yang sedang dievaluasi dan biasanya diterjemahkan dari tujuan kerja, seperti hasil kinerja dalam bentuk barang yang diproduksi, kualitas atau kuantitasnya, produksinya di tempat kerja, kehadirannya, kepatuhannya pada aturan, dan faktor terkait kesuksesan lainnya.

Sugiyono (2000:56) berpendapat bahwa yang memengaruhi kinerja karyawan adalah :

1. Kualitas Kerja

Hasil (output) yang telah dihasilkan oleh karyawan disebut sebagai kualitas kerja. Jika hasil yang dihasilkan oleh karyawan sejalan dengan prosedur dan sistem kerja yang ditetapkan, atau jika bermakna dalam arti dapat dikatakan bahwa prestasi kerja yang dibuktikan dengan kualitas pekerjaan telah memberikan hasil yang sesuai dengan persyaratan bahkan mampu memberikan peningkatan kerja yang cukup besar.

2. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja khususnya jumlah pekerja yang telah dipekerjakan. (Kuantitas Pekerjaan) adalah jumlah total pekerjaan yang diselesaikan seorang pekerja selama periode waktu tertentu. Hal ini terlihat dari cara pekerja menyelesaikan tugas dan kewajiban dalam waktu dan kecepatan tertentu. Akibatnya, kuantitas pekerjaan dapat ditentukan oleh jumlah pekerjaan dan waktu yang digunakan. Jumlah tugas pekerjaan yang dapat diselesaikan adalah jumlah pekerjaan. Jumlah waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan adalah pemanfaatan waktu. Kinerja seorang pegawai dapat dikatakan baik bila diukur dengan kuantitas pekerjaan yang mereka hasilkan, jika jumlah tersebut memenuhi atau bahkan melebihi standar yang telah ditetapkan.

3. Efisiensi Kerja

Efisiensi kapasitas untuk melakukan tugas sambil menghindari membuang banyak waktu, tenaga, atau uang, dan melakukannya sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan. Jika ini tercapai, dapat dikatakan bahwa kinerja dianggap efisien dan karenanya baik.

4. Kerja Sama

Dalam melakukan latihan kerja mereka, perwakilan dapat bertindak sebagai individu dan kepala kelompok partisipasi yang layak dengan tujuan akhir untuk bekerja pada pameran organisasi. Menyurvei kapasitas perwakilan

untuk menumbuhkan daya cipta mereka untuk menyelesaikan pekerjaan mereka, sehingga mereka bekerja lebih produktif dan aktual.

5. Disiplin

Disiplin Ini adalah kesadaran dan kesetiaan individu untuk tunduk pada semua organisasi atau pedoman hierarkis dan praktik normal material, di mana perwakilan biasanya pulang dan pergi tepat waktu dan pada dasarnya menyelesaikan semuanya dengan baik. Dalam rentang masa kerjanya, perwakilan tersebut memiliki tingkat kedisiplinan yang baik, misalnya ia jarang atau tidak pernah absen dan tidak pernah melewatkan sesuatu yang tidak penting selama pekerja bekerja.

6. Loyalitas (Kesetiaan)

Sebagai aturan, keandalan dapat diartikan sebagai dedikasi, komitmen dan kepercayaan yang diberikan atau ditujukan kepada individu atau yayasan, di mana ada perasaan kasih sayang dan kewajiban untuk mencoba menawarkan dukungan dan perilaku terbaik. Untuk situasi ini, perwakilan umumnya memiliki disposisi yang dapat diandalkan terhadap organisasi sehingga dalam menyelesaikan latihan kerja mereka, pekerja umumnya memiliki perspektif yang menggembirakan terhadap usaha dan pekerjaan yang dibagikan kepada mereka.

7. Latar Belakang dan Keterampilan

Mengingat dasar dan kemampuan yang dimiliki, pekerja memiliki informasi dan pemahaman yang baik tentang pekerjaan mereka dan akan menerapkannya dalam pekerjaan yang diberikan kepada mereka. Selain itu,

dengan landasan instruktifnya, pekerja dapat dengan cepat menemukan beberapa informasi baru.

2.5 Pengertian Penilaian Kinerja

Evaluasi kinerja sangat penting dalam pengembangan sumber daya manusia. Hal ini mengingat kenyataan bahwa dalam kehidupan organisasi semua orang/karyawan ingin dihormati dan diperlakukan secara adil oleh pimpinan organisasi yang bersangkutan. Skor adalah perbandingan hasil aktual yang dicapai pada penyelesaian fase tertentu dengan hasil yang seharusnya dicapai pada fase itu. (Siagian, 2003:41). Evaluasi kinerja adalah proses evaluasi formal terhadap pekerjaan individu yang dilakukan oleh seorang evaluator. Hasil evaluasi harus disampaikan oleh direksi, supervisor dan karyawan yang terlibat dan dimasukkan dalam file dokumen kerja karyawan. (Prawirosentono, 1999:217).

Sastrohadiwiryo (2003:231) berpendapat bahwa Evaluasi kinerja adalah kegiatan yang dilakukan oleh manajemen/penyedia evaluasi untuk mengevaluasi kinerja pegawai dengan membandingkan kinerja dengan kinerja di seluruh deskripsi/deskripsi pekerjaan selama periode waktu tertentu, biasanya pada akhir setiap tahun.

Penilaian di atas, bisa dimaklumi bahwasannya ujian presentasi merupakan evaluasi atas berfungsinya negara-negara Perwakilan terkait dengan standar ketenagakerjaan yang telah resmi dan belum sepenuhnya dilaksanakan oleh organisasi tertentu.

Menilai kinerja karyawan dapat dilakukan dengan berbagai cara. Salah satunya adalah menilai kinerja karyawan berdasarkan standar pekerjaannya. Menilai kinerja karyawan berdasarkan standar pekerjaan dapat ditentukan dari isi suatu pekerjaan, dapat dijadikan sebagai dasar penilaian setiap pekerjaan. Menurut Bangun (2012:233) untuk memudahkan penilaian kinerja karyawan, standar pekerjaan harus dapat diukur dan dipahami secara jelas melalui :

1. Jumlah Pekerjaan

Aspek ini menunjukkan seberapa banyak pekerjaan yang diciptakan oleh orang atau kumpulan sebagai prasyarat yang berubah menjadi norma kerja. Setiap jabatan memiliki prasyarat yang berbeda-beda sehingga diharapkan wakilnya dapat memenuhi kebutuhan tersebut, baik kesesuaian informasi, kemampuan, maupun kapasitas.

2. Kualitas Pekerjaan

Setiap perwakilan dalam suatu organisasi harus memenuhi kebutuhan khusus agar mampu menghasilkan kualitas kerja yang diharapkan untuk tugas tertentu. Setiap tempat kerja memiliki prinsip kualitas tertentu yang harus diubah oleh pekerja agar memiliki kesempatan untuk mengubahnya sesuai dengan situasi.

3. Ketepatan Waktu

Semua pekerjaan memiliki sifat yang berbeda karena posisi yang berbeda itu penting dan perlu melakukan jenis pekerjaan tertentu dengan tepat waktu. Dengan demikian, jika pekerjaan pada bagian tertentu tidak selesai tepat

waktu, maka akan menghambat pekerjaan pada bagian yang berbeda, sehingga memengaruhi jumlah dan sifat pekerjaan.

4. Kehadiran

Suatu jenis pekerjaan tertentu memerlukan kehadiran perwakilan dalam mengerjakannya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Ada jenis pekerjaan yang mengharapkan perwakilan tersedia selama 8 jam sehari selama 5 hari kerja seminggu. Perwakilan tidak terpaku pada tingkat partisipasi pekerja dalam mewujudkannya.

5. Kemampuan Kerja Sama

Tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh seorang wakil. Untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh minimal dua orang perwakilan, sehingga diperlukan kerja sama antar perwakilan. Eksekusi perwakilan dapat disurvei dari kapasitas mereka untuk membantu rekan-rekan lainnya.

2.6 Kriteria Penilaian Kinerja

Setelah meninjau eksekusi, kemudian, pada saat itu, akan diperiksa tentang standar eksekusi hierarkis. Eksekusi ujian untuk setiap asosiasi adalah gerakan vital. Evaluasi dapat digunakan sebagai tindakan hasil dari asosiasi sepanjang beberapa kerangka waktu yang tidak ditentukan. Demikian juga, dapat juga digunakan sebagai kontribusi untuk perbaikan tambahan atau peningkatan pelaksanaan otoritatif.

Pemeriksaan pelaksanaan sangat penting untuk penyajian kerangka kerja eksekutif, di mana pelaksanaan kerangka kerja administrasi akan sangat memengaruhi suatu organisasi, mengingat dengan menilai pelaksanaan hierarkis dari tingkat yang paling penting dalam organisasi, maka akan memengaruhi administrasi asosiasi, otoritas, dan selanjutnya bekerja pada kualitas dalam asosiasi. kehidupan kerja yang representatif.

Khususnya di instansi pemerintah, penilaian kinerja mengevaluasi kuantitas, kualitas, dan efisiensi pelayanan, memotivasi pejabat pemerintah, mengawasi kontraktor, menyesuaikan anggaran, dan memperhatikan kebutuhan yang dilayani dalam meningkatkan pelayanan publik. (Harty dalam Yeremias, 1994:1).

Namun, ujian pameran asosiasi biasanya tidak berhasil karena hasilnya tidak benar-benar meyakinkan eksekusi yang sebenarnya. Dalam tinjauan ini dilakukan estimasi terhadap penanda eksekusi, dengan tujuan dapat memutuskan apakah asosiasi publik dapat dianggap menemukan kesuksesan yang langgeng atau tidak.

Tiempe, (1992:397-398) menentukan beberapa aturan yang dapat digunakan untuk menunjukkan tingkat eksekusi yang disampaikan oleh sebuah asosiasi, khususnya:

1. Kategori Buruk

Eksekusi dianggap buruk jika presentasi berada di bawah asumsi dan fokus dasar, seperti yang ditunjukkan dengan membandingkan hasil yang terbatas dalam memperbaiki kekurangan dan upaya untuk lebih

mengembangkan hasil kerja diharapkan untuk lebih mengembangkan eksekusi ke tingkat yang cukup tinggi.

2. Kategori Sedang

Di sini perwakilan memenuhi sebagian besar asumsi kerja dasar yang ditetapkan untuk orang tersebut. Mereka membuat beberapa gerakan otonom, namun umumnya tunduk pada bos untuk kursus sehari-hari.

3. Kategori Baik

Di sini pelaksanaannya baik karena telah memenuhi kebutuhan dasar dan mencapai hasil yang wajar dan dapat dicapai dengan karyawan lokasi, pengalaman sebelumnya dan persiapan. Eksekusinya memadai sambil membandingkan hasil yang dicapai dan tujuan yang masih belum jelas. Pada umumnya perwakilan atau pekerja dapat mengharapkan masalah dan mencari bantuan dengan membuat langkah restoratif.

4. Kategori Sangat Baik

Eksekusi lebih baik dari rata-rata dan telah menunjukkan kapasitas untuk mencapai membawa banyak bidang melewati apa yang diharapkan untuk memenuhi tujuan yang ditetapkan.

5. Kategori Baik Sekali

Di sini pameran luar biasa dalam semua sudut pandang. Eksekusi Hasil kerja sangat tinggi dan semua prinsip menunjukkan bahwa tingkat eksekusi tetap tinggi dalam jangka waktu yang lama. Eksekusi mendekati semua yang dapat diantisipasi seseorang di tempat kerja saat ini, dan dapat menangani masalah yang paling menyusahkan hanya dengan arahan berkala.

Dwiyanto (1995:1-2) berpendapat bahwa otoritas pengatur yang dominan sering menempatkan pencapaian target sebagai bagian dari presentasi asosiasi publik, sementara klien administrasi suka melibatkan kualitas administrasi sebagai ukuran pameran, jadi ada lima standar untuk menyurvei presentasi asosiasi publik, khususnya:

1. Efisiensi

Ide efisiensi ini mengukur tidak hanya tingkat kompetensi, tetapi juga kecukupan manajemen. Efisiensi terutama dilihat sebagai hubungan antara sumber dan hasil.

2. Kualitas administrasi

Dengan memanfaatkan penunjuk ini, data tentang daerah setempat seringkali dapat diakses secara efektif dan ekonomis.

3. Responsivitas

Ketanggapan adalah kapasitas asosiasi untuk memahami kebutuhan daerah setempat, mendorong rencana dan kebutuhan bantuan, dan mendorong Program dukungan publik yang memenuhi kebutuhan dan keinginan lokal setempat.

4. Responsibilitas

Kewajiban masuk akal apakah pelaksanaan kewenangan publik telah selesai sesuai dengan strategi yang relevan dan sesuai dengan standar pengendalian yang tepat dan benar.

5. Akuntabilitas

Gagasan akuntabilitas publik dapat digunakan untuk menentukan seberapa baik desain dan implementasi badan publik memenuhi harapan individu.

2.7 Tujuan Penilaian Kinerja

Evaluasi pelaksanaan atau ujian pelaksanaan pekerjaan dilakukan untuk mendapatkan data yang berguna dalam menjalankan pilihan-pilihan yang berhubungan dengan berbagai kegiatan pengelola Sumber Daya Manusia (SDM), seperti penyusunan SDM, pendaftaran dan penetapan, peningkatan SDM, penyusunan dan peningkatan vokasi, program remunerasi, kenaikan pangkat, downgrade, pensiun, dan excusal. (Mutiara S. Panggabean, 2002:67).

Sebagaimana dikemukakan oleh Sastrohadiwiryono (2003:233) mengusulkan agar ujian eksibisi diselesaikan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Sumber informasi untuk pengaturan pasokan tenaga kerja dan latihan peningkatan jangka panjang bagi organisasi yang bersangkutan.
2. Nasihat yang harus disampaikan kepada para pekerja dalam organisasi.
3. Sarana untuk memberikan masukan yang mendukung kemajuan dan kesempatan meningkatkan/memperluas sifat pekerjaan bagi angkatan kerja.
4. Salah satu metode untuk menetapkan kinerja normal dari pemegang tugas dan pekerjaan.
5. Premis/bahan data dalam mengejar pilihan di bidang pekerjaan, dua kemajuan, pindah, dan bisnis lainnya.

6. Pedoman tenaga kerja rendah dalam remunerasi dan organisasi untuk bekerja.

Sementara itu, menurut Faustino Cardoso Gomes (1997: 135-136) motivasi di balik evaluasi pelaksanaan sebagian besar terbagi menjadi dua macam, yaitu:

1. Untuk membayar eksekusi masa lalu (*to reward past performance*).
2. Untuk mendorong peningkatan eksekusi nanti (*to motivate future performance improvement*).

2.8 Manfaat Penilaian Kinerja

Sesuai Mangkuprawira (2003:224-225) Kelebihan pemeriksaan eksekusi dalam berbagai sudut pandang kemajuan organisasi, khususnya manajemen sumber daya manusia, adalah sebagai berikut:

1. Perbaikan Kinerja

Kritik eksekusi bermanfaat bagi pekerja, administrator dan ahli individu sebagai latihan yang cocok untuk mengembangkan eksekusi lebih lanjut.

2. Penyesuaian Kompensasi

Pemeriksaan pelaksanaan membantu dengan sampai pada kesimpulan tentang siapa yang harus mendapatkan gaji yang lebih besar sebagai upah dan penghargaan berdasarkan kerangka legitimasi.

3. Keputusan Penempatan

Kemajuan, perpindahan, dan penurunan peringkat umumnya didasarkan pada eksekusi masa lalu dan masa depan, misalnya sebagai remunerasi.

4. Kebutuhan Pelatihan dan Pengembangan

Kinerja buruk menunjukkan persyaratan untuk pelatihan ulang. Setiap perwakilan harus terus memiliki pilihan untuk mengembangkan diri.

5. Perencanaan dan Pengembangan Karir

Input eksekusi membantu interaksi dinamis tentang panggilan khusus pekerja.

6. Defisiensi Proses Penempatan Staf

Eksekusi yang baik dan buruk memiliki saran sejauh kualitas dan kekurangan dalam metode kepegawaian di kantor SDM.

7. Ketidakakuratan Informasi

Kinerja buruk dapat mengindikasikan kesalahan dalam informasi analisis pekerjaan, rencana SDM, atau hal lain dari sistem manajemen personal. Hal demikian akan mengarah pada ketidaktepatan dalam keputusan menyewa karyawan, pelatihan, dan keputusan konseling.

8. Kesalahan Rancangan

Pekerjaan Kinerja buruk mungkin sebagai sebuah gejala dari rancangan pekerjaan yang keliru. Lewat penilaian dapat didiagnosis kesalahan-kesalahan tersebut.

9. Kesempatan Kerja yang Sama

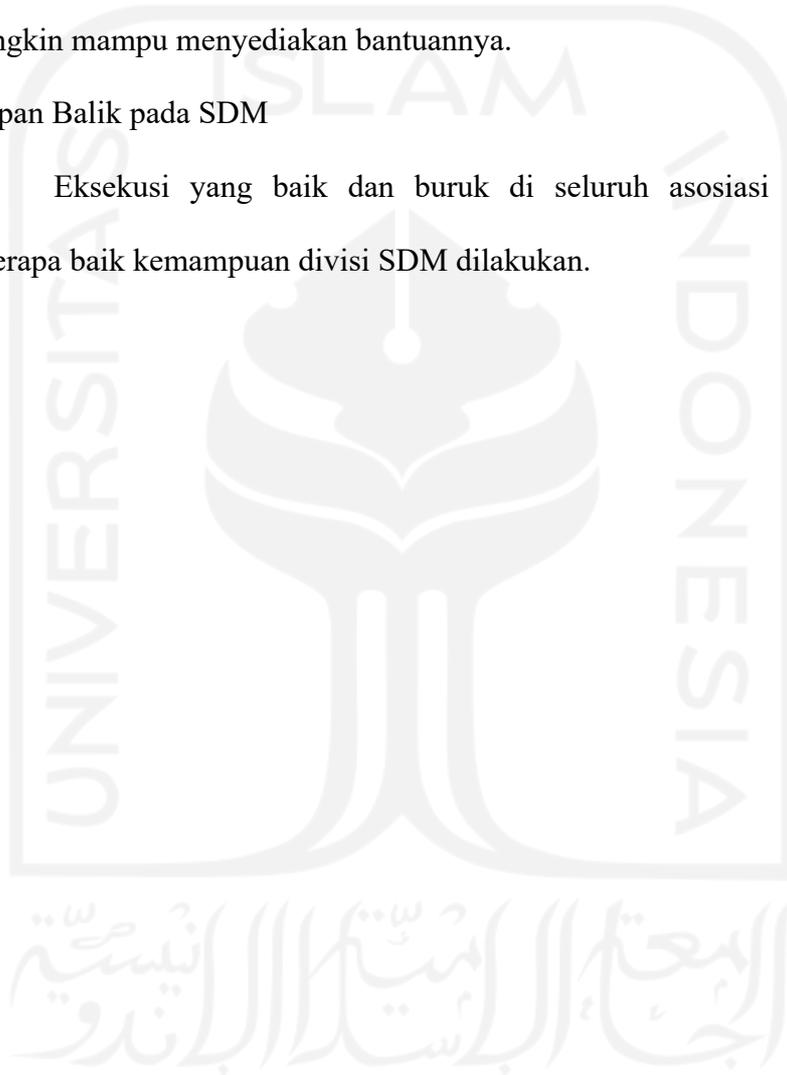
Penilaian kinerja yang akurat yang secara aktual menghitung kaitannya dengan kinerja dapat menjamin bahwa keputusan penempatan internal bukanlah sesuatu yang bersifat diskriminasi.

10. Tantangan-Tantangan Eksternal

Kadang-kadang kinerja dipengaruhi oleh faktor-faktor lingkungan pekerjaan, seperti keluarga, finansial, kesehatan, atau masalah-masalah lainnya. Jika masalah-masalah tersebut tidak diatasi melalui penilaian, departemen SDM mungkin mampu menyediakan bantuannya.

11. Umpan Balik pada SDM

Eksekusi yang baik dan buruk di seluruh asosiasi menunjukkan seberapa baik kemampuan divisi SDM dilakukan.



BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Gambaran Umum PT Pos Indonesia

3.1.1 Sejarah PT Pos Indonesia (Persero)

Sejarah mencatat kehadiran Pos Indonesia dari sini dan seterusnya, untuk waktu yang tidak terbatas, pusat surat utama didirikan di Batavia (Jakarta) oleh Pemimpin perwakilan Jenderal G.W Noble Van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 bertekad untuk menjamin keamanan surat-surat penghuni, khususnya bagi orang-orang yang melakukan pertukaran dari tempat kerja di luar Jawa dan bagi orang-orang yang datang dan pergi ke Belanda. Sejak saat itu bantuan pos ditujukan untuk menyelesaikan tugas dan kemampuan administrasi kepada masyarakat pada umumnya.

Setelah pusat Surat Batavia didirikan, setelah empat tahun Stasiun Surat Semarang didirikan untuk menata simpang susun pos standar antara dua tempat dan untuk mempercepat interaksi alat angkut. Kursus perjalanan pos sekitar saat itu meliputi Karawang, Cirebon, dan Pekalongan.

Pos Indonesia beberapa kali berganti status dari Departemen PTT (Post Broadcast and Phone). Unsur usaha yang dimotori oleh seorang Kepala Tata Usaha ini tidak bersifat usaha dan kemampuannya lebih ditujukan untuk menawarkan jenis bantuan kepada masyarakat. Perbaikan terus terjadi hingga statusnya berubah menjadi POS Negara dan Organisasi Media Komunikasi (PN Postel). Melihat perkembangan zaman di mana komunikasi pos dan siaran berkembang pesat, pada tahun 1965 berubah menjadi Perusahaan Pos Negara dan Giro (PN Pos dan Giro)

dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak itu dikukuhkan sebagai badan usaha tersendiri dalam memilah administrasi pos dan giro pos baik untuk hubungan dalam negeri maupun luar negeri. Untuk waktu yang sangat lama dengan situasi Perum, maka pada bulan Juni 1955 berubah menjadi Restricted Risk Organization dengan nama Dengan berjalannya waktu, Pos Indonesia kini memiliki pilihan untuk menampilkan kreativitasnya dalam perbaikan lapangan per pos an Indonesia dengan menggunakan infrastruktur Ia memiliki organisasi sekitar 24 ribu fokus bantuan yang mencakup 100% komunitas perkotaan/lokal, hampir 100% sub-wilayah dan 42% sub-lokal/kota, dan 940 wilayah imigrasi jauh di Indonesia. Seiring dengan kemajuan data, korespondensi, dan inovasi organisasi, Pos Indonesia saat ini memiliki 3.700 Kantor Pos di web, serta disiapkan electronic pos serbaguna di beberapa komunitas perkotaan besar. Semua fokus adalah pengikat yang terkait satu sama lain, secara positif dan terkoordinasi. Kerangka kode pos dibuat untuk bekerja dengan penanganan hal-hal pos di mana setiap jejak terakhir wilayah di Indonesia dapat dibedakan dengan tepat.

PT. POS Indonesia (PERSERO).

Berikut sejarah singkat mengenai PT. Pos Indonesia (PERSERO) bila dituangkan dalam tabel, yaitu :

Tabel 3.1
Sejarah Singkat Kantor Pos Indonesia (Persero)

Tahun	Peristiwa
26-8-1746	Kantor pos pertama di Indonesia terletak di Batavia (Jakarta) dan diresmikan oleh Gubernur Jendral G.W Baron Van Imhoff.
1906	Posting Telegraafend Telefoon Diensts.

Tahun	Peristiwa
27-9-1945	Badan PTT Republik Indonesia menyatakan pengambilalihan tempat kerja Pusat PTT di Bandung oleh Tenaga Muda PTT dari pemerintah militer Jepang, dan tanggalnya dikenang sebagai hari bakti postel.
1961	Berdasarkan Keputusan Legislasi No. 240 Tahun 1961, status PTT diubah menjadi Kantor Pos Perusahaan Nasional (PN), Telekomunikasi.
1965	PN Pos dan Telekomunikasi dibagi 2 menjadi : PN Pos dan Giro berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 29 Tahun 1965 dan PN Telekomunikasi berdasarkan Peraturan Pemerintah No 30 Tahun 1965.
1978	Berdasarkan SK No. 9 Tahun 1978, status PN Pos dan Giro diubah menjadi Perusahaan Gabungan (Perum) Pos dan Giro
20-6-1995	Dasar Hukum : Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1955 tentang Perseroan Terbatas. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 tentang Perubahan Bentuk Pos dan Giro Dari Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Menjadi Perusahaan (PERSERO) dalam Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1955. Anggaran Dasar PT Pos Indonesia (Persero) mendirikan Perusahaan Persero PT. Pos Indonesia, Akta Notaris Sutjipto, diubah dengan SH No.89 111 tanggal 21 September 1998 dan No. 111 tanggal 28 Oktober 1998.

3.1.2 Sejarah Kantor Pos Besar Yogyakarta

Kota tua Yogyakarta yang pernah ditangani oleh Penguasa Hamengkubuwono I telah menjelma menjadi kota yang sungguh-sungguh berkreasi dan pernah menjadi ibu kota Negara Republik Indonesia menjelang awal kemerdekaan. Di kota Yogyakarta, tidak ada poros dari kubu ke alun-alun dan berlanjut ke Malioboro, Tugu, dan Gunung Merapi. Selain itu, otoritas publik perintis menyusun struktur yang menangani pemerintah peziarah di sekitar konvergensi gedung pameran Sonobudoyo, khususnya Gedung Javasche Bank (sekarang Bank Indonesia) dan Kantor Pos dan Transmit (sekarang Telkom).

Kawasan pusat kota adat dibedakan dengan adanya Alun-alun, masjid Besar, dan tempat-tempat rumah para penguasa pribumi, khususnya kediaman

Keraton Yogyakarta. Sejak tahun 1765 kegiatan di kawasan tengah kota Yogyakarta berkembang sangat pesat dan harus terlihat dari perkembangan nyata seperti sektor bisnis, penginapan, dan berbagai perkantoran.

Struktur mail center yang berlantai dua ini dibangun pada tahun 1920-an namun dengan kepastian belum dapat diketahui, diperkirakan tidak akan jauh berbeda dengan pembangunan gedung Javasche Bank (sekarang Bank Indonesia). Struktur pusat surat menyiratkan gaya desain Hindia Belanda, atap pengaman adalah perbedaan yang tidak diragukan lagi dengan gaya tradisional teknik Bank Indonesia.

Kantor Pos Yogyakarta terletak di kawasan tengah kota dan tepat di poros jalan Penguasa Mangkubumi-Malioboro sehingga sangat mencolok. Kehadiran, kantor pos fokus tindakan yang berdampingan yaitu pemusatan administrasi yang memerlukan layanan pos. Dengan demikian, peningkatan kantor pos Yogyakarta harus memiliki pilihan untuk memanfaatkan berbagai keunggulan utama dari wilayah saat ini, misalnya, berada di dekat kawasan perbelanjaan Malioboro, otentik industri perjalanan Benteng Vredeburg, sosial industri perjalanan keraton Yogyakarta, Gedung Pameran Sonobudoyo, belanja buku biasa di Retail plaza dan Pasar Beringharjo.

3.1.3 Visi dan Misi PT Pos Indonesia

1. Visi PT Pos Indonesia

Untuk menjadi postal operator, penyedia jasa kurir, logistik, dan keuangan paling kompetitif.

2. Misi PT Pos Indonesia

Dapat bertindak efektif untuk mencapai performance terbaik.

Untuk mewujudkan visi dan misi tersebut, syarat utama (kata kunci) yang perlu dilakukan adalah:

- a. Menawarkan item yang signifikan sesuai kebutuhan pasar.
- b. Menawarkan dukungan yang luar biasa.
- c. Menjalankan proses bisnis secara produktif.
- d. Membangun pengaturan inovasi data yang fantastis dan sumber daya manusia yang andal.
- e. Membentengi sistem pengendalian internal, governance, dan manajemen risiko untuk mencapai tingkat kematangan yang memadai untuk mengamankan pencapaian tujuan perusahaan.

3.1.4 Arti Logo PT Pos Indonesia



Gambar 3.1
Logo Lama PT Pos Indonesia

Sumber: <https://www.posindonesia.co.id/en>

Perum Pos dan Giro, logo lama organisasi ini terdiri dari komponen tanaman kapas yang disambung dengan umbul di atas dengan tulisan R I, standar di bawah dengan tulisan POS dan GIRO, meliputi komponen segi lima yang membungkus bola dunia dan burung. Di antara segi lima dan kapas dan padi ada bayangan datar. Pemikiran utama dalam logo ini adalah burung, sebagai gambar atau tanda yang mengacu pada merpati pengangkut, gagasan lama tentang alat angkut surat.

Bola dunia, sebagai gambaran poros dunia dan selamanya (Cooper J.C. Gambar Konvensional, Thames dan Hudson, London 1998, hlm. 74) membahas hubungan antar negara, di seluruh dunia.

Komponen padi-kapas, sebagaimana digambarkan sebelumnya, mengacu pada citra hak-hak sipil dari Pancasila, untuk pertemuan tertentu, padi mewakili makanan dan kapas mewakili pakaian. Mewakili Republik Indonesia.

Secara semantik, maknanya adalah karya pos mahir yang dilambangkan dengan burung dan bola dunia yang terbungkus segi lima namun dilingkupi oleh tanaman kapas yang di atasnya terdapat bendera bertuliskan RI, yang memberikan kesan publik.

Bisnis pos adalah bisnis global, mengasosiasikan bangsa-bangsa di planet ini, sehingga perasaan yang muncul dari logo lama PT. Postingan ini adalah postingan pakar yang sifatnya mendunia diwakili oleh merpati dan bola dunia, sebenarnya terikat oleh urusan publik, burung tidak dapat diisolasi dan bebas.



Gambar 3.2
Logo Baru PT Pos Indonesia

Sumber: <https://www.posindonesia.co.id/en> (Keputusan Direksi Nomor 95/Dirut/1112 tanggal 1 November 2012)

1. Makna dan Arti Logo

- a. Dari simbol burung merpati terbang lurus ke depan, lima garis bersayap berbentuk garis kecepatan menandakan bahwa perusahaan memberikan kecepatan, ketepatan dan prioritas dalam berbisnis dan terpercaya.
- b. Lambang bola dunia melambangkan peran perusahaan sebagai perusahaan jasa yang dapat berkomunikasi di tingkat nasional dan internasional.
- c. Ejaan "POS INDONESIA" dengan Futura Extra Bold mencirikannya sebagai perusahaan kelas dunia.
- d. Dengan kata lain, warna logo adalah warna perusahaan, yaitu warna POS oranye dan abu-abu. Warna pos orange mengandung makna dinamis dan cepat. Sebagai warna alami, abu-abu memiliki makna modern dari sudut pandang bisnis.

2. Warna

- a. Dari spesifikasi warna media cetak adalah sebagai berikut:
 - 1) Pantone 165C atau 165U warna khusus Pos Oranye.

- 2) Pantone, 7540C atau 7540U warna khusus abu-abu.
 - 3) C = 0, M= 65, Y = 100, K = 0 warna process pos orange.
 - 4) C = 0, M= 0, Y = 0, K = 70 warna process pos orange.
- b. Spesifikasi warna untuk media elektronik adalah sebagai berikut :
- 1) R = 230, G=112, B = 21 sebagai warna pos orange.
 - 2) R = 76, G = 76, B = 76 sebagai warna abu-abu.

Untuk persyaratan warna untuk media lain, lihat Persyaratan warna untuk aplikasi media cetak.

3. Tipografi

Tulisan "POS INDONESIA" berada di bawah lambang merpati dan bola dunia yang berisi data teknis:

- a. Panjang huruf POS INDONESIA sesuai dengan panjang atau jarak mendatar antara ujung sayap terjauh dan ujung paruh burung merpati
- b. Letak huruf Indonesia "O" tepat di bawah sumbu vertikal bola dunia.
- c. Jarak antara bagian bawah bola dunia dan bagian atas huruf POS INDONESIA adalah setengah dari tinggi huruf POS INDONESIA.
- d. Yaitu letak ujung ekor merpati tepat di atas huruf pertama I dalam tulisan Indonesia.

4. Nilai-Nilai Perusahaan

Nilai-Nilai Perusahaan dirumuskan dalam akronim AKHLAK. Nilai-Nilai AKHLAK sebagai Berikut :

Amanah : Memegang teguh kepercayaan yang diberikan

Kompeten : Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas

Harmonis : Saling peduli dan menghargai perbedaan

Loyal : Berdedikasi & mengutamakan kepentingan
Bangsa&Negara

Adaptif : Terus berinovasi dan antusias dalam menghadapi
perubahan

Kolaboratif : Membangun kerja sama yang strategis.

3.1.5 Kantor Pos Besar Yogyakarta



Gambar 3.3
Kantor Pos Besar Yogyakarta

Sumber: Arsip Pribadi

PT Pos Indonesia Yogyakarta atau lebih dikenal Kantor Pos Besar Yogyakarta Berlokasi di Jl. Panembahan Senopati No.2 Kampung Yudonegaran

RT.09 RW.01 Kelurahan Prawirodirjan, Kecamatan Gondomanan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. Area Kantor pos ini berada di sebelah barat Gedung Bank Indonesia dan ke arah timur BNI 46, atau tepat di sudut tenggara konvergensi Benteng.

Kantor Pos Besar Yogyakarta Digunakan untuk pengiriman barang, dokumen, express mail service (EMS), paket dalam negeri, dan paket luar negeri oleh Pos Indonesia International. Pelanggan pos dapat mengecek tarif ongkos kirim di situs resminya. Selain itu, postal tracking atau pelacakan pos juga dapat dilakukan secara online melalui website resmi POS Indonesia.dengan cara menuliskan no barcode yang tertera pada cek resi saat mengirim paket.

Kantor Pos Besar Yogyakarta memiliki beberapa kantor cabang, yaitu:

Tabel 3.2
Kantor Cabang Pos Besar Yogyakarta

Kantor Pos Cabang dalam Kota	Kantor Pos Cabang Luar Kota
Kantor Pos Airport	KANTOR POS Banguntapan
KANTOR POS Bebarsari	KANTOR POS Berbah
KANTOR POS Banyuraden	Kantor Pos Cangkringan
KANTOR POS Condongcatur	KANTOR POS Gamping
KANTOR POS Danurejan	KANTOR POS Godean
KANTOR POS Gedongtengen	Kantor Pos Kalasan
KANTOR POS Gondokusumo	Kantor Pos Kaliurang
KANTOR POS Gondolayu	Kantor Pos Kasihan
KANTOR POS Karangmalang	Kantor Pos Kemusuk
Kantor Pos. Kotagede	Kantor Pos Minggir
Kantor Pos. Krapyak	Kantor Pos Moyudan
Kantor Pos. Raton	Kantor Pos Ngaglik
Kantor Pos. Mantrijeron	Kantor Pos Ngemplak
Kantor Pos. Margangsan	Kantor Pos Pekem
Kantor Pos Minomartani	Kantor Pos Piyungan
Kantor Pos Mlati	Kantor Pos Prambanan
Kantor Pos Mujamuju	Kantor Pos Sedayu
Kantor Pos Ngampilan	Kantor Pos Sewon
Kantor Pos Pingit	Kantor Pos Seyegan

Kantor Pos Cabang dalam Kota	Kantor Pos Cabang Luar Kota
Kantor Pos Plemburan	Kantor Pos Sleman
Kantor Pos Tegalrejo	Kantor Pos Temple
Kantor Pos Wirobrajan	Kantor Pos Turi

KANTOR POS Besar Yogyakarta memiliki jam buka loket selama 7 hari, dalam satu minggu dengan jam buka sebagai berikut:

1. Jam Buka Loket Kantor Pos Pusat

Senin – Sabtu : 07.30 – 21.00 WIB

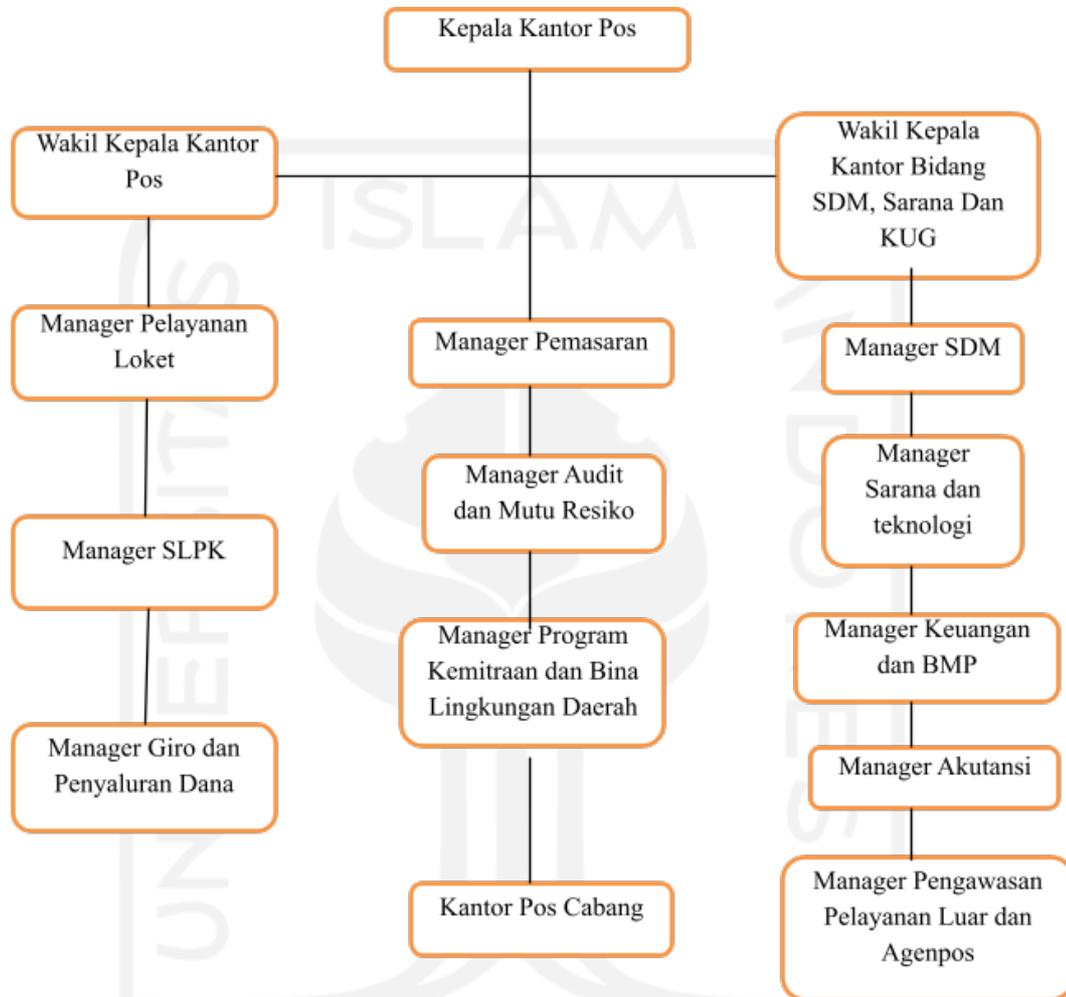
Minggu / Hari Libur : 09.00 – 21.00 WIB

2. Jam Buka Loket Kantor Pos Cabang

Senin – Sabtu : 07.30 – 15.00 WIB

Minggu / Hari Libur : Tutup.

3.1.6 Struktur Organisasi Kantor Pos Besar Yogyakarta



Gambar 3.4
Struktur Organisasi Kantor Cabang Utama

Sumber: Kantor Pos Besar Yogyakarta

Berdasarkan struktur organisasi di atas dapat dijelaskan tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

1. Kepala Kantor Pos

Tugasnya adalah :

- a. Mengatur dan mengawasi kelancaran tugas Kantor Pos Yogyakarta dan kantor-kantor kecil di sekitarnya.
- b. Mengatur pemanfaatan / penggunaan personel serta peralatan kantor.
- c. Mencapai target pendapatan dan keuntungan yang ditetapkan serta mengendalikan pengeluaran yang ditunjukkan dengan berapa banyak distribusi yang didapat, mengendalikan jumlah klien korporat, mitra, dan outlet organisasi, kualitas dan tugas administrasi, dan pengisian dan pemilihan pusat surat melalui promosi, penawaran, pengisian, dan latihan bantuan klien, penggunaan sumber daya pada kantor pos, dan mengendalikan pameran semua kantor pos cabang yang berada di dalam lingkup kantor pos yang menjadi kewajibannya.

2. Wakil Kepala Kantor Pos

Wakil Kepala Kantor bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Pos.

Tugasnya adalah:

- a. Mengarahkan, menyelenggarakan, dan mengelola pelaksanaan proses operasi, pelayanan, dan penjualan;
- b. Mengoordinasikan, mengarahkan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan di bidang tugas dan pengangkutan, serta administrasi untuk kelancaran kegiatan untuk menjamin bahwa pelaksanaan pekerjaan di

lapangan sesuai standard operating procedure (SOP) dan uraian pekerjaan yang ditetapkan perusahaan.

- c. Menelaah dan memvalidasi transaksi keuangan dan piutang dari pendapatan perusahaan terkait dengan layanan dan menilai umur piutang.
- d. Secara berkala mengevaluasi efektivitas pelaksanaan proses dan kinerja operasional, yaitu manajemen jaringan tersier, pola penutupan, pengiriman, dan pengaturan waktu mulai dan berakhir layanan outlet.

3. Manajer SLPK (Sentral Layanan Pelanggan Korporat)

Manajer SLPK tugasnya antara lain :

- a. Mengatur dan mengendalikan administrasi fungsional pengiriman korporat, untuk membantu pencapaian target pendapatan dan kualitas yang ditetapkan oleh perusahaan.
- b. Membuat rencana kerja dan anggaran departemen.
- c. Buat deskripsi pekerjaan di bagian.
- d. Mengonfirmasi dan memeriksa kiriman korporat.
- e. Mengoordinasikan dan memantau proses perusahaan dalam menyelesaikan pengiriman sesuai dengan peraturan perusahaan yang berlaku.
- f. Mengawasi pekerjaan pelayanan di lingkungan departemen;
- g. Buat laporan dan menyampaikan di bagiannya kepada atasan.

4. Manajer Giro dan Penyalur Dana

Manajer Giro dan Penyalur Dana tugasnya antara lain :

- a. Melakukan dan mengawasi pengelolaan giro dan penyaluran dana sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh perusahaan guna mencapai target

penjualan yang ditetapkan perusahaan, kualitas dan kepuasan pelanggan yang ditetapkan perusahaan.

- b. Mengusulkan rencana pengelolaan pelayanan, antara lain denah ruang jaga, jumlah loket, jenis loket, jam kerja, sistem antrian, dan lain-lain yang berkaitan dengan pengelolaan pelayanan pos sesuai dengan tanggung jawabnya.
 - c. Menyelesaikan sistem akuntansi, menutup catatan keuangan pos dengan aplikasi pengecekan pos berbasis web sesuai SOP yang ditetapkan oleh perusahaan.
5. Manajer Pengawasan Pelayanan Luar dan Agenpos

Manajer Pengawasan Pelayanan Luar dan Agenpos tugasnya antara lain :

- a. Melaksanakan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan yang telah diselesaikan oleh Kpc, LE dan PKK untuk mewujudkan penataan dan pembukuan yang terencana secara sistematis dan benar sesuai pedoman perusahaan.
- b. Menyusun dan melaksanakan program kerja di bagiannya.
- c. Menjadikan rangkaian tugas di segmen sesuai pedoman materi sebagai aturan kerja.
- d. Mengoordinasi dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan di bagian pengawasan pelayanan luar di kantor pos.

6. Manajer Keuangan dan BPM

Manajer Keuangan dan BPM tugasnya antara lain :

- a. Melaksanakan dan mengendalikan pengelolaan keuangan dan benda pos, perangko, benda filateli, benda materai, dan benda pihak ketiga lainnya.
- b. Bagiannya harus menyusun uraian tugas sesuai dengan peraturan yang berlaku dan menjadikannya sebagai kebijakan kerja.
- c. Mengoordinasikan dan mengatur pelaksanaan proses kerja di bidang keuangan dan BPM/FIL di Kantor pos.
- d. Sebagai bagian dari tugasnya, mereka mengawasi kinerja kegiatan kasir.
- e. Pencocokan catatan transaksi keuangan.
- f. Memantau/pengawasan uang kas.

7. Manajer SDM

Manajer SDM tugasnya antara lain :

- a. Memilah dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan SDM, perkantoran dan kegiatan umum lainnya di UPT sesuai dengan kewajibannya untuk membantu pelaksanaan tugas agar berjalan secara teratur dan benar sesuai dengan pengaturan Organisasi.
- b. Membuat dan melaksanakan proyek kerja dan rencana pengeluaran biaya SDM2.
- c. Menjamin hak kewajiban dan komitmen pegawai dapat diselesaikan tepat waktu.
- d. pengorganisasian dan pengendalian pelaksanaan urusan kepegawaian.
- e. Melakukan kegiatan umum lainnya untuk menunjang kegiatan operasional.

- f. Mengawasi pembayaran klaim utang karyawan.
- g. Memantau kehadiran karyawan.

8. Manajer Akuntansi

Manajer Akuntansi tugasnya antara lain :

- a. Menyelenggarakan dan mengelola praktik akuntansi di UPT untuk mencapai pembukuan yang tertib dan akurat sesuai dengan peraturan perusahaan.
- b. Bagiannya harus menyusun uraian tugas sesuai dengan peraturan yang berlaku dan menjadikannya sebagai kebijakan kerja.
- c. Mengoordinasikan dan mengatur pelaksanaan operasi akuntansi sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh perusahaan.
- d. Prosedur pembukuan dan penyusunan laporan keuangan

9. Manajer Sarana dan Teknologi

Manajer Sarana dan Teknologi tugasnya antara lain :

- a. Mengelola sumber daya kantor, materi cetak yang berharga/biasa, dan bekerja dengan ASSET SIM.
- b. Bertanggung jawab untuk sarana gudang.
- c. Melakukan tertib administrasi.
- d. Menjamin kegiatan kantor berjalan sesuai harapan.
- e. Memastikan sarana dan prasarana kantor terawat dengan baik.
- f. Melibatkan rencana keuangan untuk pemeliharaan Kantor dan Operasional.

10. Manajer Audit dan Mutu Risiko

Manajer Audit dan Mutu Risiko tugasnya antara lain :

- a. Melakukan pemeriksaan berkala dan pemeriksaan berkala sesuai dengan pedoman pemeriksaan berkala yang berlaku dan mengukur standar mutu di setiap departemen kantor pos.
- b. Menetapkan tanggung jawab untuk setiap pegawai di bidang keahliannya sesuai pedoman yang relevan sebagai aturan kerja.
- c. Menetapkan jadwal kegiatan pemeriksaan berkala, barang pemeriksaan, dan bahan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Melakukan pemeriksaan khusus dalam hal kecurangan.
- e. Mengoordinasikan estimasi kualitas fungsional.

11. Manajer Pelayanan Loker

Manajer Pelayanan Loker tugasnya antara lain :

- a. Menyelesaikan dan mengawasi administrasi loket surat dan administrasi lokal dan internasional, administrasi moneter (pospay, wesel pos, dan administrasi moneter lainnya), serta penawaran perangko, filateli, barang pos, dan kewajiban materai serta pihak luar lainnya barang dagangan untuk mencapai target pendapatan, dan kualitas dan tidak ditetapkan oleh Organisasi sesuai pengaturan yang ditetapkan oleh Organisasi.

12. Kantor Pos Cabang

Kantor Pos Cabang tugasnya antara lain :

- a. Melakukan pertukaran administrasi bundel, administrasi surat, administrasi moneter dan organisasi, penyimpanan permintaan dan sirkulasi aset,

angsuran manfaat, proses penutupan pos dan pengangkutan pos serta kegiatan pendukung dan manajerial lainnya sebagai sistem bisnis.

- b. Memastikan bahwa pelaksanaan pekerjaan di Kantor pos cabang telah sesuai dengan SOP dan ketentuan perusahaan.
- c. Mempertanggungkan transaksi penerimaan dan pengeluaran keuangan yang terjadi di Kantor pos cabang pada daftar pertanggungangan N2.

3.2 Data Khusus

Penulis telah menyelesaikan magang kerja yang dilaksanakan di Kantor Pos Besar Yogyakarta selama 30 hari terhitung tanggal 1 Desember - 31 Desember 2021. Kegiatan magang dilaksanakan 1 shift. Dilaksanakan mulai jam 14.00 – 20.00 WIB.

Kegiatan magang kerja pada hari pertama adalah pengenalan tempat kerja dan juga pengenalan staf atau petugas yang akan membimbing selama dalam masa kegiatan magang kerja di PT Pos Besar Yogyakarta. Dan pada hari kedua sampai seterusnya, penulis ditempatkan dibagian Sentral Layanan Pelanggan Korporat (SLPK). Penulis mendapat bimbingan dari Bapak Welli selaku Manajer SLPK, beliau menjelaskan kegiatan yang dilakukan pada PT Pos Indonesia pada bagian SLPK dengan sangat jelas dan rinci yaitu memberikan pelayanan kepada mitra berupa korporat dan individu untuk meningkatkan kesejahteraan dan mudah memperlancar pekerjaan.

Kegiatan Penulis saat melakukan Magang Kerja di Kantor Pos Besar Yogyakarta, pada bagian ini penulis melakukan penelitian, dan kegiatan magang

kerja seperti membantu proses pengarsipan surat-surat masuk dari pelanggan korporat seperti beberapa perusahaan/lembaga leasing (BAF, SOF, FIF, dll.).

Proses pengarsipan yang dimaksud adalah, memasukkan data pengirim ke dalam database komputer pada PT Pos Indonesia Yogyakarta, lalu akan menghasilkan resi. Resi hasil dari entri data ini, kemudian ditempelkan pada surat yang telah dimasukkan data nya kemudian dikumpulkan menjadi satu untuk kemudian diserahkan kepada pihak pergudangan yang siap untuk dikirimkan ke alamat yang dituju.

3.3 Analisis dan Pembahasan

1. Kuantitas Kerja

a. Jumlah Karyawan

Jumlah karyawan bagian SLPK (Sentral Layanan Pelanggan Korporat) di Kantor Pos Besar Yogyakarta sebanyak 5 Orang.

Tabel 3.3
Data Jumlah Karyawan Bagian SLPK

Jenis Kelamin	Jumlah
Perempuan	4
Laki-Laki	1
Total	5

Sumber : Kantor Pos Besar Yogyakarta

b. Shift Kerja

Shift kerja karyawan bagian SLPK dibagi menjadi 1 shift. Yaitu Sore. Pada shift sore dimulai pukul 14.00 sampai dengan pukul 20.00.

Tabel 3.4
Jam Kerja Karyawan Bagian SLPK

Shift	Jam Kerja
Sore	14.00-20.00

Sumber : Kantor Pos Besar Yogyakarta

c. Produktivitas

Tabel 3.5
Data Produktivitas Karyawan Bagian SLPK Tahun 2021

Bulan	Input	Output
Januari	12.000	12.000
Februari	8.970	8.970
Maret	15.750	15.750
April	12.990	12.990
Mei	9.897	9.897
Juni	12.393	12.393
Juli	17.640	17.640
Agustus	23.500	23.500
September	10.600	10.600
Oktober	14.250	14.250
November	12.000	12.000
Desember	14.425	14.425

Sumber : Kantor Pos Besar Yogyakarta

Berdasarkan hasil dari tabel di atas dapat dilihat dan disimpulkan bahwa produktivitas karyawan di bagian SLPK sebesar 100%. Kuantitas kerja bagian pelayanan korporat sudah sangat baik,

2. Kualitas Kerja

a. Efisiensi Kerja

Efisiensi penyelesaian tugas merupakan pengelolaan waktu dalam bekerja dan juga efisiensi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan. Berdasarkan tabel 3.5 dapat dilihat karyawan SLPK kantor Pos

Besar Yogyakarta sudah bekerja dengan baik karena dapat menyelesaikan semua pekerjaan dengan tepat waktu, disiplin, dan mampu meminimalisir kesalahan dalam bekerja.

Tabel 3.6
Ketepatan Kerja

No	Aspek-aspek efisiensi	Karyawan 1	Karyawan 2	Karyawan 3	Karyawan 4	Karyawan 5
1	Selalu menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan	SB	B	B	B	B
2	Disiplin dalam bekerja	SB	B	C	B	B
3	Selalu datang tepat waktu	SB	B	C	B	B
4	Tidak membuat kesalahan dalam menyelesaikan pekerjaan	B	B	B	B	B
5	Dalam menyelesaikan tugas dapat selesai dengan tepat dan cepat sesuai waktu yang ditentukan	B	B	C	B	B

Catatan

SB : Sangat baik

B : Baik

C : Cukup

K : Kurang

b. Kerapian

Kerapian dan kerapian kantor kerja, kerapian dalam berpakaian juga penting, karena, jika berpakaian nyaman, baru atau (good looking) pasti akan membawa energi positif bagi orang-orang di sekitar, sehingga

memiliki nilai positifnya sendiri, selain dari itu apa yang bisa dikatakan tentang kerapian, kebersihan dan kerapian. merupakan salah satu yang harus dilakukan secara konsisten. Karyawan Kantor Pos Besar Yogyakarta bagian SLPK diharuskan untuk tampil rapi dan sopan dengan menggunakan seragam sesuai dengan peraturan yang telah dibuat perusahaan sehingga menunjukkan bahwa mereka benar karyawan kantor Pos Besar Yogyakarta.

Tabel 3.7
Peraturan Seragam Karyawan PT Pos Indonesia Yogyakarta

Hari	Seragam
Senin	Seragam hitam putih
Selasa	Baju seragam Pos Indonesia
Rabu	Baju seragam Pos Indonesia
Kamis	Bebas rapi
Jumat	Batik
Sabtu	Bebas rapi

3. Kehadiran

Kehadiran atau absensi di Kantor Pos Besar Yogyakarta sangat penting bagi karyawan, pedoman partisipasi pekerja memiliki standar dan ketentuan sendiri, pekerja harus tersedia sebelum pukul 14:00 dan dalam hal pekerja hadir melebihi pukul 14:00, perwakilan dinyatakan terlambat dan mendapat sanksi-sanksi sesuai kebijakan perusahaan.

4. Kemampuan Kerja Sama Tim

Untuk situasi ini, karyawan harus memiliki semangat yang saling membutuhkan, dalam perasaan bekerja sama dengan kelompok, dalam evaluasi pelaksanaan, partisipasi juga merupakan salah satu bahan penting yang dinilai,

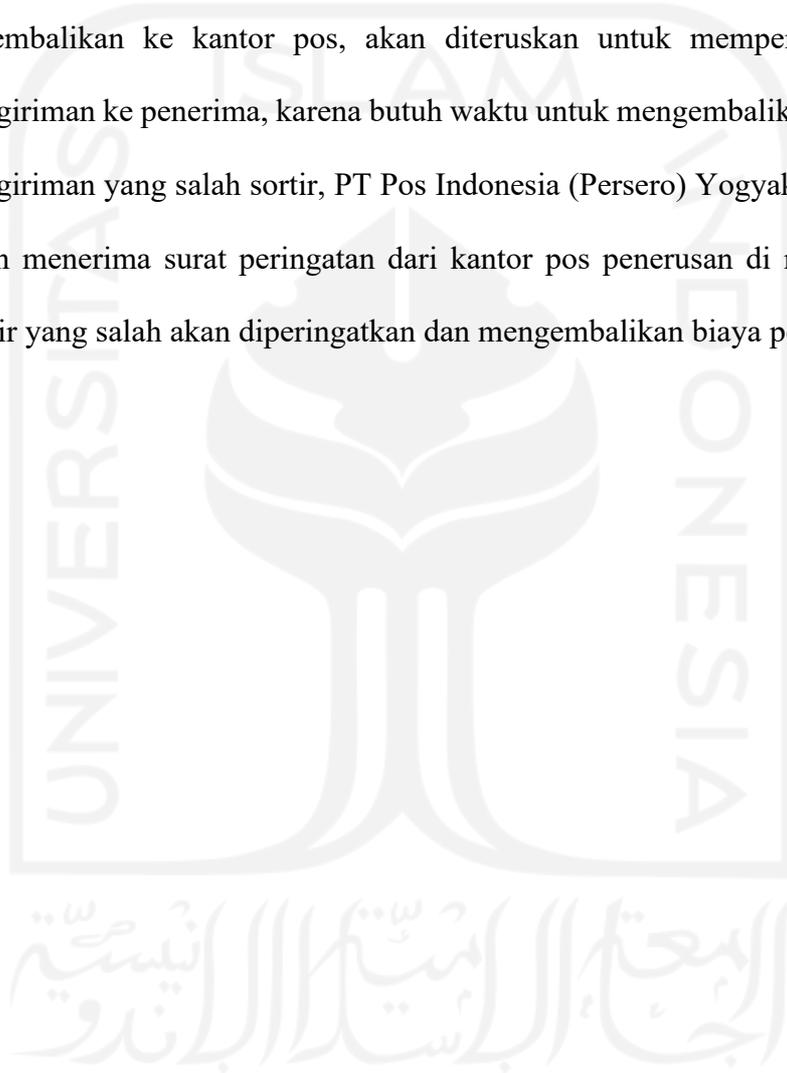
bagaimana karyawan bekerja sama untuk tujuan bersama dalam perusahaan. Berdasarkan pengamatan penulis saat melakukan magang kerja di Kantor Pos Besar Yogyakarta, bahwa Kerja sama team dalam suatu organisasi memiliki pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan kerja, hal ini dengan alasan bahwa Kerja sama team yang solid dapat berpengaruh Berkontribusi pada peningkatan kepuasan kerja dan peningkatan kinerja karyawan pada Kantor Pos Besar Yogyakarta yang berdampak pada penilaian kinerja karyawan. Hasil penelitian ini juga didukung oleh data yang diberikan oleh Sriyono et al. (2013) menyatakan bahwa kerja tim penting bagi karyawan untuk membangun kolaborasi dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan bersama.

5. Kendala yang Dialami

Kendala yang disinggung dalam mengeksplorasi adalah hal-hal yang memengaruhi ketidakefektifan kinerja karyawan SLPK. Dari informan yang telah diwawancarai oleh peneliti yaitu pihak karyawan SLPK kantor pos besar yogyakarta, ada sebagian-sebagian hambatan dan kendala yang ditemukan dan memengaruhi efektivitas kinerja bagian SLPK di antaranya, Kendala dari segi kualitas pelayanan adalah sistem aplikasi yang sering mengalami kesalahan. Kesalahan aplikasi disebabkan oleh pemeliharaan di server pusat yang berhubungan dengan kode pos yang akan dituju. Sistem menggunakan kode pos adalah kerangka kerja yang umumnya berhasil untuk bekerja dengan proses bantuan pos. Saat ini, daerah pengangkut dikodekan dengan nomor metodis yang kemudian dikoordinasikan secara luas, yang penggunaannya harus diingat untuk lokasi tujuan dan awal pengangkutan. Kerangka kode pos ini juga siap

untuk mencegah kesalahan pengiriman, mempercepat penyortiran, dan menjamin pengiriman yang cepat dan tepat untuk tujuan di seluruh Indonesia. Salah satu hambatan yang terjadi karena Data pada aplikasi sistem yang memuat kode pos yang belum terupdate sehingga seringkali membaca kode pos lama padahal sudah ada pembaharuan kode pos baru. Sehingga petugas harus mencari secara manual data kode pos yang baru dan melakukan pengecekan setiap ada paket dan surat yang akan dikirim. Kendala berikutnya adalah ketidaktelitian dalam proses penyortiran. Dalam pengolahan pos, salah satu kegiatan yang dilakukan oleh karyawan slpk adalah untuk menyortir paket surat dan pos. Dalam penataan surat dan bundel pos, penataan memegang peranan penting yang digunakan sebagai sarana untuk memilih surat, sumber data, dan alat pengecekan yang tidak tergantung dalam menyelesaikan kegiatan surat menyurat. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu karyawan slpk di PT.Pos Indonesia (Persero) Yogyakarta Sangat mungkin terungkap bahwa masih ada penundaan, salah satunya disebabkan oleh salah salur dalam penyortiran. Dalam penanganan pos, petugas sortir memilih surat dan paket sesuai dengan tempat penataan yang terjangkau. Kemudian agen penyortir menyortir pengiriman dan menempatkannya ke dalam karung untuk dikirim ke kota tujuan. Sekitar saat itu pegawai melakukan kesalahan memasukkan ke kantong kirim kota tujuan lain. Menurut beberapa karyawan bahwa beberapa saluran yang tidak dapat diterima terjadi karena tidak adanya ketelitian terhadap pekerja saat menyortir ada dua nama perkotaan yang memiliki nama yang mirip. Petugas sortir menjadi bingung dalam menyortir,

membuat pengiriman menjadi tertukar, hal inilah yang menimbulkan kemunduran. Dijelaskan, upaya yang dilakukan PT Pos Indonesia (Persero) Yogyakarta untuk mengatasi masalah akibat salah sortir dilakukan dengan cara meneruskan kargo ke alamat yang benar akibat salah sortir. Jika paket dikembalikan ke kantor pos, akan diteruskan untuk mempercepat proses pengiriman ke penerima, karena butuh waktu untuk mengembalikannya. Untuk pengiriman yang salah sortir, PT Pos Indonesia (Persero) Yogyakarta nantinya akan menerima surat peringatan dari kantor pos penerusan di mana petugas sortir yang salah akan diperingatkan dan mengembalikan biaya pengiriman.



BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan terhadap pengamatan penulis terhadap kinerja karyawan bagian SLPK Kantor Pos Besar Yogyakarta maka hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kinerja karyawan bagian SLPK sampai saat ini sudah cukup efektif dan bekerja sangat baik dengan tenaga kerja yang berjumlah 5 orang mampu menyelesaikan pekerjaan akan tetapi masih kurang karyawan. Manajer SDM telah melakukan tugasnya dengan baik dalam rangka untuk menjaga dan meningkatkan produktivitas tenaga kerja. Terlihat pada tabel 3.5, produktivitas tenaga kerja di bagian SLPK sebesar 100%, artinya semua pekerjaan pada bulan yang bersangkutan terselesaikan dengan sempurna sehingga tidak ada pucuk surat dan paket barang yang menumpuk di bulan-bulan berikutnya.
2. Karyawan bagian SLPK mampu menjalankan tugas masing-masing sesuai standar SOP (standar operasional perusahaan) yang berlaku dengan memperhatikan aspek kualitas kerja karyawan di mana dapat dilihat pada tabel 3.6 dan 3.7 karyawan bagian SLPK sudah bekerja dengan baik karena dapat menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan walaupun ada sedikit kendala namun langsung dapat ditangani dengan cepat dan sigap, disiplin datang tepat waktu dan menggunakan seragam sesuai dengan jadwal, mampu menjalin kerja sama tim yang baik dan kompak, serta mampu meminimalisir terjadinya kesalahan dalam bekerja.

3. Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada salah satu karyawan SLPK, ada beberapa kendala yang dialami pada saat mengentri data dan penyortiran barang. Kendala yang dialami pada saat mengentri data adalah faktor aplikasi yang sering eror dan kurang terupdate yang menyebabkan terjadinya kekeliruan dalam memasukkan kode pos. Faktor kedua adalah kurangnya ketelitian karyawan bagian slpk yang melakukan proses penyortiran sehingga ada beberapa paket atau surat yang terlambat datang karena salah alamat. Tetapi hambatan dan kendala tersebut mampu ditangani dengan sigap dan cepat, dapat di lihat dari tabel 3.5 semua paket dapat terselesaikan pada bulan yang sama.
4. Jumlah karyawan dibagian SLPK berjumlah 5 orang dan masih kerukangan karyawan sehingga pekerjaannya kurang efektif.

4.2 Saran

Mengingat kerendahan hati setelah menyelesaikan pembicaraan laporan magang sementara ini, penulis esai memberikan ide. Hal ini diharapkan sebagai analisis berharga yang ditemukan di lapangan selama dilaksanakan magang di Kantor Pos Besar Yogyakarta. Ide-ide yang dapat diberikan pencipta antara lain:

1. Kantor Pos Besar Yogyakarta harus terus mengupayakan efektivitas pelaksanaan penilaian kinerja melalui standar kerja, misalnya kejelasan jaminan prinsip kerja yang ditetapkan oleh perusahaan dan norma kerja yang dibuat dapat dicapai oleh perusahaan. Dan adanya pembahasan seperti penyampaian hasil pemeriksaan kinerja yang lugas dan penyampaian yang jelas atas kekurangan yang wajar.

2. Dengan terselenggaranya hasil penilaian kinerja karyawan yang efektif berhasil dan layak sebagai alat untuk menilai dan mengenali kekurangan pekerja, dipercaya karyawan dapat lebih mengembangkan pelaksanaan pekerjaannya di kemudian hari.
3. Kantor Pos Besar Yogyakarta harus menambah jumlah karyawannya khususnya dibagian SLPK agar pekerjaan di bagian SLPK dapat lebih efektif.
4. Kantor Pos Besar Yogyakarta harus lebih memanfaatkan teknologi informasi khususnya dibagian SLPK agar dalam pengiriman surat dan paket tidak terjadi kesalahan lagi seperti terupdatenya kode pos baru.

DAFTAR PUSTAKA

- Mangkunegara, A. P. (2013), *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Dwiyanto, A. (1995). *Penilaian kinerja*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Amsyah, Zulkifli. (2003). *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Timpe, D. (1999). *Kinerja*. Jakarta: PT Gramedia.
- Gomes, C. F. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Gaol, CHR. Jimmy L, (2014). *A to Z Human Capital (Manajemen Sumber Daya Manusia) Konsep, Teori, dan Pengembang dalam konteks Organisasi*.
- Hangga, I. dan Mayasari, M. (2015). "Pengaruh Penilaian Kinerja Dengan Motivasi Sebagai Variabel Moderasi." *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis* 3(2): 164-70.
- Mangkunegara, A. P. *Perencanaan dan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Refka Aditama. 2006.
- Mangkunegara, A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Effendi, M. T. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Panggabean. M. S. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ginalia Indonesia.
- Juni, D. P. (2014). *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Sampurna, (2010). *Manajemen Strategik: Menciptakan Keunggulan Bersaing yang Berkelanjutan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press p. 248
- Sastrohadiwiryo, B. S. (2003). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia: Pendekatan Administratif dan Operasional*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mangkuprawira, Tb. S. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2000). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto. (2004). *Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Pengembangan*. Bandung: Lingga Jaya

Suwatno & Priansa, D. (2011). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Prawirosentono, S. (1999). *Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan Kiat Membangun Organisasi Kompetitif Menjelang Perdagangan Bebas Dunia*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta



LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keterangan Magang

SURAT KETERANGAN MAGANG
NO : 1603/UMUM/SEK/0522

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ch. Heni Puji Lestari
Nippos : 970324261
Jabatan : Manajer SDM dan Dukungan Umum
Instansi : PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Utama Yogyakarta
Alamat : Jl. P. Senopati no 2 Yogyakarta 55121

No.	Nama	NIM	Jurusan	Universitas
1	Erwin Dewa Septian	17211097	D3 Manajemen Perusahaan	Universitas Islam Indonesia
2	Ervan Setyawan Efendi	17211010	D3 Manajemen Perusahaan	Universitas Islam Indonesia

Menerangkan bahwa mahasiswa tersebut diatas telah melaksanakan kegiatan magang di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Utama Yogyakarta 55000 untuk memenuhi tugas dari Universitas Islam Indonesia, terhitung mulai tanggal 1 Desember 2021 sampai dengan 31 Desember 2021.

Demikian surat keterangan ini kami sampaikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 6 April 2022
Manajer SDM dan Dukungan Umum

Ch. Heni Puji Lestari
Nippos:970324261



PT. POS INDONESIA (PERSERO)
KANTOR CABANG UTAMA YOGYAKARTA 55000
Jl. P. Senopati No. 02 Yogyakarta 55121
Telp/Fax: (0274) 377322 / (0274) 375890

Lampiran 2: Foto Dokumen di Kantor Pos Yogyakarta

