

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam sebuah perusahaan sumber daya manusia merupakan faktor utama yang dapat menggerakkan perusahaan tersebut. Perusahaan dapat bergerak maju dengan cepat dan juga tidak berkembang sama sekali atau bahkan malah mengalami kemunduran adalah karena sumber daya manusia yang berada di dalam perusahaan itu sendiri. Meskipun tidak dapat dipungkiri ada faktor lain seperti sarana dan prasarana, akan tetapi sumber daya manusialah yang menjadi faktor utama. Maka dari itu penting bagi setiap perusahaan untuk memberikan manajemen sumber daya manusia yang baik.

Menurut (Simamora, 2012) Manajemen sumber daya manusia adalah hal-hal berkaitan dengan pembinaan, penggunaan dan perlindungan sumber daya manusia. Tugas manajemen sumber daya manusia adalah mengelola unsur-unsur manusia dengan segala potensi yang dimiliki sehingga dapat diperoleh sumber daya manusia yang dapat mencapai tujuan organisasi. Tercapainya suatu tujuan perusahaan dapat dilihat dari tingkat kinerja dari karyawan yang berada di perusahaan.

Menurut (Siswanto, 2012) Kinerja karyawan merupakan tindakan – tindakan atau pelaksanaan tugas yang telah diselesaikan oleh seseorang atau kelompok orang dalam kurun waktu tertentu dan dapat diukur. Selanjutnya

Menurut (Hasibuan, 2013) kinerja adalah merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan. Dapat diartikan bahwa kinerja karyawan merupakan sebuah hasil yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang telah dibebankannya. Jadi tinggi rendahnya tingkat kinerja karyawan berpengaruh besar terhadap tercapainya tujuan perusahaan. Oleh karena itu upaya untuk meningkatkan tingkat kinerja dari setiap karyawan merupakan tantangan yang cukup besar dari manajemen perusahaan, karena kelangsungan hidup perusahaan tentu saja bergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusianya.

Di Indonesia perusahaan jasa ekspedisi sudah menjadi indsutri yang cukup besar. Hal ini disebabkan sudah memasuki era digital sehingga banyak orang lebih menyukai belanja *online*. dimana ekspedissi adalah salah satu faktor penentu sampainya barang dari seller kepada customer dengan selamat. Salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara yang bekrja di bidang ekspedisi yaitu PT Pos Indonesia (PERSERO) adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa yang dapat juga dikatakan sebagai unit pelaksanaan kegiatan komunikasi di antaranya surat menyurat dan juga pelayanan jasa ekspedisi. PT. Pos Indonesia (PERSERO) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang berusaha mempertahankan kepercayaan dan pelayanan baik terhadap pemerintah maupun masyarakat sebagai pengguna jasa pos. Sesuai visi dan misi PT Pos Indonesia (PERSERO) adalah senantiasa menjadi penyedia sarana komunikasi kelas

dunia yang peduli terhadap lingkungan, dikelola oleh sumber daya manusia yang professional sehingga mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dan tetap bertumbuh menjadi suatu perusahaan yang sehat.

Kantor Pos yang menjadi objek penelitian berlokasi di jalan Ahmad Yani nomor 5, Mergelo, Purwotengah, Kec. Magersari, Kota Mojokerto, Jawa Timur. Kantor pos cabang Mojokerto Kota memiliki waktu pelayanan setiap hari mulai pukul 08.00 sampai pukul 21.00 kecuali pada hari minggu akan tutup lebih awal yaitu pukul 13.00. Kantor pos cabang Mojokerto Kota yang menjadi objek penelitian ini memiliki total 38 karyawan yang bekerja di divisi pemasaran dan juga pelayanan. Mereka semua saling bekerja sama untuk mewujudkan visi dan misi dari PT Pos Indonesia.

Berdasarkan hasil wawancara divisi *Human Resource and Development* (HRD) Ibu Yunifa Akmalia menyatakan bahwa para karyawan di kantor pos cabang Mojokerto kota belum mampu melaksanakan tugas yang diberikan oleh atasan dengan baik. Hal ini bisa dilihat dari Tabel 1.1 mengenai kinerja dari kantor Pos cabang Mojokerto kota periode minggu ke-22 sampai periode minggu ke-31 tahun 2021 dan juga periode minggu ke-22 sampai periode minggu ke-31 tahun 2020 berikut.

Tabel 1. 1 Kinerja Pendapatan Per Week Kiriman Ritel tahun 2020 dan 2021

Week	Produksi (P1)		Pendapatan (P2)		Growth	
	2020	2021	2020	2021	P1	P2
22	9.951	8.873	163.771.191	157.269.497	-12.15%	-4.13%
23	13.385	10.448	242.188.058	201.856.076	-28.11%	-19.98%
24	13.312	10.153	224.476.607	195.029.091	-31.11%	-15.10%
25	12.607	9.807	230.162.851	181.278.758	-28.55%	-26.97%
26	11.573	9.434	199.749.318	173.228.321	-22.67%	-15.31%
27	13.443	10.141	259.741.149	186.127.967	-32.56%	-39.55%
28	13.117	9.667	235.715.285	183.508.246	-35.69%	-28.45%
29	12.415	7.910	231.530.607	151.973.440	-59.75%	-52.35%
30	14.583	10.593	220.223.387	201.382.523	-17.20%	-9.36%
31	14.583	9.173	264.100.206	168.138.798	-58.98%	-57.07%

Sumber : Kantor Pos Cabang Mojokerto Kota, 2021

Berdasarkan uraian tabel kinerja dari Kantor Pos Mojokerto Kota terdapat sebuah penurunan pada periode minggu ke-22 sampai ke-31 tahun 2021 dibandingkan dengan tahun 2020. Hal ini bisa dilihat dari tabel kinerja dari kantor pos cabang Mojokerto Kota mulai minggu ke-22 hingga minggu ke 31. Meskipun dari tabel diatas data produktivitas dan pendapatan menurun secara fluktuatif akan tetapi secara rata-rata untuk produktivitasnya sendiri menurun dengan rata-rata -32,68 % per minggunya, sedangkan untuk pendapatannya menurun dengan rata-rata -26,83% per minggunya.

Selain dari tabel produktivitas dan pendapatan diatas HRD Kantor Pos Cabang Mojokerto Kota juga menyampaikan jika kedisiplinan karyawan juga dianggap kurang. Narasumber menjelaskan salah satu penyebabnya adalah tingkat ketakutan karyawan terhadap pandemi Covid-19 cukup tinggi. Banyak karyawan yang menderita gejala flu, demam atau badan merasa tidak enak sedikit kemudian langsung meminta izin untuk

tidak masuk atau berobat ke klinik terdekat. Hal ini membuat rendahnya Banyak karyawan yang kerap datang terlambat ke kantor dengan berbagai jenis alasan. Hal ini bisa dilihat dari Tabel 1.2 mengenai data kehadiran karyawan Kantor Pos Cabang Mojokerto Kota.

Tabel 1. 2 Absensi Karyawan Kantor Pos Cabang Mojokerto Kota Periode Mei-Juli 2021

Bulan	Tahun	Total Karyawan	Total Hari Kerja	Total Kehadiran Seharusnya	Absensi Karyawan	Total Kehadiran	Presentase
Mei	2021	38	16	608	25	593	4.11
Juni	2021	38	24	912	35	877	3.84
Juli	2021	38	27	1026	42	984	4.09

Sumber : Kantor Pos Cabang Mojokerto Kota Diolah (2021)

Berdasarkan dari uraian tabel diatas, dapat dilihat terjadi penurunan tingkat kinerja karyawan yang ditandai dengan penurunan tingkat kehadiran karyawan yang cenderung menurun tiap bulannya. Seperti yang diungkapkan Murdiata (2001) bahwa tingkat kedisiplinan bisa dinyatakan baik jika tingkat kehadiran karyawan kurang dari 3% akan tetapi jika lebih dari 3% dapat dinyatakan kurang baik. Sedangkan tingkat kehadiran karyawan Kantor Pos Cabang Mojokerto Kota mulai dari bulan Januari 2021 hingga bulan Maret 2021 rata-rata terjadi penurunan absensi karyawan sebesar 4.01%. Dari rata-rata penurunan kehadiran karyawan Kantor Pos Mojokerto kota dapat dinyatakan bahwa kinerja karyawan dapat dinyatakan kurang.

Selain mewawancarai HRD Kantor Pos Cabang Mojokerto Kota peneliti juga mewawancarai salah satu karyawan yaitu Madya Fatma yang merupakan karyawan dibagian pelayanan. Beliau mengungkapkan, banyak

karyawan yang masa kerjanya sudah habis dan pensiun di tahun ini. Narasumber mengungkapkan dalam kurun waktu tahun ini tidak kurang dari 16 orang, hal ini menyebabkan beberapa posisi pekerjaan di dalam kantor yang menjadi kosong dan karyawan lain dengan terpaksa harus mengisi posisi kerja yang sudah ditinggalkan demi tetap menjaga kualitas pelayanan di Kantor Pos Cabang Mojokerto Kota ini.

Disamping itu, kondisi pandemi saat ini juga menyebabkan banyak masyarakat yang lebih memilih berbelanja online daripada untuk datang ke tokonya secara langsung. Hal ini menyebabkan banyaknya tambahan pekerjaan bagi karyawan Kantor Pos Cabang Mojokerto Kota dikarenakan membludaknya kiriman paket yang harus segera dikirimkan akibat dari meningkatnya intensitas belanja online dari masyarakat dikala pandemi ini. Dengan demikian ini membuat beban kerja yang diberikan kepada karyawan di Kantor Pos Cabang Mojokerto Kota cukup tinggi.

Selain mengeluhkan banyaknya *job desk* yang diberikan, narasumber (Madya, karyawan bagian pelayanan) juga mengeluhkan jika manajer kantor tidak memberikan kejelasan mengenai *job desk* kepada masing – masing karyawan. Komunikasi yang terjalin antara pimpinan dan bawahan tidak berjalan dengan efektif, sehingga ada beberapa karyawan yang bingung untuk melakukan pekerjaannya. Seperti karyawan yang posisi sebenarnya sebagai *frontliner* dikarenakan adanya karyawan yang pensiun dibagian penginputan data dan juga tidak diberikannya arahan dari

pimpinan maka dengan terpaksa harus mengisi *job desk* tersebut guna pekerjaan kantor terselesaikan semua.

Dari uraian diatas, penulis menduga bahwa kinerja karyawan kantor Pos cabang Mojokerto kota masih harus ditingkatkan demi menjaga kualitas pelayanan dan mutu sumber daya manusia bagi seluruh karyawan yang bekerja di kantor Pos cabang Mojokerto kota.

Selanjutnya guna menciptakan kualitas sumber daya manusia yang kinerjanya tinggi, dapat didukung dengan selalu melakukan evaluasi terhadap beban kerja yang diberikan perusahaan kepada karyawan dan selalu menjalin komunikasi antara pimpinan dan karyawan agar kesejahteraan karyawan tetap terjamin. Secara teoritis pernyataan ini dipertegas oleh pendapat (Suprihati, 2014) dimana terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yaitu, motivasi kerja, insentif, lingkungan kerja serta pendidikan dan pelatihan.

Dalam upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan, faktor beban kerja memiliki peranan yang cukup penting. Karena jika karyawan diberikan beban kerja yang cukup tinggi akan tetapi kemampuannya tidak mencukupi, ini tentu akan sangat mempengaruhi kinerja karyawan tersebut.

Seperti yang di ungkapkan oleh (Munandar, Pemanduan Anak Berbakat: Suatu Studi Penjajagan, 2002) Beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan pada tenaga kerja atau karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja. Pendapat lain juga diungkapkan oleh (Koesomowidjojo, 2017)

mengungkapkan bahwa beban kerja seseorang sudah ditentukan berdasarkan standar dari perusahaannya berdasarkan jenis pekerjaannya. (Parashakti & Putriawati, 2020) melakukan penelitian pada PT. Bahagia Idkho Mandiri Bagian Produksi menunjukkan hasil bahwa beban kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian lain juga dilakukan (Ahmad, Taroreh, & Tewal, 2019) pada PT. FIF Group Manado menunjukkan hasil bahwa beban kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Sementara penelitian lain yang dilakukan oleh (Muhammad, Adolfina, & Lumintang, 2016) pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado menunjukkan hasil bahwa beban kerja tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penting bagi perusahaan untuk memperhatikan faktor beban kerja yang diberikan kepada karyawan demi menjaga kualitas kinerja karyawan. Seperti yang diungkapkan (Manuaba, 2011), menyatakan beban kerja yang berlebih dapat menyebabkan kelelahan fisik maupun mental dan juga reaksi-reaksi emosional berupa sakit kepala, gangguan pada pencernaan serta membuat emosi tidak stabil hingga mudah marah, sedangkan beban kerja yang terlalu sedikit juga akan menimbulkan rasa kebosanan terhadap pekerjaan itu sendiri. Penetapan standar kerja yang sesuai porsi kemampuan setiap karyawan dan waktu kerja yang relevan adalah salah satu hal yang bisa dipertimbangkan oleh perusahaan sebagai faktor meningkatkan kinerja karyawan.

Selanjutnya selain faktor beban kerja yang tinggi, faktor komunikasi juga merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Menurut (Bangun, 2012) menyatakan bahwa komunikasi sebagai suatu proses penyampaian informasi dari pengirim pesan ke penerima pesan dengan menggunakan berbagai jenis media yang efektif sehingga pesan tersebut dapat dengan jelas dan mudah dipahami oleh penerima pesan tersebut. Sedangkan menurut (Davis, 2016) mengungkapkan bahwa komunikasi adalah proses transfer informasi dan pengertian dari satu orang ke orang lain.

Permasalahan komunikasi sering sekali terjadi di dalam sebuah perusahaan, baik itu antara karyawan dengan karyawan maupun karyawan dengan atasan. Dalam perusahaan sangat penting menjalankan sistem komunikasi yang baik dan menjaga hubungan yang baik. Semakin baik hubungan tiap individu dalam perusahaan, akan semakin meningkatkan performa perusahaan menjadi lebih efektif. Dalam keadaan jika komunikasi dalam perusahaan tidak berjalan dengan baik akan memberikan dampak negatif, tidak hanya bagi individu didalam perusahaan, tapi juga bagi performa keseluruhan perusahaan.

(Pratama, 2020) melakukan penelitian pada PT. Taspen (Persero) cabang Kediri menunjukkan hasil bahwa komunikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian lain juga dilakukan oleh (Excelsa, 2017) pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu menunjukkan bahwa komunikasi memiliki pengaruh yang signifikan

terhadap kinerja karyawan. Penting bagi perusahaan untuk tetap menjaga efektivitas komunikasi antara karyawan serta antara karyawan dan atasan sehingga kinerja karyawan di dalam perusahaan tetap baik dan juga tujuan perusahaan dapat dicapai dengan baik.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja dan Komunikasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Pos Indonesia Persero (Study Kasus pada PT Pos Indonesia Persero Cabang Mojokerto Kota)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di PT Pos Indonesia Cabang Mojokerto Kota?
2. Apakah Komunikasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di PT Pos Indonesia Cabang Mojokerto Kota ?

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di PT Pos Indonesia Cabang Mojokerto Kota.

2. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh komunikasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT Pos Indonesia Cabang Mojokerto Kota.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat secara :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan dan referensi bagi akademisi atau praktisi yang tertarik mengupas penelitian tentang kinerja karyawan di perusahaan jasa.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak manajemen PT Pos Indonesia Cabang Mojokerto Kota dalam mengelola sumber daya manusia untuk mendukung kemajuan PT Pos Indonesia Cabang Mojokerto Kota.