

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring berkembangnya zaman, pertumbuhan ekonomi, teknologi dan informasi yang di dukung oleh perkembangan *E-Commerce* yang melesat dengan pesat, semakin banyak bermunculan usaha-usaha yang bergerak di bidang logistik atau pengiriman barang.

Suatu perusahaan yang didirikan sangatlah penting untuk mempunyai beberapa tujuan, adapun tujuan yang dimaksud adalah berusaha untuk berkembang, memberi lapangan kerja, mencari laba serta untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa. Tujuan perusahaan dapat dicapai apabila semua komponen manajemen perusahaan mampu mengelola, menerapkan dan menggunakan sumber daya manusia yang dimilikinya secara efektif dan efisien.

Perusahaan adalah organisasi yang terdiri dari kumpulan orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah di rencanakan. Peranan manusia dalam organisasi sebagai pegawai ataupun karyawan memegang peranan yang penting, karena dasar dari sebuah pondasi organisasi semata-mata tergantung pada manusia. Karyawan merupakan faktor penentu yang sangat penting dalam pencapaian tujuan perusahaan ataupun instansi secara efektif dan efisien.

Hal tersebut dapat mengingatkan kita bahwa peranan sumber daya manusia sangat penting untuk menentukan keberhasilan dalam suatu perusahaan atau organisasi. Keberhasilan dalam mencapai tujuan, tidak bisa lepas dari peran pimpinannya. Dalam suatu organisasi dalam perusahaan, pimpinan bukan merupakan suatu objek dalam keberhasilan pencapaian tujuan, tetapi hanya sekedar sebagai subjek atau pelaku saja. Peran pemimpin perusahaan dalam pembentukan mental bekerja yang baik dengan cara memberikan dorongan semangat, dedikasi dan loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaannya, memberikan bimbingan, pengarahan, dan koordinasi yang baik dalam bekerja.

Setiap individu yang bekerja di suatu perusahaan harus memiliki semangat kerja yang tinggi dalam bekerja, apabila individu dalam perusahaan tersebut tidak memiliki semangat kerja dalam bekerja, maka tujuan dari sebuah perusahaan tidak akan bisa tercapai sesuai yang di harapkan. Seorang individu akan merasa semangat dalam bekerja jika aspek-aspek dari pekerjaan dan dirinya terpenuhi. Tetapi sebaliknya, apabila dari segi pekerjaan maupun dari dirinya tidak terpenuhi maka individu tersebut merasa tidak semangat. Oleh karena itu lembaga organisasi atau perusahaan harus mampu menciptakan kondisi yang dapat mendorong untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuannya secara optimal. Salah satu yang dapat dilakukan untuk mencapai kondisi tersebut maka lembaga organisasi atau perusahaan mampu melakukan upaya yang dapat di tempuh dengan meningkatkan kedisiplinan kerja, memberikan motivasi kerja dan melakukan dorongan yang giat untuk semangat kerja karyawan yang ada.

Semangat kerja adalah kemampuan individu atau kelompok untuk bekerja dengan giat dan bersungguh-sungguh dalam mencapai tujuan bersama, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan lebih cepat serta mendapatkan hasil yang memuaskan Utamajaya & Sriathi (2015). Jika semangat kerja rendah, kemungkinan partisipasi hanya akan terbatas pada apa yang diperintahkan saja.

Menurut Kusuma (2016) semangat kerja karyawan terkadang dianggap sepele bagi sebagian pemimpin perusahaan. Akan tetapi, semangat kerja karyawan sangatlah penting dalam diri setiap karyawan, apabila setiap karyawan mempunyai semangat kerja yang tinggi, setiap karyawan akan mengeluarkan semua ide dan kemampuannya untuk menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya. Sehingga kinerja karyawan juga akan menjadi lebih baik serta dapat menyelesaikan tugas dengan cepat, baik dan hasilnya memuaskan untuk organisasi ataupun perusahaan. Dengan demikian, semangat kerja karyawan merupakan kondisi dimana seseorang individu yang ada dalam organisasi atau perusahaan berpengaruh terhadap usaha untuk melakukan pekerjaan lebih giat dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya.

Tidak mudah untuk dapat membangkitkan dan menaikkan semangat kerja karyawan yang ada di organisasi atau perusahaan. Semangat kerja yang optimal harus di dukung dengan motivasi kerja dan disiplin kerja yang baik. Motivasi kerja merupakan suatu modal dalam menggerakkan dan mengarahkan karyawan agar dapat melaksanakan tugasnya masing-masing dalam mencapai tujuan dengan penuh kesadaran, kegairahan dan bertanggung jawab. Motivasi kerja dapat memberi energi yang menggerakkan segala potensi yang ada, menciptakan

keinginan yang tinggi serta meningkatkan kebersamaan. Menurut Hasibuan (dalam Sutrisno, 2016) motivasi kerja merupakan suatu perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang karena setiap motivasi mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai. Selain itu Siagian (dalam Sutrisno, 2016) mengemukakan motivasi kerja adalah keadaan kejiwaan yang mendorong, mengaktifkan atau menggerakkan yang mengarahkan dan menyalurkan perilaku, sikap dan tindakan seseorang untuk mencapai tujuan.

Selain motivasi kerja, untuk dapat mencapai tujuan yang di inginkan organisasi atau perusahaan di perlukan kerja sama dan kesadaran tinggi bagi setiap individu untuk bisa bekerja sama dengan sungguh-sungguh serta patuh terhadap peraturan yang telah disepakati. Kedisiplinan seseorang dapat dilihat dari bagaimana perilaku seorang individu dalam menjalankan tugas yang di berikan oleh pimpinan.

Disiplin kerja adalah suatu alat yang dipergunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesedian seorang dalam memenuhi segala peraturan perusahaan (Rivai 2011). Sedangkan menurut Malayu S.P Hasibuan (2012) mengemukakan bahwa kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma-norma sosial.

Selain itu disiplin merupakan suatu keadaan tertentu dimana orang-orang yang tergabung dalam organisasi atau perusahaan harus tunduk pada peraturan-

peraturan yang ada dengan rasa senang hati. Dalam kehidupan suatu organisasi sangat dibutuhkan ketaatan anggotanya agar tujuan perusahaan dapat dicapai. Suatu organisasi atau perusahaan akan selalu mengusahakan agar peraturan yang dibuat itu bersifat jelas, mudah dipahami, adil berlaku baik bagi pimpinan yang tertinggi maupun bagi karyawan sekalipun yang terendah.

Dengan demikian, disiplin kerja merupakan sebuah proses tindakan yang akan mengendalikan perilaku seseorang dengan menunjukkan sikap ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban pada perusahaan. Jadi, disiplin itu bukan merupakan suatu penindasan yang akan mengurangi segala tindak-tanduk individu, tetapi disiplin itu untuk mencegah perilaku yang tidak sesuai atau menyimpang dengan aturan perusahaan itu supaya tidak terjadi kesalahan yang terulang kembali.

Penelitian yang di lakukan ini mengambil objek yaitu di PT. Pos Indonesia (Persero) Gresik yang merupakan perusahaan milik BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang, dokumen paket serta dokumen surat. Berdasarkan hasil wawancara, peneliti mengamati bahwa terdapat ada nya masalah yang di hadapi oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Gresik yaitu dalam meningkatkan tujuannya. Hambatan yang sedang di hadapi untuk meningkatkan semangat kerja karyawan pada bagian sumber daya manusia yakni banyak karyawan yang mengeluh bahwa pekerjaan yang di lakukan setiap individu maupun bagian banyak yang merangkap sehingga mempengaruhi semangat kerja karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Gresik.

Selain itu, semangat kerja karyawan juga dapat diidentifikasi dari adanya keluhan (komplain) masyarakat yang menggunakan layanan jasa pengiriman paket, contohnya seperti terjadinya keterlambatan pengiriman paket yang tidak sesuai dengan estimasi, dan terjadinya kehilangan atau kerusakan paket, serta adanya penolakan penerimaan paket dikarenakan pengemasan yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Rendahnya semangat kerja tersebut dapat dilihat dari layanan jasa paket kilat dan jasa paket biasa yang mengalami penurunan realisasi pengantaran paket. Berikut data mengenai realisasi dan target jasa layanan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Gresik.

**Tabel 1.1**  
**Data Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia (Persero) Gresik**  
**Periode tahun 2018-2020**

Tahun	Data Pengiriman Paket				
	Paket Biasa		Paket Kilat		Komplain
	Target (item)	Realisasi (item)	Target (item)	Realisasi (item)	
2018	420.000	394.596	85.000	82.467	354
2019	450.000	408.884	88.000	90.198	206
2020	550.000	472.956	100.000	94.635	411

Sumber: PT. Pos Indonesia (persero) Gresik (data diolah)

Berdasarkan data pada tabel 1.1 merupakan fenomena yang terjadi pada tahun 2018 hingga tahun 2020 yang menunjukkan tidak tercapainya target dan juga mendapat cukup banyak komplain terkait dengan layanan jasa pengiriman. Dari data diatas dapat diidentifikasi dari 2018 - 2020 adanya kenaikan pada realisasi paket biasa, pada data realisasi paket kilat terjadi penurunan dari 2019-2020 dan ada kenaikan pada tahun 2018-2019, namun dari rekapitulasi data tersebut dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2018 hingga 2020 tidak mampu mencapai target yang telah ditentukan.

Divisi yang terlibat pada pengiriman paket adalah divisi pelayanan yang terdiri dari front table, tim processing, packing, driver oranger, dan bagian

customer care yang juga biasa disebut dengan customer service untuk menangani keluhan-keluhan dari pelanggan.

Dari permasalahan diatas, dapat disimpulkan bahwa pekerjaan yang dilakukan karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Gresik tidak maksimal. Hal tersebut ditunjukkan dengan data pengiriman barang dari tahun ke tahun tidak menyentuh target yang telah ditentukan.

Disamping itu peneliti juga mendapati bahwa Disiplin kerja yang diterapkan pada perusahaan tidak berjalan sesuai dengan nilai-nilai perusahaan yang diterapkan karena masih banyak karyawan yang tidak mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik seperti contoh tidak maksimalnya karyawan dalam menjalankan jobdesk, kurangnya inisiatif karyawan, menunda-nunda pekerjaan yang bisa berdampak pada pengiriman paket yang tidak sesuai dengan estimasi pengiriman awal yang mengakibatkan paket terlambat sampai ke customer. Hal tersebut menyebabkan adanya keluhan/komplain dari pengguna jasa layanan. Kurangnya kedisiplinan karyawan tentang ketepatan waktu jam kerja juga berdampak pada kinerja, seperti adanya karyawan yang datang terlambat tidak sesuai dengan waktu shift yang telah ditentukan, setelah waktu istirahat selesai karyawan tidak langsung kembali bekerja, dan juga ada karyawan yang tidak masuk kerja tanpa keterangan yang jelas.

Sehingga menimbulkan tingginya tingkat absensi karyawan setiap tahunnya, untuk dapat mengetahui jumlah absensi karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Gresik dapat dilihat dari tabel berikut :

**Tabel 1.2**  
**Data Absensi Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Gresik**  
**Periode tahun 2018-2020**

TAHUN	JUMLAH KARYAWAN	ABSEN TANPA KETERANGAN		SAKIT		IZIN		TOTAL	
2018	66	2	3,03%	2	3,03%	2	3,03%	6	9,09%
2019	64	5	7,81%	6	9,40%	2	3,12%	13	20,31%
2020	63	5	7,94%	7	11,11%	3	4,76%	15	23,80%

Sumber: PT. Pos Indonesia (persero) Gresik (data diolah)

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa jumlah total ketidakhadiran karyawan di PT. Pos Indonesia (persero) Gresik semakin meningkat. dimana pada tahun 2018 jumlah absensi karyawan tanpa keterangan sebesar 3,03% kemudian karyawan sakit 3,03%, sedangkan karyawan izin 3,03%, jumlah total keseluruhan 9,09%. Pada tahun 2019 jumlah absensi karyawan tanpa keterangan sebesar 7,81% kemudian karyawan sakit sebesar 9,40%, sedangkan karyawan izin sebesar 3,12% jumlah total keseluruhan sebesar 20,31%. Ditahun 2020 jumlah absesnsi karyawan tanpa keterangan sebesar 7,94% kemudian karyawan sakit sebesar 11,11% sedangkan karyawan izin sebesar 4,76% jumlah total keseluruhan sebesar 23,80%. Jadi dapat disimpulkan bahwa tingkat absesnsi ketidakhadiran karyawan dari tahun 2018-2020 meningkat. Hal tersebut menandakan bahwa semangat kerja karyawan untuk hadir bekerja menurun.

Terdapat potensi lain yang tidak kalah penting yaitu motivasi para karyawan. Karyawan yang ada pada perusahaan apabila memiliki motivasi kerja, tentu semangat kerjanya akan lebih baik. Motivasi kerja penting agar karyawan tidak mudah menyerah dan putus asa dalam melakukan pekerjaan, serta dapat

lebih kreatif ketika di hadapkan pada sebuah kesulitan dalam menjalankan tanggung jawabnya. Dari penjelasan tersebut dapat kita ketahui bahwa motivasi mempunyai hubungan serta korelasi terhadap semangat kerja karyawan di perusahaan. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi, tentu akan berusaha seoptimal mungkin untuk mencapai tujuan yang di inginkan perusahaan. Sementara karyawan dengan motivasi yang rendah cenderung malas untuk bekerja secara optimal.

Motivasi merupakan faktor yang membangkitkan semangat maupun dorongan kerja dalam diri karyawan untuk melakukan sesuatu demi memperoleh apa yang menjadi kebutuhan karyawan dan apa yang di inginkan perusahaan. Hasil wawancara singkat yang telah peneliti lakukan dengan pihak PT. Pos Indonesia (Persero) Gresik menunjukkan bahwa masih terdapat indikasi belum optimal nya pemberian motivasi yang dilakukan oleh perusahaan. Pemberian motivasi yang diberikan oleh pimpinan ke karyawan sangat jarang dilakukan, pemberian motivasi tersebut dilakukan hanya pada saat karyawan tidak mencapai target kerja yang dilakukan. Dari ketidak tercapai nya target kerja yang telah dilaksanakan, dapat dilihat juga dari sikap karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya, tugas yang diberikan pimpinan terkadang terlambat dalam proses pengerjaannya di karenakan tugas yang diberikan pimpinan divisi maupun pimpinan cabang sangat banyak. Yang berakibat karyawan menjadi sering lembur hingga larut malam.

Menurut peneliti, kedisiplinan dan motivasi merupakan variabel penting yang dapat menentukan tingkat semangat kerja karyawan dalam melaksanakan

tugasnya. Kedisiplinan dapat menentukan jalannya fungsi, peran serta tujuan yang ada pada perusahaan. Kedisiplinan yang tinggi, tentu akan meringankan perusahaan mencapai tujuannya. Sementara itu, motivasi dapat menentukan sejauh mana karyawan dalam perusahaan tersebut untuk mau berusaha dan bekerja seoptimal mungkin untuk mencapai tujuan perusahaan. Dari penjelasan dan uraian di atas, maka peneliti tertarik dan perlu dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Semangat Kerja PT. Pos Indonesia (Persero) Gresik”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Gresik?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Gresik?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap semangat kerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Gresik.

2. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap semangat kerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Gresik.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi PT. Pos Indonesia (Persero) Gresik sebagai bahan masukan atau saran terhadap pokok masalah yang ada dalam menentukan kebijakan khususnya mengenai motivasi kerja dan disiplin kerja dalam meningkatkan semangat kerja karyawan.

2. Bagi Universitas

Untuk menambah referensi bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian lanjutan terhadap kajian dan pembahasan yang lebih mendalam dan lebih baik lagi di masa yang akan datang.

3. Bagi Peneliti

Untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan tentang inti permasalahan yang ada dalam objek penelitian yang ada di lembaga organisasi dengan perbandingan teori yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan dan didukung dengan penelitian terdahulu.