

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan jasa pelayanan pengiriman dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat luas. Ketatnya persaingan dan semakin banyaknya perusahaan jasa pengiriman yang bermunculan pada saat ini membuat pihak pemilik atau pengelola harus dapat menciptakan strategi agar mampu bersaing dan lebih unggul dibanding para pesaingnya. Persaingan usaha dalam hal ini dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh perusahaan guna mendapatkan dan mempertahankan pelanggan. Perusahaan dituntut bekerja keras dengan menggunakan berbagai sumber daya yang dimiliki untuk dapat diterima pasar dan menjaga kepercayaan pelanggan yang telah ada serta berusaha menarik minat pelanggan potensial baru agar pelanggan tidak meninggalkan pelaku usaha tersebut. Oleh karena itu jasa pelayanan salah satu sektor yang membutuhkan banyak Sumber Daya Manusia (SDM).

Sumber daya manusia merupakan salah satu asset paling berharga yang di miliki oleh organisasi, karena manusia yang merupakan satu-satunya sumber daya yang dapat menggerakkan manusia lainnya. Sumber daya manusia sangat penting dalam perusahaan, jasa pengiriman yang dinilai cukup besar dan menjanjikan membuat banyak perusahaan pengiriman menekuni bisnis tersebut. Begitu juga dengan PT. Pos Indonesia (Persero) yang merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak dibidang layanan pos. PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan perusahaan yang sudah lama berdiri dan memiliki keunggulan dengan memiliki *brand* dan *image* yang sudah lebih dulu di kenal di kalangan masyarakat luas bahwa PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan perusahaan pengiriman terkemuka. seperti yang dijelaskan

oleh Rizaldi dan Wulantika (2017) bahwa Faktor manusia di dalam perusahaan mempunyai peran yang sangat penting, sumber daya manusia pada dasarnya dianggap sebagai penggerak kehidupan suatu organisasi atau perusahaan, sebab walaupun dengan moderennya peralatan atau mesin tanpa adanya sumber daya manusia yang terampil, maka dapat dipastikan perusahaan tidak akan mencapai hasil yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan”. Dengan demikian unsur sumber daya manusia merupakan faktor kunci yang harus dipertahankan suatu organisasi sejalan dengan tuntutan yang senantiasa dihadapi organisasi untuk menjawab setiap tantangannya. Oleh karena itu upaya untuk mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas merupakan langkah utama organisasi sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi menjadi satu aset yang paling penting yang harus dimiliki oleh setiap organisasi atau perusahaan. Perusahaan akan berjalan kegiatan operasionalnya ketika di dalamnya terdapat karyawan yang berkualitas dan memiliki rasa loyalitas yang tinggi pada pekerjaan.

Dalam mendukung manajemen dan mewujudkan tujuan perusahaan, perusahaan perlu meningkatkan kinerja. Menurut Fahmi (2016:176) kinerja merupakan hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang di hasilkan selama satu periode waktu tertentu. Jadi kinerja merupakan hasil kerja karyawan atau suatu organisasi secara keseluruhan yang dihasilkan dalam periode teretentu yang telah ditetapkan sejak awal. Kinerja karyawan adalah bentuk hasil kerja secara kualitas dan kuantitas oleh seorang karyawan dalam menyelesaikan tugasnya. Kinerja karyawan sangat penting dibutuhkan bagi perusahaan karena membantu menyelesaikan pekerjaan perusahaan dengan lebih cepat. Bagaimana perusahaan berjalan dengan baik atau tidaknya dapat dilihat dari kualitas kinerja karyawannya.

Selain itu, kualitas kehidupan kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang di akibatkan kualitas kehidupan kerja yang buruk atau rendah. Kualitas kehidupan kerja dapat dipengaruhi oleh lingkungan kerja suatu karyawan. Jika kuliatas kehidupan kerja karyawan baik maka dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut Cascio (dalam Susanti, R. 2016) kualitas kehidupan kerja adalah persepsi karyawan akan kesejahteraan mental dan fisik mereka di tempat kerja. Kualitas kehidupan kerja dipandang sebagai sekumpulan persepsi karyawan mengenai rasa aman dalam bekerja, kepuasan kerja, serta kondisi untuk berkembang yang bertujuan untuk meningkatkan martabat karyawan.

Kualitas kehidupan kerja merupakan masalah yang patut mendapat perhatian organisasi. Hal ini merujuk pada pemikiran bahwa kualitas kehidupan kerja dipandang mampu untuk meningkatkan peran serta karyawan terhadap organisasi. kualitas kehidupan kerja mempunyai dampak positif terhadap kinerja karyawan. Adanya kualitas kehidupan kerja yang baik juga dapat menumbuhkan keinginan para karyawan untuk tetap tinggal dan bertahan di dalam organisasi. Hal itu juga dapat dinilai bahwa karyawan menunjukkan rasa puasnya terhadap perlakuan perusahaan terhadap dirinya.

Selain kualitas kehidupan kerja, kompetensi juga mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Edison (2018). “Kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal- hal yang menyangkut pada pengetahuan (*knowledge*), keahlian (*skill*), dan sikap (*attitude*).”

Sedangkan Kedisiplinan merupakan fungsi operatif dari manajemen sumber daya manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dicapainya. Menurut Singodimedjo dalam Edy Sutrisno (2016), menyatakan bahwa

Disiplin adalah “sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya.”

Penelitian ini difokuskan pada karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung, Salah satu instansi/perusahaan yang dituntut untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung khususnya Divisi Pelayanan SDM (Kantor Pusat I). PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa serta pengiriman terbesar dan pertama di Indonesia. PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung mempunyai tugas besar untuk meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja karyawan.

Berikut ini merupakan hasil survey awal yang dilakukan melalui kuesioner dan wawancara secara acak terhadap 10 responden Dan di perkuat dengan hasil survey awal terhadap 10 responden melalui wawancara random atau acak kepada para karyawan untuk menggali permasalahan yang dihadapi oleh karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung pada Divisi Pelayanan yang akan dijelaskan melalui table berikut ini:

Tabel 1.1
Survey Awal Kualitas Kehidupan Kerja

| NO | Pernyataan | Ya | % | Tidak | % |
|-----------|--|-----------|----------|--------------|----------|
| 1. | Anda ikut bepartisipasi jika ada kegiatan perusahaan | 7 | 70% | 3 | 30% |
| 2. | Anda mengikuti peningkatan pendidikan dan pelatihan | 6 | 60% | 4 | 40% |
| 3. | Anda ikut membantu dalam menyelesaikan masalah | 4 | 40% | 6 | 60% |
| 4. | Anda berkomunikasi baik dengan rekan kerja | 4 | 40% | 6 | 60% |
| 5. | Anda mendapatkan jaminan kesehatan | 8 | 80% | 2 | 20% |
| 6. | Anda mendapatkan jaminan keselamatan kerja | 8 | 80% | 2 | 20% |

| | | | | | |
|----|--|----|------|---|-----|
| 7. | Anda mendapatkan keamanan dalam bekerja | 8 | 80% | 2 | 20% |
| 8. | Anda mendapatkan kompensasi yang sesuai | 10 | 100% | 0 | 0% |
| 9. | Anda memiliki rasa bangga dengan perusahaan anda bekerja | 10 | 100% | 0 | 0% |

Tabel 1.1 yang didapatkan peneliti dan diperkuat oleh survey awal.

- a) Berdasarkan hasil survey pada table 1.1 jawaban responden menyatakan 60% karyawan yang kurang membantu dalam menyelesaikan masalah dan ada juga karyawan memiliki komunikasi yang masih kurang optimal dengan persentase 60%. Sehingga koordinasi yang mereka bentuk kurang terjalin dan beberapa karyawan.

Tabel 1.2
Survey Awal Kompetensi

| NO | Pernyataan | Ya | % | Tidak | % |
|----|--|----|-----|-------|-----|
| 1. | Dengan pengetahuan yang anda miliki, anda mampu memecahkan masalah pekerjaan | 4 | 40% | 6 | 60% |
| 2. | Anda selalu memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan | 7 | 70% | 3 | 30% |
| 3. | Anda sudah bersikap ramah dan sopan kepada pelanggan | 8 | 80% | 2 | 20% |

Table 1.2 yang didapatkan peneliti dan diperkuat oleh survey awal.

Berdasarkan hasil survey pada table 1.2 jawaban responden menyatakan bahwa 80% karyawan percaya baik kepada rekan kerja akan mendukung dalam menyelesaikan pekerjaan. Akan tetapi ada responden menyatakan bahwa kurangnya pengetahuan karyawan kurang mampu dalam memecahkan masalah pekerjaan dengan persentase 60%.

Tabel 1.3
Survey Awal Disiplin Kerja

| NO | Pernyataan | Ya | % | Tidak | % |
|----|---|----|------|-------|------|
| 1. | Anda selalu tepat waktu dalam jam masuk kantor | 4 | 40 % | 6 | 60 % |
| 2. | Anda selalu berpenampilan rapih dalam bekerja | 8 | 80 % | 2 | 20 % |
| 3. | Anda mengerjakan tugas sesuai dengan apa yang diperintahkan | 7 | 70 % | 3 | 30 % |
| 4. | Anda menaati peraturan lainnya | 7 | 70 % | 3 | 30 % |

Tabel 1.3 yang didapatkan peneliti dan diperkuat oleh survey awal.

Berdasarkan tabel 1.3 jawaban responden menyatakan bahwa sebanyak 60% karyawan tidak tepat waktu dalam jam masuk kantor.

Tabel 1.4
Survey Awal Kinerja Karyawan

| NO. | Pernyataan | Ya | % | Tidak | % |
|-----|---|----|------|-------|------|
| 1. | Anda mengerjakan pekerjaan dengan teliti | 7 | 70% | 3 | 30% |
| 2. | Anda tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan | 4 | 40 % | 6 | 60 % |
| 3. | Anda mengerjakan pekerjaan apapun yang atasan berikan dan menyelesaikan dengan baik | 7 | 70 % | 3 | 30 % |
| 4. | Anda bertanggung jawab dalam bekerja | 8 | 80 % | 2 | 20 % |

Tabel 1.4 yang didapatkan peneliti dan diperkuat oleh survey awal.

Berdasarkan hasil survey pada table 1.4 Kinerja para karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung pada Divisi Pelayanan hasilnya menunjukkan ada beberapa karyawan yang belum tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan itu ditunjukkan dengan persentase sebesar 60% yang merasa menyelesaikan tugas tepat waktu 40%. Terlihat bahwa kinerja karyawan dari PT. Pos Indonesia

(Persero) Bandung pada Divisi Pelayanan belum maksimal. Jika mengacu kepada penjelasan penelitian terdahulu yang telah di jelaskan oleh peneliti sebelumnya, faktor dari terdapatnya pekerjaan yang tidak terselesaikan dengan tepat waktu disebabkan karena faktor dari kehidupan kerja dan kompetensi yang belum terkelola dengan baik dari setiap individu karyawannya.

Berdasarkan uraian di atas dan survey awal yang di lakukan oleh peneliti, kualitas kehidupan kerja, kompetensi, dan kinerja karyawan. Maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "**PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA, DISIPLIN KERJA DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI PADA DIVISI PELAYANAN PT. POS INDONESIA (PERSERO) BANDUNG)**".

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulisan mengidentifikasi beberapa masalah yang akan dijadikan bahan penelitian, sebagai berikut:

1. Dalam variabel kualitas kehidupan kerja, adanya karyawan yang tidak membantu dalam menyelesaikan masalah dan juga tidak berkomunikasi baik dengan rekan kerja kondisi ini mengindikasikan adanya x1 masih rendah
2. Dalam variabel disiplin kerja, ada beberapa karyawan yang tidak tepat waktu dalam jam masuk kantor
3. Dalam variabel kompetensi, adanya karyawan yang belum memiliki pengetahuan menyelesaikan masalah pekerjaan

4. Dalam variabel kinerja karyawan adanya beberapa karyawan yang belum tepat waktu dalam menyelesaikan tugas.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas kehidupan kerja pada PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung pada Divisi Pelayanan
2. Bagaimana disiplin kerja pada PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung pada Divisi Pelayanan
3. Bagaimana kompetensi pada PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung pada Divisi Pelayanan
4. Bagaimana kinerja pada PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung pada Divisi Pelayanan
5. Seberapa besar pengaruh kualitas kehidupan kerja, disiplin kerja dan kompetensi berpengaruh terhadap kinerja baik secara parsial maupun secara simultan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung pada Divisi Pelayanan

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini, penulis ingin mengumpulkan data dari berbagai informasi yang terkait dengan Pengaruh kualitas kehidupan kerja, disiplin kerja dan kompetensi terhadap kinerja pada PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung pada Divisi Pelayanan, serta penulis dapat menerapkan ilmu yang didapat selama melakukan penelitian ini.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah memperoleh data dan informasi yang tepat untuk menganalisis data. Secara khusus penelitian ini bertujuan :

1. Untuk Mengetahui Kualitas Kehidupan Kerja Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung pada Divisi Pelayanan
2. Untuk Mengetahui Kompetensi Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung pada Divisi Pelayanan
3. Untuk Mengetahui Disiplin Kerja Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung pada Divisi Pelayanan
4. Untuk Mengetahui Kinerja Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung pada Divisi Pelayanan
5. Untuk Mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Disiplin Kerja dan Kompetensi Terhadap Kinerja baik secara parsial maupun simultan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung pada Divisi Pelayanan

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis penelitian ini bagi perusahaan dan bagi pihak terkait diantaranya yaitu:

1. Bagi Perusahaan

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh perusahaan sebagai informasi dan masukan lebih berkaitan dengan hal-hal yang menyangkut Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Disiplin Kerja dan Kompetensi Terhadap Kinerja pada PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung pada Divisi Pelayanan

2. Bagi Pihak Terkait

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi pihak yang terkait dengan penelitian ini. Sehingga mereka mampu mengetahui Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Disiplin Kerja dan Kompetensi Terhadap Kinerja.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Adapun kegunaan akademis penelitian ini bagi pengembangan ilmu manajemen, bagi pihak lain (peneliti lain), dan bagi peneliti sendiri diantaranya yaitu:

1. Bagi pengembangan Ilmu Manajemen

Adanya penelitian ini diharapkan menjadi wawasan tambahan untuk ilmu manajemen terutama di bidang sumber daya manusia mengenai Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Disiplin Kerja dan Kompetensi Terhadap Kinerja, sehingga dengan adanya ilmu ini akan lebih memajukan ilmu manajemen dibidang Sumber Daya Manusia.

2. Bagi Pihak Lain

Adanya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi pembelajaran untuk lebih baik lagi mengenai Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Disiplin Kerja dan Kompetensi Terhadap Kinerja.

3. Kegunaan Bagi Peneliti Sendiri

