

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Corona Virus Diseases 2019 atau disebut dengan nama lain Covid 19 menjadi permasalahan yang banyak menyoroti perhatian masyarakat di berbagai belahan dunia. Sejak pertama sekali diketahui dari pasien yang terinfeksi Covid 19 di Wuhan, Provinsi Hubei, Cina pada 8 Desember 2019, kini virus ini telah menyebar ke 216 negara (WHO, 13 Juni 2020). Pandemi Covid 19 ini tidak hanya mengancam kesehatan manusia, namun juga telah memengaruhi kemerosotan ekonomi dunia. Akibat pandemi virus Covid 19, sudah banyak perusahaan yang membatasi jumlah pekerjanya didalam ruangan bahkan meliburkan aktivitas para pekerjanya dengan menerapkan sistem mengerjakan pekerjaan dari rumah atau *work from home*. Selain itu terdapat juga perusahaan yang memutuskan hubungan kerja (PHK) terhadap para pekerjanya akibat terdampak virus Covid 19.

Ditengah kondisi wabah Covid 19 ini justru sektor bisnis jasa pengiriman barang selama masa pandemi Covid 19 meningkat bahkan mampu mendukung UMKM dalam pengiriman produk ke pelanggan dengan aman sehingga mampu membantu pemulihan ekonomi di Indonesia. Di tengah kondisi sulit ini, jasa pengiriman barang menjadi solusi ketika banyaknya pembatasan untuk bertransaksi tatap muka.

Pada masa pandemi COVID-19, PT Pos Indonesia (Persero) telah memiliki berbagai inovasi sebagai bentuk kesiapan menghadapi Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB). Tentunya, fitur dan layanan digital bakal menjadi ujung tombak operasional Pos Indonesia kedepan. Ditengah kesibukan Pos Indonesia mendistribusikan Bantuan Sosial di seluruh wilayah Indonesia, Pos Indonesia kembali melakukan terobosan dengan mengembangkan layanan digitalnya, yaitu membuat aplikasi *video conference* sebagai media rapat secara virtual yang diberi nama *Space* dan aplikasi dibidang layanan keuangan yaitu pos giro mobile. *Space* adalah aplikasi yang dibangun oleh Divisi IT secara inhouse dan dinahkodai langsung oleh Direktur Strategic & Portofolio PT Pos Indonesia (Persero). Seperti layaknya aplikasi percakapan video lainnya, aplikasi *Space* ini tentunya lebih aman digunakan di internal Pos Indonesia serta didukung dengan biaya yang minim dengan layanan yang bisa menjangkau hingga pelosok dan bisa digunakan pada koneksi data rendah (minimal 50 Kbps) dan akan menampilkan kinerja yang maksimal di *bandwith* tinggi. Direktur Strategic & Portofolio PT Pos Indonesia (Persero) mengatakan bahwa, implementasi layanan ini dinilai sangat cocok untuk menjembatani komunikasi di internal Pos Indonesia karena Pos Indonesia sendiri memiliki jumlah karyawan yang cukup banyak, kondisi kantor yang tersebar di seluruh penjuru Indonesia dan dengan akses internet tidak merata. Sehingga *Space* hadir sebagai sebuah solusi atas kebutuhan komunikasi dan koordinasi internal yang lebih efisien dalam menunjang operasional bisnis terutama disaat kondisi pandemi Covid-19. Tidak hanya itu, Pos Indonesia memiliki Aplikasi Pos Giro

Mobile (PGM). Pos Giro Mobile adalah aplikasi Smartphone bersistem Android berbasis rekening Giro pos yang diberikan kepada pelanggan sebagai digital channel untuk mengakses layanan Giro pos dan layanan transaksi keuangan lainnya secara mandiri.

Dalam menghadapi Adaptasi Kebiasaan Baru ini, perusahaan menghimbau seluruh pelanggan Pos Indonesia dapat menggunakan layanan berbasis digital agar dapat bertransaksi tanpa harus keluar rumah. Dengan hadirnya berbagai inovasi ini, Pos Indonesia berharap dapat selalu bisa memberikan kemudahan kepada seluruh stakeholder baik internal maupun eksternal, supaya masyarakat menggunakan layanan Pos Indonesia tanpa perlu keluar rumah sebagai bentuk mendukung program Pemerintah memutus rantai penyebaran virus Covid-19.

Dampak pandemi covid 19 menjelma menjadi tragedi kemanusiaan pada abad ini, bukan hanya bidang kesehatan saja yang terdampak hampir seluruh sektor merasakan imbas dampak dari pandemik covid 19 termasuk bidang ketenagakerjaan pun terkena imbasnya. Pemerintah membuat kebijakan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) yang masif memaksa seluruh orang di Indonesia untuk tinggal dirumah, membuat pusat perbelanjaan / mall sepi, pabrik-pabrik harus tutup, restoran tidak menerima pesanan dengan makan ditempat, dan tidak ada aktivitas ibadah maupun sekolah. Disaat kondisi seperti ini membuat perusahaan harus tetap eksis dengan memaksimalkan produktivitas sumber daya manusianya.

Terdapat beberapa masalah produktivitas kerja pegawai Kantor Pos KCU Jakarta Premier 13000 dimasa pandemi Covid 19 yaitu:

1. Efektivitas

a. Kuantitas kerja

Tingginya permintaan pengiriman barang namun kuantitas kerja pegawai belum mencapai target kantor pos. Berkurangnya pegawai yang masuk karena penerapan WFH menjadikan pegawai dituntut untuk meningkatkan kuantitas kerjanya.

b. Kualitas kerja

Masih terjadi kerusakan dan kehilangan barang kiriman, meskipun secara persentase sangat kecil namun menandakan perlu adanya peningkatan dari kualitas kerja pegawai.

c. Ketepatan waktu

Masih adanya keluhan yang diterima mengenai keterlambatan pengiriman surat dan paket oleh masyarakat. Hal ini dapat dikarenakan banyaknya surat dan paket yang diterima namun kurangnya jumlah pegawai menyebabkan keterlambatan.

2. Efisiensi

a. Biaya

Belum optimalnya kemampuan karyawan menggunakan layanan berbasis digital yang merupakan kebijakan kantor pos seperti layanan *space* dan aplikasi *pos giro mobile* sehingga efisiensi biaya belum tercapai dengan baik.

b. Ketangkasan

Masih terjadi penolakan paket karena pembungkusan paket kiriman tidak sesuai dengan syarat yang ditentukan. Hal ini dapat merugikan Kantor Pos apabila tidak segera diantisipasi dimana pegawai tidak memiliki inisiatif untuk memberikan alternatif agar paket tetap dapat diterima dengan berbagai ketentuan yang telah diatur oleh perusahaan.

Ravianto (2016:20) merincikan faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja yaitu: 1) Motivasi, merupakan motor pendorong seseorang kearah pencapaian tujuan tertentu dan melibatkan segala kemampuan yang dimiliki untuk mencapainya. 2) Disiplin, merupakan sikap mental yang tercermin dalam perbuatan tingkah laku perorangan kelompok atau masyarakat berupa kepatuhan atau ketaatan terhadap peraturan ketentuan etika norma dan kaidah yang berlaku. 3) Keterampilan, faktor keterampilan baik teknis maupun manajerial sangat menentukan tingkat pencapaian produktivitas kerja. 4) Pendidikan, tingkat pendidikan harus selalu dikembangkan melalui jalur pendidikan formal maupun informal. 5) Semangat kerja, keinginan bekerja dengan sungguh-sungguh demi apa yang diinginkan seorang karyawan. 6) Pengawasan, mengingat eratnya hubungan pengawasan dengan produktivitas kerja yang mempunyai peran sentral dalam peningkatan produktivitas kerja. 7) Lingkungan, kondisi lingkungan yang baik akan mendorong karyawan agar senang bekerja dan meningkatkan rasa tanggung jawab untuk melakukan pekerjaan yang baik. 8) Perencanaan sumber daya manusia, merupakan salah satu faktor dalam upaya peningkatan

produktivitas kerja, perencanaan yang baik akan meningkatkan produktivitas kerja yang baik. Penelitian ini berfokus pada tiga faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja yaitu motivasi, disiplin dan keterampilan pegawai.

Motivasi kerja akan berdampak pada produktivitas kerja pegawai. Adanya motivasi kerja seorang karyawan sangat penting dan harus lebih diperhatikan oleh perusahaan. Memotivasi karyawan dapat diketahui dengan cara melihat motif dan motivasi seorang karyawan dalam bekerja di perusahaan tersebut serta tujuan apa yang ingin di capai oleh seorang karyawan. Dengan cara itu, manajer dapat memberikan arahan dan dukungan dalam mencapai tujuan karyawan tersebut. Dengan begitu karyawan akan memiliki semangat dalam bekerja serta dapat mencapai tujuan perusahaan yang sudah direncanakan. Setiap karyawan diharapkan memiliki motivasi kerja yang tinggi sehingga nantinya akan meningkatkan produktivitas kerjanya. Motivasi merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pihak manajemen bila mereka menginginkan setiap karyawan dapat memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Karena dengan motivasi, seorang karyawan akan memiliki semangat yang tinggi dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Tanpa motivasi, seorang karyawan tidak dapat memenuhi tugasnya sesuai standar atau bahkan melampaui standar karena apa yang menjadi motif dan motivasinya dalam bekerja tidak terpenuhi. Sekalipun seorang karyawan memiliki kemampuan operasional yang baik bila tidak memiliki motivasi dalam bekerja, hasil akhir dari pekerjaannya tidak akan

memuaskan. Penelitian Winarsih, Veronica, dan Anggraini (2020) menemukan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja pegawai. Penelitian Azwar, Rajindra, and Mutmainnah (2017) juga menyimpulkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja pegawai.

Disiplin kerja merupakan salah satu faktor yang menentukan produktivitas kerja pegawai. Dalam hal ini disiplin adalah suatu keadaan tertib yang bagi seseorang atau kelompok orang untuk patuh terhadap peraturan yang berlaku dalam organisasi tertentu dan bersedia menjalankan peraturan itu baik tertulis maupun tidak tertulis yang tercermin dalam tingkah laku dan perbuatan. Musnahnya kedisiplinan kerja akan berpengaruh terhadap efisiensi dan efektivitas pekerjaan yang berpengaruh keseluruhan terhadap produktivitas karyawan. Dengan adanya kedisiplinan maka sangat diharapkan pekerjaan akan semakin efektif. Tingginya tingkat kedisiplinan maka akan menimbulkan gairah kerja dan semangat kerja yang tinggi. Kualitas dan kuantitas pekerjaan akan semakin baik dan bisa selesai tepat pada waktunya. Hal ini akan berdampak pada terwujudnya tujuan perusahaan yang hendak dicapai. Penelitian Basalamah dan Wati (2020) menunjukkan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja pegawai. Penelitian Noviarita (2017) juga menemukan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja pegawai.

Faktor lain yang dapat menentukan tinggi rendahnya produktivitas kerja yaitu keterampilan pegawai. Keterampilan kerja merupakan kapasitas seorang

individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam pekerjaan meliputi seluruh kemampuan individual yang pada hakikatnya dibentuk oleh keahlian, yaitu hal-hal yang bersifat intelektual dan fisik. Karyawan akan dapat bekerja dengan baik apabila dia memahami tugas dan tanggung jawabnya, memiliki keterampilan kerja yang memadai, sehingga mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan target dan jadwal yang ditetapkan oleh perusahaan. Semakin baik keterampilan pegawai maka produktivitas kerja akan meningkat. Penelitian Setyanti, Sudarsih, dan Audiva (2022) menjelaskan pengaruh positif keterampilan pegawai terhadap produktivitas kerja. penelitian Rulianti & Herdidayanti (2021) juga membuktikan bahwa keterampilan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja.

Banyak faktor dapat mempengaruhi produktivitas kerja pegawai, namun dalam penelitian ini dianalisis melalui motivasi kerja, disiplin kerja, dan keterampilan pegawai. Hal-hal yang telah dikemukakan mengenai permasalahan motivasi kerja, disiplin kerja, dan keterampilan pegawai dapat mempengaruhi produktivitas kerja pegawai. Terdapat ketidak konsistenan hasil penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja pegawai, dimana ada variabel yang berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai sedangkan pada penelitian lainnya variabel tersebut tidak memiliki pengaruh yang dapat disebabkan oleh keragaman indikator pengukuran motivasi kerja, disiplin kerja, keterampilan pegawai dan produktivitas kerja pegawai, obyek yang diteliti, metode analisis, jumlah sampel dan dasar teori yang digunakan, sebagai berikut:

1. Terkait pengaruh disiplin kerja terhadap produktivitas kerja pegawai, penelitian Winarsih, Veronica, dan Anggraini (2020), Basalamah dan Wati (2020), Setyanti, Sudarsih, dan Audiva (2022), Azwar, Rajindra, and Mutmainnah (2017) serta Noviarita (2017) menyimpulkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja pegawai. Sedangkan penelitian Rulianti & Herdidayanti (2021) menemukan disiplin kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap produktivitas kerja pegawai.
2. Terkait pengaruh keterampilan pegawai terhadap produktivitas kerja pegawai, penelitian Setyanti, Sudarsih, dan Audiva (2022), Rulianti & Herdidayanti (2021) serta Komu, Cheluget, and Gikonyo (2019) menyimpulkan bahwa keterampilan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja pegawai. Sedangkan penelitian Hastuti, Bodroastuti, dan Widiastuti (2021) menemukan keterampilan pegawai berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap produktivitas kerja pegawai.
3. Terkait pengaruh motivasi kerja terhadap produktivitas kerja pegawai, penelitian Winarsih, Veronica, dan Anggraini (2020), Basalamah dan Wati (2020) serta Azwar, Rajindra, and Mutmainnah (2017) menyimpulkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja pegawai. Sedangkan penelitian Rampisela dan Lumintang (2020) menemukan motivasi kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap produktivitas kerja pegawai.

Pada beberapa penelitian terdahulu masih terjadi perbedaan hasil penelitian (*research gap*) mengenai faktor yang berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai. Penelitian ini mencoba untuk mengetahui faktor-faktor apakah yang berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai pada Kantor Pos Jakarta Timur. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah disiplin kerja dan keterampilan pegawai yang diuji pengaruhnya terhadap produktivitas kerja pegawai dengan motivasi kerja sebagai variabel moderasi. Hal ini dikarenakan adanya inkonsistensi hasil penelitian dimana pada beberapa penelitian, disiplin kerja, keterampilan pegawai maupun motivasi kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai, namun pada penelitian yang lain disiplin kerja, keterampilan pegawai maupun motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai.

Berdasarkan latar belakang tersebut menguraikan bagaimana produktivitas kerja pegawai dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya motivasi kerja, disiplin kerja dan keterampilan pegawai, dengan demikian pembahasan penelitian berfokus mengenai **“Pengaruh Disiplin Kerja dan Keterampilan Pegawai terhadap Produktivitas Kerja dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Moderasi di Masa Pandemi Covid 19 pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di DKI Jakarta (Studi pada Kantor Pos KCU Jakarta Premier 13000)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap motivasi kerja dimasa Pandemi Covid 19 pada perusahaan jasa pengiriman barang di Kantor Pos KCU Jakarta Premier 13000?
2. Apakah keterampilan pegawai berpengaruh terhadap motivasi kerja dimasa Pandemi Covid 19 pada perusahaan jasa pengiriman barang di Kantor Pos KCU Jakarta Premier 13000?
3. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja dimasa Pandemi Covid 19 pada perusahaan jasa pengiriman barang di Kantor Pos KCU Jakarta Premier 13000?
4. Apakah keterampilan pegawai berpengaruh terhadap produktivitas kerja dimasa Pandemi Covid 19 pada perusahaan jasa pengiriman barang di Kantor Pos KCU Jakarta Premier 13000?
5. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja dimasa Pandemi Covid 19 pada perusahaan jasa pengiriman barang di Kantor Pos KCU Jakarta Premier 13000?
6. Apakah motivasi kerja memoderasi pengaruh disiplin kerja terhadap produktivitas kerja dimasa Pandemi Covid 19 pada perusahaan jasa pengiriman barang di Kantor Pos KCU Jakarta Premier 13000?
7. Apakah motivasi kerja memoderasi pengaruh keterampilan pegawai terhadap produktivitas kerja dimasa Pandemi Covid 19 pada perusahaan jasa pengiriman barang di Kantor Pos KCU Jakarta Premier 13000?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap motivasi kerja dimasa Pandemi Covid 19 pada perusahaan jasa pengiriman barang di Kantor Pos KCU Jakarta Premier 13000.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh keterampilan pegawai terhadap motivasi kerja dimasa Pandemi Covid 19 pada perusahaan jasa pengiriman barang di Kantor Pos KCU Jakarta Premier 13000.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap produktivitas kerja dimasa Pandemi Covid 19 pada perusahaan jasa pengiriman barang di Kantor Pos KCU Jakarta Premier 13000.
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh keterampilan pegawai terhadap produktivitas kerja dimasa Pandemi Covid 19 pada perusahaan jasa pengiriman barang di Kantor Pos KCU Jakarta Premier 13000.
5. Mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap produktivitas kerja dimasa Pandemi Covid 19 pada perusahaan jasa pengiriman barang di Kantor Pos KCU Jakarta Premier 13000.
6. Mengetahui dan menganalisis apakah motivasi kerja memoderasi pengaruh disiplin kerja terhadap produktivitas kerja dimasa Pandemi Covid 19 pada perusahaan jasa pengiriman barang di Kantor Pos KCU Jakarta Premier 13000.
7. Mengetahui dan menganalisis apakah motivasi kerja memoderasi pengaruh keterampilan pegawai terhadap produktivitas kerja dimasa

Pandemi Covid 19 pada perusahaan jasa pengiriman barang di Kantor Pos KCU Jakarta Premier 13000.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi akademik, penelitian ini diharapkan dapat melengkapi penelitian-penelitian terdahulu dan sebagai bahan masukan mengenai moderasi motivasi kerja atas pengaruh disiplin kerja dan keterampilan pegawai terhadap produktivitas kerja dimasa Pandemi Covid 19.
2. Bagi institusi terkait, hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan terkait upaya peningkatan produktivitas kerja pegawai perusahaan jasa pengiriman barang di masa pandemi covid 19 pada Kantor Pos KCU Jakarta Premier 13000, kaitannya dengan disiplin kerja dan keterampilan pegawai serta motivasi kerja.
3. Bagi penulis, sebagai bahan perbandingan antara teori yang telah dipelajari dengan realita yang sebenarnya terjadi, sehingga dapat menambah wawasan yang sangat penting di masa yang akan datang.