

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan dan persaingan dunia bisnis semakin ketat, setiap perusahaan dituntut untuk mampu berinovasi dalam berbagai hal dan aspek, terutama dalam sumber daya manusianya. Perkembangan dunia bisnis saat ini juga didukung dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat dan kompleks, sehingga tenaga manusia sekarang mulai tersisihkan dengan adanya perkembangan teknologi tersebut.

Hal ini tentu menjadi ancaman bagi setiap perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus memiliki sumber daya yang berkualitas, baik sumber daya berupa asset (harta) maupun sumber daya manusianya. Akan tetapi yang paling penting dalam organisasi adalah sumber daya manusianya. Mengapa demikian, karena untuk mengoperasikan teknologi tersebut dibutuhkan tenaga manusia sebagai penggerakannya.

Sumber daya manusia memiliki peranan penting. Karyawan adalah inti dari perusahaan, karyawan adalah penggerak atau pengeksekusi segala kegiatan dalam organisasi, sehingga sangat dibutuhkan bagi perusahaan untuk memiliki sumber daya manusia dengan kinerja yang baik. Artinya sumber daya manusia tersebut betul-betul memiliki kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan benar, baik secara kualitas maupun kuantitasnya. Kinerja merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Kinerja dapat menjadi

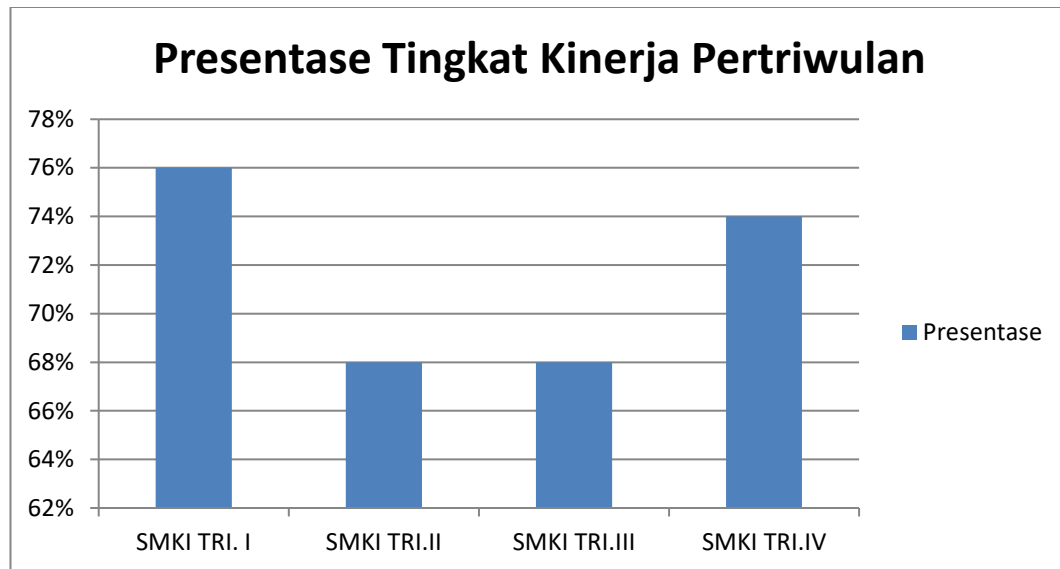
ujung tombak organisasi. Dari adanya kinerja, dapat diketahui apakah tujuan dari sebuah organisasi telah tercapai atau malah sebaliknya. Dari kinerja pula, dapat diketahui mengenai tindak lanjut yang akan diambil sebagai loncatan untuk meningkatkan kreatifitas karyawan, yang nantinya juga akan meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri dan daya saing perusahaan didalam kancah dunia bisnis. Hal ini juga berlaku pada PT. POS Indonesia.

Pos Indonesia merupakan sebuah badan usaha milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak dibidang layanan pos. saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan perseroan terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia yang berupa perusahaan umum (Perum) menjadi sebuah perusahaan (persero).

Pos Indonesia berdiri pada tahun 1746, saham Pos Indonesia sepenuhnya dimiliki oleh pemerintah Indonesia. Saat ini Pos Indonesia tidak hanya melayani jasa pos dan kurir, tetapi juga jasa keuangan, yang didukung oleh Otitikjaringan sebanyak kurang lebih 4.000 kantor pos dan 28.000 agen PO yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia, salah satunya adalah Kantor Pos Jakarta Timur Regional IV yang menjadi tempat penelitian peneliti saat ini.

PT. Pos Indonesai (Persero) dan DHL Express Indonesia memperpanjang kerja sama Express Mail Service (EMS) ke luar negeri yang bertujuan untuk mendukung usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Indonesai serta meningkatkan dan memperbaiki akses jaringan global agar lebih efektif dan efisien. Bagi Pos Indonesia, kerja sama ini akan meningkatkan waktu pengiriman di Negara tujuan dari sebelumnya H+1 s/d H+5, menjadi maksimal H+2. Hal ini

tentu saja menjadikan Pos Indonesia suatu organisasi yang sangat memperhitungkan kinerja karyawannya. Agar segala tujuan yang telah ditetapkan tercapai. Berikut ini data presentase kinerja karyawan POS Indonesia Jakarta Timur yang memiliki nilai  $\leq 90$ .



Sumber: PT. Pos Indonesia

**Gambar I.1**  
**Presentase kinerja karyawan dengan nilai  $\leq 90$**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, banyak hal yang menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, diantaranya adalah pengetahuan. Karyawan yang dengan pengetahuan yang bagus tentang pekerjaannya tentu dapat menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan padanya dengan tepat. Hal ini tentu akan memberikan hasil kerja yang sangat baik bagi perusahaan. Sementara karyawan dengan pengetahuan yang rendah, tidak akan mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat.

Pengetahuan yang rendah tentang pekerjaannya akan menghambat kegiatan operasional perusahaan. Hal tersebut dikarenakan keterlambatan yang dilakukan oleh karyawan tersebut yang memiliki pengetahuan rendah. Oleh karena itu pengetahuan yang bagus tentang pekerjaan yang dibebankan memberikan pengaruh yang baik terhadap kinerja seseorang, begitupun sebaliknya.

Selain itu, faktor yang mempengaruhi tingkat kinerja adalah motivasi, baik motivasi dari dalam maupun dari luar karyawan. Motivasi adalah pendorong setiap individu dalam melakukan suatu kegiatan. Motivasi yang berasal dari dalam diri karyawan misalnya adalah dorongan yang muncul dari dalam diri individu itu sendiri untuk melakukan sesuatu yang diinginkan. Kemudian motivasi yang berasal dari luar diri karyawan adalah dorongan yang dipicu dari lingkungan yang berada disekitar individu tersebut.

Misalnya saja rekan kerja, keluarga, sarana dan prasarana yang mendukung karyawan tersebut. Karyawan dengan motivasi yang kuat dalam dirinya untuk melakukan pekerjaan tersebut tentunya akan memberikan hasil pekerjaan yang bagus, sebab karyawan tersebut melakukan pekerjaan tersebut atas dorongan dan keinginannya sendiri. Sedangkan karyawan dengan motivasi kerja yang rendah akan berpotensi menghambat kegiatan operasional perusahaan, hal tersebut karena kurangnya gairah dalam melakukan pekerjaan tersebut. Oleh karena itu, motivasi juga merupakan salah satu faktor yang mendorong tingkat kinerja karyawan.

Lingkungan kerja juga menjadi salah satu faktor penentu kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang buruk akan mengurangi atau menurunkan semangat kerja karyawan untuk melakukan pekerjaan dengan maksimal. Banyak hal yang masuk

kedalam kategori lingkungan kerja itu sendiri, diantaranya adalah teman kerja, pimpinan, sarana dan prasarana yang ada di tempat kerja, dan lain sebagainya yang berkaitan dengan pekerjaannya.

Jika semua aspek-aspek yang terkait dalam pekerjaannya mendukung, maka hasil kerjanya pun akan baik dan maksimal. Sebaliknya, lingkungan kerja yang buruk akan dapat memberi dampak yang buruk bagi karyawan, sehingga kinerja karyawan pun akan rendah

Lebih lanjut lagi, penghargaan juga memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan. Penghargaan merupakan imbalan atau balas jasa yang diberikan perusahaan kepada karyawan dalam rangka meningkatkan motivasi kerja karyawan, yang nantinya akan mendorong karyawan untuk bekerja secara maksimal, penghargaan tersebut misalnya dengan tunjangan haru tua, insentif, dan berbagai bentuk apresiasi lainnya.

Adanya sistem pemberian penghargaan dari perusahaan, karyawan tentunya akan terus berusaha memperbaiki kinerjanya. Akan tetapi sebaliknya, kurangnya penghargaan akan menurunkan loyalitas karyawan yang akan berdampak langsung kepada penurunan kinerja karyawan. Sebagai contoh, banyak Sumber Daya Manusia di Indonesia yang memiliki kualitas kerja yang baik. Akan tetapi, karena kurangnya penghargaan yang didapatkan didalam negeri, mereka lebih memilih keluar negeri, yang mana penghargaan banyak mereka dapatkan disana. Pada PT. Pos Indonesia, Kinerja Karyawan tidak berpengaruh terhadap kenaikan gaji atau pemberian bonus dan tunjangan lainnya. Sehingga hal ini dapat menjadi penyebab menurunnya kinerja karyawan PT. Pos Indonesia.

Pengawasan yang rendah dari pimpinan juga menjadi salah satu penyebab rendahnya kinerja karyawan. Setiap perusahaan baik *profit oriented* atau *non profit oriented* pasti memiliki SOP atau *Standard Operational Procedures*, dalam menentukan SOP setiap perusahaan tentunya memiliki tujuan agar kegiatan operasional perusahaannya berjalan dengan lancar dan sesuai dengan target yang telah ditentukan.

Akan tetapi, Pengawasan yang rendah dari pimpinan akan membuka peluang bagi karyawan untuk melakukan pelanggaran, sehingga karyawan bekerja tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Seperti yang terjadi pada Pos Indonesia Jakarta Timur, Pengawasan yang dilakukan pimpinan agak rendah, pengawasan kepada karyawan hanya dilakukan pada bagian SDM, padahal setiap bidang lokasinya agak berjauhan, dengan jumlah karyawan yang banyak pula. Sehingga membuka terjadinya peluang bagi karyawan untuk melakukan kesalahan.

Selain faktor-faktor tersebut, disiplin kerja juga turut mempengaruhi tingkat kinerja karyawan. Disiplin kerja adalah sikap sungguh-sungguh yang ditunjukkan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Disiplin kerja juga mencakup kesediaan karyawan dalam mematuhi segala peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan dengan kesadaran diri karyawan..

Karyawan dengan disiplin kerja yang tinggi akan mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan benar, karena dia akan mengerjakan segala tugasnya dengan penuh kehati-hatian dan ketelitian. Karyawan dengan disiplin

kerja yang tinggi akan selalu memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaannya dengan baik.

Hal ini tentunya akan berkaitan juga dengan etos kerja karyawan. Dalam hal disiplin kerja ini misalnya adalah waktu, karyawan dengan disiplin kerja yang tinggi akan selalu melaksanakan pekerjaannya dengan tepat waktu. Karyawan yang memiliki disiplin kerja yang baik akan meningkatkan Kienerjanya, dan nantinya juga akan meningkatkan efektivitas pencapaian tujuan organisasi perusahaan. Akan tetapi di Pos Indonesia Jakarta Timur, banyak karyawan yang datang tidak tepat pada waktu yang telah ditetapkan

Berdasarkan beberapa masalah yang telah diuraikan, maka dapat dikatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan PT. Pos Indonesia Jakarta Timur adalah kurangnya pengetahuan, rendahnya motivasi, buruknya lingkungan kerja, kurangnya penghargaan, kurangnya pengawasan, dan kurangnya disiplin kerja para karyawan. Dari beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan PT. Pos Indonesia Jakarta Timur peneliti tertarik untuk meneliti dua faktor yang terpenting, yaitu pengawasan dan disiplin kerja untuk mempelajari lebih dalam mengenai pengaruhnya dengan kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia Jakarta Timur.

## **B. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah peneliti rumuskan, maka penelitian ini memiliki tujuan diantaranya mengetahui tentang:

1. Pengaruh pengawasan terhadap kinerja pada karyawan PT. Pos Indonesia Jakarta Timur.

2. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap kinerja pada Karyawan PT. Pos Indonesia Jakarta Timur.
3. Pengaruh Pengawasan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja pada Karyawan PT. Pos Indonesia Jakarta Timur.

### **C. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalah:

1. Apakah terdapat pengaruh antara pengawasan terhadap kinerja?
2. Apakah terdapat pengaruh antara disiplin kerja terhadap kinerja?
3. Apakah terdapat pengaruh pengawasan dan disiplin kerja terhadap kinerja?

### **D. Kegunaan Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan untuk meningkatkan pengawasan dan disiplin kerja karyawan. Agar nantinya karyawan dapat menyelesaikan tugasnya dengan tepat, serta meminimalisir kemungkinan kesalahan-kesalahan yang terjadi. Sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.



## 2. Kegunaan Praktis

### a. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman dan sumbangan pengetahuan bagi peneliti tentang pentingnya pengawasan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

### b. Bagi PT. Pos Indonesia Jakarta Timur

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada PT. Pos Indonesia Jakarta Timur mengenai pentingnya mengetahui hal-hal yang dapat mendorong atau meningkatkan kinerja para karyawan.

### c. Bagi Fakultas Ekonomi UNJ

Sebagai bahan masukan dan referensi Fakultas Ekonomi UNJ dalam proses belajar mengajar mengenai pentingnya pengawasan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

### d. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber pengetahuan bagi pembaca tentang pentingnya pengawasan dan disiplin kerja dalam mempengaruhi kinerja karyawan.

