

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

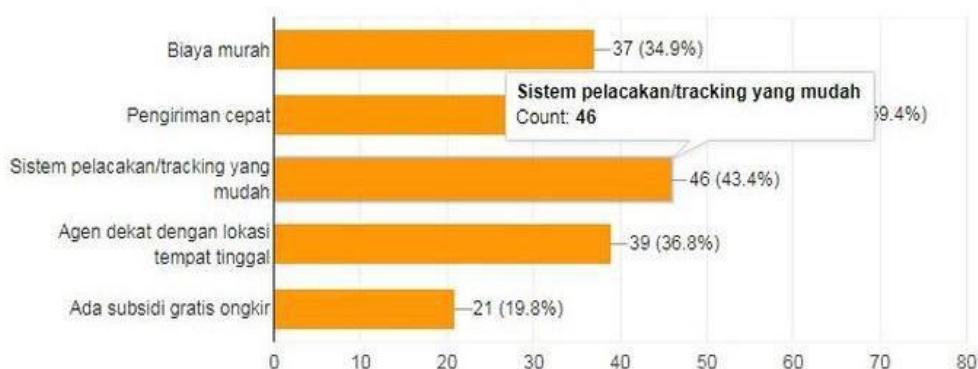
Era revolusi industri 4.0 yang telah berkontribusi dalam hal perubahan dan kemajuan yang terjadi di dunia, khususnya di dunia bisnis yang ditandai dengan munculnya berbagai kemajuan pada bidang teknologi yang dapat membantu manusia dalam menyelesaikan pekerjaannya secara efektif dan efisien. Perkembangan teknologi yang semakin maju dan modern menimbulkan persaingan antar perusahaan yang sangat ketat dan kompetitif dalam berbagai bidang, terutama di bidang jasa. Saat ini Perkembangan jasa pengiriman barang di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, hal ini dikarenakan Pertumbuhan E-commerce atau perdagangan online telah menjadi tren yang kuat di Indonesia.

Meningkatnya jumlah pengguna internet dan adopsi teknologi telah mendorong pertumbuhan e-commerce di negara ini. Dengan begitu, jasa pengiriman barang memiliki peran penting dalam menghubungkan penjual dan pembeli, serta mengantarkan barang yang dipesan secara online. Perusahaan pengiriman barang telah beradaptasi dengan cepat untuk memenuhi permintaan layanan pengiriman yang meningkat dari industri e-commerce. Pemerintah Indonesia telah mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan infrastruktur logistik di negara ini. Investasi dalam pembangunan jalan, pelabuhan, dan bandara

telah membantu memperbaiki konektivitas dan mempercepat proses pengiriman barang di seluruh Indonesia.

Infrastruktur yang lebih baik memberikan keuntungan bagi penyedia jasa pengiriman barang dalam meningkatkan efisiensi dan memperluas jangkauan layanan mereka. Penggunaan teknologi dalam jasa pengiriman barang juga telah berkembang pesat. Perusahaan-perusahaan pengiriman barang mengadopsi solusi teknologi seperti aplikasi seluler, sistem manajemen pengiriman terintegrasi, dan pelacakan online untuk memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik. Teknologi juga membantu meningkatkan efisiensi operasional, pengendalian persediaan, dan pemantauan secara real-time. Perkembangan ini menunjukkan potensi yang besar bagi industri jasa pengiriman barang di Indonesia, diantaranya seperti JNE, J&T, TIKI, Pos Indonesia dll. Perusahaan-perusahaan ini terus berinovasi dan berkompetisi untuk memberikan layanan yang lebih baik, efisien, dan terjangkau bagi pelanggan di seluruh Indonesia.

**Tabel 1.1 Survey Alasan Memilih Jasa Pengiriman**



Sumber: (<https://www.digination.id/read/011787/nih-kurir-pilihan-pembaca-digination>)

Dilihat Tabel 1.1 dari hasil survey di atas, harapan konsumen saat menggunakan jasa layanan logistik adalah kualitas layanan, kecepatan pengiriman dan biaya pengiriman yang rendah. Alasan ini juga sejalan dengan yang diungkapkan responden dalam survei yang dilakukan sebanyak 63 responden atau 59,4% responden menyatakan bahwa faktor pengiriman cepat menjadi alasan utama memilih jasa pengiriman ekspres saat berbelanja *online*. Sistem pelacakan atau *tracking* yang mudah menjadi alasan kedua yang dipilih oleh 43,3% responden atau 46 orang. Alasan ketiga yaitu agen atau kantor dekat dengan lokasi tempat tinggal dipilih oleh 39 responden atau 36,8%. Biaya murah menjadi alasan keempat yang dipilih oleh 34,9% responden. Sementara sisanya sebanyak 19,8% responden menyatakan adanya subsidi ongkir juga memengaruhi pemilihan jasa kurir. Sebanyak 60,7% responden merasa puas dengan layanan jasa kurir yang mereka pilih. Sebanyak 38,3% merasa biasa saja dan sisanya hanya 0,9% yang merasa tidak puas. Oleh karena itu, sebagian besar responden mengatakan bahwa faktor pengiriman yang cepat menjadi alasan utama responden memilih jasa pengiriman, sehingga jika perusahaan ingin mempertahankan pelanggan maka perlu meningkatkan kualitas pelayanan pengiriman untuk menciptakan kepuasan pelanggan dan meningkatkan minat konsumen untuk memakai kembali jasa tersebut.

Menghadapi kondisi seperti ini perusahaan sangat membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkompeten dan berkualitas. Sumber Daya Manusia harus selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan perusahaan atau organisasi sebagai pelaku, perencana dan penentu dalam terwujudnya

keberhasilan suatu perusahaan. Pengelolaan Sumber Daya Manusia di dalam perusahaan akan menunjang keberhasilan dalam menjalankan tujuan suatu perusahaan. Sumber Daya Manusia selalu menjadi fokus perhatian perusahaan juga badan usaha milik negara (BUMN), karena Sumber daya manusia merupakan aset penting dalam sebuah perusahaan serta dianggap sebagai salah satu faktor terpenting yang memegang peranan penting dalam menjaga perkembangan dan keberlangsungan organisasi perusahaan juga badan usaha milik negara (BUMN).

Berkembangnya suatu badan usaha atau perusahaan tidak akan terlepas dari peranan tenaga kerja (karyawan). Para karyawan merupakan bagian dari sumber daya yang sangat penting di dalam perusahaan atau instansi dan merupakan salah satu aset yang sangat menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat. Dewasa ini salah satu kekuatan untuk mengalahkan persaingan antar perusahaan adalah kebutuhan adanya sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan bertalenta. Ketika karyawan berada pada kinerja puncaknya, mereka dapat membantu memulai dan mengembangkan setiap pekerjaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Pencapaian tujuan perusahaan menjadi kurang efisien dan efektif jika kinerja karyawan kurang optimal atau tidak memenuhi standar perusahaan. Hal ini tentunya akan merugikan semua pelaku usaha, termasuk yang bergerak di bidang usaha jasa logistik seperti PT. Pos Indonesia

PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa kurir, logistik, dan transaksi keuangan. Peran BUMN dalam Undang-Undang No.19 tahun 2003, yaitu BUMN

memberikan sumbangan bagi perekonomian nasional umumnya dan penerimaan negara khususnya. Serta turut aktif melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijaksanaan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan umumnya. Hal ini membuat PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan sarana ekspedisi jasa yang sangat penting di masyarakat. Seperti yang diatur pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 tahun 2009 tentang PT. Pos. Agar pemasukan negara yang berasal dari BUMN terus meningkat dan tetap stabil maka BUMN yang dimiliki oleh negara Indonesia haruslah melakukan upaya-upaya pengembangan atau mencari inovasi-inovasi baru.

Pada masa perkembangannya PT. Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari Jawatan PTT (Post, Telegraph dan Telephone) yang fungsinya lebih diarahkan untuk pelayanan publik, perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel), Perusahaan Negara dan Giro (PN Pos dan Giro), Perum Pos dan Giro sampai pada akhirnya menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT. Pos Indonesia (Persero).

Berdasarkan UU Pos No.38/2009, maka pengertian atau definisi pos sekarang tidak lagi pelayanan lalu lintas surat dan barang, melainkan layanan komunikasi surat tertulis dan/atau surat elektronik, paket, logistik, dan transaksi keuangan. Hal ini sejalan dengan misi PT. Pos Indonesia itu sendiri yaitu “menyediakan solusi handal dalam mail, logistik dan jasa keuangan dengan menggunakan jejaring bisnis dan infrastruktur terluas dan terpadu serta mengembangkan hubungan kolaboratif”. PT. Pos Indonesia melaksanakan fungsi

dan tugasnya di bidang pelayanan pos untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dari pengembangan layanan yang sesuai kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK). Penting bagi PT Pos Indonesia untuk memperhatikan kinerja pegawainya agar dapat memberikan kepercayaan dan kepuasan kepada masyarakat atau pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan. Nyatanya PT Pos Indonesia masih jauh dari persaingan dengan perusahaan sejenis.

Persaingan di industri jasa pengiriman barang semakin ketat dengan hadirnya beberapa penyedia jasa logistik terkemuka baik lokal maupun internasional di Indonesia. Mereka menawarkan layanan yang lebih cepat, pelacakan barang yang akurat, dan solusi pengiriman yang lebih fleksibel. Dengan banyaknya pesaing jasa pengiriman barang swasta di Indonesia, PT Pos Indonesia sebagai badan usaha milik negara harus cepat berinovasi dan bersaing agar tetap diminati oleh masyarakat saat ini namun pada kenyataannya PT Pos Indonesia justru masih kalah dengan pesaing-pesaingnya yang dimana dijelaskan pada Tabel 1.2 berikut:

**Tabel 1.2 Top Brand Index Perusahaan Jasa Logistik Tahun 2022**

No.	Nama Perusahaan	Top Brand Index
1	PT. Global Jet Express (J&T)	33,3%
2	PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)	29,1%
3	PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI)	10,6%
4	PT. Pos Indonesia (Persero)	7,3%

Sumber: <https://www.topbrand-award.com/top-brand-index>

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan bahwa Pos Indonesia masih kurang dapat bersaing dengan para kompetitor yang lebih unggul. Dapat dilihat dari *Top Brand Index* Pos Indonesia hanya menguasai pasar sebesar 7,3%, hal ini

menyatakan bahwa Pos Indonesia menjadi urutan terakhir. Sedangkan yang menduduki posisi pertama adalah J&T sebesar 33,3% kemudian disusul oleh J&E yaitu sebesar 29,1% dan setelah itu TIKI sebesar 10,6%. Jadi menurut data diatas dapat disimpulkan Pos Indonesia merupakan TBI yang paling rendah, sehingga menarik untuk dilakukan penelitian.

Rendahnya top brand index pada PT. Pos Indonesia nampaknya tidak terlepas dari kinerja yang kurang optimal, dikarenakan kendala bisnis logistik yang belum bisa menjadi tumpuan PT Pos Indonesia dengan persaingan yang terjadi dengan jasa pelayanan pengiriman lainnya naik seiring perkembangan *e-commerce*. PT Pos terlambat dalam melakukan inovasi dalam mengimbangi pesatnya teknologi dan gaya hidup masyarakat (konsumen). Imbasnya, PT Pos terganggu dalam persaingan pengiriman barang dan logistik yang kian masif meskipun jangkauan pengirimannya paling luas (Prमितasari, 2018). Berikut ini data pencapaian kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) di Kota Bandung:

**Tabel 1.3 Pencapaian Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Bandung Tahun 2021-2022**

No.	Kantor	Kinerja Karyawan 2021	Kinerja Karyawan 2022
1.	Antapani	77	81
2.	Cicaheum	78	82
3.	Cibaduyut	79	80
4.	Cikutra	69	66
5.	Asia Afrika	60	59

Sumber: Kantor Pos Asia Afrika

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat dilihat kinerja karyawan dari lima cabang kantor pos di Kota Bandung menunjukkan cabang Asia Afrika memiliki penilaian yang paling rendah dari cabang lainnya. Penilaian komponen kinerja karyawan

pada tiap cabang PT. Pos Indonesia (Persero) yang dinilai yaitu berapa lama melakukan pekerjaan, berapa jumlah pekerjaan yang diselesaikan tepat waktu, dan tingkat kehadiran serta kedisiplinan karyawan. Komponen tersebut dinilai oleh *supervisor* disetiap cabang dan yang menilai di cabang Asia Afrika yaitu Bapak Rabu Tiasan. Berdasarkan fenomena tersebut peneliti tertarik memilih perusahaan PT. Pos Indonesia Cabang Asia Afrika Kota Bandung sebagai lokasi penelitian.

Dapat dikatakan baik atau tidaknya suatu kinerja karyawan dapat dilihat pada Tabel 1.4 Sistem Manajemen Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika Bandung sebagai berikut:

**Tabel 1.4 Sistem Manajemen Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Asia Afrika Bandung**

Klasifikasi	Rentang Nilai SMK
A = Baik Sekali	100
B+ = Baik +	>97,5 – 100
B = Baik	>92,5 – 97,5
B- = Baik -	>85 – 92,5
C = Cukup	>70 – 85
D = Kurang	>55 – 70
E = Nihil	<55

Sumber: Kantor Pos Asia Afrika

Dari Tabel 1.4 di atas menunjukkan klasifikasi penilaian kinerja, data menunjukkan bahwa karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika masih melakukan kinerja yang kurang baik yaitu dengan kategori D. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan masih kurang optimal.



Untuk memperkuat hasil penilaian atau evaluasi kinerja karyawan pada tabel di atas, maka penulis juga melakukan pra-survey dengan membagikan kuesioner pendahuluan kepada 30 karyawan tentang kinerja pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika Bandung. Berikut ini adalah hasil pra-survey pada Tabel 1.5 sebagai berikut:

**Tabel 1.5 Hasil Pra Survey Kinerja Pegawai PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Asia Afrika Bandung**

NO	Dimensi	Jawaban					Jumlah skor	Rata-rata
		SS	S	KS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
1	Kualitas	5	8	9	8	0	100	3,33
2	Kuantitas	5	12	8	3	2	105	3,50
3	kerjasama	0	9	13	6	2	89	2,97
4	Tanggung Jawab	8	9	7	3	3	106	3,53
5	Inisiatif	6	9	7	6	2	101	3,37
<b>Jumlah Skor Rata-Rata Variabel Kinerja Karyawan</b>								<b>3,34</b>
Jumlah Skor = Nilai x Frekuensi								
Rata – Rata = Jumlah Skor : Jumlah Responden (30)								
Skor Rata – Rata = Total Rata – Rata : Jumlah Pernyataan								

Berdasarkan hasil pra survey pada Tabel 1.5 Kinerja Karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Asia Afrika menunjukkan skor rata-rata pada kinerja karyawan sebesar 3,34 yang mana skor tersebut termasuk kedalam kategori kurang baik secara garis kontinum menurut (Sugiyono, 2018:94). Hal ini menunjukkan kinerja karyawan cenderung masih kurang baik. Adapun dimensi yang memiliki nilai dibawah rata-rata yaitu kualitas kerja dengan nilai 3,33. Pada dimensi kualitas masih ada karyawan yang kurang mampu menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat. Dimensi kerjasama dengan nilai 2,97 dimana masih terdapat karyawan yang belum kompak dalam tim atau tidak ada terjalinnya

kerjasama yang baik antara tim dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Asia Afrika Bandung mengalami suatu masalah.

Turunnya kinerja karyawan menjadi salah satu masalah bagi pihak perusahaan yang akan mencapai tujuannya dan dapat menimbulkan berbagai dampak negatif, baik bagi individu karyawan tersebut, tim kerja, maupun organisasi secara keseluruhan. Menurut Wenny Desty (2019) dengan turunnya kinerja Pegawai tentunya akan merugikan instansi/perusahaan.

Perusahaan juga harus menyadari bahwa selalu akan ada masalah dengan pola dan kebiasaan karyawan yang beragam pada karyawan yang bertugas di PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Asia Afrika Bandung. Perusahaan perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yang akan membantu perusahaan dalam menyelesaikan permasalahan kinerja peneliti sadar bahwa banyak sekali faktor faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan untuk itu peneliti hanya merangkum beberapa faktor faktor yang mempengaruhi karyawan menurut para ahli. Beberapa faktor dapat mempengaruhi kinerja karyawan menurut Sedarmayanti (2020:229) yaitu Stres Kerja, Motivasi, Disiplin Kerja, Kepuasan Kerja, Kompensasi, sedangkan Hasibuan (2020:78) berpendapat bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu Pelatihan Kerja, Promosi Jabatan, Komitmen Kerja dan ada juga pendapat dari Mutia (2018) yang menjelaskan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah Pengembangan Karir.

Oleh karena itu, peneliti melakukan pra survey mengenai faktor-faktor yang diduga bermasalah terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Asia Afrika Bandung. Hasil prasurvey tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.6 di bawah ini:

**Tabel 1.6 Hasil Pra Survey Mengenai Faktor-Faktor yang diduga Mempengaruhi Kinerja Pegawai PT. Pos Indonesia Cabang Asia Afrika**

No.	Variabel	Dimensi	Jawaban					Total	Rata-rata
			SS	S	KS	TS	STS		
			5	4	3	2	1		
1	Stres Kerja	Faktor Lingkungan	3	25	2	0	0	121	4,03
		Faktor Organisasi	16	13	1	0	0	135	4,50
		Faktor Individu	9	17	4	0	0	125	4,17
<b>Skor Rata-rata Stres Kerja</b>								<b>4,23</b>	
2	Pelatihan Kerja	Tujuan dan sasaran	2	4	12	8	4	82	2,73
		Pelatih ( <i>trainers</i> )	2	7	12	9	0	92	3,07
		Materi	3	5	10	4	8	81	2,70
		Metode	8	4	5	9	4	93	3,10
		Peserta	3	7	8	5	7	84	2,80
<b>Skor Rata-rata Pelatihan Kerja</b>								<b>2,88</b>	
3	Kompensasi	Kompensasi langsung	8	10	7	2	3	108	3,60
		Kompensasi tidak langsung	6	13	4	3	4	104	3,47
<b>Skor Rata-rata Kompensasi</b>								<b>3,54</b>	
4	Motivasi Kerja	Fisiologis	4	13	11	2	0	109	3,63
		Keselamatan dan keamanan	10	17	1	1	1	124	4,13

No.	Variabel	Dimensi	Jawaban					Total	Rata-rata
			SS	S	KS	TS	STS		
			5	4	3	2	1		
		Cinta dan sosial	10	18	1	1	0	127	4,23
		Harga diri	7	18	3	1	1	119	3,97
<b>Skor Rata-rata Motivasi Kerja</b>								<b>3,99</b>	
5	Disiplin kerja	Waktu	10	15	5	0	0	125	4,17
		Peraturan	9	19	2	0	0	127	4,23
		Korektif	3	23	4	0	0	119	3,97
<b>Skor Rata-rata Disiplin Kerja</b>								<b>4,12</b>	
6	Kepuasan Kerja	Kepuasan kerja terhadap gaji	5	12	9	4	0	108	3,60
		Kepuasan kerja terhadap promosi	7	8	9	6	0	106	3,53
		Kepuasan kerja terhadap rekan kerja	4	10	4	10	2	94	3,13
		Kepuasan kerja terhadap atasan	8	9	7	4	2	107	3,57
		Kepuasan kerja terhadap pekerjaan itu sendiri	4	9	10	6	1	99	3,30
<b>Skor Rata-rata Kepuasan Kerja</b>								<b>3,43</b>	
7	Promosi Jabatan	Senioritas	2	8	11	7	2	91	3,03
		Prestasi kerja	0	6	15	5	4	83	2,77
		Loyalitas	3	7	10	7	3	90	3,00
		Kejujuran	2	7	9	10	2	87	2,90
<b>Skor Rata-rata Promosi Jabatan</b>								<b>2,93</b>	

No.	Variabel	Dimensi	Jawaban					Total	Rata-rata
			SS	S	KS	TS	STS		
			5	4	3	2	1		
8	Komitmen Kerja	Komitmen afektif	3	15	9	3	0	108	3,60
		Komitmen berkelanjutan	2	6	8	13	1	85	2,83
		Komitmen normatif	2	6	14	8	0	92	3,07
<b>Skor Rata-rata Komitmen Kerja</b>								<b>3,17</b>	
9	Pengembangan Karir	Mutasi	4	17	7	2	0	113	3,77
		Seleksi	4	14	9	3	0	109	3,63
		Penempatan	2	19	9	0	0	113	3,77
		Pendidikan	5	21	4	0	0	121	4,03
<b>Skor Rata-rata Pengembangan Karir</b>								<b>3,78</b>	

Sumber: Hasil data pra survey diolah peneliti, (2023)

Berdasarkan tabel 1.6 dapat dilihat bahwa stres kerja, pelatihan, dan promosi jabatan diduga bermasalah terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Asia Afrika, hal ini karena stres kerja mendapat nilai yang sangat tinggi dengan skor 4,23, sedangkan pelatihan dan promosi jabatan mendapatkan nilai paling rendah diantara variabel yang lainnya, pelatihan mendapatkan nilai skor rata-rata sebesar 2,88, dan promosi jabatan mendapat skor rata-rata sebesar 2,93.

Berdasarkan hasil pra-survei dan wawancara yang telah dilaksanakan, berikut adalah data yang diperoleh penulis berdasarkan dari hasil pra survei yang dilakukan terhadap 30 karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Asia Afrika mengenai variabel bebas yang bermasalah yaitu Stres Kerja.

**Tabel 1.7 Hasil Kuesioner Pra Survey Variabel Stres Kerja Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Asia Afrika**

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Skor Rata-rata
		SS	S	KS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
Stres Kerja	Tuntutan tugas	3	25	2	0	0	121	4,03
	Tuntutan peran	16	13	1	0	0	135	4,50
	Tuntutan pribadi	9	17	4	0	0	125	4,17
<b>Skor Rata-rata Stres Kerja</b>								<b>4,23</b>

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra Survei 2023

Berdasarkan Tabel 1.7 Stres Kerja pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Asia Afrika Bandung mempunyai skor rata-rata 4,23 yang artinya menunjukkan bahwa masih ada permasalahan karyawan terutama dimensi tuntutan peran karyawan yang tidak jelas sehingga menimbulkan permasalahan disaat bekerja dengan skor 4,50. Diindikasikan akan berpengaruh kepada kinerja karyawan untuk mencapai hasil kerja yang optimal dan memuaskan agar perusahaan mampu mencapai tujuan yang diharapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan menyatakan bahwa adanya peran yang tidak jelas dan beban pekerjaan yang diberikan perusahaan kepada karyawan yang cukup berat membuat karyawan merasa stres dalam bekerja, serta karyawan yang diharuskan bekerja *multitasking* yang membuat karyawan merasa terbebani dalam melakukan pekerjaannya.

Begitu besar pengaruh stres kerja yang dapat berperan positif dan juga dapat berperan negatif. Stres kerja apabila dikelola dengan baik bisa menjadi sebuah stimulus ataupun trigger untuk meningkatkan kemampuan pegawai itu

dapat dikatakan berperan dalam hal positif, dan sebaliknya apabila berperan negatif dan tidak dikelola dengan baik maka stres kerja dapat membuat karyawan mengalami depresi.

Dalam kenyataannya jika seseorang mampu melewati masa-masa stres dan berhasil mencapai apa yang diinginkan maka artinya yang bersangkutan mampu mengendalikan stres (Irham Fahmi, 2019). Sehingga dapat disimpulkan bahwa stres pada prinsipnya harus dikendalikan bukan membiarkan larut dalam stres itu sendiri. Selain stres kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu pelatihan, yang menjadi salah satu hal penting dalam meningkatkan kemampuan dan keahlian karyawan dalam bekerja. Berikut tabel 1.8 merupakan hasil pra-survey mengenai variabel Pelatihan Kerja.

**Tabel 1.8 Hasil Kuesioner Pra Survey Variabel Pelatihan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Asia Afrika**

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Skor Rata-rata
		SS	S	KS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
Pelatihan	Tujuan dan sasaran	2	4	12	8	4	82	2,73
	Pelatih ( <i>trainers</i> )	2	7	12	9	0	92	3,07
	Materi	3	5	10	4	8	81	2,70
	Metode	8	4	5	9	4	93	3,10
	Peserta	3	7	8	5	7	84	2,80
<b>Skor Rata-rata Pelatihan</b>							<b>2,88</b>	

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra Survei 2023

Berdasarkan Tabel 1.8 hasil pra survei variabel Pelatihan pada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Asia Afrika Bandung memperoleh skor rata-rata 2,88. Jumlah skor rata-rata ini masih terhitung kurang baik. Diantaranya beberapa

dimensi yang mempengaruhi penurunan variabel Pelatihan adalah dimensi Tujuan dan Sasaran dengan skor rata-rata 2,73, lalu pada dimensi Materi dengan skor 2,70 dan yang terakhir dimensi Peserta dengan skor 2,80.

Kegiatan pelatihan perlu memperhatikan anatara lain kesesuaian materi dengan kebutuhan pelatihan, kualitas pelatih atau instruktur, kualitas peserta, kelengkapan sarana dan prasarana yang sesuai dalam melaksanakan kegiatan pelatihan yang simetris serta penyediaan biaya. Apabila aspek-aspek tersebut dapat dipenuhi dengan baik maka pelatihan yang dilaksanakan akan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Pelatihan akan menentukan kinerja karyawan, sedangkan kinerja akan meningkat apabila dilakukan pelatihan dengan persyaratan yang baik.

Pelatihan adalah proses secara sistematis mengubah tingkah laku karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. Pelatihan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan karyawan untuk melaksanakan pekerjaan saat ini. Pelatihan memiliki orientasi saat ini dan membantu pegawai untuk mencapai keahlian dan kemampuan tertentu agar berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya (Veithzal Rivai, 2013:227). Pelatihan memberikan peranan penting terhadap kemajuan kemampuan para pegawai yang akan dikembangkan serta dapat memberikan semangat serta membina pegawai agar mampu untuk bekerja mandiri juga dapat menumbuhkan kepercayaan diri pegawai sehingga kinerjanya semakin meningkat.

Selain Stres Kerja dan Pelatihan, Promosi Jabatan menjadi variabel ketiga terendah dari variabel lainnya. Kinerja karyawan juga dapat dipengaruhi oleh promosi jabatan. Selanjutnya dilakukan pra-survey untuk mengetahui persepsi



karyawan mengenai promosi jabatan. Untuk melihat hasil pra-survey variabel promosi jabatan pada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Asia Afrika Bandung dapat dilihat pada Tabel dibawah ini:

**Tabel 1.9 Hasil Kuesioner Pra Survey Variabel Promosi Jabatan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Asia Afrika**

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Skor Rata-rata
		SS	S	KS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
Promosi Jabatan	Senioritas	2	8	11	7	2	91	3,03
	Prestasi kerja	0	6	15	5	4	83	2,77
	Loyalitas	3	7	10	7	3	90	3,00
	Kejujuran	2	7	9	10	2	87	2,90
<b>Skor Rata-rata Promosi Jabatan</b>							<b>2,93</b>	

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra Survei 2023

Berdasarkan Tabel 1.9 dapat dilihat bahwa hasil skor rata-rata yang paling rendah adalah dimensi prestasi kerja dengan nilai 2,77 dan dimensi kejujuran dengan nilai 2,90 dan skor rata-rata secara keseluruhan mengenai promosi jabatan yaitu sebesar 2,93 yang menyatakan bahwa promosi jabatan pada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Asia Afrika secara keseluruhan dapat dikatakan belum sesuai dengan yang diharapkan, ini dikarenakan masih kurangnya keterampilan dan pengetahuan dalam melaksanakan pekerjaan sehingga belum memenuhi kriteria untuk dilakukannya promosi jabatan. Oleh karena itu, promosi jabatan sangat penting untuk diperhatikan guna meningkatkan kinerja karyawan.

Promosi jabatan dilakukan untuk mengoptimalkan sumber daya manusia dalam perusahaan serta meregenerasi sumber daya manusia dalam perusahaan untuk keberlangsungan perusahaan. Promosi adalah kesempatan untuk

berkembang dan maju yang dapat mendorong karyawan lebih baik atau bersemangat dalam melakukan suatu pekerjaan dan meningkatkan prestasi (Siagian,2020).

Promosi jabatan merupakan salah satu cara organisasi atau instansi mengembangkan karir pegawainya dan juga merupakan salah satu bagian dari program penempatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi. Promosi jabatan memberikan peran penting bagi setiap pegawai, bahkan menjadi idaman yang selalu dinanti-nantikan. Jika ada kesempatan bagi pegawai dipromosikan berdasarkan asas keadilan dan objektivitas, pegawai akan terdorong untuk bekerja giat, bersemangat, disiplin, dan berprestasi kerja sehingga sasaran organisasi atau instansi secara optimal dapat dicapai. Promosi jabatan berarti memperbesar wewenang dan tanggungjawab atau meningkatnya pendapatan dan kesejahteraan karyawan. Oleh karena itu, PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Asia Afrika Bandung perlu meningkatkan dan memperbaiki faktor-faktor yang diduga bermasalah bagi karyawannya guna mengoptimalkan kinerja karyawan dan mencapai tujuannya.

Demikian penjelasan teori, permasalahan, dan pra survey yang telah dilakukan oleh penulis pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Asia Afrika Bandung yang telah disampaikan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa perusahaan masih membutuhkan peningkatan kinerja karyawannya untuk dapat mencapai tujuannya. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan menjadikan permasalahan yang terjadi sebagai topik pada penelitian yang akan dibahas dengan mengambil judul penelitian tentang: **“Pengaruh Stres**

## **Kerja, Pelatihan dan Promosi Jabatan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Asia Afrika Bandung”**

### **1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah Penelitian**

Masalah pada dasarnya merupakan suatu pernyataan tentang keadaan yang belum sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti dapat mengidentifikasi dan merumuskan masalah sebagai berikut :

#### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terkait mengenai Pengaruh Stres Kerja, Pelatihan dan Promosi Jabatan terhadap Kinerja Karyawan. Hal ini digunakan untuk menyederhanakan atau mengurangi permasalahan dan memperjelas arah penelitian yang sesuai dengan judul yang telah dikemukakan, maka dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Stres Kerja
  - a. Peran yang kurang jelas membuat karyawan bingung dalam melakukan pekerjaannya.
2. Pelatihan Kerja
  - a. Tujuan dan sasaran pelatihan yang dilakukan masih kurang sesuai dengan yang diharapkan.
  - b. Masih terdapat kekurangsesuaian materi pelatihan yang diberikan dengan pekerjaan pegawai.

- c. Masih adanya karyawan yang mengikuti pelatihan dengan kurang antusias dan kurang bersemangat.
- 3. Promosi Jabatan
    - a. Kurangnya prestasi atau hasil yang dicapai karyawan selama bekerja.
    - b. Kurangnya kejujuran karyawan dalam bekerja.
  - 4. Kinerja Karyawan
    - a. Kurangnya kualitas kerja karyawan, seperti karyawan masih kurang baik dalam melakukan pekerjaannya sehingga hasilnya belum maksimal.
    - b. Kurang terjalinnya kerjasama antar karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, untuk memperjelas arah penelitian dan menyederhanakan permasalahan yang sesuai dengan judul yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana :

1. Bagaimana tanggapan karyawan tentang Stres Kerja pada PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Asia Afrika Bandung.
2. Bagaimana tanggapan karyawan tentang Pelatihan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Asia Afrika Bandung.
3. Bagaimana tanggapan karyawan tentang Promosi Jabatan pada PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Asia Afrika Bandung.
4. Bagaimana tanggapan karyawan tentang Kinerja Karyawan pada PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Asia Afrika Bandung.

5. Seberapa besar pengaruh Stres Kerja, Pelatihan dan Promosi Jabatan terhadap Kinerja Karyawan di PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Asia Afrika Bandung baik secara simultan maupun parsial.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka penulis memiliki tujuan melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji:

1. Tanggapan karyawan tentang Stres Kerja di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Asia Afrika Bandung.
2. Tanggapan karyawan tentang Pelatihan Kerja di PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Asia Afrika Bandung.
3. Tanggapan karyawan tentang Promosi Jabatan di PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Asia Afrika Bandung.
4. Tanggapan karyawan tentang Kinerja Karyawan di PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Asia Afrika Bandung.
5. Besarnya pengaruh Stres Kerja, Pelatihan dan Promosi Jabatan terhadap kinerja karyawan di PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Asia Afrika Bandung baik secara simultan maupun parsial.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini adalah untuk memperjelas manfaat dan kontribusi yang dapat diperoleh dari penelitian, baik secara teoritis maupun praktis. Berikut adalah kegunaan dalam penelitian yaitu:

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini terkait dengan kontribusi terhadap perkembangan teori dan ilmu pengetahuan serta dunia akademis antara lain:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman dan memperluas pengetahuan peneliti.
2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai pembandingan dan referensi bagi penelitian-penelitian yang terkait.
3. Penelitian ini dapat menambah dan memperluas teori mengenai Sumber Daya Manusia.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan yang diuraikan sebagai berikut:

#### **1. Bagi Penulis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman penulis dan dapat dijadikan dasar perbandingan antara teori-teori yang dipelajari selama perkuliahan dengan praktek selama penelitian.

#### **2. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang positif dan informasi yang bermanfaat mengenai stres kerja, pelatihan, dan promosi jabatan terhadap kinerja karyawan.

### 3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sarana sumber informasi dan menambah pengetahuan serta dijadikan referensi untuk mengkaji topik yang berkaitan.