

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perusahaan adalah suatu sistem yang menjalankan bisnis dimana bagian yang satu dengan yang lain saling berinteraksi dalam menjalankan kegiatannya untuk mencapai tujuan perusahaan yaitu memperoleh laba atau keuntungan. Untuk mencapai hal tersebut tentu perlu dukungan seperti modal, material, mesin, pasar dan sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam rangka mencapai tujuannya, oleh karena itu diperlukan pengelolaan sumber daya manusia secara profesional. Banyak perusahaan menyadari bahwa unsur manusia dalam perusahaan dapat memberikan *competitive advantage* (keunggulan bersaing) karena elemen manusia merupakan elemen yang dinamis dan kompleks. Begitu pentingnya kedudukan sumber daya manusia sebagai suatu usaha sehingga menjadi penentu bagi maju mundurnya suatu perusahaan.

Karyawan sebagai sumber daya manusia dari suatu perusahaan perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan organisasi perusahaan. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama perusahaan agar dapat berkembang secara produktif dan wajar, maka sudah seharusnya sumber daya manusia mendapat perhatian khusus karena manusialah yang menentukan hasil kinerja yang berupa keberhasilan atau kegagalan

perusahaan. Dengan adanya kondisi yang kompetitif tersebut, perusahaan berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan pada periode tertentu. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi perusahaan dalam mencapai tujuannya. Hal ini dikarenakan kinerja karyawan sebagai penentu keberhasilan serta kelangsungan hidup perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil. Oleh karena itu, pencapaian tujuan perusahaan dapat dicapai melalui faktor sumber daya manusia yang dapat memberikan kinerja yang tinggi bagi perusahaan.

Menurut Lijan dkk (2016:480) mengemukakan bahwa kinerja adalah kemampuan pegawai dalam melakukan suatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Sedangkan menurut Veithzal, et.al dalam Yosef dan Dian Wismar'ain (2018) menyatakan bahwa kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Salah satu cara untuk mempertahankan kinerja yang baik adalah dengan selalu memberikan motivasi, karena bagaimanapun karyawan adalah manusia biasa yang memiliki rasa jenuh dan bosan dalam bekerja sehingga diperlukan solusi untuk menghindari timbulnya dampak kejenuhan tersebut.

Kepuasan kerja juga dapat memberikan kontribusi untuk meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini dikarenakan apabila seorang karyawan puas dengan pekerjaan yang dimilikinya, maka kemungkinan besar kinerja karyawan yang bersangkutan juga akan mengalami peningkatan.

Selain motivasi dan kepuasan kerja, faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Karena meskipun motivasi kerja dan kepuasan kerja telah terpenuhi, namun lingkungan tempat kerja tidak kondusif maka kemungkinan besar kinerja karyawan juga tidak akan optimal. Lingkungan kerja yang kondusif dan nyaman akan mempengaruhi kinerja karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. Sebaliknya jika lingkungan kerja tidak memadai atau kurang kondusif dan nyaman, maka akan menurunkan kinerja karyawan.

Motivasi, kepuasan kerja dan lingkungan kerja merupakan salah satu faktor pendukung bagi tercapainya kinerja yang tinggi guna tercapainya laba perusahaan yang optimal. Motivasi berperan sebagai pendorong keinginan untuk bekerja menurut ukuran dan batasan yang diinginkan. Dengan adanya motivasi yang tinggi maka akan tercipta kinerja yang tinggi pula, sehingga tujuan dan target yang ditetapkan perusahaan akan tercapai. Menurut Mathis dan Jackson (2006 : 114) dalam Yosef dan Dian Wismar'ain (2018) motivasi merupakan keinginan dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut bertindak. Orang bertindak biasanya karena suatu alasan untuk mencapai tujuan. Sedangkan menurut (Sunyoto, 2012 : 11), motivasi merupakan sebuah dorongan yang tumbuh dalam diri seseorang. Baik yang berasal dari dalam maupun dari luar dirinya untuk melakukan suatu pekerjaan dengan semangat tinggi menggunakan semua kemampuan dan ketrampilan yang dimilikinya guna mencapai tujuan organisasi.

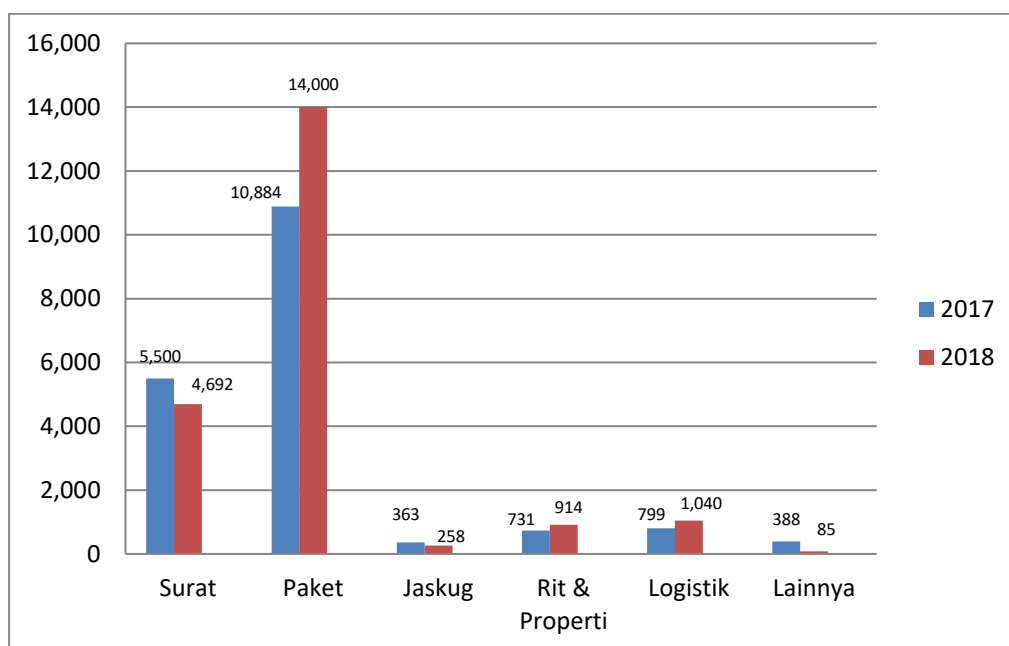
Namun dalam kenyataannya, motivasi kerja yang tinggi tanpa diikuti dengan kepuasan dan lingkungan kerja dapat mengganggu kinerja karyawan. Seseorang dengan kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan sikap positif terhadap kerja, sedangkan seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu sendiri. Menurut Suparyadi (2016:437) kepuasan kerja adalah suatu sikap positif yang didasarkan pada hasil evaluasi terhadap apa yang diharapkan akan diperoleh melalui upaya-upaya yang dilakukan dalam melaksanakan suatu pekerjaan dengan hasil atau ganjaran yang diterimanya.

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar pekerja dan dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan misalnya kebersihan, musik, dll (Nitisemito dalam Khotimah 2017). Lingkungan kerja yang baik dapat dilihat dari suasana kerja (meliputi: penerangan yang cukup, sirkulasi udara yang baik, tersedianya alat-alat pengaman, dan suara bising yang minimal), dari hubungan karyawan serta tersedianya fasilitas pendukung.

Maraknya situs belanja online dan tingginya transaksi yang terjadi memberikan peranan yang cukup signifikan kepada perusahaan pengiriman barang, sehingga belakangan ini bisnis dibidang ekspedisi menjadi peluang yang cukup menjanjikan bagi pelaku bisnis. Terdapat banyak perusahaan yang bergerak dibidang ekspedisi baik perusahaan swasta maupun perusahaan milik negara. Salah satu perusahaan ekspedisi milik negara yang sudah tidak asing bagi masyarakat adalah PT. Pos Indonesia.

PT. Pos Indonesia merupakan sebuah badan usaha milik negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos seperti pos & giro, bisnis komunikasi, bisnis logistik, bisnis keuangan dan filateli, jasa keagenan atau pihak III serta jasa lainnya sesuai dengan perundang-undangan. Saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan perseroan terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia. Bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995. Peraturan Pemerintah tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa perusahaan umum (perum) menjadi sebuah perusahaan (Persero). Saat ini PT. Pos mempunyai jaringan yang sangat luas hingga 4.800 kantor pos online. Jumlah titik layanan (Point of Sales) mencapai 58.700 titik dalam bentuk kantor pos, Agenpos, Mobile Postal Service, dan lain-lain. Pos Indonesia memiliki jaringan yang dedicated, sistem distribusi yang handal, Track and Trace, layanan yang prima, kecepatan, ketepatan, serta harga yang kompetitif. Kantor pos merupakan tempat strategis untuk transaksi penjualan, dan atau distribusi barang dan jasa. Inovasi terus dilakukan oleh Pos Indonesia antara lain pembangunan Post Shop yang merupakan pengembangan bisnis ritel yang diimplementasikan untuk merubah image Kantor pos konvensional menjadi Kantor pos modern dengan pola layanan one stop shopping, yaitu Postal Services (jasa ritel) berupa layanan pengiriman surat, paket, jasa keuangan, penjualan Postal items (meterai, prangko, produk filateli dan lain-lain), dan layanan Online Shopping.

**Tabel 1.1**  
**Data pencapaian penjualan PT. Pos Indonesia**  
**Jemur Andayani periode 2017-2018**



Sumber :PT. Pos Indonesia Jemur Andayani

Dari data diatas menunjukkan bahwa pencapaian penjualan PT. Pos Indonesia Jemur Andayani periode 2018-2019 mengalami kenaikan dan penurunan. Adapun persentase kenaikan dan penurunan pencapai tersebut antara lain pada surat mengalami penurunan sebesar 14,69%, paket mengalami kenaikan sebesar 28,63%, keuangan mengalami penurunan sebesar 28,82%, ritel dan properti mengalami kenaikan sebesar 24,97%, logistik mengalami kenaikan sebesar 30,19% dan lainnya mengalami penurunan sebesar 78,11%.

**Tabel 1.2**  
**Penilaian kinerja karyawan PT. Pos Indonesia Jemur Andayani**  
**padatahun 2016 – 2018.**

2016		2017		2018	
Triwulan	KPI	Triwulan	KPI	Triwulan	KPI
TW 1	50%	TW 1	73%	TW 1	63%
TW 2	72%	TW 2	84%	TW 2	56%
TW 3	67%	TW 3	78%	TW 3	72%
TW 4	81%	TW 4	67%	TW 4	75%

Sumber : PT. Pos Indonesia Jemur Andayani

Penilaian Sistem Manajemen Kinerja Individu (SMKI) yang digunakan oleh PT Pos Indonesia Jemur Andayani disebut dengan Key Performance Indicator (KPI) yang dilakukan setiap 3 bulan sekali . Aspek-aspek yang digunakan dalam dalam pengukuran Key Performance Indicators (KPI) meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja dan tingkat kehadiran karyawan. Pada tabel rekapitulasi diatas menunjukkan pencapaian kinerja karyawan mengalami fluktuasi dari tahun 2016-2018. Berdasarkan informasi yang didapatkan melalui Manajer dibagian Divisi SDM PT. Pos Indonesia Jemur Andayani diketahui bahwa realisasi pencapaian kinerja karyawan diatas belum optimal karena belum memenuhi target yang ditetapkan PT. Pos Indonesia 91-100%. Adapun nilai standart kinerja pegawai jika 50% kebawah berada pada kategori buruk, 51% - 60% kategori kurang, 61% - 75% kategori cukup, 76% - 90% kategori baik dan 91% - ke atas berada pada kategori sangat baik. Ketercapaian target tersebut diartikan bahwa karyawan belum mampu memenuhi semua tugas yang ditugaskan kepada karyawan dalam bentuk program kerja. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti apakah

terdapat pengaruh dari motivasi dan kepuasan terhadap kinerja karyawan PT. Pos Jemur Andayani, yang dituangkan dalam judul **“PENGARUH MOTIVASI KERJA, KEPUASAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. POS INDONESIA (PERSERO) JEMUR ANDAYANI”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah motivasi kerja, kepuasan kerja dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia Jemur Andayani.
2. Apakah motivasi kerjasecara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia Jemur Andayani.
3. Apakah kepuasan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia Jemur Andayani.
4. Apakah lingkungan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia Jemur Andayani.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh simultan motivasi kerja, kepuasan kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia Jemur Andayani.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh parsial motivasi kerjaterhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia Jemur Andayani.



3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh parsial kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia Jemur Andayani.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh parsial lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia Jemur Andayani.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Secara Teoritis

Diharapkan dapat bisa menjadi referensi penelitian selanjutnya khususnya Ilmu Administrasi Bisnis yang berkaitan dengan Sumber Daya Manusia yang dilakukan dengan harapan penulis mampu mengembangkan dan mengkaji ilmu pengetahuan khususnya mengenai manajemen sumber daya manusia dalam penetapan di dunia kerja.

2. Secara Praktis

Diharapkan dapat menjadi masukan yang bermanfaat bagi pengembangan perusahaan PT. Pos Indonesia Jemur Andayani.