

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin maju membuat karyawan PT. Taspen dituntut untuk bisa menggunakan semua aplikasi yang berhubungan dengan elektronik. PT. Taspen cabang padang merupakan suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Program yang dimiliki oleh PT. Taspen adalah program Tabungan Hari Tua (THT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS). Pada perusahaan PT. Taspen harus dapat mengatur manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) Hasibuan (2016:14), menyatakan manajemen sumber daya manusia adalah “ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.” Karyawan dalam pengelolaan kinerja dan menggunakan media Elektronik dengan baik dan benar.

Media elektronik membantu memberikan kepuasan pada pelanggan dalam bentuk system aplikasi yang dijalankan, didalam media berbasis elektronik, pada umumnya selalu digunakan aplikasi-aplikasi memudahkan karyawan dalam memberikan kepuasan pelanggan, berbicara tentang pelanggan system pendukung kinerja dapat memudahkan dalam kegiatan operasional melalui media Elektronik, hampir seluruh pekerjaan di dalam suatu perusahaan di zaman sekarang yang menggunakan media Elektronik, penggunaan metode EPSS (*Electronic Performance Support System*) Dessler (2011:294), metode EPSS merupakan bantuan pekerjaan yang sekarang banyak dipakai.

System ini adalah kumpulan peralatan dan tampilan computer yang mengoptimisasi pelatihan, dokumentasi dan dukungan telepon, mengintegrasikan otomatisasi ini kedalam aplikasi, dan memberikan dukungan yang lebih cepat, lebih mudah, dan lebih efektif dari pada metode tradisional.

Kantor PT. Taspen Cabang Padang mulai beroperasi semenjak tahun 1987. Pada saat PT. Taspen kantor Cabang Padang belum mempunyai gedung sendiri, PT. Taspen kantor Cabang Padang menyewa sebuah gedung di Jl. Proklamasi Tarandam dengan kepala cabang pertama bernama Bapak Darman Malimar dan pada tahun 1989 PT. Taspen kantor Cabang Padang dalam proses pembangunan gedung milik sendiri dan selesai tahun 1991 hingga sekarang, PT. Taspen kantor Cabang Padang sudah menempati gedung baru yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman No. 63 dengan karyawan 10 orang karyawan laki-laki, 14 orang karyawan perempuan, dengan total jumlah karyawan 24 orang karyawan dari latar belakang pendidikan yang berbeda. meningkatkan kinerja karyawan melalui metode EPSS memberikan kepuasan kepada pelanggan dari kinerja yang dihasilkan karyawan, melalui penggunaan media Elektronik sebagai alat pendukung kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian ini berupaya mengamati pengelolaan kinerja tenaga penjual melalui metode EPSS (*Electronic Performance Support System*) pada PT. Taspen kantor Wilayah Padang.

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun permasalahan yang akan di bahas dalam tugas akhir ini adalah :

1. Apakah kelebihan dalam pengelolaan kinerja tenaga penjual melalui metode EPSS (*Electronic Performance Support System*) pada PT. Taspen Kantor Wilayah Padang
2. Apakah kekurangan dalam pengelolaan kinerja tenaga penjual melalui metode EPSS (*Electronic Performance Support System*) pada PT. Taspen Kantor Wilayah Padang

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah untuk mengetahui pengelolaan kinerja tenaga penjual melalui metode EPSS (*Electronic Performance Support System*) pada PT. Taspen Kantor Wilayah Padang.

## 1.4 Metode Penelitian

Metode observasi merupakan metode mengumpulkan data dengan mengamati langsung dilapangan. Proses ini berlangsung dengan pengamatan yang meliputi, melihat, menghitung, mengukur dan mencatat kejadian. Metode observasi bias dikatakan kegiatan yang meliputi pencatatan secara sistematis kejadian-kejadian, perilaku dari objek-objek yang dilihat dan hal-hal lain yang di perlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan oleh penulis.

Pada tahap awal metode observasi; pertama, observasi partisipasi, yaitu penelitian dengan cara terlibat langsung dalam interaksi dengan objek yang penelitiannya. Dengan kata lain, penelitian ikut berpartisipasi sebagai anggota kelompok yang diteliti kedua,



observasi non partisipan, yaitu penelitian melakukan penelitian dengan cara tidak melibatkan dirinya dalam interaksi dengan objek penelitian.

## 1.5 Manfaat Magang

Adapun manfaat dari magang ini adalah sebagai berikut;

### 1. Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini, maka akan bisa membantu PT. Taspen (Persero) Kantor Wilayah Padang dalam menerapkan pengelolaan kinerja tenaga penjual melalui metode EPSS (*electronic performance support sytem*) ketika melakukan pekerjaan.

### 2. Manfaat Praktis

Semoga hasil dari penelitian ini bisa membantu para pembaca untuk mengetahui lebih dalam tentang pengelolaan kinerja, khususnya melalui metode EPSS (*electronic performance support system*) melalui beberapa referensi yang di sajikan dalam laporan ini.

## 1.6 Tempat dan Waktu Magang

Berdasarkan peraturan akademik dan persetujuan dari PT. TASPEN (PERSERO) Kantor Wilayah Padang beralamatkan pada Jl. Jend. Sudirman Nomor. 63, Ujung Gurun, Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. Maka penulis akan melaksanakan kegiatan magang mulai tanggal 12 Februari sampai 10 April 2018 selama 40 hari kerja.

## 1.7 Sistematis Penulisan

Secara garis besar pembahasan studi ini terdiri dari lima bab, dengan sistematika pembahasan sebagai berikut :

### **BAB I : Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah. Perumusan masalah, tujuan dan manfaat magang, tempat dan waktu magang, metode pengumpulan dan sistematika penulisan.

### **BAB II : Tinjauan Pustaka**

Bab ini menjelaskan teori-teori yang berlaku pedoman yang relevan dengan judul yang diangkat untuk penelitian.

### **BAB III : Gambaran Umum Perusahaan**

Bab ini lebih membahas mengenai gambaran umum perusahaan, sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan juga kegiatan yang ada pada PT. Taspen Kantor Wilayah Padang.

### **BAB IV : Pembahasan**

Bab ini menguraikan tentang keadilan interaksional pada sektor usaha BUMN di PT. Taspen Kantor Wilayah Padang.

### **BAB V : Penutup**

Bab terakhir ini merupakan kesimpulan dan saran-saran serta perbaikan pembahasan studi yang disertai dengan saran perbaikan yang sekiranya bermanfaat bagi PT. Taspen Kantor Wilayah Padang.

