

ANALISIS PRODUKTIVITAS KERJA BAGIAN PELAYANAN KORPORAT PADA PT POS INDONESIA

Ummi Latifa Zahroh
ummilatifa28@yahoo.com
Anang Subardjo

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

A good management of human resources has the potency to achieve good work productivity. Work productivity refers to the result of the work of the employees in order to create good services for the community. This research is meant to find out the analysis of work productivity in the corporate service department on PT Pos Indonesia. The descriptive analysis with the qualitative approach has been applied as the data analysis technique. This research applies case study as the source of research data. The data collection technique has been done by using purposive sampling technique by determining someone as the key informant who is expert in his fields. The result of this research shows that work quantity and work quality of the corporate service department is in good category even though its productivity experiences fluctuation. The fluctuation of work productivity is influenced by the punctuality of the employees in finishing their tasks and responsibilities. Based on the theory of work productivity, there are 3 factors which have an influence to increase the work productivity of the corporate service department i.e. production facility, technology and achievement opportunity.

Keywords : *Work Productivity Analysis of Corporate Services*

ABSTRAK

Adanya pengelolaan sumber daya manusia yang baik memiliki potensi untuk mencapai produktivitas kerja yang baik. Produktivitas kerja lebih mengacu pada hasil kerja karyawan untuk menciptakan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis produktivitas kerja bagian pelayanan korporat pada PT Pos Indonesia. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan studi kasus (*case study*) sebagai sumber data penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *purposive sample* dengan menentukan seorang informasi kunci (*key informant*) yang ahli dalam bidangnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kuantitas kerja dan kualitas kerja bagian pelayanan korporat tergolong baik meskipun mengalami naik turunnya produktivitas. Naik turunnya produktivitas kerja dipengaruhi dari ketepatan karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Berdasarkan teori produktivitas kerja, ada 3 faktor yang berpengaruh untuk meningkatkan produktivitas kerja bagian pelayanan korporat yaitu sarana produksi, teknologi dan kesempatan berprestasi.

Kata Kunci : Analisis Produktivitas Kerja Pelayanan Korporat

PENDAHULUAN

Di era globalisasi persaingan bisnis khususnya di perusahaan jasa berlomba-lomba untuk memberikan layanan terbaik, yang mampu mempertahankan eksistensinya di mata masyarakat. Adanya pengelolaan sumber daya manusia yang baik memiliki potensi untuk mencapai produktivitas kerja yang baik. Produktivitas kerja lebih mengacu pada hasil kerja karyawan untuk menghasilkan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Menurut Sutrisno (2010:100) produktivitas kerja adalah mencakup sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok harus lebih baik dari hari ini. Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja meliputi sikap

metal, pendidikan, ketrampilan, manajemen, hubungan industrial, tingkat penghasilan, jaminan dan sosial, lingkungan dan iklim kerja, sarana produksi, teknologi, kesempatan berprestasi dan disiplin.

Baniaji (2009) melakukan penelitian tentang analisis produktivitas tenaga kerja terhadap hasil produksi mebel pada UD. Jepara Asli Surakarta dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa perlu adanya suatu landasan untuk menjadi motivator dalam memotivasi tenaga kerja antara lain dengan memperhatikan faktor upah, pengalaman, lingkungan kerja, kesempatan kerja, kesempatan berprestasi, kedisiplinan, etos kerja, dan ketrampilan, agar perusahaan yang dikelola menjadi perusahaan yang berkualitas tinggi, baik kualitas output maupun kualitas dalam sumber daya manusia. Dalam perkembangan tingkat produktivitas tenaga kerjanya, UD. Jepara Asli sering mengalami pasang surut dalam produksinya. Dari hasil observasi yang telah penulis lakukan pada UD. Jepara Asli, penulis melihat total produksi yang dihasilkan dari bulan Januari sampai dengan Desember tahun 2008, sering mengalami penurunan produksinya perbulan, walaupun pada bulan-bulan tertentu juga pernah mengalami kenaikan produksi, namun kenaikan produksi yang dialami UD. Jepara Asli tidak setimbang dengan penurunan produksi. Dari analisis data yang penulis peroleh, total produksi paling banyak terdapat pada bulan Februari yaitu sebanyak 23 unit, sedangkan total produksi paling sedikit terdapat pada bulan Agustus yaitu 2 unit. Beberapa faktor lain yang menjadi kelemahan dalam produktivitas tenaga kerja meliputi faktor penggajian, faktor motivasi dan pengarahan, faktor kedisiplinan dan faktor curahan waktu kerja.

Wijayanti (2014) melakukan penelitian tentang produktivitas kerja pegawai negeri sipil pada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Indragiri Hulu dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa produktivitas pegawai negeri sipil pada badan kepegawaian daerah Kabupaten Indragiri Hulu sebagian sudah baik dan sebagian lagi masih kurang baik. Dikatakan sudah baik karena sebagian pegawai melakukan pekerjaan dengan tepat waktu. Dikatakan tidak baik karena beberapa pegawai lambat dalam menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja pegawai negeri sipil pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Indragiri Hulu adalah kualitas dan kemampuan pegawai, sarana pendukung dan supra sarana.

PT Pos Indonesia merupakan salah satu perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak di perposan. Tujuannya untuk memberikan layanan terbaik bagi masyarakat. Bidang pelayanan korporat bertugas untuk menangani pengiriman surat dan paket dari perusahaan besar. Pelanggannya terdiri dari Prudential, Indosat, Telkomsel, Mandiri, KPP Simokerto, KPP Sukomanunggal, dll. Masalah-masalah yang sering dihadapi oleh manajemen dalam kegiatan produktivitas kerja adalah tingkat pendidikan karyawan, kesempatan berprestasi, kemajuan teknologi, sarana produksi dan terjadinya *human eror*, sehingga perlunya dilakukan analisis produktivitas kerja bagian pelayanan korporat pada PT Pos Indonesia.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana analisis produktivitas kerja bagian pelayanan korporat pada PT Pos Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis produktivitas kerja bagian pelayanan korporat pada PT Pos Indonesia.

TINJAUAN TEORETIS

Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja menurut Sutrisno (2010:5).

Tujuan Sumber Daya Manusia

Tujuan manajemen sumber daya manusia menurut Sutrisno (2010:7) adalah memberi pertimbangan manajemen dalam membuat kebijakan sumber daya manusia untuk memastikan bahwa organisasi memiliki pekerjaan yang bermotivasi dan berkinerja yang tinggi, memiliki pekerja yang selalu siap mengatasi perubahan yang memungkinkan organisasi mampu mencapai tujuannya, membantu dalam pengembangan arah keseluruhan organisasi dan strategi, khususnya yang berkaitan dengan implikasi sumber daya manusia, memberi dukungan dan kondisi yang akan membantu manajer lini mencapai tujuannya yaitu menangani berbagai krisis dan situasi sulit dalam hubungan antar pekerja untuk meyakinkan bahwa mereka tidak menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya dan menyediakan media komunikasi antara pekerja dan manajemen organisasi. Bertindak sebagai pemelihara standar organisasional dan nilai dalam manajemen sumber daya manusia.

Pengertian Produktivitas Kerja

Menurut Sutrisno (2010:100) produktivitas kerja adalah mencakup sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok harus lebih baik dari hari ini. Produktivitas kerja dapat dilihat dari kuantitas dan kualitas kerja pegawai yang telah diselesaikan berdasarkan tugas, tanggung jawabnya, fungsi dan waktu.

Jenis-Jenis Produktivitas

Produktivitas dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu produktivitas total dan produktivitas satu faktor. Produktivitas total adalah produktivitas yang dapat diukur dari berbagai faktor penyusunnya seperti tanah, modal, teknologi, tenaga kerja, dan bahan baku, yang disebut dengan produktivitas dari berbagai faktor menurut loker nusantara (2012). Produktivitas satu faktor adalah kinerja karyawan yang dapat diukur dengan menggunakan konsep penilaian prestasi kerja (*performance appraisal*). Dimensi-dimensi yang digunakan dalam menilai kinerja karyawan adalah ketaatan, kerajinan, kedisiplinan, keaktifan dalam memberikan laporan, kejujuran, loyalitas, inisiatif, keterampilan, kejelasan dalam memberi/menerima instruksi, pemeliharaan alat kerja, kemampuan mengatasi masalah, dan lain-lain.

Faktor-Faktor Mempengaruhi Produktivitas Kerja

1. Sikap Mental

Hal yang sangat penting untuk menjadi perhatian organisasi adalah keadaan mental dan fisik karyawan karena keadaan fisik dan mental mempunyai hubungan yang sangat erat dengan produktivitas kerja karyawan.

2. Pendidikan

Pendidikan adalah usaha untuk menyiapkan peserta didik melalui kegiatan bimbingan, pengajaran, dan latihan bagi peranannya di masa yang akan datang menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

3. Keterampilan

Peningkatan produktivitas bukan pada pemutakhiran peralatan akan tetapi pada pengembangan karyawan yang paling utama menurut Sutrisno (2010:103).

4. Manajemen

Salah satu fungsi penting dari setiap manajer ialah memelihara hubungan yang serasi dengan para bawahannya yang teknik dan kiatnya disusun oleh satuan kerja pengelola sumber daya manusia dan diterapkan oleh semua manajer dalam organisasi. Menurut Siagian (2002:24) Penilaian akan bersifat positif karena dapat digunakan sebagai salah

satu faktor motivasi untuk berbuat lebih banyak lagi bagi organisasi karena dapat membuat perjalanan karirnya lebih mulus sehingga dapat meningkatkan kemampuannya untuk memuaskan berbagai kebutuhan yang semakin kompleks.

5. Hubungan industrial

Hubungan atasan dan bawahan akan mempengaruhi kegiatan yang dilakukan sehari-hari. Ikut serta bawahan dalam penentuan tujuan dapat meningkatkan produktivitas karyawan dalam bekerja karena adanya sikap saling jalin-menjalin antara atasan dengan bawahan.

6. Tingkat penghasilan

Sistem imbalan merupakan motivasi bagi para pegawai yang bekerja disuatu perusahaan. Hasibuan (2005:118) kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Imbalan yang diberikan kepada pegawai tidak hanya sebagai alat pemuas kebutuhan material, sehingga perusahaan mendapatkan tantangan. Mondy (2008:4) mengklasifikasikan kompensasi finansial menjadi kompensasi finansial langsung dan tidak langsung.

7. Jaminan sosial

Keselamatan dan kesehatan kerja (K3) merupakan instrumen yang memproteksi pekerja, perusahaan, lingkungan hidup, dan masyarakat sekitar dari bahaya akibat kecelakaan kerja menurut Bayu (2012).

8. Lingkungan dan iklim kerja

Budaya organisasi harus mencerminkan pandangan manajemen tentang pentingnya sumber daya manusia sebagai elemen yang paling strategik. Dalam budaya organisasi harus tercermin pandangan manajemen tentang apakah para karyawan yang diharapkan lebih mementingkan orientasi hasil atau mendahulukan ketaatan kepada proses dan prosedur kerja.

9. Sarana produksi

Untuk meningkatkan produktivitas kerja kondisi fisik tempat bekerja yang menyenangkan diperlukan untuk memberikan kontribusi yang nyata. Hal-hal yang dimaksud dengan kondisi fisik yang menyenangkan menurut Siagian (2002:23) terdiri dari pendingin ruangan yang cukup dan memadai, penerangan yang cukup penting dalam pencegahan kecelakaan, adanya tata ruang yang rapi dan perabot yang tersusun baik, sehingga menimbulkan rasa estetika.

10. Teknologi

Perubahan di bidang teknologi menuntut para manajer untuk memikirkan dan mengambil langkah-langkah untuk memanfaatkan sumber daya manusia yang tugasnya diambil oleh produk teknologi dengan cara memberikan ketrampilan baru melalui pelatihan kepada para karyawan.

11. Kesempatan berprestasi

Menurut Sutrisno (2010:157) Proses karier adalah suatu proses yang sengaja diciptakan perusahaan untuk membantu karyawan agar lebih meningkatkan karir. Tujuan adanya proses karier adalah menggambarkan secara jelas keahlian, nilai, tujuan karier dan kebutuhan untuk pengembangan, merencanakan untuk mencapai tujuan karier, dan secara berkelanjutan untuk mengevaluasi, merevisi, dan meningkatkan rancangan.

12. Disiplin

Disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya menurut Sutrisno (2010:86). Tujuan utama disiplin adalah untuk mencegah pemborosan waktu dan energi sehingga dapat meningkatkan efisiensi semaksimal mungkin.

Indikator Produktivitas Kerja

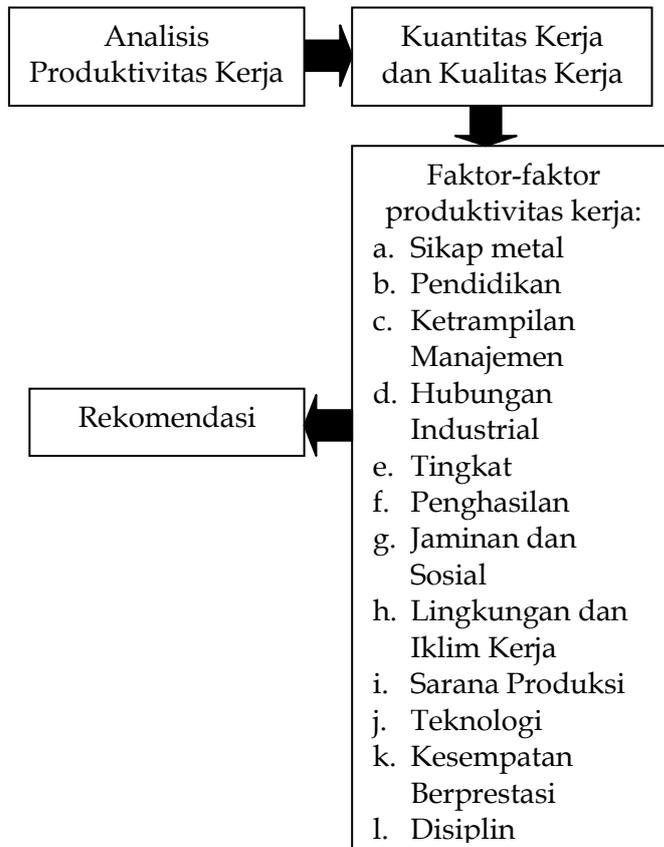
Menurut Sutrisno (2010:104) untuk mengukur produktivitas kerja diperlukan suatu indikator terdiri dari

1. Kemampuan
Mempunyai kemampuan untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Kemampuan seorang karyawan dalam bekerja bergantung pada ketrampilan yang dimilikinya dan sifat profesionalisme.
2. Meningkatkan hasil yang dicapai
Berusaha untuk meningkatkan hasil yang dicapai. Hasil adalah salah satu yang dapat dinikmati oleh yang mengerjakan serta dapat dinikmati oleh perusahaan, jadi cara meningkatkan hasil yang dicapai dengan memanfaatkan produktivitas kerja bagi masing-masing yang terlibat dalam suatu pekerjaan
3. Semangat kerja
Tindakan untuk memperbaiki lebih baik dari hari kemarin. Alat ukurnya dapat dilihat dari semangat kerja dan hasil kerja yang dicapai hari ini dengan membandingkan hasil kerja kemarin.
4. Pengembangan diri
Indikator pengembangan diri dapat dilihat melalui tantangan dan harapan yang akan dihadapi. Semakin kuat tantangannya pengembangan diri perlu dilakukan untuk menjadi lebih baik sehingga akan berdampak yang akan meningkatkan kemampuan karyawan.
5. Mutu
Mutu adalah hasil pekerjaan yang dapat menggambarkan kualitas kerja seorang pegawai, jadi selalu berusaha meningkatkan kualitas dari hari atau tahun sebelumnya. Tujuan meningkatkan mutu adalah dapat memberikan hasil yang terbaik yang akan berguna bagi perusahaan dan dirinya sendiri.
6. Efisiensi
Efisiensi adalah perbandingan antara *output* (hasil yang dicapai) dengan sumber daya manusia yang digunakan. *Input dan output* dapat memberikan pengaruh yang cukup signifikan bagi karyawan yang merupakan aspek produktivitas.

Jayanti (2014) melakukan penelitian tentang peran *reward and punishment* dalam meningkatkan produktivitas kerja pada Bank dengan hasil penelitian menunjukkan *reward and punishment* sama-sama berpengaruh dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai. Namun dalam hal ini, pemberian *reward* dirasa lebih berpengaruh dan lebih efektif dibandingkan *punishment*. Peran *reward* dalam bentuk promosi jabatanlah yang besar pengaruhnya terhadap peningkatan produktivitas kerja pegawai. Promosi jabatan dirasa efektif untuk memotivasi pegawai, karena hal ini mempengaruhi penghasilan tetap mereka dan lebih bermanfaat dalam memenuhi kebutuhan hidup pegawai. Sedangkan *punishment* hanya merupakan faktor penunjang saja dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai di Bank BRI. Walaupun demikian, *punishment* menjadi suatu alat kontrol pegawai untuk tidak melakukan kelalaian atau kesalahan dalam bekerja dan terpacu menjadi lebih baik lagi. Dua hal yang bertentangan namun pada hakekatnya sama bertujuan untuk memotivasi seseorang menjadi lebih baik, lebih berkualitas dan lebih produktif dalam bekerja. Peningkatan produktivitas kerja pegawai berpengaruh terhadap produktivitas perusahaan dan pelayanan Bank BRI kepada para nasabah.

Rerangka Pemikiran

Berdasarkan teori produktivitas kerja, analisis produktivitas kerja bagian pelayanan korporat dukur dari kuantitas kerja dan kualitas kerja yang diselesaikan oleh karyawan serta faktor-faktor yang dapat meningkatkan produktivitas kerja bagian pelayanan korporat.



Gambar 1
Rerangka Pemikiran

Proposisi Penelitian

Proposisi penelitian merupakan jawaban sementara dari suatu permasalahan yang kompleks. Analisis produktivitas kerja menekankan pada kegiatan manajemen untuk menetapkan pengelolaan sumber daya manusia yang seharusnya dikerjakan melalui prosedur dalam perencanaan, pengorganisasian dan pengendalian aktivitas yang dipilih untuk di analisis. Produktivitas kerja dapat dilihat dari kuantitas dan kualitas kerja pegawai yang telah diselesaikan berdasarkan tugas, tanggung jawabnya, fungsi dan waktu. Kuantitas kerja dapat dibandingkan dari jumlah kerja dan penggunaan waktu. Kualitas kerja adalah menggambarkan seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya meliputi ketepatan, kelengkapan dan kerapian. Faktor-faktor produktivitas kerja meliputi sikap metal, pendidikan, ketrampilan, manajemen, hubungan industrial, tingkat penghasilan, jaminan dan sosial, lingkungan dan iklim kerja, sarana produksi, teknologi, kesempatan berprestasi dan disiplin. Faktor-faktor tersebut digunakan untuk mengetahui faktor mana yang dapat meningkatkan produktivitas kerja bagian pelayanan korporat pada PT Pos Indonesia.

METODA PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk mendapatkan jawaban dengan mengacu pada rumusan masalah. Hasan (2002:22) Analisis deskriptif adalah untuk melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara aktual dan cermat. Metode penelitian deskriptif terdiri dari pengumpulan data, penyusunan data, dan analisis data. Penelitian ini menggunakan studi kasus (*case study*) sebagai sumber data penelitian, dengan mendatangi dan mengamati tempat objek yang diamati. Dalam penelitian ini tidak ada suatu sampel yang digunakan untuk menentukan suatu populasi karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan data primer dengan terjun langsung ke lapangan dengan mengamati kondisi secara langsung obyek yang diteliti.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sample*, teknik ini dilakukan dengan mencari informasi sebanyak mungkin dengan menentukan seorang informasi kunci (*key informant*) yang ahli dalam bidangnya. Informan dalam penelitian ini adalah manajer sumber daya manusia dan staff karyawan bagian pelayanan korporat untuk mengetahui produktivitas kerja bagian pelayanan korporat pada PT Pos Indonesia.

a. Sumber Data

Data menurut sumber pengambilannya dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung yang dilakukan oleh peneliti dengan mendatangi obyek yang diteliti sehingga data tersebut bisa dikatakan data asli atau data baru. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara kepada manajer sumber daya manusia dan staff karyawan bagian pelayanan korporat dengan mengajukan berbagai pertanyaan tentang produktivitas kerja bagian pelayanan korporat di PT Pos Indonesia

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen atau data yang dimiliki oleh perusahaan sebagai informasi tambahan yang dilakukan oleh peneliti. Data sekunder dalam penelitian ini terdiri dari

- a. Sejarah perusahaan
- b. Visi dan misi perusahaan
- c. Struktur organisasi perusahaan
- d. Informasi status pendidikan karyawan
- e. Informasi *job description* karyawan
- f. Jam operasional kerja perusahaan
- g. Informasi *reward dan punishment* apabila ada karyawan yang melebihi target kerja bisa material atau non material
- h. Jumlah karyawan di perusahaan
- i. Informasi imbalan dan tunjangan yang diberikan oleh perusahaan
- j. Data Produktivitas kerja bagian pelayanan korporat

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah

1. Survei Pendahuluan

Untuk melihat situasi dan kondisi tempat obyek yang akan diteliti, peneliti melakukan survei terlebih dahulu dengan datang ke lapangan secara langsung. Wawancara awal dilakukan manajer sumber daya manusia dengan meminta izin untuk memperoleh gambaran umum kondisi perusahaan sekarang kemudian wawancara dilakukan kepada staff karyawan bidang pelayanan korporat.

2. Studi Lapangan Teknik yang digunakan dalam penelitian lapangan adalah

a. Observasi

Peneliti melakukan pengamatan tentang produktivitas kerja bagian pelayanan korporat pada PT Pos Indonesia. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini berdasarkan keterlibatan pengamatan dalam kegiatan orang-orang yang diamati yaitu observasi tak partisipan yaitu peneliti tidak ikut serta dalam kegiatan yang dilakukan sehingga berada diluar subyek yang diteliti. Sehingga peneliti melakukan pengamatan melalui prosedur atau alur produktivitas kerja bagian pelayanan korporat.

b. Wawancara

Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan pihak yang berkepentingan di perusahaan yang berhubungan dengan produktivitas kerja khususnya kepada manajer sumber daya manusia dan staff karyawan bagian pelayanan korporat

c. Dokumentasi

Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari

- a. Sejarah perusahaan
- b. Visi dan misi perusahaan
- c. Struktur organisasi perusahaan
- d. Informasi status pendidikan karyawan
- e. Informasi *job description* karyawan
- f. Jam operasional kerja perusahaan
- g. Informasi *reward* dan *punishment*
- h. Jumlah pegawai di perusahaan
- i. Informasi imbalan dan tunjangan yang diberikan oleh perusahaan
- j. Data Produktivitas kerja bagian pelayanan korporat

Suhardiyah (2009) melakukan penelitian tentang analisis faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja pegawai universitas PGRI Adi Buana Surabaya dengan hasil penelitian menunjukkan faktor-faktor yang terdiri dari semangat kerja, hubungan yang harmonis, kerjasama, kegairahan dan kemampuan memanfaatkan dan menggunakan perlengkapan pekerjaan mempengaruhi terhadap produktivitas kerja hal ini dibuktikan dari hasil analisa data rata-rata diperoleh hasil 0,79% menurut kriteria menunjukkan pengaruh yang tinggi, sedangkan sebesar 0,21 dipengaruhi faktor lain seperti keluarga, kesempatan yang diberikan pegawai untuk berkembang, adanya standart operation procedure (SOP) untuk setiap kegiatan. Faktor semangat kerja menunjukkan hasil tertinggi sebesar 84% daripada faktor lainnya.

Satuan Kajian

Satuan kajian bertujuan untuk menjabarkan konsep-konsep yang akan diteliti tentang analisis produktivitas kerja bagian pelayanan korporat sehingga memudahkan penulis dalam menyelesaikan penelitian yang akan diteliti.

1. Produktivitas kerja
Produktivitas kerja adalah mencakup sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok harus lebih baik dari hari ini
2. Kuantitas dan kualitas kerja
 - a. Kuantitas kerja
Kuantitas kerja adalah dilihat dari penggunaan waktu dan kecepatan untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab hasil kerja pegawai dalam suatu periode.
 - b. Kualitas kerja
Kualitas kerja adalah menggambarkan seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya meliputi ketepatan, kelengkapan dan kerapian.
3. Faktor-Faktor produktivitas kerja
Faktor-faktor produktivitas kerja meliputi sikap mental, pendidikan, ketrampilan, manajemen, hubungan industrial, tingkat penghasilan, jaminan dan sosial, lingkungan dan iklim kerja, sarana produksi, teknologi, kesempatan berprestasi dan disiplin. Faktor-faktor tersebut digunakan untuk mengetahui faktor-faktor mana yang dapat meningkatkan produktivitas kerja bagian pelayanan korporat.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan dalam menganalisis data yaitu analisis deskriptif dengan pendekatan analisis data kualitatif untuk menjawab suatu pertanyaan yang mengacu pada rumusan masalah jadi data kualitatif tidak menggunakan analisis statistik. Tahapan-tahapan analisis deskriptif dengan pendekatan analisis data kualitatif yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menilai praktek kerja dengan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan produktivitas kerja, melakukan perbandingan berdasarkan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan produktivitas kerja dengan praktek kerja yang dilakukan secara langsung di lapangan, melakukan perbandingan antara tujuan yang ditetapkan dengan pencapaian hasil terhadap pelaksanaan produktivitas kerja bagian pelayanan korporat, melakukan evaluasi hasil produktivitas kerja karyawan bagian pelayanan korporat kemudian melakukan tindak lanjut untuk memberikan rekomendasi yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan dan menarik kesimpulan dan memberikan saran atas pelaksanaan produktivitas kerja karyawan yang telah dilakukan perusahaan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Sejarah Singkat PT Pos Indonesia

Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari Jawatan PTT (Post, Telegraph dan Telephone). Badan usaha yang dipimpin oleh seorang Kepala Jawatan ini operasinya tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih diarahkan untuk mengadakan pelayanan publik. Perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giropos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri. Selama 17 tahun berstatus Perum, maka pada Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero). PT Pos Indonesia merupakan salah satu perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak di perposan. Tujuannya

untuk memberikan layanan terbaik bagi masyarakat. Bidang pelayanan korporat bertugas untuk menangani pengiriman surat dan paket dari perusahaan besar. Pelanggannya terdiri dari Prudential, Indosat, Telkomsel, Mandiri, KPP Simokerto, KPP Sukomanunggal, dll.

Visi dan Misi PT Pos Indonesia

- a. Visi perusahaan PT Pos Indonesia adalah menjadi perusahaan pos terpercaya
- b. Misi perusahaan PT Pos Indonesia adalah
 - Berkomitmen kepada pelanggan untuk menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik
 - Berkomitmen kepada karyawan untuk memberikan iklim kerja yang aman, nyaman dan menghargai kontribusi
 - Berkomitmen kepada pemegang saham untuk memberikan hasil usaha yang menguntungkan dan terus bertumbuh
 - Berkomitmen untuk berkontribusi positif kepada masyarakat
 - Berkomitmen untuk berperilaku transparan dan terpercaya kepada seluruh pemangku kepentingan

Moto PT Pos Indonesia

Moto perusahaan PT Pos Indonesia adalah terus bergerak maju atau sering disebut (*move on*) *Move On* dijabarkan sebagai berikut:

1. *Vision : to be a trusted postal services company*
2. *Action : Operational effectiveness, cost efficiency, overwhelming challenge, & increase revenue*
3. *Passion : Champion Postal Company in the Region*
4. *Collaboration : Merger & acquisition*

Analisis Dan Pembahasan

1. Kuantitas Kerja

a. Jumlah Pegawai

Jumlah karyawan bagian pelayanan korporat di PT Pos Indonesia sebanyak 35 orang yang terdiri dari 10 karyawan entry, 4 karyawan administrasi, 10 karyawan keuangan dan 11 karyawan *pick up*.

Tabel 1
Data Jumlah Karyawan Bagian Pelayanan Korporat PT Pos Indonesia

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-Laki	28 orang
Perempuan	7 orang
Total Karyawan	35 Orang

Sumber : PT Pos Indonesia, Kebun Rojo Surabaya

b. Penggunaan Waktu

Penggunaan waktu kerja karyawan bagian pelayanan korporat di PT Pos Indonesia di bagi menjadi 3 shiff yaitu pagi, siang dan sore.

Tabel 2
Jam Kerja Karyawan Bagian Pelayanan Korporat PT Pos Indonesia

Shift	Jam Kerja	Jabatan
Pagi	08.00 – 15.00	Administrasi dan retur
Siang	11.00 – 18.00	Entry dan surat
Sore	12.00 – 19.00	Entry dan surat

Sumber : PT Pos Indonesia, Kebun Rojo Surabaya

Pada shift pagi mulai dari jam 08.00 pagi sampai jam 15.00 sore dilakukan oleh karyawan administrasi dan retur. Pada shift siang mulai dari jam 11.00 pagi sampai jam 18.00 malam, dilakukan oleh karyawan entry dan surat, sedangkan pada shift malam mulai dari 12.00 siang sampai jam 19.00 malam, dilakukan oleh karyawan entry dan surat.

Tabel 3
Jam Kerja Karyawan *Pick Up* PT Pos Indonesia

Jam Kerja	Jabatan
10.00-18.00	<i>Pick Up</i>

Sumber : PT Pos Indonesia, Kebun Rojo Surabaya

Untuk jam kerja karyawan *pick up* dimulai dari jam 10.00 pagi sampai dengan jam 18.00 malam. Pembagian jam kerja kepada karyawan bagian pelayanan korporat bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya, walaupun ada pembagian jam kerja tetapi mereka memiliki tanggung jawab masing-masing atas pekerjaannya.

Tabel 4
Target Kerja Karyawan Bagian Pelayanan Korporat

Keterangan	Target Kerja
Paket	100/hari
Surat	Minimal 500/hari
Total	3000 – 4000

Sumber : PT Pos Indonesia, Kebun Rojo Surabaya

Target kerja karyawan bagian pelayanan korporat telah ditetapkan oleh PT Pos Indonesia. Untuk jenis pengiriman paket sebesar 100/hari sedangkan untuk jenis surat minimal 500/ hari. Untuk memotivasi karyawan dalam meningkatkan produktivitas kerja, PT Pos Indonesia memberikan *reward* sebagai tanda apresiasi bagi karyawan berupa piagam dan uang untuk masa bakti karyawan yang telah bekerja selama 4-5 tahun di perusahaan. Perusahaan juga memberikan *punishment* jika ada karyawan yang melakukan kesalahan misalnya kesalahan menginput data dan salah memberikan tarif maka karyawan tersebut akan diberikan *punishment* berupa surat berita acara, tujuannya untuk meminimalkan terjadinya *human eror*.

Tabel 5
Pencapaian Target Kerja Karyawan
Bagian Pelayanan Korporat Bulan Januari Tahun 2014

Nama Karyawan	Jenis Pengiriman	Target Kerja	Realisasi
A	Surat	12.000	10.304
B	Surat	12.000	11.548
C	Surat	12.000	25.762
D	Surat	12.000	4.484
E	Surat	12.000	28.564
	Paket	2.400	5.794
F	Surat	12.000	22.929
G	Surat	12.000	11.997
H	Surat	12.000	11.783
I	Surat	12.000	11.648
J	Surat	12.000	8.672
	Paket	2.400	2.412
K	Surat	12.000	11.354

Sumber : Data primer diolah, 2016.

Berdasarkan hasil wawancara kepada karyawan A, B, D, E, G, H, I, J dan K yang tidak dapat mencapai target kerja, dapat disimpulkan bahwa ada 4 kendala yang dihadapi oleh karyawan yang terdiri dari

1. Untuk sarana produksi, adanya gangguan kendaraan pengangkut. Kendala tersebut dihadapi oleh karyawan *pick up*, sehingga dapat mengakibatkan keterlambatan dalam proses mengambil dan mengirim surat atau paket. Untuk sarana produksi yang dihadapi oleh karyawan entry dan administrasi adalah minimnya pendingin ruangan pada kegiatan operasional yang dapat mengakibatkan karyawan kurang bersemangat dan kurang nyaman dalam bekerja, sehingga dapat mengakibatkan target kerja tidak tercapai.
2. Faktor situasi seperti cuaca dan kecelakaan di jalan raya merupakan kendala yang dihadapi oleh karyawan *pick up* yang dapat menghambat proses pengiriman jenis surat atau paket.
3. Adanya gangguan jaringan komputer pada karyawan entry dan karyawan administrasi dapat menghambat karyawan untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya.
4. Untuk kesempatan berprestasi bagi karyawan bukan manajer sangat sulit untuk mendapatkan jenjang karir yang lebih baik. Dampak negatif bagi perusahaan adalah dapat membuat karyawan kurang bersemangat dalam bekerja serta dampaknya dapat mempengaruhi hasil kerja karyawan.

Berdasarkan teori produktivitas dari 13 faktor, ada 3 faktor yang dapat meningkatkan produktivitas kerja bagian pelayanan korporat untuk karyawan karyawan A, B, D, E, G, H, I, J dan K dengan langkah-langkah sebagai berikut

1. Untuk sarana produksi karyawan *pick up* untuk kendaraan pengiriman alangkah baiknya dilakukan pengecekan secara rutin agar proses pengiriman dapat berjalan dengan lancar. Untuk sarana produksi karyawan entry dan administrasi untuk meningkatkan produktivitas alangkah baiknya pendingin ruangan kegiatan operasional lebih ditingkatkan lagi.

2. Untuk jaringan komputer pada karyawan entry dan administrasi, alangkah baiknya dilakukan pengecekan secara rutin untuk menghindari virus agar komputer tidak lelet dalam proses kegiatan operasional.
3. Untuk kesempatan berprestasi bagi karyawan bagian pelayanan korporat alangkah baiknya adanya perencanaan karir sejak awal karyawan masuk kerja sehingga karyawan dapat mengetahui jenjang karir kedepannya.

Tabel 6
Data Produktivitas Bagian Pelayanan Korporat
Tahun 2014

Bulan	Jumlah
Januari	175.537
Febuari	162.351
Maret	168.383
April	141.197
Mei	151.159
Juni	126.004
Juli	123.822
Agustus	168.351
September	129.317
Oktober	151.933
November	144.508
Desember	836.448
Total	2.479.010

Sumber : PT Pos Indonesia, Kebun Rojo Surabaya

Kuantitas kerja bagian pelayanan korporat tergolong baik namun mengalami naik turunnya produktivitas. Naik turunnya produktivitas kerja karyawan dipengaruhi dari alur kerja bagian pelayanan korporat yang dapat dilihat dari ketepatan waktu karyawan *pick up* dalam mengirim surat atau paket dan ketepatan waktu karyawan entry dan administrasi dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Hasil produktivitas kerja bulan Januari sebesar 175.537, hasil tersebut dari pencapaian karyawan A, B, C, D, E, F, G, H, I, J dan K yang dapat dilihat di tabel 5.

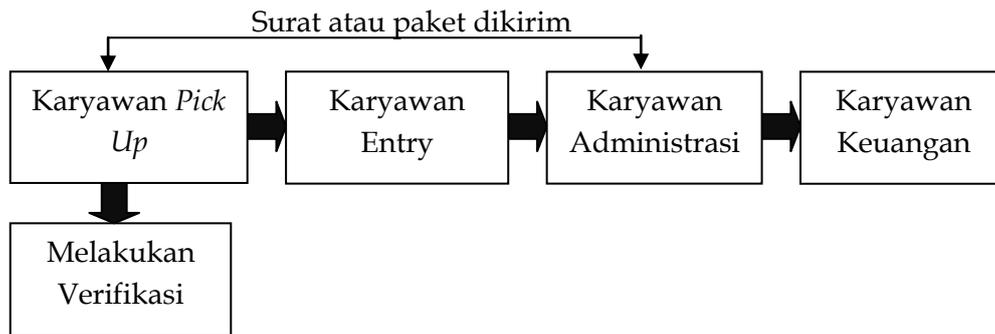
2. Kualitas Kerja

a. Ketepatan

Karyawan bagian pelayanan korporat pada PT Pos Indonesia telah dibekali pelatihan untuk menunjang kinerjanya, pelatihan karyawan bidang pelayanan korporat berupa kursus apabila ada program baru untuk menunjang proses kegiatan operasional agar berjalan sesuai dengan harapan perusahaan. Selain itu akan dilakukan pelatihan kembali untuk karyawan apabila ada perubahan tarif pengiriman jenis surat atau paket.

b. Kelengkapan

Karyawan PT Pos Indonesia bagian pelayanan korporat bekerja sesuai dengan *job description* sesuai dengan kemampuan dan pengalaman yang mereka miliki.



Gambar 2

Alur Proses Produktivitas Kerja Satuan Pengaduan Layanan Korporat (SPLK)

Sumber : PT Pos Indonesia, Kebun Rojo Surabaya

Penjelasan:

1. Karyawan *pick up* bertugas mengambil barang pengiriman jenis surat atau paket untuk dikirim.
 2. Dilakukan verifikasi dengan memilih mana pengiriman barang jenis ekspres dan pengiriman barang jenis biasa. Kemudian mendata kembali jumlah barang yang diambil oleh karyawan *pick up* dengan melihat jumlah pengiriman barang yang sudah dikerjakan dan pengiriman barang yang belum dikerjakan.
 3. Karyawan entry bertugas untuk mengerjakan surat atau paket yang diambil dari karyawan *pick up*, biasanya pengiriman jenis ekspres dikerjakan terlebih dahulu, kemudian akan dilakukan rekap data selanjutnya hasil entry data di cetak.
 4. Karyawan administrasi bertugas memasukan data-data hasil entry dari semua karyawan entry kemudian mencetak hasil data tersebut kemudian diberikan kepada bagian keuangan.
 5. Karyawan keuangan bertugas membuat tagihan per bulan untuk diberikan kepada perusahaan yang menggunakan jasa pelayanan korporat sebagai tagihan perbulan jenis pengiriman surat atau paket.
- c. Kerapian
- Karyawan PT Pos Indonesia bagian pelayanan korporat diwajibkan untuk tampil sopan dan rapi dengan menggunakan seragam sesuai dengan peraturan yang telah dibuat oleh perusahaan untuk menunjukkan bahwa mereka adalah karyawan PT Pos Indonesia.

Tabel 7

Peraturan Seragam Karyawan Bagian Pelayanan Korporat

Hari	Seragam
Senin	Memakai seragam warna abu-abu PT Pos Indonesia
Selasa	Memakai seragam warna orange PT Pos Indonesia
Rabu	Memakai seragam warna abu-abu PT Pos Indonesia
Kamis	Memakai baju bebas rapi
Jum'at	Memakai baju batik
Sabtu	Memakai baju olahraga atau bebas rapi

Sumber : PT Pos Indonesia, Kebun Rojo Surabaya

3. Berdasarkan teori produktivitas kerja, dari 13 faktor ada 3 faktor yang dapat meningkatkan produktivitas kerja bagian pelayanan korporat yang terdiri dari
 1. Sarana Produksi

Kendala yang dihadapi oleh karyawan *pick up* yang berkaitan dengan sarana produksi seperti adanya gangguan kendaraan pengangkut yang dapat

menghambat proses pengiriman jenis surat atau paket dan faktor lain seperti cuaca dan kecelakaan di jalan raya. Kendala yang dihadapi oleh karyawan entry dan karyawan administrasi adalah minimnya pendingin ruangan yang dapat membuat karyawan kurang nyaman dalam bekerja yang akan berdampak terhadap hasil kerja yang diselesaikan.

2. Teknologi

Adanya gangguan jaringan komputer pada kegiatan operasional yang dapat menghambat karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya.

3. Kesempatan Berprestasi

Sulitnya karyawan bagian pelayanan korporat mendapatkan jenjang karir yang lebih baik yang dapat membuat karyawan merasa jenuh dan kurang bersemangat untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya, yang akan berdampak pada hasil kerja yang diselesaikannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Kuantitas kerja dan kualitas kerja produktivitas kerja bagian pelayanan korporat tergolong baik meskipun mengalami naik turunnya produktivitas kerja. Berdasarkan teori produktivitas ada 3 faktor yang dapat meningkatkan produktivitas kerja bagian pelayanan korporat yaitu sarana produksi untuk karyawan *pick up* khususnya fasilitas kendaraan pengangkut dilakukan pengecekan secara rutin untuk menghindari adanya gangguan kendaraan pengangkut pengiriman yang dapat memperlambat proses pengiriman jenis surat atau paket dan untuk karyawan entry dan administrasi ditingkatkan pendingin ruangan pada proses kegiatan operasional. Teknologi khususnya pada komputer yang digunakan pada proses kegiatan operasional dilakukan pengecekan secara rutin agar terhindar virus atau terhindar dari gangguan jaringan yang dapat memperlambat karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Kesempatan berprestasi bagi karyawan pelayanan korporat, adanya perencanaan karir sejak awal perekrutan karyawan dapat mendorong karyawan untuk lebih semangat bekerja yang akan berdampak pada produktivitas kerja karyawan.

Saran

Berdasarkan pembahasan dan simpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, saran untuk peneliti selanjutnya adalah adanya keterbatasan waktu peneliti sehingga informasi yang didapat terbatas, sehingga harapannya untuk peneliti selanjutnya informasi yang di dapat lebih lengkap dari peneliti sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Bayu, A. 2012. Definisi Keselamatan Kerja. <http://kslamatan.blogspot.co.id/2012/08/pengertian-dari-keselamatan-kerja.html>. Diakses pada tanggal 20 Oktober 2015
- Baniaji, D. 2009. Analisis Produktivitas Tenaga Kerja Terhadap Hasil Produksi Mebel Pada UD. Jepara Asli. *Skripsi*. Universitas Sebelas Maret. Surakarta
- Hasan, M. I. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Ghalia Indonesia. Jakarta
- Hasibuan, M. S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Bumi Aksara. Jakarta

- Jayanti, N. D. 2014. Peran Reward Dan Punishment Dalam Rangka Peningkatan Produktivitas Kerja Pegawai Pada Bank (Studi Pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang). *Skripsi*. Universitas Brawijaya. Malang
- Loker-nusantara. 2012. Produktivitas Kerja. <http://materi-skripsi.blogspot.Co.id/2012/04/produktivitas-kerja.html>. Diakses pada tanggal 26 Desember 2015
- Mondy, R. W. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga. Jakarta
- PIOL, Admin. 2014. Profil Perusahaan. www.posindonesia.co.id. Diakses pada tanggal 1 Januari 2016
- Siagian, S. P. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Rineka Cipta. Jakarta
- Suhardiyah, M. 2009. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja Pegawai Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. *Skripsi*. Universitas PGRI Adi Buana. Surabaya
- Sutrisno, E. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenada Media Group. Surabaya
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1989 Tentang *Sistem Pendidikan Nasional*
- Wijayanti, M. 2014. Produktivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil Pada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Indragiri Hulu. *Jom FISIP*. 2:1