

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam suatu organisasi atau instansi. Untuk itu perlu adanya manajemen sumber daya manusia yang baik untuk mendukung tercapainya tujuan dari organisasi. Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu ilmu dan seni untuk mengatur maupun mengarahkan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Efektif berarti dapat mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan, dan efisien berarti tugas yang ada dilakukan dengan benar, terorganisir, dan sesuai dengan target waktu yang sudah ditetapkan.

Manajemen yang baik dapat terwujud dengan adanya sumber daya manusia atau karyawan yang dapat diandalkan untuk membawa perusahaan kearah yang lebih baik. Perusahaan harus mampu untuk menyatukan persepsi atau cara pandang karyawan dan pimpinan perusahaan dalam rangka mencapai tujuan perusahaan antara lain melalui pembentukan mental bekerja yang baik dengan loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaannya, sehingga karyawan termotivasi dan mempunyai keyakinan diri terhadap kemampuan dan kompetensi yang dimilikinya untuk dapat melakukan suatu hal untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sasaran penting dalam manajemen sumber daya manusia pada suatu organisasi atau Perusahaan adalah terciptanya kepuasan kerja pada karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Sejarah berdirinya Pt. Pos indonesia (persero) Agresi Militer Belanda. Situasi ini tentu sangat berpengaruh terhadap Dinas Pos yang ditandai dengan pemindahan

perangkat komunikasi, pembumi-hangusan sarana-sarana fisik pos dan terganggunya sarana perhubungan pos dan telegraf.

Setelah situasi membaik, tepatnya pada tanggal 6 Juli 1965 PN Postel dipecah menjadi PN Pos dan Giro dan PN Telekomunikasi yang diatur oleh Peraturan Pemerintah No. 29 tahun 1965 dan Peraturan Pemerintah No. 30 tahun 1965. Berdasarkan Undang-Undang No. 9 Tahun 1969 menetapkan status Badan Usaha Milik Negara (BUMN) menjadi Perjan, Perum, Persero, maka status PN Pos dan Giro diubah menjadi Perusahaan umum (Perum) pos dan Giro dengan Peraturan Pemerintah No. 9 tahun 1978.

Perum Pos dan Giro adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berada di lingkungan Departemen Pariwisata Pos dan Telekomunikasi yang dipimpin oleh suatu direksi yang bertanggung jawab kepada Menteri perusahaan Pos dan Telekomunikasi

PT Pos Indonesia Giro mempunyai tugas pokok mengusahakan dan mengembangkan pelayanan dalam bidang lalu lintas berita, informasi tertulis, barang dan uang untuk menunjang kelancaran hubungan masyarakat dan menunjang terlaksananya pembangunan nasional. Adapun untuk mendukung dalam pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud, Pt. Pos Indonesia Cabang KCU Serang menyelenggarakan fungsi yaitu, pengiriman barang (kurir), wesel dan surat lainnya, pembayaran tagihan seperti PDAM, PLN, dan lain-lain (Transaksi Keuangan).

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu loyalitas kerja karyawan itu sendiri, setiap perusahaan menginginkan memiliki loyalitas yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaannya. Tetapi untuk meningkatkan loyalitas tidaklah mudah,

loyalitas merupakan sikap mental yang ditunjukkan pada perusahaan. Menurut Agustini (2010) loyalitas kerja merupakan “Tekad dan kesanggupan untuk mentaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab”. Karyawan yang loyal sangat dihargai oleh perusahaan karena perusahaan sangat membutuhkan karyawan- karyawan yang loyal untuk kelangsungan perusahaannya dalam menentukan maju mundurnya perusahaan di masa mendatang. Banyak faktor yang menjadikan seorang karyawan menjadi loyal, diantaranya kepuasan kerja, kompensasi atau insentif, komunikasi yang efektif, motivasi yang diberikan oleh perusahaan, tempat kerja yang nyaman, serta hubungan dengan karyawan lainnya.

Secara umum loyalitas dapat diartikan dengan kelayakan, kesetiaan, ketaatan, dan ketulusan. Orang yang loyal adalah orang yang taat terhadap apa yang menjadi tugas – tugasnya (Partanto & Barry, 1994). Sedangkan Laksana (2008) lebih mengartikan loyalitas sebagai keadaan yang membuat individu menjadi terikat oleh aktivitas – aktivitasnya.

Siswanto (2005) berpendapat bahwa loyalitas adalah tekad dan kesanggupan individu untuk mentaati, melaksanakan. Mengamalkan peraturan–peraturan dengan penuh kesadaran dan sikap tanggung jawab. Hal ini dibuktikan dengan sikap dan tingkah laku kerja yang positif. Loyalitas tumbuh dari diri karyawan itu sendiri, hal tersebut berasal dari kesadaran bahwa antara karyawan dengan perusahaan merupakan dua pihak yang saling membutuhkan, karyawan membutuhkan perusahaan sebagai tempat mencari penghidupan dan kebutuhan dalam kegiatan sosial, sedangkan perusahaan juga

mempunyai kepentingan pada karyawan, khususnya karyawan yang memiliki kontribusi yang besar terhadap perusahaan.

Menurut Kobasa hardiness merupakan suatu karakteristik kepribadian yang dimiliki individu dalam menghadapi keadaan stress. Hardiness merupakan ketahanan psikologis yang dapat membantu seseorang dalam mengelola stres yang dialami (Sukmono, 2009). Teori tahan banting ini disusun berdasarkan teori-teori dari para ahli psikologi eksistensial yang menekankan kehidupan yang otentik, teori kompetisi dari White dan teori tentang orientasi produktif dari Allport.

Kepribadian tahan banting terdiri dari 3 aspek yaitu komitmen, kontrol, dan tantangan. Komitmen menggambarkan sejauh mana individu yakin dan bertahan terhadap sesuatu yang sedang dijalani. Kontrol melibatkan keyakinan bahwa individu mampu mempengaruhi kejadian-kejadian dalam hidupnya. Individu yang memiliki kontrol yang kuat akan selalu optimis dalam menghadapi hal-hal diluar individu, individu tersebut akan cenderung berhasil dalam menghadapi masalah. Jenis-jenis kontrol dalam hardiness meliputi kontrol pada keputusan yang diambil. Individu memiliki kontrol akan mampu secara mandiri dalam memilih cara untuk mengatasi stres. Selanjutnya kognitif individu untuk mampu menginterpretasi meneliti dan menghubungkan berbagai peristiwa yang menimbulkan stres menjadi suatu rencana hidup yang terus berjalan, dan yang terakhir adalah kemampuan coping. Ketiga hal tersebut yang telah dijelaskan diatas merupakan macam-macam kontrol yang dilakukan individu yang memiliki tingkat hardiness yang tinggi. Untuk tantangan lebih tertuju pada individu yang memandang segala sesuatu secara positif dan optimis. Individu memiliki keyakinan bahwa perubahan

merupakan suatu yang biasa terjadi dalam kehidupan sehingga perubahan ini dipandang bukan sebagai suatu ancaman pada keamanan melainkan suatu kesempatan untuk lebih berkembang dan tumbuh. Individu yang memiliki kepribadian hardiness akan cenderung memiliki kemampuan dalam melawan stress. Individu ini percaya bahwa mereka dapat mengontrol dan mempengaruhi kejadian-kejadian dalam hidupnya. Mereka akan berkomitmen secara mendalam terhadap pekerjaan yang mereka senangi dan memandang suatu perubahan sebagai suatu tantangan yang positif atau kesempatan untuk menuju suatu perkembangan dan pertumbuhan. Individu yang memiliki karakteristik kepribadian hardiness memiliki kemampuan dalam melawan stress dengan cara mengubah stressor yang bersifat negatif menjadi sebuah tantangan yang positif (Kreitner, 2005).

Penentuan penilaian kinerja pada kantor pos tahun 2022 dilihat dari indikator yang ditentukan dari beberapa indikator yang telah ditetapkan oleh pihak PT. Pos Indonesia KCU Serang , yaitu tingkat kehadiran, kuantitas kerja, dan kualitas kerja. Dimana penilaian. Hal tersebut dapat dilihat pada table 1.1

**Tabel 1. 1**  
**Hasil Survey Awal Kinerja Kerja**

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		Ya		Tidak	
		Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase
<b>Tingkat Kehadiran</b>					
1.	Saya mampu datang tepat waktu setiap hari	5	75%	15	25%
2.	Saya pulang sesuai dengan jam kantor, kecuali lembur	3	85%	17	15%
<b>Kuantitas Kerja</b>					
3.	Saya mampu bekerja mencapai/melebihi target	5	75%	15	25%
4.	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan	6	70%	14	30%
<b>Tingkat Pekerjaan</b>					
5.	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan ketelitian tinggi	5	100%	15	0%
6.	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan saya dengan rapih	5	75%	15	25%

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas, menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan kurang dapat menyelesaikan target pekerjaan yang diberikan karna kurang mampu dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan.

Dilansir dari Warta Ekonomi.co.id Ketua Serikat Pekerja PT Pos Indonesia (Persero), Ahmad Komaruddin, mengisahkan perjuangannya bersama teman-teman sesama karyawan di sepanjang 2019 hingga 2020 yang menuntut kepada jajaran direksi atas sejumlah kebijakan yang dianggap merugikan karyawan Pos Indonesia. Di tengah hubungan industrial yang tidak kondusif, kinerja Pos Indonesia mengalami penurunan seiring disebabkan hak-hak karyawan tidak dibayarkan secara tepat waktu dan secara penuh. Di sisi lain, Akhom menilai kompetitor perusahaan logistik dan jasa penyedia kurir

lainnya mulai menunjukkan tren kinerja yang terus membaik. Akhom masih mengingat betul pertumbuhan bisnis kompetitor hingga pertengahan 2020 mencapai 11 persen ke atas.

**Tabel 1. 2**  
**Hasil Survey Awal Loyalitas Karyawan**

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		Ya		Tidak	
		Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase
<b>Jam Oprasional</b>					
1.	Saya akan senang hati menyelesaikan pekerjaan saya diluar jam kerja	4	20%	16	80%
2.	Saya senantiasa mentaati jam kerja yang telah ditentukan	6	30%	14	70%
<b>Mentaati Perintah Atasan</b>					
3.	Saya memiliki hubungan baik dengan atasan saya	4	20%	16	80%
4.	Saya selalu melaksanakan pekerjaan dengan baik dan senang hati tanpa dipaksa	5	25%	15	75%
<b>Sanggup Tidak Melanggar Larangan Yang di Tentukan</b>					
5.	Saya akan menjaga perusahaan dari hal-hal yang dapat merugikan perusahaan	3	15%	17	85%
6.	Saya akan menjaga citra perusahaan dengan baik	5	25%	15	75%

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas, menunjukkan bahwa Sebagian besar karyawan tidak memiliki loyalitas terhadap waktu, waktu yang diberikan oleh perusahaan terkadang kurang dalam pekerjaan yang diberikan, sehingga membuat pekerjaan tidak selesai dan kadang terbengkalai.

Dilansir dari Businessnews.co.id Tonggo (Direktur SDM) menjelaskan, bahwa untuk mendukung capaian Human Capital Transformation tersebut, PT Pos Indonesia memiliki berbagai macam program di antaranya; Core Values, yaitu membangun perilaku karyawan melalui program implementasi AKHLAK. Employee Value Proposition, yaitu membangun purpose dan value proposition sehingga meningkatkan loyalitas karyawan serta menarik minat new entry level, profesional dan executive untuk bergabung. Industrial Relation, yaitu mendorong kebersamaan dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

**Tabel 1. 3**  
**Hasil Survey Awal Kepribadian Kerja**

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		Ya		Tidak	
		Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase
<b>Pola Prilaku</b>					
1.	Saya senang berkelompok saat waktu luang dalam pekerjaan	3	15%	17	85%
2.	Saya selalu ramah kepada sesame rekan kerja	5	25%	15	75%
<b>Thinking</b>					
3.	Saya tetap optimis ketika mengalami kegagalan	12	60%	8	40%
4.	Saya memiliki keyakinan dan kemampuan untuk mengatasi masalah hidup	6	30%	14	70%
<b>Pola Pikir</b>					
5.	Saya dapat berpikir secara matang dalam merumuskan tujuan hidup tanpa paksaan dari luar	7	35%	13	65%
6.	Saya dapat mengontrol emosi saya dengan baik	8	40%	12	60%



Berdasarkan Tabel 1.3 diatas, menunjukkan bahwa Sebagian besar karyawan menunjukkan kurangnya kepercayaan diri terhadap diri sendiri maupun masalah yang ada diperusahaan.

Dilansir dari detiknews PT Pos Indonesia (Persero) memulai internalisasi budaya Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif (AKHLAK) sebagai pedoman budaya kerja perseroan. Core values AKHLAK itu diimplementasikan dalam perilaku kerja insan Pos di semua level.

Menurut Direktur utama, “Nilai-nilai itu diyakini akan selaras dengan strategi bisnis Pos Indonesia yang akan mendorong insan Pos Indonesia untuk berkinerja dengan lebih baik,” ujarnya dalam keterangan tertulis, Selasa (15/9/2020).

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

1. Sebagian besar karyawan menunjukkan bahwa kurang dapat menyelesaikan target pekerjaan yang diberikan karna kurang mampu dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan
2. Sebagian besar karyawan menunjukkan bahwa kurang mampu nya karyawan akan pekerjaan yang diberikan menjadi sebab kinerja karyawan menurun
3. Sebagian besar karyawan menunjukkan bahwa tidak memiliki loyalitas terhadap waktu, waktu yang diberikan oleh perusahaan terkadang kurang dalam pekerjaan yang diberikan, sehingga membuat pekerjaan tidak selesai dan kadang terbengkalai.

4. Sebagian besar karyawan bahwa menunjukkan bahwa kurangnya kepercayaan diri terhadap diri sendiri maupun masalah yang ada diperusahaan. Sebagian karyawan juga tidak memiliki keyakinan dalam kemampuannya sendiri.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah loyalitas kerja dan kepribadian kerja terhadap kinerja karyawan sangat berpengaruh terhadap PT. Pos Indonesia KCU Serang
2. Apakah loyalitas kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia KCU Serang
3. Apakah kepribadian kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia KCU Serang
4. Seberapa besar loyalitas kerja, kepribadian kerja dan kinerja karyawan berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia KCU Serang

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah penulis ingin mencari berbagai informasi dan data-data yang signifikan dari loyalitas karyawan, orientasi karyawan, kepribadian terhadap kinerja karyawan, penelitian ini juga dapat bermamfaat bagi para karyawan di PT. Pos Indonesia KCU Serang.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh loyalitas karyawan, orientasi karyawan, kepribadian terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia KCU Serang
2. Untuk mengetahui pengaruh loyalitas kerja kepribadian terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia KCU Serang
3. Untuk mengetahui kepribadian setiap karyawan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia KCU Serang

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Akademis**

Penulis mengharapkan hasil penelitian ini dapat berpengaruh positif dan transparan bagi perusahaan sebagai bahan pemecahan masalah dan hasil dari pemikiran penulis yang bermamfaat bagi masalah yang terkait dengan loyalitas kerja, orientasi kerja, serta kepribadian kerja terhadap kinerja karyawan yang ada di PT. Pos Indonesia KCU Serang

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan tentang loyalitas karyawan, orientasi karyawan, kepribadian yang di teliti pada PT. Pos Indonesia KCU Serang

- b. Bagi Ilmu Pengetahun

Hasil penelitian ini bisa menjadi bahan refrensi dan perbandingan melakukan penelitian dimana saja yang akan dating



