

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

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.

Ada begitu banyak perusahaan yang menyediakan berbagai layanan pengiriman seperti TIKI, JNE, PAHALA Express dan ESL Express. Banyaknya perusahaan pengiriman, membuat para pelaku usaha tersebut semakin berlomba-lomba memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk pelanggannya. Perusahaan yang sudah lama berdiri dan memiliki pelanggan seharusnya menjaga asetnya serta melakukan inovasi agar para pelanggan tidak berpindah ke perusahaan yang lain. Jika hal ini telah terpenuhi, pesaing akan sangat sulit untuk menyaingi atau merebut pelanggan tersebut. Perusahaan berkewajiban

memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan agar pelanggan tidak berkurang atau bahkan hilang disebabkan oleh pelayanan yang tidak memuaskan.

Kantor Pos Semarang adalah salah satu BUMN yang bergerak di bidang jasa. Di tengah perkembangan alat komunikasi yang semakin canggih dan modern, Kantor Pos telah melakukan restrukturisasi, pembenahan, dan transformasi. Dengan demikian surat dan jasa pengiriman melalui pos tetap menjadi salah satu sarana pilihan masyarakat dalam berkomunikasi. Banyaknya hal yang dapat dilakukan pelanggan di sana, membuat Kantor Pos Semarang selalu ramai didatangi pelanggan. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis sistem antrean yang menggambarkan keadaan pelayanan serta ukuran kinerja. Terdapat empat jenis loket pelayanan di Kantor Pos Semarang yaitu Loket Benda Pos dan Materai, loket Kilat Khusus, Express, dan EMS, loket Wesel Pos, serta Loket Pajak.

Beberapa bagian yang memiliki peran terhadap prestasi SDM (pegawai) diantaranya Bagian umum dan supervisi. Bagian Umum mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan organisasi, dukungan sarana dan prasarana kerja, melaksanakan urusan kepegawaian dan pembinaan Sumber Daya Manusia (SDM), keuangan, tata usaha, rumah tangga, kehumasan dan Keterbukaan Informasi Publik (KIP), protokoler pimpinan, dan pengelolaan kinerja. Bagian Umum menyelenggarakan fungsi pengelolaan organisasi, administrasi kepegawaian, pembinaan Sumber Daya Manusia (SDM), budaya organisasi dan pengelolaan kinerja.

Pada umumnya sebuah instansi perlu adanya penerapan disiplin kerja untuk meningkatkan produktifitas kerja guna mencapai tujuan yang telah di rencanakan. Disiplin menunjukkan kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri pegawai terhadap aturan dan ketetapan instansi. Dengan demikian, bila peraturan atau ketetapan yang ada dalam instansi itu diabaikan atau sering di langgar, maka pegawai mempunyai disiplin yang buruk, sebaliknya bila pegawai tunduk pada ketetapan instansi, menggambarkan adanya kondisi disiplin yang baik Sutrisno (2017: 97).

Disiplin kerja dapat diartikan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati peraturan perusahaan atau organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku, dimana karyawan selalu datang dan pulang tepat waktu dan mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik Hasibuan (2013:193). Menurut Anoraga (2009:46), disiplin adalah latihan batin dan watak dengan maksud supaya perbuatannya selalu mentaati tata tertib dan ketaatan pada aturan tata tertib. Handoko (2001: 208) menyatakan dimensi yang digunakan untuk menilai disiplin kerja yaitu kehadiran, ketaatan, ketepatan waktu dan perilaku. Disiplin kerja yang diterapkan pimpinan dalam hal ini menyangkut aspek strategi, terutama dalam hal mempengaruhi, mengarahkan, dan mendorong semua perilaku/sikap bawahan yang pada dasarnya berbeda menjadi satu kesatuan perilaku bawahan yang pada dasarnya berbeda menjadi satu kesatuan perilaku dan tindakan yang mengarah pada usaha pencapaian tujuan organisasi seperti pencapaian prestasi kerjs oleh seluruh pegawainya.

Penelitian yang dilakukan oleh Widianti dkk. Pada tahun 2018 tentang pengaruh karakteristik individu terhadap prestasi kerja melalui disiplin dan kepuasan kerja pada biro perencanaan kementerian perdagangan menghasilkan hubungan antara Y1 (disiplin) dengan Z (Prestasi kerja) adalah signifikan positif dengan t-statistik sebesar $4,752 > 1,96$ (t.tabel) dan nilai original sample estimate adalah positif sebesar 0,717 dengan hubungan antara Y1 (disiplin) dengan Z (prestasi kerja) adalah positif.

Di samping itu disiplin kerja sangat penting untuk mematuhi peraturan yang ada dalam organisasi. Handoko (2016 : 213) Disiplin adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasional. Adapun hasil penelitian Irwanto dan Wulandari (2018) berdasarkan hubungan disiplin kerja dengan produktivitas kerja pegawai pada kantor pelayanan perbendaharaan Negara (KPPN) Langsa adalah disiplin memiliki hubungan yang signifikan terhadap produktivitas kerja. Hasil dari penelitian dari Irwanto dan Wulandari dapat dijelaskan bahwa dari variabel disiplin kerja mendapatkan skor penilaian rata-rata yaitu 5,01 dengan di buktikan dengan tabel interval jika nilai 4,21-5,00 artinya sangat setuju, dengan demikian hasil dari semua indikator yang dari kuesioner variabel disiplin kerja yaitu sangat setuju.

Disiplin Kerja yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan karena disiplin merupakan operatif manajemen sumber daya manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya, dan tanpa disiplin karyawan yang baik sulit bagi organisasi mencapai hasil yang optimal

(Hasibuan,2009). Hasil penelitian dari Iskandar dkk tentang pengaruh Kepemimpinan, Budaya dan Disiplin kerja pegawai pada kecamatan Bissapu Kabupaten Bantaeng menghasilkan disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai kecamatan Bissapu Kabupaten Bantaeng dengan nilai signifikansi sebesar 0,011, semakin baik disiplin maka akan meningkatkan kinerja pegawai kecamatan Bissapu Kabupaten Bantaeng.

Faktor kedua yang mempengaruhi Prestasi Kerja adalah Kepuasan Kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat terlihat dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan pekerjaan. Menurut Sutrisno (2017: 74), terdapat macam-macam pengertian atau batasan tentang kepuasan kerja.

Pertama, pengertian yang memandang kepuasan kerja sebagai suatu reaksi emosional yang kompleks. Reaksi emosional yang kompleks ini merupakan akibat dari dorongan, keinginan, tuntutan, dan harapan-harapan pegawai terhadap pekerjaan yang dihubungkan dengan realitas-realitas yang dirasakan pegawai, sehingga menimbulkan suatu bentuk reaksi emosional yang berwujud perasaan senang, perasaan puas, ataupun perasaan tidak puas. Kedua, pengertian yang menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap pegawai terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar pegawai, imbalan yang diterima dalam pekerjaan dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis.

Kepuasan Kerja karyawan dapat dilihat tidak hanya saat melakukan pekerjaan, tetapi terkait juga dengan aspek lain seperti interaksi dengan rekan

kerja, atasan, mengikuti peraturan, dan lingkungan kerja. Kepuasan Kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan terhadap pekerjaan mereka. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Widianti dkk. Pada tahun 2018 berdasarkan pengaruh karakteristik individu terhadap prestasi kerja melalui disiplin dan kepuasan kerja pada biro perencanaan kementerian perdagangan adalah hubungan antar Y2 (kepuasan kerja) dengan Z (Prestasi Kerja) adalah tidak signifikan dengan t-statistik sebesar $0,412 < 1,96$ (t.tabel) dan nilai original sample estimate adalah negatif yaitu $-0,070$ dengan hubungan antar Y2 (Kepuasan kerja) dengan Z (Prestasi kerja) adalah negatif. Menurut Mangkunegara (2014), Kepuasan Kerja merupakan suatu perasaan yang mendukung atau tidak mendukung diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh I Gusti dan I Gede (2018) tentang pengaruh motivasi dan pengembangan karier pada kepuasan kerja, serta dampaknya terhadap kinerja karyawan (studi pada lpd desa adat tegal) menghasilkan Karyawan LPD Desa Adat Tegal yang memiliki kepuasan kerja yang didefinisikan sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya kompensasi yang diterima karyawan dan banyaknya yang diyakini yang harus diterima dengan indikatornya adalah :kesetiaan, kemampuan, kejujuran, kreatifitas, dan kompensasi tidak langsung tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan LPD Desa Adat Tegal. Hal ini berarti apabila Kepuasan Kerja dinaikkan tidak akan mempengaruhi/meningkatkan kinerja karyawan LPD Desa Adat Tegal. Besar pengaruh yang diperoleh adalah $0,231$ angka ini menunjukkan

bahwa motivasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja hanya sebesar 23,1%, sedangkan 76,9% dipengaruhi oleh faktor di luar model.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh lenny (2012) tentang pengaruh kepuasan kerja dan disiplin terhadap komitmen organisasi pegawai dinas perindustrian perdagangan pertambangan dan energi kota padang menghasilkan analisis tentang pengaruh variabel kepuasan kerja (x1) terhadap variabel komitmen organisasi (y) diperoleh nilai $\beta_{x1} = 0,354$ dengan nilai t hitung = 2,812 pada sig. $0,007 < 0,05$ berarti koefisien jalurnya signifikan. hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kepuasan kerja dengan komitmen organisasi pegawai. jika kepuasan kerja meningkat, maka komitmen organisasi pegawai juga akan mengalami peningkatan. begitupun sebaliknya, jika kepuasan kerja menurun, maka komitmen organisasi pegawai juga akan mengalami penurunan. Kepuasan kerja merupakan dampak dari pelaksanaan pekerjaan. Dalam konteks organisasi, pegawai terdorong untuk bekerja untuk memuaskan ketutuhan-kebutuhannya. Apabila kebutuhannya terpenuhi sebagai imbalan dari pekerjaan yang dilakukannya, maka ia cenderung untuk merasa puas. Sebaliknya, ketika kebutuhannya tidak bisa terpenuhi, ketidakpuasan akan muncul. Kepuasan Kerja adalah suatu tingkatan emosi yang menyenangkan dan bersifat positif yang muncul atau dihasilkan dari penilaian terhadap suatu prestasi kerja atau pengalaman (Locke dalam Luthans, 2006).

Menurut Robbins (2006), Kepuasan Kerja dipengaruhi oleh: 1) Kerja yang secara mental menantang, 2) Ganjaran yang pantas, 3) Kondisi kerja yang mendukung, 4) Rekan sekerja yang mendukung, dan 5) Kesesuaian kepribadian

dengan pekerjaan. Hasil penelitian yang dilakukan Nanda Aulia dan kawan-kawan tentang pengaruh budaya organisasi dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan pada pt bank tabungan negara (persero) tbk.cabang pekanbaru menghasilkan Hasil penelitian menyimpulkan kepuasan kerja berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap kinerja dengan nilai koefisien 0,43 (positif). Implementasinya, semakin karyawan tinggi kepuasan kerja maka kinerja yang akan dihasilkannya akan semakin baik. Sebaliknya, kinerja akan menurun kualitasnya apabila karyawan yang melakukannya kurang memiliki kepuasan kerja Dengan demikian maka hipotesis kelima dapat diterima kebenarannya.

Faktor ketiga yang berpengaruh terhadap Prestasi Kerja dunia kerja setiap pegawai mempunyai Beban Kerja yang berbeda-beda. Beban Kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus di selesaikan oleh unit organisasi atau pemegang jabatan dalam waktu tertentu Dhania (2010 ;16). Beban Kerja yang terlalu berat akan membuat pegawai menjadi lelah dan mudah mengeluh dengan perkerjaan yang akan di hadapi. Tetapi jika beban kerja sangat ringan akan sangat memudahkan pegawai untuk menyelesaikan pekerjaannya. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri No.12/2008, beban kerja adalah besaran yang pekerjaan yang harus di tanggung oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu.

Hasil penelitian dari Arief Rahman dkk (2016) tentang Pengukuran Beban Kerja Petugas Keamanan Untuk Memenuhi Standard Minimal Tingkat Keamanan Lingkungan menghasilkan Simulasi proses pemeriksaan kendaraan bermotor

(sepeda motor) pada setiap pintu keluar kampus merupakan model utama yang dihasilkan dalam penelitian ini. Masih rendahnya beban kerja petugas keamanan kampus dan sangat jaranganya proses pemeriksaan surat kendaraan sebagai proses seleksi pengamanan obyek yang keluar dari kampus merupakan persoalan yang memerlukan penerapan skenario-skenario penerapan kebijakan keamanan melalui simulasi. Untuk mencapai tingkat pengamanan yang paling baik yaitu tingkat pengamanan 100% maka seluruh obyek atau kendaraan yang keluar harus diperiksa. Bila pemeriksaan dilakukan secara keseluruhan maka terdapat kemungkinan beban kerja petugas keamanan akan sangat tinggi.

Menurut Mansoor (2011) menyebutkan bahwa Beban Kerja telah diukur oleh konflik yang berada di tempat kerja. Pada saat tuntutan tugas dalam keadaan rendah maka pegawai akan mampu melaksanakan tugas secara mudah dengan beban kerja yang rendah dan kinerja tetap pada tingkat optimal. Hasil penelitian dari ferrania (2017) tentang pengaruh beban kerja dan kompensasi terhadap kinerja pegawai sekretariat pemerintah daerah kabupaten tabanan menghasilkan analisis pengaruh Beban Kerja terhadap kinerja pegawai diperoleh nilai Sig. t sebesar 0,001 dengan nilai koefisien beta -0,309. Nilai Sig. t $0,0001 < 0,05$ (tingkat alpha) mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Hasil ini mempunyai arti bahwa Beban Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Pengaruh ini memiliki arti yaitu semakin rendah beban kerja pegawai maka semakin tinggi kinerja pegawai terhadap sekretariat Pemerintahan daerah Kabupaten tabanan. Untuk menunjang Prestasi Kerja yang baik Beban Kerja juga sangat berpengaruh demi tercapainya Prestasi

Kerja yang diharapkan. Menurut Gopher & Doncin mengartikan Beban Kerja sebagai suatu konsep yang timbul akibat adanya keterbatasan kapasitas dalam memproses informasi. Menurut Simamora (2004), Beban Kerja adalah mengidentifikasi baik jumlah karyawan maupun kualifikasi karyawan yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Hasil penelitian Ferania (2017) tentang pengaruh Beban Kerja dan kompensasi terhadap kinerja pegawai sekretariat pemerintah daerah kabupaten tabanan menghasilkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan perolehan nilai sig.t 0,001 dan nilai koefisien -0.309.

Menurut Bernardin dan Russel (1993) dalam Sutrisno (2017, p.150) memberikan definisi tentang prestasi adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu. Byars dan Rue (1984) dalam Sutrisno (2017:150) mengartikan Prestasi sebagai tingkat kecakapan seseorang pada tugas-tugas yang mencakup pada pekerjaannya. Pengertian tersebut menunjukkan pada bobot kemampuan individu didalam memenuhi ketentuan-ketentuan yang ada di dalam pekerjaannya. Adapun Prestasi Kerja adalah hasil upaya seseorang yang ditentukan oleh kemampuan karakteristik pribadinya serta persepsi terhadap perannya dalam pekerjaan itu.

Hasil penelitian dari Widianti dkk. Pada tahun 2018 tentang pengaruh karakteristik individu terhadap prestasi kerja melalui disiplin dan kepuasan kerja pada biro perencanaan kementerian perdagangan menghasilkan Hubungan antara X (karakteristik individu) dengan Z (prestasi kerja) adalah tidak signifikan dengan

T-statistik sebesar $0,736 < 1,96$ (t.tabel) dan nilai original sample estimate adalah negatif yaitu $-0,146$ dengan hubungan antara X (karakteristik individu) dengan Z (prestasi kerja) adalah negatif. Menurut Prawirosono (2009; 3) bahwa Prestasi Kerja adalah hasil yang dapat dicapai seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing – masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Hasil penelitian dari Ibrahim (2018) tentang Pengaruh Promosi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Kantor Bupati Gorontalo tentang Prestasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap promosi dan lingkungan kerja hal ini dapat di lihat dari pengaruh variable yang berpengaruh secara dominan terhadap variable lainnya dengan koefisien regresi sebesar $0,442$ dengan signifikan sig sebesar $0,000$.

Menurut Danang Sunyoto (2012;18) Prestasi Kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Prestasi Kerja merupakan sebuah proses formal untuk melakukan peninjauan ulang dan evaluasi kerja seseorang secara periodik Mutiara S. (2002:66). Proses adalah suatu cara yang sistematis untuk langkah-langkah yang diikuti dalam menghasilkan suatu proses penilaian prestasi ditunjukkan untuk memahami prestasi kerja seseorang. Sedangkan timbulnya Prestasi Kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor pendorong baik bersumber dari dalam diri seseorang (motivasi internal) maupun berasal dari luar diri seseorang (motivasi eksternal) Sondang P. Siagian (2004 :139)

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi Prestasi Kerja seorang pegawai dalam suatu organisasi antara lain pendapatan atau gaji, motivasi kerja, sikap terhadap profesinya (Disiplin Kerja), pengetahuan, perhatian pimpinan dan tanggung jawab (Beban Kerja), kesempatan memperoleh pendidikan yang lebih tinggi, (Kepuasan Kerja), lingkungan kerja dan lain sebagainya. Adapun sasaran utama dalam penelitian ini adalah Prestasi Kerja.

Dengan target meningkatnya Prestasi Kerja pegawai maka Disiplin Kerja, Kepuasan Kerja, tanggung jawab atas Beban Kerja yang dilakukan pegawai perlu ditingkatkan dalam pelayanan pembendaharaan Negara. Atas dasar kajian akademis diatas penelitian skripsi ini mengambil judul PENGARUH VARIABEL DIMENSI KERJA : DISIPLIN , KEPUASAN, DAN BEBAN TERHADAP PRESTASI KERJA (Studi Pada Kantor Pos Semarang)

1.2 Rumusan Masalah

Atas dasar latar belakang dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Disiplin Kerja memiliki pengaruh terhadap Prestasi Kerja pada Kantor Pos Semarang
2. Bagaimana Kepuasan Kerja memiliki pengaruh terhadap Prestasi Kerja pada Kantor Pos Semarang
3. Bagaimana Beban Kerja memiliki pengaruh terhadap Prestasi Kerja pada kantor Pos Semarang
4. Bagaimana Disiplin Kerja, Kepuasan Kerja, dan Beban Kerja memiliki pengaruh terhadap Prestasi kerja pada Kantor Pos Semarang

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah :

1. Menganalisis variabel-variabel Disiplin, Kepuasan dan Beban yang mempengaruhi Prestasi Kerja pada Kantor Pos Semarang
2. Seberapa besar variable independen berpengaruh terhadap Prestasi Kerja pada Kantor Pos Semarang

1.4. Manfaat Penelitian

1. Penulis sendiri, dapat menerapkan dan mengembangkan ilmu manajemen yang didapat selama bangku perkuliahan
2. Sebagai bahan referensi studi bagi peneliti selanjutnya yang memiliki kasus yang serupa
3. Sebagai sumbang saran terhadap pimpinan Pegawai Kantor Pos Semarang dalam rangka membangun hubungan yang baik dengan Pdem keharmonisan instasi dan keberlangsungan instasi
4. Penelitian ini dapat menambah wawasan pembaca dalam memahami disiplin kerja, kepuasan kerja, dan beban kerja

1.5 Sistematika Penulisan

Sistem penulisan penelitian ini terbagi menjadi lima bab yang tersusun sebagai berikut :

BAB I : merupakan bagian yang berisikan latar belakang masalah, permasalahan, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Pustaka, merupakan telaah pustaka yang berisikan landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis yang digunakan.

BAB III : Metode Penelitian, metode ini meliputi penjelasan mengenai data yang digunakan, sumber data, cara pengumpulan data, cara pengolahan data, metode analisis yang digunakan, serta cara melakukan pengambilan kesimpulan.

BAB IV : Hasil dan Pembahasan, merupakan bagian yang meliputi hasil analisis data dimana bagian ini akan menjawab permasalahan yang di angkat berdasarkan hasil pengolahan data yang relevan.

BAB V : Penutup, merupakan bab yang berisikan uraian yang mengenai kesimpulan hasil penelitian dan saran



