

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu aset perusahaan yang paling penting, karena Sumber Daya Manusia (SDM) adalah pendorong utama organisasi. Sumber daya manusia (SDM) harus dikelola secara optimal dan diberi pertimbangan khusus. Selain itu, Sumber Daya Manusia (SDM) adalah mitra wirausahawan dalam mencapai tujuan organisasi. Perusahaan harus dapat mengoptimalkan dan meningkatkan kinerja karyawan mereka jika ada departemen sumber daya manusia yang baik. Prestasi adalah hasil dari pekerjaan yang telah dilakukan seseorang sesuai dengan tugas dan perannya sesuai dengan tujuan organisasi.

Karyawan adalah aset berharga bagi perusahaan dan harus dikelola dengan baik oleh organisasi untuk memaksimalkan kontribusi mereka. Salah satu hal yang harus menjadi perhatian utama organisasi adalah kepuasan kerja karyawannya, karena karyawan yang bekerja merasa tidak enak badan, tidak menghargai pekerjaan mereka, tidak bisa mengembangkan segalanya. Para karyawan kemudian memiliki ide-ide yang mereka tidak secara otomatis dan penuh berkonsentrasi pada pekerjaan mereka. Kepuasan Karyawan Menurut Michell dan Larson dalam Sinambela (2012), setidaknya ada dua alasan untuk kepuasan dan hasilnya adalah kepuasan pertama dapat mempengaruhi pola kerja, kelambatan, ketidakhadiran dan staf penjualan dan keduanya alasan untuk kepuasan. karena kepuasan sangat penting untuk meningkatkan kinerja individu.

Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik karena terbukti besar pengaruhnya bagi karyawan maupun perusahaan. Bagi karyawan kepuasan kerja akan menimbulkan perasaan yang menyenangkan dalam bekerja. Sedangkan bagi perusahaan kepuasan kerja bermanfaat dalam usaha meningkatkan produksi, perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan. Sulit didefinisikan karena rasa puas itu bukan keadaan yang tetap karena dapat terpengaruhi dan diubah oleh kekuatan-kekuatan baik dari dalam maupun dari luar lingkungan kerja.

“Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual, setiap individual memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda – beda sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianutnya”. Handoko (2000). Semakin banyak aspek pekerjaan sesuai dengan keinginan individu, semakin tinggi pula kepuasannya. Demikian pula, semakin rendah tingkat kepuasan yang dicapai, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dicapai. Kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang menyenangkan di mana pekerja melakukan pekerjaan mereka.

Selain kepuasan kerja, perusahaan juga harus berhati-hati untuk menjaga dan mengelola motivasi karyawannya dengan bekerja untuk fokus pada tujuan mereka. Mempertahankan motivasi karyawan sangat penting karena motivasi adalah kekuatan pendorong bagi setiap individu untuk mendukung ini untuk bertindak dan bertindak.

Wibowo (2014) “menyatakan motivasi adalah dorongan untuk bertindak melaluiserangkaian perilaku manusia dengan mempertimbangkan arah, intensitas danketekunan dalam mencapai tujuan. Tinggi rendahnya motivasi akan menentukan tinggirendahnya tingkat kinerja karyawan”.

Motivasi karyawan di perusahaan harus menjadi perhatian utama Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM). Perusahaan membuat aset karyawan, bukan hanya karyawan. Oleh karena itu perusahaan harus menciptakan kondisi yang menguntungkan yang memungkinkan karyawan merasa nyaman dan memenuhi kebutuhan mereka sehingga motivasi karyawan untuk mengejar visi dan misinya tetap terjaga. Kondisi dapat bervariasi tergantung pada karakteristik masing-masing perusahaan. Ini biasanya mencakup fasilitas, tingkat perlindungan sosial yang memadai, rencana karier yang jelas, peluang pengembangan pribadi, kenyamanan dan keselamatan di tempat kerja, asuransi hari tua, dan sebagainya

PT Pos Indonesia (Persero) merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa dan pengiriman. Kepuasan kerja dan pemberian motivasi kerja di PT Pos Indonesia (Persero) dapat dilihat dari program-program kesejahteraan yang diberikan perusahaan kepada karyawan, sebagai berikut.

Gaji karyawan pada PT Pos Indonesia (Persero) Palembang tergantung pada grade (Golongan), semakin tinggi grade (golongan) tersebut maka semakin besar gaji yang didapat. Bagi karyawan yang sedang mengalami masalah keuangan maka karyawan berhak untuk mengajukan pinjaman uang ke koperasi.

PT Pos Indonesia (Persero) Palembang juga mengutamakan kesehatan para karyawan, dengan cara memberikan pelayanan kesehatan. Tersedianya poliklinik untuk karyawan yang sedang bermasalah dengan kesehatannya saat melakukan kerja.

Dari sisi unit lain seperti bagian paket masih terdapatnya permasalahan seperti pemilik paket yang datang langsung ke kantor pos untuk mengambil pakatnya, karena paket yang seharusnya di terima langsung di rumah terkadang mengalami keterlambatan pengiriman. Pada saat pengambilan paket harus bersedia menunggu dikarenakan paket yang akan diambil masih harus dicari dulu keberadaannya. Karena karyawan bagian paket terkadang keliru menempatkan paket berdasarkan pembagian wilayah kiriman yang telah ditentukan. Hal ini membuktikan kurangnya ketelitian karyawan dalam bekerja sama sesama rekan kerja di unit yang sama dikarenakan faktor pengawasan yang kurang diperhatikan oleh kepala di bagian itu atau sesama rekan kerja tidak saling tolong menolong dan rutinitas kerja dan penempatan kerja dalam jangka waktu panjang, Suatu saat pasti akan datang pada titik jenuh yang mencegah karyawan dari membebaskan kapasitas mereka untuk kemajuan perusahaan.

Pada tahap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang mengalami peningkatan jumlah pengaduan, hal ini ditunjukkan dengan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang. Dimana adanya keluhan dari masyarakat mengenai masalah pengiriman yang terlambat atau tidak sampai, berdasarkan data operasional PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang pada tahun 2012-2016, menjeiaskan bahwa adanya keluhan mengenai keterlambatan pengirim paket serta rusaknya paket pada saat diterima

Tabel 1.1
Data Pengaduan & Informasi Pelanggan PT. Pos Indonesia
(Persero) Palembang Tahun 2012-2016

No	Tahun	Kantor Pusat
1	2012	107 Orang
2	2013	221 Orang
3	2014	229 Orang
4	2015	335 orang
5	2016	301 Orang

Sumber : PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa belum tercapainya tujuan kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang dikarenakan hasil kerja yang dilakukan oleh karyawan belum mencapai target, dimana target perusahaan yaitu untuk mengurangi tingkat keterlambatan dalam pengiriman paket serta mengimbangi kebutuhan masyarakat yaitu dengan memberikan pelayanan terbaik.

Motivasi kerja yang diberikan PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang masih kurang dirasakan oleh karyawan. Beberapa hal yang mungkin mempengaruhi tingkat kinerja serta motivasi karyawan adalah kompensasi. Salah satu bagian dari kompensasi yang diberikan perusahaan yaitu insentif. Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan dan beberapa karyawan PT. Pos Palembang terdapat sejumlah permasalahan yang terjadi dalam tingkat daya dorong karyawan dalam bekerja, yaitu yang pertama pemberian insentif di PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang kepada seluruh karyawan berdasarkan laba

yang diperoleh dari perusahaan. Sistem pembagian Tunjangan Kiner Unit (TKU) yang berdasarkan Sistem Manajemen Kinerja Individu (SMKI) hanya dilihat berdasarkan penilaian secara tertulis oleh pimpinan perusahaan, namun tidak adanya perhatian khusus yang diberikan oleh pimpinan perusahaan dalam sistem penilaian karyawan secara menyeluruh, sehingga karyawan yang memiliki golongan sama dengan beban kerja berbeda mendapatkan insentif yang sama meskipun karyawan satu dengan karyawan lainnya memiliki keterampilan dan kompetensi yang berbeda.

Sistem pemberian insentif yang tidak adil ini menyebabkan motivasi dan kinerja karyawan menurun dalam bekerja. Kedua yaitu perusahaan tidak terdapat penghargaan yang diberikan kepada karyawan terhadap prestasi yang telah dicapai oleh karyawan sehingga motivasi pada diri karyawan tersebut masih rendah untuk mengembangkan potensi diri. Seperti karyawan yang bekerja dibagian antaran tidak mendapatkan penghargaan dari hasil kerja yang mereka capai baik secara materil maupun non materil.

Dalam jurnal penelitian “Rahmatullah Burhanuddin dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja karyawan, penelitian tersebut dilakukan di Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar didalam penelitian nya terdapat permasalahan seperti Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar” Beberapa kondisi - kondisi yang menguntungkan untuk mempertahankan motivasi karyawan - juga relevan dengan departemen SDM. Di antara peluang karier tingkat tinggi adalah program penghargaan untuk karyawan yang berprestasi. Misalnya, perbedaan dibuat antara usia pensiun dini karyawan

garis depan dan karyawan yang di tempatkan pada posisi yang sama untuk waktu yang relatif lama. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan rumus sebagai berikut: analisis koefisien regresi linier berganda, koefisien korelasi analisis berganda, uji t, uji F , uji koefisien determinasi berganda.

Demikian perbedaan jurnal penelitian terdahulu dan penelitian ini. Adanya faktor Kepuasan kerja, Motivasi kerja akan berpengaruh terhadap tinggi rendahnya Kinerja karyawan. Hal ini dikarenakan kinerja karyawan tidak hanya melibatkan kemampuan karyawan sendiri, namun juga ada beberapa faktor yang bisa mempengaruhi kinerjanya. Apabila faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan itu dalam keadaan baik, maka dapat meningkatkan kinerja karyawan, dan sebaliknya apabila faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan itu dalam keadaan kurang baik, maka kinerja karyawan juga tidak akan maksimal.

Dari Hasil latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) PALEMBANG”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan?

2. Apakah Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan?
3. Apakah Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah :

1. Penelitian akan meneliti berhubungan dengan Pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja staf PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang.
2. Penelitian ini dilakukan di PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang yang beralamat di Jalan Merdeka No.3, 19 Ilir Bukit Kecil Kota Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang.

1.4.2 Manfaat Penulisan

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan :

1. Bagi penulis

Penelitian ini berguna untuk meningkatkan pemahaman berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia yang telah dipelajari di bangku perkuliahan.

2. Bagi PT. Pos Indonesia (Persero)

Sebagai bahan masukan bagi perusahaan agar bisa dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk memecahkan suatu masalah di perusahaan tersebut.

3. Bagi akademik

Sebagai referensi bagi para peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap kinerja.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran, sehingga pembahasan suatu permasalahan akan lebih teratur dan terarah apabila direncanakan dan disusun secara sistematis agar lebih mudah dipahami, maka sistematika penulisan ini akan dibagi dalam lima bab yang diuraikan sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup pembahasan, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Tinjauan pustaka adalah suatu pijakan atau landasan dalam membahas suatu permasalahan. Dalam bab ini penulis menggunakan teori-teori yang diambil dari literatur yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

BAB III METODEODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi data yang menyangkut tentang metode yang digunakan dalam penulisan laporan ini

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan, pembahasan mengenai penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bagian kesimpulan dinyatakan secara singkat dan tepat dari hasil penelitian atau pembahasan yang dilakukan

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**