

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang melesat seperti roket, membentuk suatu era digital, dimana hampir semua kegiatan manusia dibuat diproses secara elektronik dan digital. Begitu juga dalam bisnis, perkembangan teknologi mendorong munculnya inovasi baru, baik dari transaksi, proses, dan dalam pengarsipannya.

Dewasa ini PT Pos Indonesia (Persero) menghadapi tantangan yang besar, pertandanya adalah persaingan yang semakin meruncing. Pesaing pesaing seperti Tiki dan JNE yang mulai tumbuh besar, cukup berhasil mengambil *market share* dari segmen *e commerce* membuat PT Pos Indonesia (Persero) khawatir. Dalam perencanaan jangka panjang yang dicanangkan oleh jajaran direksi bahwa di tahun 2014-2016 PT Pos Indonesia (Persero) yaitu akan melakukan insentifikasi penetrasi pasar dan mempertahankan pasar yang diraih secara berkelanjutan.

Artinya perusahaan ini akan berusaha mendapatkan pangsa pasar *e-commerce* yang pengirimannya cenderung dikuasai JNE. Untuk mendapatkan pasar itu kembali, inovasi inovasi dalam layanan bisnis pos telah dilakukan, Setelah mendapatkan penghargaan dari Kementrian BUMN pada tahun 2013 dalam kategori inovasi produk jasa keuangan, PT Pos Indonesia (Persero) berusaha melakukan dalam produk bisnis lainnya.

Inovasi inovasi bisnis di PT Pos Indonesia (Persero) banyak dilakukan dari sisi teknologi. seperti *tagline* “bayar apa saja bisa di kantor pos” inovasi layanan

dalam pembayaran transaksi apapun itu mengandalkan teknologi sebagai kelancaran transaksinya, terhubungnya sistem pembayaran *online* yang ada di seluruh kantor pos se-Indonesia dengan sistem pembayaran perusahaan lain seperti PDAM, PLN, ADIRA, KAI, Pajak dll. Dengan kata lain Teknologi memiliki peranan yang penting juga dalam mencapai tujuan perusahaan, dalam PT Pos Indonesia (Persero) segala hal yang terkait dengan teknologi berada di bawah naungan direktur teknologi dan jasa keuangan, dan dikhususkan dalam satu sub direktorat dan teknologi.

Pandangan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai aset bukan sebagai biaya, memberikan pandangan bahwa SDM sangatlah penting dalam operasionalisasi dan pencapaian tujuan perusahaan. Sumber daya manusia atau karyawan merupakan faktor terpenting dalam kelangsungan perusahaan. Terlebih SDM yang berada di bagian Sub Direktorat Teknologi yang secara relasi memiliki pengaruh besar dalam perencanaan perusahaan, dalam inovasi bisnis. dan pencapaian tujuan perusahaan. Perkembangan bisnis yang mengacu pada teknologi membuat perusahaan harus menyesuaikan dan memberikan inovasi untuk bertahan di persaingan bisnis.

Inovasi inovasi bisnis tersebut berasal dari karyawan, ketika karyawan memiliki kepuasan kerja yang relatif tinggi dan merasa terpuaskan maka inovasi inovasi bisnis akan muncul dari karyawan. Kepuasan kerja adalah hal yang sangat penting dimiliki oleh setiap orang dalam bekerja, tingkatan kepuasan kerja juga mempengaruhi seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya, bila semakin tinggi semakin baik dia menyelesaikan pekerjaannya, yang secara tidak langsung

berdampak pula pada pencapaian tujuan perusahaan. Dalam organisasi, kepuasan kerja karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya agar moral kerja, dedikasi, kecintaan dan kedisiplinan kerja tinggi. Pada dasarnya kepuasan kerja adalah hal yang bersifat individual, setiap individu itu memiliki tingkatan kepuasan yang berbeda-beda, sesuai dengan nilai yang ada pada dirinya.

Kepuasan kerja merupakan salah satu hal yang sangat diperhatikan oleh Top Manajemen PT Pos Indonesia (Persero). Terbukti dalam tiga tahun terakhir telah diadakan riset di sub direktorat teknologi PT Pos Indonesia (Persero). Berikut adalah data sekunder hasil riset kepuasan kerja yang penulis dapatkan

Tabel 1.1
Kepuasan Kerja

No	Dimensi	Capaian			Standar
		2011	2012	2013	
1	Gaji	17%	16%	12%	50%
2	Pekerjaan	35%	46%	35%	50%
3	Fasilitas	38%	48%	38%	50%
4	Pelakuan manajemen	23%	27%	23%	50%
5	Teamwork	50%	58%	50%	50%
6	Pengembangan Karir	23%	24%	23%	50%
Rata-rata		30.17%	36.50%	32.17%	50%

Sumber : Bagian Penelitian dan Solusi Teknologi PT Pos Indonesia (Persero)

Berdasarkan tabel 1.1 hasil tersebut jelas terdapat masalah dalam kepuasan kerja pada sub direktorat teknologi PT Pos Indonesia (Persero), karena dalam tiga tahun terakhir tidak mencapai standar yang ditetapkan oleh manajemen yang menargetkan hasilnya minimal 50 %. Dari data sekunder diatas, terlihat bahwa kepuasan kerja karyawan Sub Direktorat Teknologi, pada tahun 2011 hanya 30.6 %, lalu pada tahun 2012 naik menjadi 36,50 % dan terakhir turun kembali menjadi 2013 32.17 %.

Kepuasan kerja dihitung dari dimensi yang membentuknya, dimensi tersebut terdiri dari: gaji, pekerjaan, fasilitas, perlakuan manajemen, *teamwork* dan pengembangan karir. Kemudian dari dimensi diturunkan hingga menjadi indikator, jawaban dari tiap indikator dipisahkan berdasarkan kategori dua kategori, yaitu puas dan tidak puas. Untuk kategori tidak puas yang terdiri dari jawaban sangat tidak puas, tidak puas dan cukup puas, sedangkan untuk kategori puas terdiri dari puas dan sangat puas. Kemudian nilai dari tiap jawaban pada tiap kategori diakumulasikan lalu dibagi dengan jumlah responden sehingga muncul nilai persentasenya.

Kepuasan yang fluktuatif tersebut memang dirasa benar, sebab dalam data sekunder hasil penelitian, dalam kolom harapan dan perbaikan yang disediakan untuk responden terdapat keluhan keluhan dalam tentang beban pekerjaan yang berat dengan batas waktu yang disediakan sempit, keinginan untuk diadakan gathering atau rekreasi, lalu seringnya terjadi konflik peran dalam pekerjaan, dimana pekerjaan yang melekat dengan karyawan, walaupun jabatan/level pekerjaan karyawan sudah berubah dan tidak berada pada bagian yang sebelumnya tapi pekerjaan tersebut masih menempel di level pekerjaan yang baru.

Dalam usaha meningkatkan kepuasan kerja, penulis melakukan studi pendahuluan dengan pembagian kusioner pendahuluan mengenai faktor-faktor yang dominan menyebabkan kepuasan kerja mengalami fluktuasi. Untuk itu telah dipilih secara acak, 30 orang responden dari populasi karyawan sub direktorat teknologi PT Pos Indonesia (Persero) Sehingga didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 1.2
Faktor Penyebab Penurunan Kepuasan Kerja

No	Faktor	STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)		Jml Skor	Skor Ideal	%
		F	N	F	N	F	N	F	N	F	N			
1	Lingkungan Kerja	9	9	10	20	4	12	7	28	0	0	69	150	46%
2	Stres Kerja	1	1	3	6	3	9	13	52	10	50	118	150	79%
3	K3 Kesehatan, keselamatan keamanan dan kerja	10	10	8	16	6	36	6	24	0	0	86	150	57%
4	Komunikasi	7	7	16	32	3	9	4	16	0	0	64	150	43%
5	Aspek Sosial dalam pekerjaan	5	5	13	26	8	24	6	24	0	0	79	150	53%
6	Motivasi Kerja	2	2	7	14	9	27	12	48	0	0	91	150	61%
7	Budaya Organisasi	10	10	5	10	11	33	4	16	0	0	69	150	46%
8	Komitmen Organisasi	7	7	11	22	7	21	5	20	0	0	70	150	47%
Total												196	400	49%
F : Frekuensi N: Frekuensi x skor jumlah responden :10 orang Jumlah Pernyataan : 8														
Skor ideal : skor tertinggi x jumlah responden														

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2015

Berdasarkan tabel 1.2, hasil diatas menunjukkan dua faktor yang menyebabkan kepuasan kerja turun adalah stres kerja dan motivasi kerja. Stres Kerja memperoleh jumlah skor 118 dengan persentase 79% dari skor ideal, itu merupakan skor terbesar dan motivasi kerja memperoleh jumlah skor 91 dengan persentase 61% itu merupakan skor terbesar kedua.

.Masalah stres kerja bila dikelola dengan baik bisa menjadi sebuah stimulus ataupun *trigger* untuk meningkatkan kemampuan karyawan. Namun bila tidak dikelola dengan baik stres membuat karyawan depresi sehingga pada

akhirnya membuat kinerjanya buruk. Penanganan stres yang telah dilakukan oleh perusahaan adalah: memberikan cuti, mengadakan *family gathering* /rekreasi, mengadakan forum diskusi yang diadakan setiap dua minggu sekali yang diikuti top manajemen, memberikan jadwal olahraga bersama untuk karyawan di hari tertentu. Namun dari apa yang sudah dilakukan tindakan tersebut dirasa masih kurang efektif dalam menangani stres kerja

Dalam perannya mencapai tujuan perusahaan, karyawan selayaknya manusia memiliki pikiran, perasaan, dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikapnya terhadap pekerjaan. Dari sikapnya terhadap pekerjaan, karyawan akan menunjukkan motivasi, prestasi, kepuasan kerja serta kecintaannya terhadap pekerjaan yang dibebankan kepada dirinya.

Disamping stres kerja, motivasi kerja merupakan faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja. Motivasi kerja adalah dorongan yang timbul dari dalam diri seorang karyawan untuk bekerja, demi tujuan pribadinya dan organisasi dimana tempatnya bekerja. Motivasi merupakan hal yang penting yang dapat menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Dimana motivasi harus diperhatikan oleh manajemen, bila kurang diperhatikan akan muncul efek negatif pada karyawan dan pada akhirnya dapat menimbulkan kerugian pada perusahaan itu sendiri. Motivasi adalah hal yang menjadi fondasi bagi seseorang untuk memasuki organisasi, alasannya tidak lain adalah untuk memenuhi kebutuhannya. Jadi untuk mencapai tujuan perusahaan maka pihak manajemen lah yang menjadi faktor kunci dalam memberikan motivasi, agar bisa menjadi daya dorong yang efektif dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja.

Insentif merupakan bentuk rangsangan atau dorongan yang baik dalam melakukan pekerjaan, insentif diberikan untuk memberikan tambahan motivasi kerja. Pemberian insentif adalah cara yang paling efektif dalam meningkatkan motivasi kerja. Berikut pemberian insentif sebagai bentuk motivasi yang diberikan PT Pos Indonesia (Persero) kepada karyawan kantor pusat:

Tabel 1.3
Insentif Untuk Karyawan PT Pos Indonesia (Persero)

No.	Jenis Insentif	Frekuensi
1	Tunjangan Jabatan	Setiap Bulan
2	Tunjangan Cuti Tahunan	Setiap Bulan
3.	Tunjangan Transportasi	Setiap Bulan
4.	Tunjangan Kesehatan	Setiap Bulan
5.	Tunjangan Kinerja Unit	Setiap 3 Bulan
5.	Tunjangan Hari Raya	Setiap Tahun
6.	Tunjangan Pensiun	Setelah Masa Kerja
7.	Bonus Jasa Produksi	Setiap Tahun

Sumber: <http://wahana.posindonesia.co.id>

Namun dari bentuk motivasi berupa insentif yang diberikan, tidak serta merta meningkatkan motivasi kerja yang lebih dari karyawan. Hal tersebut terlihat dari data sekunder hasil penelitian tentang kepuasan kerja dimana ada bagian pertanyaan tentang insentif, hasilnya selama tiga tahun menunjukkan bahwa karyawan sub direktorat teknologi PT Pos Indonesia (Persero) semuanya mengharapkan insentif lebih dari perusahaan, bentuk insentif yang diharapkan berupa uang. Hal tersebut dirasa perlu dipenuhi supaya motivasi kerja karyawan meningkat.

Kondisi motivasi kerja yang rendah, dirasa tidak boleh dibiarkan, karena akan berdampak pada kinerja perusahaan dan tujuan perusahaan. Karyawan akan lebih memberikan totalitas dalam bekerja bila dimotivasi dengan baik oleh atasannya, memotivasi karyawan tidak hanya dengan memberikan insentif, butuh

pendekatan motivasi lain yang lebih menyentuh rasa sentimentalnya sebagai manusia. Penerapan teori motivasi lain niscaya perlu diterapkan, karena perkembangan perilaku karyawan yang berubah selaras akan kebutuhan perkembangan zaman. Pemberian motivasi kerja dengan pendekatan lain yang tepat perlu dilakukan agar motivasi kerja karyawan tinggi, sehingga dampaknya akan meningkatkan kepuasan kerja.

Penanganan stres kerja dan pemberian motivasi kerja yang tepat diharapkan sekali agar meningkatkan kepuasan kerja. Peningkatan kepuasan kerja dapat memberikan manfaat yang positif bagi perusahaan, dengan meningkatnya kepuasan kerja inovasi bisnis dapat muncul diiringi dengan peningkatan produktivitas yang diharapkan top manajemen.

Permasalahan dari kepuasan kerja yang belum memenuhi harapan manajemen itu membuat peneliti untuk menelaah lebih jauh, bagaimana pengaruh dari stres kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja. Maka dari itu Penulis akan menuangkannya dalam skripsi yang berjudul **“Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Kantor Pusat Sub Direktorat Teknologi PT Pos Indonesia (Persero)”**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan maka dapat dibuat rangkuman identifikasi masalah dan rumusan masalah yang akan diteliti.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Dilihat dari permasalahan stres kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja karyawan di sub direktorat teknologi PT Pos Indonesia (Persero), dapat teridentifikasi masalah sebagai berikut :

Stres Kerja :

1. Stres kerja karyawan yang relatif tinggi.
2. Penanganan stres yang belum efektif.

Motivasi Kerja :

3. Motivasi kerja karyawan relatif rendah.
4. Mengharapkan insentif tambahan.

Kepuasan Kerja :

5. Tingkat kepuasan kerja secara keseluruhan yang fluktuatif
6. Tingkat kepuasan kerja tidak sesuai dari standar yang ditetapkan

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah yang dipaparkan atas, maka identifikasi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1 Bagaimana stres kerja karyawan di sub direktorat teknologi PT Pos Indonesia (Persero).
- 2 Bagaimana motivasi kerja karyawan di sub direktorat teknologi PT Pos Indonesia (Persero).
- 3 Bagaimana kepuasan kerja karyawan sub direktorat teknologi PT Pos Indonesia (Persero).

4. Seberapa besar pengaruh stres kerja dan motivasi kerja baik secara simultan dan parsial terhadap kepuasan kerja karyawan di sub direktorat teknologi PT Pos Indonesia (Persero).

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa :

1. Stres kerja karyawan di sub direktorat teknologi PT Pos Indonesia (Persero).
2. Motivasi kerja karyawan di sub direktorat teknologi PT Pos Indonesia (Persero).
3. Kepuasan kerja karyawan di sub direktorat teknologi PT Pos Indonesia (Persero).
4. Besarnya pengaruh stres kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan baik secara simultan maupun parsial di sub direktorat teknologi PT Pos Indonesia (Persero).

1.4 Kegunaan Penelitian

Setiap penelitian memiliki kegunaan, Penulis membagi menjadinya menjadi dua jenis yaitu : secara teoritis dan praktis.

1.4.1 Kegunaan Penelitian Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan informasi, referensi dan khasanah keilmuan dalam penelitian di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya kajian tentang Stres kerja, Motivasi kerja dan Kepuasan Kerja.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini dapat menambah keilmuan penulis, bagi Pak Budi Setyawan Phd selaku Direktur Teknologi dan Jasa Keuangan seperti penelitian yang

sebelumnya dilakukan, semoga hasil penelitian ini dapat menjadi pertimbangan dalam memberikan kebijakan bagi karyawan yang berada di Sub Direktorat Teknologi, dan bagi pihak lain semoga dari penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat.