

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pegawai merupakan unsur terpenting dalam menentukan maju mundurnya suatu perusahaan. Karyawan yang mempunyai skill tinggi, pengalaman, dan bertanggungjawab, akan mampu menjalankan tugas-tugas yang telah ditentukan oleh perusahaan dengan hasil yang memuaskan dan maksimal. Setiap perusahaan akan selalu berusaha agar kinerja karyawannya meningkat, dengan harapan karyawan bekerja efektif dan efisien sehingga tujuan perusahaan akan tercapai.

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi yang semakin cepat dan perekonomian Indonesia yang tidak selalu stabil, hal ini bisa saja menjadi sumber kendala perusahaan namun bisa juga menjadi sumber keuntungan perusahaan. Kepemimpinan yang efektif dapat membantu perusahaan untuk bisa bertahan dalam meningkatkan hubungan kerja pemimpin dan karyawan yang lebih baik. Pemimpin yang efektif sanggup mempengaruhi para pengikutnya dan selalu optimisme, harus mempunyai rasa percaya diri yang lebih, serta komitmen kepada visi misi dan tujuan perusahaannya.

Hal ini membawa konsekuensi bahwa setiap pemimpin berkewajiban memberikan perhatian sungguh-sungguh dalam membina, menggerakkan seluruh potensi karyawan di lingkungannya agar terhindar dari stress kerja yang dapat berpengaruh pada pendapatan perusahaan.

Sejalan dengan perkembangan zaman, perubahan-perubahan dalam manajemen organisasi, tingkat kebutuhan hidup yang semakin meningkat dan berbagai persoalan lain menuntut adanya kemampuan dari para Sumber Daya Manusia (karyawan) untuk dapat menyesuaikan diri. Apabila penyesuaian ini gagal atau salah, maka akan mengakibatkan terjadinya stres di tempat kerja. Stres merupakan suatu keadaan dimana seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi-kondisi yang mempengaruhi dirinya. Kondisi yang di dapat bisa dari luar maupun dari dalam diri seseorang tersebut. Stres pekerjaan dapat di artikan sebagai tekanan yang dirasakan karyawan karena tugas-tugas pekerjaannya tidak dapat mereka penuhi. Artinya, stres muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan pekerjaan. Beberapa faktor pemicu stres adalah (a) ketidak jelasan apa yang menjadi tanggung jawab pekerjaan; (b) waktu yang tidak sesuai untuk menyelesaikan tugas; (c) fasilitas yang tidak mendukung untuk menjalankan pekerjaan; (d) tugas-tugas pekerjaan yang saling bertentangan. Suatu kondisi yang membuat stres seseorang karyawan belum tentu akan dapat membuat stress karyawan lainnya.

Dalam jangka pendek, stres yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari pihak perusahaan membuat karyawan menjadi tertekan, tidak termotivasi, dan frustasi menyebabkan karyawan bekerja tidak optimal sehingga kinerjanya pun akan terganggu. Dalam jangka panjang, karyawan yang tidak dapat menahan stres kerja maka ia tidak mampu lagi

bekerja diperusahaan. Pada tahap yang semakin parah, stres bisa membuat karyawan menjadi sakit atau bahkan akan mengundurkan diri (turnover).

Robbins dan Judge (2007) mendefinisikan motivasi sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan usaha untuk mencapai suatu tujuan. Selanjutnya, Samsudin (2005) memberikan pengertian motivasi sebagai proses mempengaruhi atau mendorong dari luar terhadap seseorang atau kelompok kerja agar mereka mau melaksanakan sesuatu yang telah ditetapkan. Motivasi juga dapat diartikan sebagai dorongan (*driving force*) dimaksudkan sebagai desakan yang alami untuk memuaskan dan memperahankan kehidupan. Mangkunegara (2005) menyatakan : “motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) karyawan dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan (*situation*). Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Sikap mental karyawan yang pro dan positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja maksimal.

Motivasi merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan dalam pemberian inspirasi, semangat dan dorongan kepada karyawan untuk bertindak dengan tujuan agar karyawan tersebut lebih giat dan bersemangat dalam bekerja sehingga mencapai hasil sebagaimana yang telah ditetapkan. Karenanya kearah tujuan-tujuan organisasi yang dikoordinasikan oleh kemampuan. Upaya itu untuk memenuhi suatu kebutuhan individu.

Disimpulkan bahwa motivasi adalah suatu dorongan yang dapat menggerakkan seseorang untuk melakukan kegiatan dan menimbulkan semangat dan gairah kerja yang mengarah pada tercapainya suatu tujuan tertentu. Dengan mengetahui makna dari motivasi, dapat dicari metode atau cara memotivasi dari luar. Ini merupakan salah satu tugas dan fungsi pemimpin yaitu bagaimana memotivasi para karyawan dalam rangka mempengaruhi dan mengarahkan perilaku agar berperilaku sesuai dengan budaya organisasi yaitu produktif dan berkinerja tinggi.

Kinerja SDM adalah prestasi kerja, baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja juga sebagai penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi. Untuk menentukan pelatihan kerja secara tepat, untuk menentukan kebijakan dalam hal promosi jabatan dan penentuan imbalan. Tujuan dari penilaian prestasi kerja (kinerja) adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi dari SDM organisasi.

PT.Pos Indonesia merupakan sebuah badan usaha milik negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. Saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan perseroan terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia. Bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995. Peraturan Pemerintah tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa perusahaan umum (perum) menjadi sebuah perusahaan (persero). Pos

Indonesia adalah perusahaan jasa yang terbesar di Indonesia. Sangat beragam varian jasa yang dikeluarkan oleh PT Pos Indonesia. Berawal dari latar belakang tersebut dan dengan banyaknya jasa yang PT Pos Indonesia tawarkan kepada masyarakat sehingga disini harus ada penanganan secara khusus, karena pada kenyataannya pelayanan jasa yang diberikan tidak selamanya berjalan lancar dikarenakan banyak faktor yang dapat menghambat kelancaran dalam pelayanan jasanya, baik secara teknis maupun nonteknis. Yang dimana dari waktu ke waktu masalah tersebut semakin kompleks. Ditambah dengan makin banyaknya perusahaan jasa yang menawarkan jasa yang mampu menyaingi PT Pos, membuat kekurangan yang dimiliki oleh PT Pos semakin terlihat jelas. Pelayanan yang memadai, harga yang terjangkau dan pengiriman yang tepat waktu menjadi prioritas utama bagi pemakai jasa.

Pada perusahaan besar seperti PT Pos Indonesia banyak juga kendala yang datang dari dalam, seperti gaya kepemimpinan bahkan stress kerja yang dialami para karyawan, kurangnya motivasi karyawan agar lebih maksimal dalam menjalankan tanggung jawab pekerjaannya, hal ini bisa terjadi karena adanya tekanan-tekanan dari dalam maupun luar tempat kerja. Kinerja karyawan sangat menentukan hasil pelayanan yang akan diberikan untuk para pemakai jasa. Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka diambil judul penelitian yaitu: **PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, STRES KERJA, DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA**

## **KARYAWAN PT.POS INDONESIA KANTOR POS KARANGANYAR.**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang dipaparkan diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Pos Indonesia Kantor Pos Karanganyar?
2. Apakah stress kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Pos Indonesia Kantor Pos Karanganyar?
3. Apakah motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Pos Indonesia Kantor Pos Karanganyar?
4. Apakah gaya kepemimpinan ,stress kerja,dan motivasi berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan pada PT Pos Indonesia Kantor Pos Karanganyar?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang berhubungan dengan masalah yang ada sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada PT Pos Indonesia Kantor Pos Karanganyar.
2. Untuk menganalisis pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Pos Indonesia Kantor Pos Karanganyar.

3. Untuk menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT Pos Indonesia Kantor Pos Karanganyar.
4. Untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan, stress kerja dan motivasi secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan pada PT.Pos Indonesia Kantor Pos Wonogiri.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna, terutama pada ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia dalam hal gaya kepemimpinan, stress kerja dan motivasi kaitannya dengan kinerja karyawan.

##### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengambil suatu kebijakan yang tepat untuk mengurangi resiko timbulnya stres karyawan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan.

#### **E. Sistematika Penulisan**

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini berisi tentang landasan teori dari masing-masing variabel penelitian dan mengenai beberapa penelitian terdahulu.

**BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi tentang hipotesis, kerangka pemikiran, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi, sampel, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

**BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisi tentang gambaran umum perusahaan, pengujian data dan hipotesis, serta hasil pengujian.

**BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan saran-saran dari penulis yang bersifat membangun untuk pihak yang bersangkutan.

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**