

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada perkembangan di zaman sekarang ini menunjukkan kemajuan dalam berbagai segala aspek kehidupan, setiap individu dapat mempunyai kemampuan dan keterampilan dalam mengimbangi perubahan kearah zaman sekarang ini. Seiringnya waktu berjalan dengan terjadinya kemajuan dalam berbagai aspek kehidupan, maka dengan bersamaan itu terjadi persaingan atau peningkatan dalam berbagai hal, untuk menghadapi persaingan ini maka setiap orang harus mempunyai cara bersaing yang kompetitif yang dapat menunjukkan atau menghasilkan kelebihan atau keunggulan yang ada pada dalam dirinya masing-masing.

Sumber Daya Manusia dalam Organisasi adalah suatu kesatuan yang tidak dapat di pisahkan dengan sumber daya lainnya. Organisasi perusahaan dapat berjalan sesuai dengan harapan apabila Sumber Daya Manusia memiliki keinginan untuk memajukan organisasi. Untuk mewujudkan keinginan tersebut, Sumber Daya Manusia harus memiliki kinerja yang tinggi. Kinerja yang tinggi dapat dicapai apabila perusahaan mampu menyediakan fasilitas sarana prasarana dan menciptakan suasana kerja yang nyaman. Apabila perusahaan tidak mampu menyediakan hal tersebut akan berdampak buruk kepada karyawan salah satunya menimbulkan stress dalam diri karyawan.

Stress Kerja menjadi salah satu faktor penghambat bagi karyawan dan sangat membuat tidak nyaman bagi karyawan dalam bekerja. Stress kerja ini yang membuat para karyawan tidak fokus bekerja dan terkadang yang membuat munculnya stress kerja ini dapat disebabkan oleh atasan,teman kerja atau jam kerja yang terlalu berlebihan sehingga karyawan mengalami stress kerja ini.

Rivai dan Mulyadi (2013: 308) mengatakan bahwa “stres kerja adalah dikarenakan adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan.“. Zafar, et.al (2015) mengatakan bahwa stres terbagi dua, yaitu Eustress (stres yang dapat merangsang kinerja seseorang dan secara positif dapat mendorong karyawan untuk menghasilkan sesuatu yang lebih baik) dan distress (stres yang menghasilkan efek negatif pada kesehatan dan kinerja karyawan).

Stress merupakan bidang perhatian bagi pengusaha dan karyawan sebagai bagian dari organisasi, stres menentukan optimal atau tidaknya keluaran karyawan dan membuat pekerjaan karyawan tersebut berarti bagi mereka (Hlatywayoet al., 2014; Uppalet al., 2014)

Selain stress kerja, dalam meningkatkan kinerja karyawan perlu juga diperhatikan komitmen yang dimiliki oleh karyawan. Komitmen juga dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan, yaitu komitmen dari semua elemen-elemen yang ada dalam organisasi dari para pelaksana sampai pimpinan organisasi. Komitmen karyawan merupakan hal yang penting bagi organisasi, terutama untuk menjaga

kelangsungan dan pencapaian tujuan. Namun untuk memperoleh komitmen yang tinggi, diperlukan kondisi-kondisi yang memadai untuk mencapainya. Namun untuk melakukan hal tersebut tidak mudah. Komitmen SDM diperlukan sebagai salah satu untuk meningkatkan kinerja karyawan. Komitmen yang tinggi dapat diharapkan akan memperlihatkan kinerja yang optimal. Komitmen karyawan merupakan hal yang penting bagi organisasi, terutama untuk menjaga kelangsungan dan pencapaian tujuan. Namun untuk memperoleh komitmen yang tinggi, diperlukan kondisi-kondisi yang memadai untuk mencapainya. Komitmen terhadap organisasi artinya lebih dari sekedar keanggotaan formal, karena meliputi sikap menyukai organisasi dan kesediaan untuk mengusahakan tingkat upaya yang tinggi bagi kepentingan organisasi demi pencapaian tujuan. Berdasarkan definisi ini, dalam komitmen organisasi tercakup unsur loyalitas terhadap organisasi, keterlibatan dalam pekerjaan, dan identifikasi terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi.

Rendahnya komitmen seorang karyawan mencerminkan kurangnya tanggung jawab seseorang dalam menjalani tugasnya sebagai karyawan. Mempermasalahkan komitmen sama dengan mempersoalkan tanggung jawab, demi ukuran komitmen seorang pimpinan dalam hal ini adalah terkait dengan pendelegasian wewenang (*empowerment*). Dalam konsep ini pimpinan dihadapkan untuk mempercayakan tugas dan tanggung jawab untuk para karyawannya. Begitupun sebaliknya, bawahan perlu memegang komitmen untuk meningkatkan kompetensi diri.

Rendahnya tanggung jawab seseorang dalam bekerja dapat dilihat dari motivasi dalam bekerja. Rendahnya motivasi karyawan dapat mengakibatkan penurunan dalam kinerja karyawan, hal ini dikarenakan motivasi merupakan dorongan, keinginan, atau alasan seseorang untuk memberikan rasa semangat kerja untuk para karyawan dan mendorong para karyawan untuk melakukan kegiatan-kegiatan perindividu untuk mencapai tujuan tertentu. Dan perlu diketahui juga para atasan harus memberikan semangat atau dorongan sebagai contoh untuk para karyawannya agar lebih termotivasi dalam melakukan kegiatan selama di kantor Pos Indonesia.

Menurut Robbins dalam Wijayanto (2012 : 147) “Motivasi adalah proses yang memperhitungkan Intensity, Direction, dan Persistence dalam upaya meraih tujuan. Kumpulan perilaku yang dapat memberikan landasan seseorang bertindak dalam suatu cara yang diarahkan ke tujuan spesifik dinamakan Motivasi menurut Santoso Suroso dalam Fahmi” (2013:107)

Kegiatan yang paling lazim dinilai suatu organisasi adalah kinerja karyawan, yakni bagaimana karyawan melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan suatu pekerjaan, jabatan, atau peranan dalam organisasi. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan sehingga mereka mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada instansi atau organisasi termasuk kualitas pelayanan yang disajikan. Pada umumnya

kinerja diberi batasan sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

Pendapat lain dikemukakan oleh Benardin dan Russel dalam Donni Juni Priansa (2014:270), menyatakan bahwa “Kinerja merupakan hasil yang di produksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan-kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu, yang memperlihatkan kualitas dan kuantitas dari pekerjaan tersebut”.

Kondisi ini juga turut dirasakan oleh PT. Pos Indonesia yang merupakan salah satu perusahaan milik pemerintah dengan bidang usaha biro jasa. PT. Pos Indonesia (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan sekaligus merupakan bagian dari Aparatur Sipil Negara (ASN) yang merupakan peralihan bentuk dari Perusahaan Pos dan Giro. Dinas Pos sudah berdiri dalam jangka waktu yang lama, yaitu sejak masa penjajahan. Perkembangannya pun tidak lepas dari masa penjajahan yang telah dialami oleh Bangsa Indonesia. PT. Pos Indonesia didirikan pada tahun 1746, saham Pos Indonesia sepenuhnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Saat ini Pos Indonesia tidak hanya melayani jasa pos dan kurir, tetapi juga jasa keuangan, ritel, dan properti, yang didukung oleh titik jaringan sebanyak lebih dari 4.000 kantor pos dan 28.000 Agen Pos yang tersebar di seluruh wilayah 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.

Berdasarkan hasil kuesioner penulis dengan para karyawan bagian SDM PT. Pos Indonesia yang mewawancarai dengan google form, mendapatkan informasi mengenai PT. Pos Indonesia pada bagian SDM bahwa kinerja karyawan belum maksimal karena masih terdapat beberapa karyawan yang belum baik. Seperti terlihat pada tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1.1
Survey Awal Kinerja Karyawan

No	Pertanyaan	Ya	Persentase	Tidak	Persentase
1.	Saya dapat mengerjakan pekerjaan melebihi volume yang telah ditetapkan pimpinan	28	50%	28	50%
2.	Saya dapat mencapai kualitas yang ditetapkan berdasarkan syarat-syarat yang ditentukan perusahaan	27	24,2%	29	51,8%
3.	Saya memiliki pengetahuan yang luas tentang pekerjaan di perusahaan	23	41,1%	33	58,9%
4.	Saya siap untuk bekerja sama dengan orang lain atau sesama anggota karyawan	40	71,4%	16	28,6%
5.	Saya semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru	30	53,6%	26	46,4%

Sumber: 56 orang karyawan PT. Pos Indonesia Bandung

Pada table survey awal 1.1 dilihat sebanyak 51,8 % karyawan belum bisa mencapai kualitas yang ditetapkan berdasarkan syarat-syarat yang ditentukan perusahaan di PT. Pos Indonesia Bandung. Lalu sebanyak 58,9% masih belum memiliki pengetahuan yang luas tentang pekerjaan di perusahaan di PT. Pos Indonesia Bandung.

Berdasarkan hasil wawancara di PT. Pos Indonesia Bandung ini yang memperlihatkan bahwa karyawan PT. Pos Indonesia Bandung belum mencapai kualitas yang ditetapkan berdasarkan syarat-syarat yang ditentukan dan karyawan belum memiliki pengetahuan yang luas tentang pekerjaannya, maka diindikasikan kinerja karyawan PT. Pos Indonesia masih kurang.

Kurangnya kinerja karyawan dapat disebabkan salah satunya oleh tingkat stress kerja yang dialaminya. Berikut ini pada tabel 1.2 merupakan hasil survey awal berupa kuesioner mengenai stress kerja di PT. Pos Indonesia Bandung yang dilakukan melalui *google form* pada tanggal (23 November 2020).

Tabel 1.2
Survey Awal Stres Kerja

No	Pertanyaan	Ya	Persentase	Tidak	Persentase
1.	Apakah kondisi kerja yang buruk menjadi penyebab pegawai mudah jatuh sakit, mudah stres, sulit berkonsentrasi	26	46,4%	30	53,6%
2.	Apakah pekerjaan yang ditargetkan perusahaan melebihi kapasitas pegawai.	25	44,6%	31	55,4%
3.	Apakah kondisi pekerjaan akan menjadi suatu tantangan, atau tidak lagi menarik bagi pegawai terjadilah rasa bosan	29	51,8%	27	48,2%
4.	Apakah pekerjaan yang beresiko tinggi, atau berbahaya dapat menyebabkan keselamatan karyawan	25	44,6%	31	55,4%
5.	Apakah adanya muncul rasa ketidakpuasan kerja dapat menyebabkan menurunnya prestasi	19	33,9%	37	66,1%

Sumber: 56 orang karyawan PT. Pos Indonesia Bandung

Pada tabel survey awal 1.2 dilihat sebanyak 53,6% reseponden menyatakan bahwa kondisi kerja yang buruk menjadi penyebab pegawai mudah jatuh sakit, mudah stress dan sulit berkonsentrasi di PT. Pos Indonesia Bandung. Lalu 55,4% responden menyatakan bahwa perusahaan memberikan target pekerjaan melebihi kapasitas karyawan tersebut. Lalu 55,4% pekerjaan yang beresiko tinggi atau berbahaya dapat bagi keselamatan karyawan. Lalu 66,1% menyebabkan ada munculnya ketidakpuasan kerja serta menyebabkan menurunnya kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia Bandung. Kondisi yang digambarkan pada hasil survey awal ditabel 1.2 menunjukkan adanya indikasi karyawan mengalami stress kerja.

Dan menurut hasil wawancara dengan salah satu Karyawan PT. Pos Indonesia Bandung menyebutkan bahwa stress kerja ini masih sering menyerang Kesehatan mereka dan karyawan yang mengalami sakit ini sering di alami oleh para bagian shift malam dan beberapa divisi seperti bagian security, office boy dsb.

Selain stress kerja Karyawan variabel lain yang dapat berdampak pada kinerja adalah komitmen organisasi. Berikut ini pada tabel 1.3 merupakan hasil survey awal berupa kuesioner mengenai Komitmen Organisasi di PT. Pos Indonesia Bandung yang dilakukan melalui *google form* pada tanggal (23 November 2020).

Tabel 1.3
Survey Awal Komitmen Organisasi

No	Pernyataan	Ya	Persentase	Tidak	Persentase
----	------------	----	------------	-------	------------

1.	Apakah karyawan ada keinginan memelihara keanggotaan dalam organisasi	21	37,5%	35	62,5%
2.	Apakah anda yakin terhadap nilai dan tujuan organisasi	27	48,2%	29	51,8%
3.	Apakah ada kesediaan bekerja keras sebagai bagian dari organisasi	29	51,8%	27	48,2%

Sumber: 56 orang karyawan PT. Pos Indonesia Bandung

Pada table survey awal 1.3 Sebanyak 62,5% karyawan kurang memiliki keinginan untuk memelihara keanggotaan dalam organisasi pada PT. Pos Indonesia Bandung. Lalu 51,8% responden merasa belum yakin terhadap nilai dan tujuan organisasi. Kondisi ini menunjukkan masih rendahnya komitmen organisasi pada PT. Pos Indonesia Bandung.

Dan berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu Karyawan PT. Pos Indonesia Bandung ini yaitu seorang karyawan terkadang mereka tidak memiliki rasa tanggung jawab atau kurangnya percaya diri sehingga tidak bisa dapat memperlihatkan atau menggambarkan pikiran atau kekompakan untuk bekerja.

Selain stress kerja dan komitmen organisasi variabel lain yang perlu diperhatikan terkait kinerja adalah motivasi Berikut ini pada tabel 1.4 merupakan hasil survey awal berupa kuesioner mengenai Motivasi di PT. Pos Indonesia Bandung yang dilakukan melalui *google form* pada tanggal (23 November 2020).

Tabel 1.4
Survey Awal Motivasi

No	Pernyataan	Ya	Persentase	Tidak	Persentase
1.	Bagi pegawai, gaji merupakan faktor penting untuk memenuhi kebutuhannya	29	51,8%	27	28,2%
2.	Supervisi yang efektif akan membantu peningkatan produktivitas pekerja yang baik.	32	57,1%	24	42,9%
3.	Apakah karyawan mendapatkan tanggung jawab di setiap divisinya	23	41,1%	33	58,9%
4.	Untuk dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik, haruslah didukung oleh suasana kerja atau hubungan kerja yang harmonis.	28	50%	28	50%
5.	Kondisi kerja yang nyaman, aman dan tenang serta didukung oleh peralatan yang memadai tentu akan membuat pegawai betah untuk bekerja	31	55,4%	25	44,6%

Sumber: 56 orang karyawan di PT. Pos Indonesia Bandung

Pada table 1.4 survey awal dilihat sebanyak 58,9 % Apakah karyawan mendapatkan tanggung jawab di setiap divisinya.

Berdasarkan hasil wawancara salah satu karyawan PT. Pos Indonesia Bandung, keadaan ini menunjukkan indikasi rendahnya motivasi karyawan dalam bekerja. Rendahnya motivasi dalam bekerja disebabkan oleh adalah gaji yang belum sesuai dengan beban pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan. Lalu kurangnya suasana pekerjaan. Kurangnya apresiasi dari kepala kantor PT. Pos Indonesia Bandung.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“STRESS KERJA,KOMITMEN**

ORGANISASI DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. POS INDONESIA BANDUNG”

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Pembatasan masalah berdasarkan latar belakang latar belakang dan fenomena yang telah uraikan, maka permasalahan-permasalahan sumber daya manusia yang dialami di PT. Pos Indonesia Bandung adalah sebagai berikut:

1. Karyawan tidak dapat mencapai kualitas pekerjaan sesuai syarat-syarat yang ditentukan oleh perusahaan, karyawan kurang memiliki pengetahuan yang luas tentang pekerjaannya. Permasalahan ini menunjukkan adanya indikasi rendahnya kinerja karyawan PT. Pos Indonesia Bandung.
2. Menyatakan bahwa kondisi kerja karyawan yang buruk menjadi penyebab pegawai mudah jatuh sakit, mudah stress dan sulit berkonsentrasi, menyatakan bahwa perusahaan memberikan target pekerjaan melebihi kapasitas karyawan tersebut, pekerjaan yang beresiko tinggi atau berbahaya dapat bagi keselamatan karyawan, menyebabkan ada munculnya ketidakpuasan kerja serta menyebabkan menurunnya kinerja karyawan. Permasalahan ini menunjukkan adanya indikasi tingginya stress kerja pada karyawan di PT. Pos Indonesia Bandung.

3. Karyawan kurang memiliki keinginan untuk memelihara keanggotaan dalam organisasi, responden merasa belum yakin terhadap nilai dan tujuan organisasi. Permasalahan ini menunjukkan adanya indikasi rendahnya komitmen organisasi di PT. Pos Indonesia Bandung.
4. Karyawan mendapatkan kurangnya tanggung jawab di setiap divisinya. Permasalahan ini menunjukkan adanya indikasi rendahnya motivasi di PT. Pos Indonesia.

1.2.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Stres Kerja, Komitmen Organisasi, Motivasi dan Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia Bandung.
2. Apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pos Indonesia Bandung.
3. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pos Indonesia Bandung.
4. Apakah Motivasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pos Indonesia Bandung.
5. Apakah Stres Kerja, Komitmen Organisasi dan Motivasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pos Indonesia Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Stres Kerja, Komitmen Organisasi, Motivasi dan Kinerja Pada Karyawan PT. Pos Indonesia Bandung
2. Untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pos Indonesia Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pos Indonesia Bandung.
4. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pos Indonesia Bandung.
5. Untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja, Komitmen Organisasi dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pos Indonesia Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang cara mengatasi stres kerja, cara meningkatkan komitmen organisasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia Bandung.

2. Bagi Perusahaan

Dapat menjadi bahan pertimbangan untuk mengatasi stress kerja. Meningkatkan komitmen organisasi, motivasi dan kinerja karyawan.

