

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan sangat ditentukan oleh kinerja karyawannya. Kinerja merupakan hasil kerja baik secara kualitas dan kuantitas yang berhasil dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Hasil kerja yang dicapai oleh setiap karyawan tentu berbeda-beda, ada yang memenuhi standar ada yang tidak. Permasalahan yang terjadi yaitu pada hasil kerja karyawan yang di bawah standar, mengakibatkan produktivitas perusahaan turun dan laba perusahaan tidak diperoleh. Hasil kerja yang tidak baik ini disebabkan karena kemampuan dan *skill* karyawan yang kurang.

PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan BUMN yang menjadi tulang punggung dalam mendukung komunikasi, distribusi logistik dan keuangan. *Trend* industri dan bisnis saat ini mengarah pada kecepatan dan ketepatan. PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu operator yang bisa memberikan jaminan kecepatan dan ketepatan karena memiliki keunggulan dari sisi jaringan baik fisik maupun *virtual* yang sangat luas, sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan melalui kecepatan dan ketepatannya, dan akhirnya dapat memacu pendapatan perusahaan.

Fenomena yang terjadi pada PT. Pos Indonesia (Persero) berdasarkan Laporan Konsolidasi PT. Pos Indonesia (Persero) (2003) menunjukkan tingkat

produktivitas khususnya kinerja karyawan yang menurun. Salah satu indikator penurunan kinerja karyawan yaitu dapat dilihat dari data tingkat kehadiran. Pada tahun 1999 tingkat kehadiran hanya mencapai 85,3%, tahun 2000 (88,1%), tahun 2001 (86,5%), tahun 2002 (83,8%), dan tahun 2003 (84,2%), hal ini diduga karena adanya karyawan yang mencari sampingan pekerjaan dalam jam kerja. Selain itu juga terlihat dari rendahnya *output* tingkat kualitas maupun kuantitas kerja yang dihasilkan

Dengan adanya penurunan kinerja karyawan, kegiatan operasional PT. Pos Indonesia (Persero) tentunya menjadi ancaman bagi perusahaan. Di mana aktivitas operasional perusahaan menjadi terhambat, seperti tidak tepat waktu atau terjadi keterlambatan dalam penyampaian kiriman. Hal ini disampaikan oleh Arief Setyanto (Manajer Humas PT. Pos Indonesia (Persero), 2004) bahwa ketepatan waktu pengiriman mencapai 90% hingga 95%, atau sekitar 6% hingga 8% terjadi penyimpangan dalam hal keterlambatan.

Kinerja karyawan merupakan indikator dari potensi yang dimiliki oleh karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawabnya. Kinerja karyawan menunjukkan kesuksesan karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Kinerja karyawan mempunyai pengaruh yang besar terhadap produktivitas perusahaan dalam mengirimkan barang. Oleh karena itu PT. Pos Indonesia (Persero) terus melakukan berbagai program yang dapat meningkatkan kinerja karyawan, salah satunya dalam meningkatkan kinerja karyawan yaitu dengan pemberian motivasi dan kepuasan kerja karyawan. Motivasi dan kepuasan kerja merupakan bagian dari unsur kebutuhan manusia.

Peningkatan kinerja karyawan sangat tergantung pada motivasi atau persepsi karyawan itu terhadap dirinya sendiri maupun terhadap perusahaan. Motivasi menurut Siagian (1996:138) adalah daya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela untuk mengerahkan kemampuannya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan.

Motivasi dapat bersumber dari dalam diri seseorang yang sering dikenal dengan motivasi intrinsik, akan tetapi dapat pula bersumber dari luar orang yang bersangkutan yang dikenal dengan istilah motivasi ekstrinsik. Sumber intrinsik dan ekstrinsik ini memberikan pengaruh terhadap tinggi rendahnya motivasi seorang karyawan dalam perusahaan.

Dalam jajaran pimpinan, *staff* maupun karyawan yang langsung mendukung atau membantu pimpinan dalam menjalankan perusahaan merupakan faktor kunci yang aktif dalam membawa perusahaan ke arah pengembangan dan pertumbuhan. Oleh karena itu motivasi diperlukan untuk mendukung kepuasan kerja karyawan.

Kepuasan kerja merupakan faktor *intern* yang dapat memotivasi karyawan yang sangat menentukan di dalam jalinan dan aktivitas kerja. Untuk itu kepuasan kerja karyawan harus ditingkatkan agar moral kerja, dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan karyawan dapat terbentuk dengan baik. Seperti pendapat Sondang P. Siagian (1996:40)

Manusia merupakan unsur terpenting dalam setiap dan semua organisasi, keberhasilan organisasi mencapai tujuan dan berbagai sarannya, serta

kemampuannya menghadapi berbagai tantangan baik yang bersifat eksternal maupun yang bersifat internal sangat ditentukan oleh kemampuan mengelola sumber daya manusia dengan tepat.

Penanganan sumber daya yang tepat menjadi faktor penentu dalam mempertahankan kontinuitas dan daya saing perusahaan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Dengan kepuasan kerja yang tinggi, maka karyawan diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawannya sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Oleh karena itu kinerja karyawan secara keseluruhan dipengaruhi motivasi dan kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan uraian di atas, untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai apakah tingkat kinerja karyawan itu dipengaruhi oleh motivasi dan kepuasan kerja karyawan, maka penulis perlu mengadakan penelitian dengan mengenai **Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Bandung 40000 (Survei pada Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Bandung 40000).**

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Kinerja karyawan menjadi alat yang penting dalam melihat pencapaian tujuan perusahaan. Apabila kinerja karyawan rendah, maka harus dilihat dari faktor-faktor yang dapat mendorong karyawan. PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai salah satu operator yang bisa memberikan jaminan kecepatan dan ketepatan karena memiliki keunggulan dari sisi jaringan baik fisik maupun *virtual* yang sangat luas, diharapkan dapat memberikan pelayanan melalui kecepatan dan ketepatannya, sehingga dapat memacu pendapatannya. Sehingga PT. Pos

Indonesia (Persero) dituntut untuk dapat meningkatkan kinerja karyawannya dengan memotivasi dan memberikan kepuasan kerja kepada karyawannya.

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka dirumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat motivasi kerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Bandung 40000
2. Bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Bandung 40000
3. Bagaimana tingkat kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Bandung 40000
4. Apakah tingkat motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Bandung 40000
5. Apakah tingkat kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Bandung 40000
6. Apakah tingkat motivasi dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Bandung 40000

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui upaya perusahaan dalam meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja karyawan dan pengaruhnya terhadap peningkatan kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Bandung 40000.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan identifikasi masalah yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh temuan berupa:

1. Untuk mengetahui tingkat motivasi kerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Bandung 40000
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Bandung 40000
3. Untuk mengetahui tingkat kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Bandung 40000
4. Untuk mengukur pengaruh tingkat motivasi kerja terhadap tingkat kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Bandung 40000
5. Untuk mengukur pengaruh tingkat kepuasan kerja terhadap tingkat kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Bandung 40000
6. Untuk mengukur pengaruh tingkat motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Bandung 40000

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian di atas, maka hasil penelitian ini memiliki dua kegunaan utama, yaitu: (1) kegunaan praktis atau operasional dan (2) kegunaan pengembangan ilmu atau kegunaan teoritis.

1.4.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi pihak manajemen PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Bandung 40000, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan dalam upaya meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja dalam upaya peningkatan kinerja karyawan.
2. Bagi pemerintah khususnya BUMN lainnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi dan pemikiran dalam upaya menentukan kebijakan dan program pembentukan serta peningkatan kinerja karyawan yang baik melalui peningkatan motivasi dan kepuasannya

1.4.2 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memperkaya khazanah kajian ilmu sumber daya manusia, khususnya terkait dalam upaya mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian ilmu manajemen sumber daya manusia melalui kerangka konseptual motivasi kerja dan kepuasan karyawan dalam rangka peningkatan kinerja karyawan.
2. Memberikan sumbangan informasi dan pemikiran bagi peneliti lebih lanjut yang berminat meneliti topik atau tema berkenaan dengan permasalahan yang menjadi pokok bahasan penelitian ini.

