

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam perkembangan zaman seperti saat ini, persaingan dalam peningkatan sumber daya manusia memiliki peranan sangat penting bagi organisasi maupun perusahaan. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam sebuah perusahaan sehingga dapat dikatakan sumber daya manusia merupakan salah satu asset terpenting dari asset lainnya yang dimiliki perusahaan. (Priyono, 2012) menyatakan bahwa sumber daya manusia (SDM) sangat penting dalam perusahaan, dimana sukses tidaknya suatu perusahaan tergantung pada sumber daya manusia yang ada di perusahaan itu sendiri. Sedangkan (Huselid , Ulrich D, & Becker BE, 2011) menyatakan salah satu investasi perusahaan adalah sumber daya manusia (SDM) yang ada di dalam perusahaan dan bertujuan untuk memberikan keuntungan bagi perusahaan baik dalam jangka panjang atau pendek.

Berdasarkan beberapa teori tersebut peneliti menyimpulkan bahwa sumber daya manusia (SDM) merupakan kunci keberhasilan perusahaan. Karena kunci keberhasilan perusahaan tidak dilihat hanya pada keuangan dan teknologi namun pada faktor SDM nya juga. Jika sumber daya manusia bagus maka perusahaan juga akan semakin maju dan bisa menguntungkan perusahaan itu sendiri.

Hal ini membuat kinerja mempunyai arti penting bagi karyawan dengan adanya penilaian kinerja merupakan bentuk atasan memberikan perhatian untuk karyawan, disamping itu juga akan mendorong karyawan untuk berprestasi. Hal

ini juga disampaikan oleh (Gardner, 2012) bahwa sumber daya manusia (SDM) digunakan secara signifikan untuk menggerakkan sumber daya lain dan berkontribusi mewujudkan kinerja yang kompetitif. Dan dipertegas dengan pendapat (Anantharaman, 2014) yang menjelaskan bahwa sumber daya manusia mempunyai profitabilitas untuk perusahaan itu sendiri. Dimana perusahaan harus mengoptimalkan kinerja karyawannya dalam memberikan kontribusi optimal pada perusahaan.

Berdasarkan teori-teori tersebut peneliti menyimpulkan bahwa sumber daya manusia harus dikelola dengan baik. Karena sumber daya manusia mempunyai peran penting dalam memberikan kontribusi pada perusahaan. Dimana bentuk nyata kontribusi ialah kinerja karyawan itu sendiri ditunjukkan dengan menjalankan aktivitas perusahaan agar bersama tumbuh, berkembang hingga mencapai tujuan.

Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai yang telah dilakukan sesuai dengan tujuan perusahaan. (Mangkunegara, 2016) mengatakan bahwa istilah kinerja sendiri diangkat dari kata *job performance* atau *actual performance*. Dimana *performance* itu sendiri merupakan kinerja yang dicapai oleh seseorang dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan. Sedangkan menurut (Moehariono, 2012) kinerja ialah sebuah hasil .yang dicapai dari kegiatan profesional tertentu dalam waktu tertentu.

Berdasarkan dari beberapa teori tersebut Peneliti menyimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja keras yang dicapai seseorang dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Maka dari itu peneliti tertarik untuk

meneliti kinerja pada karyawan operasional PT. Pos Indonesia di Jombang. PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang. PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mempunyai tugas untuk melaksanakan dan menunjang kebijakan program pemerintah dalam bidang ekonomi juga pembangunan, pada umumnya memberikan pelayanan jasa perposan bagi seluruh masyarakat di Indonesia maupun di luar wilayah Indonesia. PT. Pos Indonesia (Persero) juga mempunyai peranan yang sangat penting dalam pengiriman barang ataupun surat menyurat melalui jasa pengiriman. Sebagai delivery atau penyedia jasa pengantar, barang ataupun surat yang akan dikirim pelanggan untuk dikirim ke tujuannya melalui kantor Pos.

Berawal khusus hanya untuk surat menyurat, namun kini telah menawarkan beberapa macam produk yaitu pengiriman paket atau barang hingga pengiriman uang tanpa perlu ke bank atau ke ATM dan memiliki rekening tabungan. Pelayanan pengiriman yang diberikan juga melayani, pengiriman hingga ke plosok-plosok daerah di Indonesia dan tidak hanya pengiriman domestik saja PT Pos Indonesia juga melayani pengiriman luar negeri, berbeda dengan perusahaan jasa lainnya yang hanya bisa menjangkau daerah tertentu saja. Dalam pengiriman luar negeri Pos Indonesia masih unggul dibandingkan dengan yang lain karena memiliki layanan *cooperation* dengan EMS (*Express Mail Service*) yang akan membuat pengiriman lebih cepat sampai ke tujuan. Oleh karena itu Pos Indonesia menjadi pilihan masyarakat Indonesia termasuk masyarakat di wilayah kabupaten Jombang.

Maka PT. Pos Indonesia menerapkan beberapa sistem atau prosedur pengiriman barang agar dalam pengirimannya dapat tepat sesuai dengan tujuan kirim. Tujuan kirim bisa ketujuan kantor Pos cabang dan bisa dikirim ke luar daerah. Daerah cakupan kiriman tidak hanya menjangkau satu wilayah atau satu Negara, tetapi PT. Pos Indonesia (Persero) juga melayani kiriman ke berbagai Negara di belahan dunia. PT. Pos Indonesia (Persero) di Jombang selama ini telah memiliki aplikasi program pengiriman barang maupun surat. Sistem pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pos khususnya di Jombang, yaitu fokus pada *service quality* karena kualitas pelayanan adalah hal yang utama.

Pada kesempatan ini peneliti akan meneliti bagaimana kinerja karyawan bagian operasional PT Pos Indonesia (PERSERO) Jombang. Dimana bagian operasional pada PT. Pos Indonesia (PERSERO) Jombang memiliki tugas yang yaitu mensortir surat dan paket yang akan dikirim, mengirimkan surat sampai ke tujuan, dan juga mengirimkan paket sesuai dengan alamat yang dituju. Oleh karena itu peneliti menarik beberapa variabel yang kemungkinan menjadi pengaruh kinerja karyawan. Menurut (Siagian, 2012) Kinerja perusahaan dapat dipengaruhi beberapa faktor yaitu : besaran kompensasi, lingkungan kerja, budaya organisasi, gaya kepemimpinan, motivasi kerja, disiplin kerja, kepuasan kerja, stress kerja, dan faktor faktor lainnya. Hal ini juga diperkuat dengan pendapat dari Sedatmayanti dalam (Widodo, 2015) dimana ia mengatakan kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu sikap, mental dan karakteristik (disiplin kerja, motivasi, dan etika dalam bekerja), kompetensi, keterampilan (*skill*), gaya kepemimpinan, kompensasi (baik finansial ataupun non finansial), jaminan sosial, stress kerja,

iklim kerja, lingkungan kerja, teknologi, dan jenjang karir. .Penilaian kinerja yang saat ini digunakan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Jombang berbentuk *Key Performance Indicator* (KPI) merupakan penilaian kinerja individu yang tingkat pencapaiannya dalam bentuk presentase yang dilakukan selama tiga bulan sekali. Dalam melakukan penilaian kinerja sistem yang dipakai perusahaan untuk membantu mengukur dan menentukan keberhasilan kinerja karyawan adalah dengan presentase rata-rata dari komponen *Key Performance Indicator* (KPI).

PT. Pos Indonesia menggunakan penilaian kinerja KPI (*Key Performance Indicator*) yang mencakup beberapa hal yaitu seperti pada tabel berikut :

Tabel 1. 1  
Bobot Penilaian Kinerja Pegawai di PT. Pos Indonesia (Persero)

No.	Penilaian	Bobot (%)	Nilai
1.	Kualitas Kerja	30	100
1.	Kuantitas Kerja	30	100
2.	Ketepatan Waktu	20	100
3.	Kehadiran	10	100
4.	Kerjasama	10	100

Sumber : PT. Pos Indonesia ( Persero )2021

Table 1.2 menunjukkan bahwa penilaian kinerja karyawan PT. Pos Indonesia dengan menggunakan KPI (*Key Performance Indicator*) dimana data tersebut merupakan data pada tahun 2020. Dengan penilaian pertama ada pada kualitas kerja dengan bobot 30% dari nilai maksimal sebesar 100% kemudian kualitas kerja menunjukkan angka 30% juga dengan nilai capaian sebesar 100%. Berikutnya ketepatan waktu dengan bobot presentase sebesar 20% dari nilai capaian maksimal 100% kehadiran pegawai memiliki bobot presentase sebesar 10% begitu juga dengan kerjasama antar pegawai yang dinilai dengan bobot 10% juga dengan nilai capain maksimal 100%. Dimana hasil dari data KPI tersebut menunjukkan bahwa dalam triwulan 1 pada tahun 2021 kinerja karyawan bagian operasional PT. Pos Indonesia kurang

memenuhi kriteria penilaian kinerja karyawan dan didukung dengan data sebagai berikut :

Tabel 1. 2  
Penilaian Kinerja Karyawan Operasional PT. Pos Indonesia Triwulan 1 Tahun 2021

No.	Nama	Kualitas	Kuantitas	Ketepatan	Kehadiran	Kerjasama	Jumlah
1	responden 1	20%	25%	10%	10%	5%	70%
2	responden 2	20%	21%	20%	10%	6%	77%
3	responden 3	20%	25%	15%	10%	8%	78%
4	responden 4	25%	23%	20%	10%	7%	85%
5	responden 5	28%	20%	10%	10%	9%	77%
6	responden 6	24%	20%	16%	10%	8%	78%
7	responden 7	23%	25%	15%	10%	7%	80%
8	responden 8	23%	20%	10%	10%	7%	70%
9	responden 9	23%	20%	15%	10%	6%	74%
10	responden 10	25%	25%	10%	10%	7%	77%
11	responden 11	25%	20%	15%	10%	7%	77%
12	responden 12	25%	20%	15%	10%	7%	77%
13	responden 13	25%	25%	10%	10%	7%	77%
14	responden 14	25%	20%	15%	10%	8%	78%
15	responden 15	25%	20%	15%	10%	6%	76%
16	responden 16	25%	23%	15%	10%	6%	79%
17	responden 17	25%	20%	15%	10%	7%	77%
18	responden 18	20%	23%	15%	10%	8%	76%
19	responden 19	20%	25%	15%	10%	7%	77%
20	responden 20	25%	20%	15%	10%	5%	75%
21	responden 21	20%	25%	15%	10%	7%	77%
22	responden 22	25%	23%	13%	10%	8%	79%
23	responden 23	22%	20%	20%	10%	7%	79%
24	responden 24	23%	20%	15%	10%	7%	75%
25	responden 25	25%	25%	10%	10%	7%	77%
26	responden 26	25%	25%	15%	10%	6%	81%
27	responden 27	30%	20%	10%	10%	7%	77%
28	responden 28	25%	25%	10%	10%	8%	78%
29	responden 29	25%	25%	15%	10%	6%	81%
30	responden 30	25%	20%	15%	10%	7%	77%

Sumber : Bagian SDM PT. Pos Indonesia ( Persero) Jombang 2021

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (PERSERO) Jombang bagian Operasional belum memenuhi kriteria penilaian kinerja karyawan. Informasi yang diberikan oleh manajer Sumber Daya Manusia (SDM) menyatakan bahwa realisasi pencapaian kinerja karyawan dapat disimpulkan belum optimal karena belum memenuhi target dan harapan yang ditetapkan PT. Pos Indonesia dilihat dari hasil kerja yang dicapai belum maksimal sesuai ketentuan PT. Pos Indonesia Jombang,

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan beberapa karyawan ditemukan beberapa masalah yang mempengaruhi kinerja karyawan. Beberapa hal tersebut antara lain adanya hubungan dengan rekan kerja yang kurang akrab. Menurut (Mangkunegara, 2016) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja salah satunya adalah faktor lingkungan dimana lingkungan kerja sangat menunjang bagi setiap individu guna mencapai prestasi kerja. Dimana faktor lingkungan kerja yang dimaksud disini antara lain hubungan kerja yang harmonis, pola komunikasi yang efektif, dan sebagainya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan beberapa karyawan ditemukan beberapa masalah yang mempengaruhi kinerja karyawan, selain masalah pada lingkungan kerja non fisik juga terdapat masalah lain seperti karyawan yang merasa dikejar waktu dalam menyelesaikan tugas, dan karyawan juga merasa tertekan dalam menyelesaikan tugas. Disamping memperhatikan lingkungan kerja juga perlu diperhatikannya tingkat stress kerja karyawan agar dapat meningkatkan kinerja yang efektif dan efisien dari seorang karyawan. Stress kerja merupakan hal

yang harus dihindari oleh karyawan pada saat bekerja untuk menghindari penurunan kinerja yang dapat mempengaruhi penurunan kinerja.

Menurut (Sondang, 2011) stress kerja adalah kondisi dimana seseorang merasa tegang dan berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran serta kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak segera diatasi dengan baik berakibat pada ketidmampuan seseorang berinteraksi secara positif, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun luarnya. Berikut ini merupakan data hasil pencapaian target karyawan PT. Pos Indonesia (PERSERO) Jombang bagian Operasional :

Tabel 1. 3  
Pencapaian Target Karyawan Operasional PT. Pos Indonesia (PERSERO)  
Jombang

No.	Nama	Jumlah Item	Jumlah Berhasil	Gagal
1	responden 1	4.582	4187	395
2	responden 2	4.582	4070	512
3	responden 3	4.582	4023	559
4	responden 4	4.582	4000	582
5	responden 5	4.582	4167	415
6	responden 6	4.582	4000	582
7	responden 7	4.582	4211	371
8	responden 8	4.582	4030	552
9	responden 9	4.582	4123	459
10	responden 10	4.582	4020	562
11	responden 11	4.582	4030	552
12	responden 12	4.582	4020	562
13	responden 13	4.582	4000	582
14	responden 14	4.582	3901	681
15	responden 15	4.582	3900	682
16	responden 16	4.582	4050	532
17	responden 17	4.582	3900	682
18	responden 18	4.582	4100	482
19	responden 19	4.582	4050	532
20	responden 20	4.582	3967	615
21	responden 21	4.582	3980	602

Lanjutan tabel 1.3 Pencapaian Target Karyawan Operasional PT. Pos  
Indonesia (PERSERO) Jombang

22	responden 22	4.582	3991	591
23	responden 23	4.582	3890	692
24	responden 24	4.582	4230	352
25	responden 25	4.582	4100	482
26	responden 26	4.582	3900	682
27	responden27	4.582	4098	484
28	responden 2	4.582	3900	682
29	responden 29	4.582	3981	601
30	responden 30	4.582	4120	462

*Sumber : Bagian SDM PT. Pos Indonesia ( Persero) Jombang 2021*

Berdasarkan Tabel 1.3 menunjukkan bahwa pencapaian target kinerja karyawan kurang memenuhi ketercapaian target menunjukkan bahwa banyak karyawan yang belum mampu untuk menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan target yang telah berlaku.

Disamping memperhatikan lingkungan kerja juga perlu diperhatikannya tingkat stres kerja karyawan agar dapat meningkatkan kinerja yang efektif dan efisien dari seorang karyawan. Stress kerja merupakan hal yang harus dihindari oleh karyawan pada saat bekerja untuk menghindari penurunan kinerja yang dapat mempengaruhi penurunan kinerja. Menurut (Sondang, 2011) stress kerja adalah kondisi dimana seseorang merasa tegang dan berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran serta kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak segera diatasi dengan baik berakibat pada ketikmampuan seseorang berinteraksi secara positif, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun luarnya. Sedangkan menurut (Suyono, 2012) beban dalam pekerjaan atau tanggung jawab yang terlalu tinggi dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga dapat menimbulkan stress.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini mencoba mengkaji mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dengan mengambil variabel lingkungan kerja non fisik dan stress kerja sebagai faktor yang dirasa memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, maka penulis tertarik dan melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH LINGKUNGAN KERJA NON FISIK DAN STRESS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN Studi Pada Karyawan PT. Pos Indonesia (PERSERO) Cabang Jombang”**. Diharapkan dengan adanya penelitian ini, hasil dari penelitian dapat menjadi acuan maupun dapat menjadi pandangan bagi pihak pengurus SDM (Sumber Daya Manusia) di PT. Pos Indonesia cabang Jombang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Lingkungan Kerja non fisik berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia cabang Jombang ?
2. Apakah Stress Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Jombang ?

## **1.3 Tujuan**

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia cabang Jombang.
2. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia cabang Jombang.

## **1.4 Manfaat**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya dengan latar belakang masalah yang sama dan sebagai pengetahuan yang bisa dikembangkan oleh peneliti selanjutnya serta sebagai masukan atau penambah data terkait dengan lingkungan kerja non fisik dan stress kerja terhadap kinerja karyawan.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi dasar penelitian bagi peneliti selanjutnya untuk meneliti dengan permasalahan yang sama dan diharapkan penelitian ini mampu memberikan informasi tentang bagaimana kondisi lingkungan kerja non fisik dan stress kerja pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

## **1.5 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini dapat dilakukan dengan fokus dan tidak melebar dari pembahasan, maka dari pihak peneliti membatasi penelitian ini pada lingkungan kerja non fisik, stress kerja dan kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia cabang Jombang.

