

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kantor Pos adalah bagian dari lembaga pemerintah yang memfasilitasi sarana komunikasi bagi masyarakat. Bahkan lembaga ini sudah eksis sejak zaman belanda. Pada awal berdirinya kantor pos, lembaga ini telah melayani pengiriman pesan berupa surat serta pengiriman uang. Dengan perkembangan teknologi yang sekarang, kantor pos mengembangkan fungsi menjadi lebih luas lagi, seperti menerima western union, pembayaran listrik, telepon dan lain-lain. Dampak perkembangan teknologi, seperti adanya mesin fax, telepon, hp, dan internet membuat penyampaian pesan begitu mudah dan praktis.

Kemajuan teknologi berdampak besar bagi masyarakat Indonesia pada khususnya dan berpengaruh pada perubahan yang saat ini lebih menyukai komunikasi langsung seperti menggunakan gadget dan alat komunikasi elektronik yang lain. Sebelum teknologi semua ini muncul, kantor pos adalah kantor yang sangat penting dan berjasa karena semua komunikasi hanya bisa melalui surat-menyerat. Banyaknya alternatif lain seperti yang dimaksud membuat fungsi kantor pos tergeser dalam hal pengiriman pesan, sehingga saat ini fungsi kantor pos lebih kepada bekerjasama dengan perusahaan, instansi maupun perguruan tinggi. Pengiriman barang yang dulu biasa dilakukan oleh pos, kini mempunyai pesaing berat yaitu perusahaan jasa pengiriman swasta. Maka dari itu, kantor pos

mengembangkan beberapa produk inovasi pelayanan publik serta memperbaiki kualitas pelayanan publik yang sudah ada.

Karena kualitas pelayanan jasa kantor pos dapat mempengaruhi persepsi individu yang kemudian mempengaruhi opini publik. Kinerja apabila dikaitkan dengan performance sebagai kata benda (noun), maka pengertian performance atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika (Hatsuko, 2011). Sementara itu menurut Bernardin & Russell 2001 (dalam Riani, 2011) performansi adalah catatan yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama periode waktu tertentu. Menurut Sinambela, dkk (2012) mengemukakan bahwa kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama sama yang dijadikan sebagai acuan. Menurut Harsuko (2011), kinerja adalah sejauh mana seseorang telah memainkan baginya dalam melaksanakan strategi organisasi, baik dalam mencapai sasaran khusus yang berhubungan dengan peran perorangan dan atau dengan memperlihatkan kompetensi yang dinyatakan relevan bagi organisasi. Kinerja adalah suatu konsep yang multidimensional mencakup tiga aspek yaitu sikap (*attitude*), kemampuan (*ability*) dan prestasi

(accomplishment).

Berdasarkan uraian tersebut di atas dengan pencatatan hasil kerja (proses) yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerja pegawainya, maka kinerja karyawan harus dapat ditentukan dengan pencapaian target selama periode waktu yang dicapai organisasi. Mutu kerja karyawan secara langsung mempengaruhi kinerja perusahaan. Guna mendapatkan kontribusi karyawan yang optimal, manajemen harus memahami secara mendalam strategi untuk mengelola, mengukur dan meningkatkan kinerja, yang dimulai terlebih dahulu dengan menentukan tolak ukur kinerja. Ada beberapa syarat tolak ukur kinerja yang baik, yaitu:

1. Tolak ukur yang baik, haruslah mampu diukur dengan cara yang dapat dipercaya.
2. Tolak ukur yang baik, harus mampu membedakan individu-individu sesuai dengan kinerja mereka. tolak ukur yang baik, harus sensitif terhadap masukan dan tindakan dari pemegang jabatan.
3. Tolak ukur yang baik, harus dapat diterima oleh individu yang mengetahui kinerjanya sedang dinilai.

Istilah kinerja berasal dari kata Job Performance atau Actual Performance (Prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (Prestasi kerja) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya (Mangkunegara, 2004). Kualitas dan kuantitas kerja yang dihasilkan oleh pegawai hendaknya harus memenuhi standar kerja yang berlaku di instansi tersebut, dalam

hal ini adalah PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Wilayah Yogyakarta.

Secara definitif Bernardin dan Russell, menjelaskan kinerja merupakan catatan outcome yang dihasilkan dari fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu (Sulistiani,dkk,2003). Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan sehingga mereka mempengaruhi beberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada instansi atau organisasi termasuk kualitas pelayanan yang disajikan. Kesimpulan dari pengertian kinerja tidak bermaksud menilai karakteristik individu tetapi mengacu pada serangkaian hasil kerja yang dicapai selama periode waktu tertentu. Kinerja suatu jabatan keseluruhan dengan jumlah rata-rata dari fungsi kinerja atau kegiatan yang dilakukan.

Sasaran kinerja yang menetapkan adalah secara spesifik dalam bidang proyek, proses, kegiatan rutin dan inti yang akan menjadi tanggung jawab pegawai (Foster, 2001). Sasaran kinerja adalah kinerja pegawai, sehingga diperoleh informasi yang akurat tentang kinerja tersebut, apakah memuaskan atau tidak. Unit-unit di tingkat bawah mungkin telah menjadi sasaran yang mereka tetapkan, dan sebaliknya mereka yang ada dipuncak mungkin belum memenuhi sasaran.

Faktor-faktor kinerja karyawan pentingnya penilaian untuk kerja menghendaki penilaian kinerja tersebut harus benar obyektif, yaitu mengukur kerja pegawai yang sesungguhnya (Marihhot Tua Efendi, 2002). Artinya pelaksanaan penilaian harus mencerminkan pelaksanaan untuk kerja yang sesungguhnya atau mengevaluasi perilaku yang mencerminkan keberhasilan

pelaksanaan pekerjaan. Mempunyai standard berarti mempunyai dimensi-dimensi yang menunjukkan perilaku kerja yang sedang dinilai, yang umumnya diterjemahkan dari sasaran kerja, misalnya hasil kinerja berupa barang yang dihasilkan, kualitas atau kuantitas, kehadiran ditempat kerja, kepatuhan terhadap peraturan dan faktor prestasi.

Istilah yang digunakan selain Sumber Daya Manusia ada juga istilah dengan sebutan modal insani (Human Capital) atau ada juga yang menyebutkan Sumber Daya. Insani, kecenderungan penggunaan istilah istilah itu adalah karena pola pemikiran dari masing-masing pengelolanya. Tetapi inti dari semuanya adalah keinginan para pengelola SDM untuk mampu meningkatkan kinerja, yang nantinya berujung pada perusahaan agar tetap kompetitif. Pada saat ini kompetisi antar perusahaan jasa kurir semakin kompetitif sehingga perusahaan yang mempunyai strategi terbaiklah yang tetap survive. Setiap langkah perusahaan untuk mengembangkan diri dapat dengan mudah ditiru oleh perusahaan lain sehingga tidak dapat dipertahankan lagi menjadi keunggulan kompetitif secara terus menerus. Tetapi sebaliknya SDM merupakan sumber keunggulan kompetitif yang potensial karena kompetensi yang dimiliki berupa intelektual, sifat, keterampilan, karakter personal serta proses intelektual dan kognitif tidak dapat ditiru oleh perusahaan lain. Mengelola SDM perusahaan pada hakekatnya adalah kegiatan perusahaan dalam mengelola para pegawainya mulai dari saat direkrut sampai pegawai memasuki masa pensiun dari perusahaan. Kegiatan ini tentu saja akan berjalan terus menerus secara berkesinambungan. Untuk itu hal yang paling utama dari kegiatan ini adalah membuat pola atau rancangan pengelolaan SDM,

yaitu dimana seluruh aspek dan bidang Sumber daya manusia harus dibuat terpadu atau setiap aspek merupakan komponen yang tak terpisahkan. Rancangan setiap perusahaan tentu saja berbeda-beda tergantung dari tujuan atau visi dan misi Perusahaan akan tetapi dengan jumlah pegawai yang hampir sama dengan pesaingnya yaitu PT. JNE seperti yang dijelaskan pada latar belakang penelitian menunjukkan perbedaan mencolok dengan hasil produksi pakatnya. Disini membuktikan bahwa pengelolaan sumber daya manusia di kantor pos Kota Yogyakarta belum sepenuhnya baik.

Keinginan berpindah merupakan variabel yang saling berhubungan dan lebih banyak menerangkan perilaku turnover (Arnold & Feldman, 2010, Mobley et al., 2010). Turnover lebih mengarah pada kenyataan akhir yang dihadapi oleh organisasi berupa jumlah karyawan yang meninggalkan organisasi pada periode tertentu. Sedangkan keinginan berpindah mengacu pada hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungannya dengan organisasi dan belum ditunjukkan dalam tindakan pasti meninggalkan organisasi. Keinginan berpindah lebih mendekati pada tingkat perpindahan kerja sukarela yang dapat dihindari (Abelson, 2010). Keinginan berpindah mencerminkan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi dan mencari alternatif pekerjaan lain. Abelson (2010) mengatakan bahwa keinginan berpindah dapat meliputi tindakan penarikan diri yang terdiri dari beberapa komponen yang secara simultan muncul dalam individu berupa adanya pikiran untuk keluar, keinginan untuk mencari lowongan pekerjaan lain, dan adanya keinginan untuk meninggalkan organisasi. Dalam bidang akuntansi, baik akuntan publik dan internal auditor ditemukan bahwa komitmen

profesional mempunyai pengaruh negatif dengan keinginan berpindah. Pemimpin yang tidak bisa memberikan rasa nyaman kepada karyawan, membebani dengan tugas yang berlebihan, dan tidak dapat memahami kemampuan yang dimiliki karyawan maka hal tersebut akan menyebabkan munculnya keinginan karyawan untuk berhenti bekerja atau berpindah kerja. Selain kepemimpinan, karakter yang dimiliki karyawan juga dapat mempengaruhi keinginan berpindah kerja karyawan.

Oleh sebab itu, perusahaan harus mampu menanamkan karakter yang baik dalam diri karyawan salah satunya dengan menumbuhkan rasa komitmen mereka terhadap perusahaan. Prihati, dkk (2009) menyatakan komitmen organisasi adalah suatu keadaan dimana karyawan tertarik pada tujuan, nilai, dan target perusahaan.

Niat untuk berhenti kerja akan cenderung lebih rendah dari karyawan yang memiliki tingkat komitmen yang tinggi. Handaru, (2012) mengatakan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh yang signifikan negatif terhadap tingkat keinginan berpindah kerja. Artinya ketika seorang karyawan memiliki komitmen organisasi tinggi maka akan semakin rendah keinginannya untuk berpindah kerja. Hal ini membuat seorang manajer harus mampu memilih karyawan baru yang bisa berkomitmen terhadap perusahaan. Perusahaan juga perlu memperhatikan

keinginan berpindah kerja karyawan lama atau yang sudah terlibat dalam perusahaan. Kenyamanan seorang karyawan serta rasa senang dan puas akan meningkatkan komitmen organisasi karyawan sehingga bisa mengurangi keinginan berpindah kerja karyawan. komitmen organisasi tidak hanya berkaitan tentang ketersediaan karyawan.

Kepuasan kerja dapat dirasakan oleh karyawan apabila kesesuaian antara

harapan dengan kenyataan yang ditemui dan didupatkannya dari tempatnya bekerja. Ketika seorang karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja, tentunya ia akan berusaha semaksimal mungkin dengan segala kemampuan yang dimiliki untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya.

Kepuasan kerja dikatakan sebagai respon karyawan berupa perilaku yang ditunjukkan oleh karyawan sebagai hasil persepsi mengenai hal yang berkaitan dengan pekerjaannya. Ketidakpuasan karyawan muncul ketika apa yang didapatkan karyawan tidak sesuai dengan kontribusi yang diberikan kepada perusahaan. Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting karena terbukti besar manfaatnya bagi kepentingan individu, industri dan masyarakat.

Dalam menjalankan pekerjaan seorang pekerja dapat mengalami stress kerja. Beban kerja yang berlebihan serta desakan waktu mengakibatkan karyawan menjadi tertekan dan stres. Beberapa tekanan kerap kali berasal dari penyelia, sehingga kualitas penyelia yang jelek bisa mengakibatkan stress. Pengaruh stress kerja tidak selalu negatif atau dengan kata lain stress kerja juga dapat memberikan dampak yang menguntungkan bagi perusahaan. Pada taraf stress tertentu stress diharapkan dapat memacu karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik-baiknya.

Penelitian ini ditujukan melihat pengaruh kepuasan kerja dan stress kerja terhadap keinginan berpindah pada Kantor Pos Besar Yogyakarta. Kantor pos besar merupakan fasilitas fisik tidak bergerak untuk melayani penerimaan, pengumpulan, penyortiran, transmisi, dan pengantaran surat dan paket pos, dan

mempunyai banyak karyawan. Kepuasan kerja karyawan menjadi salah satu kunci karyawan menjadi salah satu kunci karyawan dapat bekerja secara optimal.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan di latar belakang. Maka rumusan penelitian yang akan disusun dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap keinginan berpindah pada karyawan Kantor Pos Besar Yogyakarta?
2. Apakah Stress kerja berpengaruh secara signifikan terhadap keinginan berpindah pada karyawan Kantor Pos Besar Yogyakarta?

1.3. Batasan Masalah

Agar tujuan dari penelitian ini menjadi lebih fokus pada permasalahan yang dihadapi dan tidak menyimpang, maka penulis memberikan batasan-batasan.

Batasan masalah dalam penelitian ini terdiri atas:

1. Kepuasan kerja dapat dirasakan oleh karyawan apabila kesesuaian antara harapan dengan kenyataan yang ditemui dan didupatkannya dari tempatnya bekerja. Ketika seorang karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja, tentunya ia akan berusaha semaksimal mungkin dengan segala kemampuan yang dimiliki untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya.
2. Stres kerja adalah kondisi yang dinamis di mana seseorang dikonfrontasikan dengan kesempatan, hambatan, atau tuntutan yang berhubungan dengan apa yang diinginkannya dan untuk itu

keberhasilannya ternyata tidak pasti (Muclas, 2016)

3. Keinginan berpindah merupakan variabel yang saling berhubungan dan lebih banyak menerangkan perilaku turnover (Arnold & Feldman, 2010, Mobley et al., 2010). Turnover lebih mengarah pada kenyataan akhir yang dihadapi oleh organisasi berupa jumlah karyawan yang meninggalkan organisasi pada periode tertentu. Sedangkan keinginan berpindah mengacu pada hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungannya dengan organisasi dan belum ditunjukkan dalam tindakan pasti meninggalkan organisasi. Keinginan berpindah lebih mendekati pada tingkat perpindahan kerja sukarela yang dapat dihindari (Abelson, 2010).
4. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pos Besar Yogyakarta.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah:

1. Meneliti pengaruh Kepuasan kerja terhadap keinginan berpindah pada karyawan Kantor Pos Besar Yogyakarta
2. Meneliti pengaruh Stress kerja terhadap keinginan berpindah pada karyawan Kantor Pos Besar Yogyakarta.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan mampu kontribusi baik secara teoritis atau praktis:

1. Manfaat praktis

Kegunaan praktis dari penelitian ini diharapkan dapat sebagai masukan untuk manajer, yaitu pada pengaruh kepuasan kerja, dan stress kerja terhadap keinginan berpindah sehingga diharapkan keinginan berpindah selalu memperhatikan aspek kepuasan kerja, dan stress kerja sehingga dapat mengurangi keinginan berpindah pada Kantor Pos Besar

2. Manfaat teoritis

Menambah wawasan dan pengetahuan tentang bagaimana kepuasan kerja, stress kerja pada karyawan dalam perusahaan dan dapat secara langsung mengetahui permasalahan yang sebenarnya pada objek penelitian.

1.6. Sistematika Penulisan

Dalam sistematika pembahasan ini, penulis akan menguraikan secara garis besar setiap bab untuk memberikan gambaran singkat mengenai keseluruhan isi skripsi ini. Adapun sistematika pembahasan dari setiap bab diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri atas latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini akan membahas teori-teori mengenai stress kerja, kepuasan kerja dan keinginan berpindah, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan membahas mengenai lingkup penelitian yang meliputi tempat penelitian, sejarah serta perkembangan singkat tempat penelitian, visi dan misi tempat penelitian waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, pengukuran variabel, pengujian instrument.

BAB IV ANALISIS DATA

Pada bab ini seluruh data yang dibutuhkan telah dikumpulkan kemudian dianalisis dengan menggunakan regresi linier berganda disertai dengan analisisnya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan penutup yang memuat kesimpulan dari hasil penelitian, implikasi manajerial dan juga saran.

