

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Globalisasi mengakibatkan adanya perubahan secara dinamis, terutama pada seorang karyawan yang harus menguasai dan mengikuti perkembangan teknologi, jika karyawan tidak dapat dengan segera menyesuaikan diri maka akan berdampak pada kinerjanya. Sebagai karyawan, tentunya kinerja menjadi tolak ukur penilaian bagi suatu perusahaan. Selain itu kinerja karyawan sangat penting bagi suatu perusahaan karena sebagai salah satu alat ukur peningkatan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan sehingga bisa dikatakan bahwa semakin meningkatnya kinerja karyawan, maka semakin baik kinerja perusahaannya.

Menurut Nurdin dan Djuhartono (2021) menyatakan kinerja karyawan adalah tingkat kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugasnya dalam bekerja, sehingga berdasarkan definisi tersebut maka tugas penting perusahaan adalah memperhatikan kinerja karyawannya karena apabila kinerja tersebut mengalami penurunan maka akan berdampak langsung pada keberlangsungan hidup perusahaan dalam mencapai tujuannya. Melemahnya atau turunnya kinerja karyawan bisa disebabkan berbagai faktor, diantaranya adalah kepuasan kerja.

Kepuasan kerja adalah bagaimana seorang karyawan menganggap tingkat kinerja sebagai faktor penting dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya, sehingga secara psikologis karyawan merasa dirinya adalah bagian penting dalam mencapai tujuan perusahaan, (Robbins dan Judge, 2018:50). Selain itu, pendapat

lain dari Masram dan Muah (2017:117) mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah respon emosional dalam aspek pekerjaan, seseorang bisa dikatakan puas atau tidak puas tergantung dari aspek atau perspektif masing-masing karyawan karena pada dasarnya setiap karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda.

Kepuasan kerja merupakan salah satu aspek psikologis yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, karyawan akan merasa puas dengan adanya kesesuaian antara kemampuan, keterampilan dan harapan dengan pekerjaan yang di hadapi. Sehingga perusahaan harus memperhatikan kepuasan karyawannya agar tidak merasakan beban yang berlebihan dan merasa memiliki tekanan yang mengancam dirinya dan lama kelamaan dapat menimbulkan stress kerja.

Stres kerja adalah keadaan yang menekan diri atau jiwa seseorang diluar batas kemampuannya dan resiko jangka panjang jika dibiarkan akan mempengaruhi kesehatan kejiwaan seseorang, (Fahmi, 2013:256). Apabila seorang karyawan mengalami stress kerja, maka secara langsung akan berpengaruh pada hasil kerja dan tingkat produktivitasnya, tetapi disisi lain stres kerja adalah kondisi wajar yang dialami setiap manusia sebagai bentuk respon sejauh mana kemampuan seseorang dalam menerima tekanan atau beban yang dirasakan. Dampak buruk apabila stres yang dirasakan berlebihan maka dapat mengganggu ketidakstabilan psikis yang akan berdampak pada kinerjanya.

PT. Pos Indonesia Persero adalah salah satu perusahaan milik BUMN yang bergerak dalam bidang layanan jasa pos yang salah satunya ada di kabupaten Bangkalan. Semakin tahun karyawan yang dipercaya oleh perusahaan adalah

seseorang yang memang mampu dan berkompeten dibidangnya sehingga menjadi tugas penting pimpinan untuk meningkatkan atau mempertahankan tingkat kinerja karyawan serta kepuasan kerjanya, selain itu pimpinan perusahaan harus memberi tugas dan tanggungjawab sesuai dengan kemampuan karyawan untuk menghindari terjadinya stres kerja. Berikut adalah tabel jumlah pengiriman paket yang terjadi masalah atau kendala pada saat pengiriman oleh PT POS Indonesia Cabang Bangkalan :

Tabel 1. 1 Keterlambatan Pengiriman Paket Tahun 2022

Bulan	Jumlah paket yg terkendala
Januari	98
Februari	77
Maret	116
April	64
Mei	76
Juni	100
Juli	89
Agustus	91
September	81
Oktober	125
November	75
Desember	322

Sumber : Data pengiriman PT Pos Indonesia Cabang Bangkalan

Berdasarkan pada data tabel diatas maka dapat diketahui bahwa pada tahun 2022 sejak bulan Januari hingga bulan Desember PT Pos Indonesia Cabang Bangkalan terjadi beberapa kendala pengiriman paket yang beberapa diantaranya disebabkan oleh penerima yang tidak diketahui, keterlambatan pengiriman paket, kendala paket yang rusak, paket yang hilang, tidak ada penerima dan alamat yang tidak sesuai. Pada bulan Januari sampai dengan bulan Desember kendala pengiriman paket mengalami fluktuatif disebabkan karena kendala tersebut terjadi

secara tidak sengaja dan terjadi secara alamiah, pihak manajemen dari PT Pos Indonesia selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumennya agar dapat meminimalisir kejadian yang tidak diinginkan, sehingga konsumen dapat percaya dengan kualitas pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Bangkalan.

Berikut adalah informasi yang peneliti dapatkan dari PT Pos Indonesia Cabang Bangkalan terkait dengan tingkat absensi karyawan selama 3 periode dari tahun 2020 sampai 2022.

Tabel 1. 2 Tingkat Absensi Karyawan PT. Pos Indonesia cabang Bangkalan.

Tahun	Jumlah karyawan	Sakit	Izin	Alpa	Jumlah Karyawan yang Tidak Masuk	Persentase (%)
2020	50	3	2	4	9	25.00 %
2021	50	5	5	8	18	50.00 %
2022	50	9	7	11	27	75.00 %

Sumber : Data Sekunder

Berdasarkan pada Tabel diatas dapat diketahui bahwa absensi karyawan yang tidak masuk kerja di PT Pos Indonesia semakin tahun mengalami peningkatan, yang artinya perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut oleh perusahaan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan sehingga tidak lagi berdampak pada peningkatan absensi karyawan yang tidak masuk atau ketidakhadiran karyawan saat hari kerja. Berdasarkan informasi yang didapat melalui wawancara singkat dengan pimpinan PT. Pos Indonesia cabang Bangkalan, peneliti mendapatkan informasi bahwa karyawan tidak sepenuhnya merasa puas terhadap pekerjaannya, karena pekerjaan yang dilakukan monoton sehingga menyebabkan kejenuhan. Masing-masing pegawai mempunyai beban

kerja yang berlebihan sehingga membuat karyawan menjadi kelelahan. Kriteria dalam penilaian prestasi karyawan kurang dikomunikasikan secara jelas sehingga dapat menimbulkan kesan negatif para karyawan. Perbedaan pendapat dari penelitian terdahulu dapat dijadikan sebagai landasan penelitian, menurut Wicaksana (2020) dan Hutasuhut (2022) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sedangkan penelitian menurut annisa (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Masalah lainnya yang dapat menyebabkan peningkatan tingkat absensi ketidakhadiran karyawan yaitu berasal dari tingkat stres kerja yang dirasakan karyawan seperti beban kerja yang terlalu berat dan beberapa karyawan yang kerja dengan tuntutan deadline pekerjaan dengan batas waktu yang ditentukan. Adanya beban kerja dan deadline dapat diindikasikan terjadi stress. Perbedaan pendapat dari penelitian terdahulu dapat dijadikan sebagai landasan penelitian, menurut Alfattama (2019) dan Filliantoni *et al* (2019) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sedangkan menurut Bariroh (2017) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Sehingga berdasarkan data dan fenomena yang diperoleh pada perusahaan dan ditunjang oleh perbedaan pendapat antarabpenelitian terdahulu, maka peneliti menganggap bahwa informasi tersebut layak untuk dijadikan suatu penelitian dan peneliti ingin menjawab rumusan masalah yang diangkat dengan mengambil judul

penelitian yaitu **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pos Indonesia cabang Bangkalan”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka peneliti merumuskan beberapa permasalahan, diantaranya :

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Pos Indonesia Cabang Bangkalan ?
2. Apakah stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Pos Indonesia Cabang Bangkalan ?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT Pos Indonesia Cabang Bangkalan
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan PT Pos Indonesia Cabang Bangkalan

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka manfaat penulisan penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu refrensi untuk peneliti selanjutnya dan juga dalam rangka untuk mengembangkan di penelitian selanjutnya terutama penelitian yang berkaitan dengan pengaruh kepuasan dan stres kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Bagi universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa dan dapat diajukan sebagai bahan referensi dalam penelitian lanjutan untuk menyempurnakan penelitian dimasa yang akan datang, serta sebagai Dharma Bhakti Perguruan Tinggi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini di harapkan dapat dijadikan saah satu masukan dan bahan pertimbangan terhadap kepuasan dan stres pada kinerja karyawan.