

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perubahan zaman telah membawa manusia mengalami perubahan hidup yang sangat pesat apalagi di era globalisasi saat ini. Perubahan yang sangat signifikan terjadi pada persaingan usaha perusahaan-perusahaan di bidang jasa pengiriman. Di mana kompetitor yang beranekaragam mengharuskan perusahaan mengelola pangsa pasar dengan baik demi terciptanya tujuan perusahaan secara efektif dan efisien. Seperti yang kita ketahui banyak sekali mereka yang datang dari luar negeri untuk bersaing di dunia bisnis, mereka tentunya melakukan banyak hal untuk bersaing diantara perusahaan tersebut. Oleh karena itu dibutuhkan sistem kinerja dan manajemen yang seimbang untuk dapat bersaing diantara perusahaan-perusahaan tersebut. Dalam hal ini tentunya manusia sangatlah penting untuk suatu perusahaan, karena pada dasarnya sumber manusialah yang dapat menentukan tinggi rendahnya kesejahteraan yang akan diperoleh suatu perusahaannya. Oleh karena itu sangat diperlukan pengalaman dalam memperkerjakan seseorang pada suatu perusahaan karena itu sangat berpengaruh untuk kemajuan perusahaan.

Disiplin kerja menurut (Rivai, 2013) suatu alat yang digunakan para manager untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku dan untuk meningkatkan kesadaran dan ketersediaan seseorang agar menaati suatu peraturan dan norma sosial yang berlaku di suatu perusahaan. Pada dasarnya disiplin adalah kemampuan untuk mengendalikan diri agar tidak melakukan tindakan yang tidak sesuai (Mangkunegara, 2015).

disiplin kerja menurut (hendri et al, 2020) satu penunjang dari kualitas sumber daya manusia. Disiplin kerja adalah suatu ketertiban dalam melaksanakan tugas kewajiban, sehingga semuanya dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Dengan demikian maka disiplin kerja disimpulkan sebagai sikap atau tingkah laku yang menunjukkan ketaatan terhadap peraturan yang ada dalam instansi sehingga pekerjaannya dapat berjalan tertib dan lancar.

Heidjrachman dan Husnan (2002:15) mendefinisikan disiplin adalah setiap perseorangan atau kelompok yang yang menjamin adanya kepatuhan terhadap perintah dan berinisiatif untuk melakukan suatu tindakan yang diperlukan seandainya tidak ada perintah.

Disiplin kerja menurut (wau et al, 2021) sebagai fungsi operatif manajemen sumber daya manusia yang sangat penting karena semakin baik disiplin pegawai suatu perusahaan itu maka semakin tinggi jugaprestasi kerja yang dicapainya dan akan menciptakan karyawan yang berkualitas. Disiplin yang baik dari pegawai juga akan menunjukkan bahwa organisasi dapat memelihara serta menjagaloyalitas dan kualitas pegawainya, dari disiplin juga dapat di ketahui nilai kualitas kerjadaripara pegawainya.

Kinerja pegawai menurut (Samalua Waoma et al 2021) sangatlah harus diperhatikan karena merupakan salah satu kata kunci keberhasilan. kinerja merupakan suatu hasil yang bisa diukur dari tingkat efisiensi dan efektifitas seorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan yang didukung oleh sumberdaya lainnya dalam mencapai tujuan perusahaan secara umum. kinerja pegawai adalah kualitas yang mengacu pada kualitas sumber daya manusia seperti

pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki seorang karyawan. Kinerja pegawai berfungsi untuk mendukung dan memelihara kepuasan karyawan dengan tujuan untuk meningkatkan kondisi kerja karyawan organisasi serta keuntungan untuk pemberi kerja. Untuk meningkatkan kinerja perlu adanya kerjasama yang baik, menghapus aturan yang dapat menghambat kinerja, menerapkan sanksi (Punishment), menyelenggarakan pelatihan berkala untuk meningkatkan keterampilan pelatihan kerja. Hasil dari kinerja pegawai merupakan pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan, sehingga para pegawai tersebut memberikan dukungan yang positif terhadap organisasi dalam melaksanakan program-program yang telah ditetapkan sehingga akan lebih mudah dalam mencapai tujuan organisasi.

Kinerja karyawan merupakan sifat yang individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja karyawan juga hal yang sangat penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya. Menurut (Armansyah et al., 2018) kinerja adalah merupakan pencapaian tujuan perusahaan yang dapat berupa hasil yang terukur atau kualitas, inovasi, efisiensi, keandalan, atau hal-hal yang dibutuhkan perusahaan.

Penelitian ini dilakukan pada PT Pos Indonesia (Persero) Pusat Pahoman yang berada di jalan K.H. Ahmad Dahlan No 21, Pahoman Bandar Lampung, perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) dimana perusahaan tersebut bergerak dalam bidang pengiriman paket (pos), diantaranya melayani pengiriman secara internasional, logistik, ritel,

keuangan, dan surat pos. Dalam membangun kepercayaan pelanggan dimana memberikan pelayanan semaksimal mungkin harus dilakukan agar pekerjaan tidak terhambat dan penanganan dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu kepuasan sangatlah di jaga pada setiap perusahaan terutama PT. Pos Indonesia. Adapun Kinerja karyawan PT. Pos Indonesia mengalami penurunan pada tahun 2021 di bulan Januari sampai dengan bulan Maret.

**Tabel 1.1**  
**Kinerja Karyawan PT Pos Indonesia Pusat Pahoman Bandar Lampung**  
**Bulan Januari – Bulan Maret 2021**

No	Keterangan	Januari			Februari			Maret			
		Bobot (%)	Nilai Capation	Skor (%)	Bobot (%)	Nilai Capation	Skor (%)	Bobot (%)	Nilai Capation	Skor (%)	
1.	Pengawasan Pencapaian Target/Kinerja KPC	18	79	14,04	18	7 5	13,5	18	6 9	12,42	
2.	Pengawasan Transaksi di KPC	18	68	12,24	18	6 1	10,98	18	5 8	10,44	
3.	Pemeriksaan Periodik KPC	18	13	2,34	18	1 2	2,16	18	10	1,8	
Jumlah				<b>28,62 %</b>				<b>26,64%</b>			<b>24.66 %</b>

**Sumber : PT Pos Indonesia Pusat Pahoman Bandar Lampung**

Tabel diatas menunjukkan bahwa penurunan kinerja tersebut mengakibatkan keluhan pelanggan yang semakin meningkat mengenai keterlambatan pengiriman paket dan kerugian yang terus bertambah di tahun 2021. Maka dari itu PT Pos Indonesia harus meningkatkan disiplin kerja dan para karyawannya untuk meningkatkan kinerja dan target yang telah ditetapkan oleh PT Pos Indonesia, sehingga tujuan yang diinginkan tercapai. Setiap perusahaan sudah memiliki standar yang telah ditetapkan dalam pencapaian target kinerja

karayawan di bidangnya masing - masing, dari tabel diatas menunjukkan data penurunan kinerja karyawan yang tidak mencapai target. Seperti kurangnya disiplin kerja, dan motivasi dalam pekerjaannya.Oleh karena itu para karyawan kurang mengikuti prosedur jam kerja yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam hal ini perusahaan merugi atas kinerja karyawan yang tidak sesuai dengan standar kinerja PT Pos Indonesia.

**Tabel 1.2.**  
**Data Keluhan Pelanggan Kantor Pos Pusat Pahoman Bandar Lampung 2020 sampai 2021**

TAHUN	JENIS KELUHAN			
	DITERIMA	HILANG	TERLAMBAT	RUSAK
2020	467	5	323	1
2021	486	7	417	3

**Sumber : Kantor Pos Pusat Pahoman Bandar Lampung**

Daritabel diatas menunjukkan bahwa keluhan pelanggan meningkat didalam 2 tahun terakhir, hal ini tentunya sangat merugikan perusahaan. Dimanadata dari tabel tersebut meliputi data diterima, hilang, terlambat, dan rusak yang mengalami fluktuasi naik turun. Dan pada tahun 2021 terdapat data keluhan pelanggan terbanyak dari tahun sebelumnya. Tentunya hal ini disampaikan HRD terjadi karena kurangnya pengarahan dan disiplin kerja sehingga karyawan kurang maksimal dalam bekerja. Melihat dari tabel keluhan dan tabel kinerja karyawan, yang mana menyatakan hasil yang mengecewakan dan mengalami penurunan kinerja.Tidak hanya itu, kenaikan keluhan para pelanggan dari tahun ke tahun,sehingga penulis tertarik ingin mengetahui lebih dalam permasalahan dari penurunan kinerja karyawan dan juga keluhan pelanggan. Peneliti ingin

mengetahui permasalahan apa yang terjadi di dalam PT Pos Indonesia Pusat Pahoman Bandar Lampung sehingga menyebabkan menurunnya kinerja karyawan.

Disiplin kerja yang rendah juga dapat dilihat dari fenomena yang muncul di PT. Pos Indonesia Pusat Pahoman Bandar Lampung diantaranya adalah kurangnya pemahaman karyawan atas peraturan yang ada sehingga menimbulkan persepsi yang berbeda yang menimbulkan kurangnya kesadaran karyawan untuk menaati peraturan yang berlaku di perusahaan, kurangnya rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan. Misalnya sikap karyawan yang suka absen, keterlambatan jam masuk kerja, pada jam istirahat, karyawan menggunakan waktu istirahat lebih dari waktu yang ditentukan. Dimulai pukul 12.00 hingga pukul 13.00. Hal ini dapat dilihat bahwa banyak karyawan yang tidak masuk ruangan sesuai dengan waktu jam kerja yang telah ditentukan. Pada saat jam kerja juga masih terlihat karyawan yang minum kopi bersama disuatu ruangan tertentu. Hal ini merupakan hal yang biasa sehingga tidak ada teguran dari karyawan lain. Kondisi kerja yang tidak stabil akan menyebabkan ketidakhadiran atau kemangkiran yang mengakibatkan kinerja karyawan menurun. Berikut merupakan data mengenai presentase kehadiran dan ketidakhadiran karyawan PT Pos Indonesia Pusat Pahoman Bandar Lampung pada tahun 2018-2021.

**Tabel 1.3.**  
**Rekapitulasi Kehadiran Dan Ketidakhadiran Karyawan PT Pos Pusat Pahoman Bandar Lampung.**

Tahun	Jumlah Karyawan	Persentase Kehadiran	
		Hadir	Tidak Hadir
2018	286	83,60	18,40
2019	286	70,25	29,78
2020	286	56,27	43,76
2021	286	52,23	48,79

**Sumber : PT Pos Pusat Pahoman Bandar Lampung.**

Tabel 1.3 di atas, menunjukkan bahwa dari jumlah 286 karyawan, persentase kehadiran karyawan mengalami penurunan, dapat terlihat sampai tahun 2021 menurun hingga 52,23% sedangkan ketidakhadirannya meningkat hingga 48,79% atau hampir setengah dari jumlah karyawan. Tingginya tingkat ketidakhadiran akan mengurangi jumlah jam kerja yang dapat digunakan untuk menyelesaikan program program kerja dan kegiatan perusahaan.

**Tabel 1.4.**  
**Tunjangan Gaji Karyawan PT Pos Pusat Pahoman Bandar Lampung**

No	Tunjangan	Nominal	Potongan	Nominal
1	Gaji Pokok	Rp 2.800.000	Pajak PPh	Rp 45.000
2	Insentif	Rp 30.000	BPJS	Rp 60.000
3	Uang Makan	Rp 168.000	Iuran Dana Pensiunan	Rp 230.000
4	Transport	Rp 154.000	Potongan Absensi	Rp 800.000
	Total	Rp 3.152.000		Rp1.135.000
	Total Tunjangan - Potongan			Rp 2.017.000

**Sumber : PT Pos Pusat Pahoman Bandar Lampung.**

Dari tabel 1.4 diatas terlihat bahwa gaji pokok karayawan PT Pos Indonesia bagian staff sebesar Rp. 2.800.000 dengan tambahan insentif Rp. 30.000, uang makan Rp. 168.000, dan uang transport Rp. 154.000 serta potongan-potongan administrasi, total gaji yang diterima sebesar Rp. 2.017.000. Adapun

dalam hal ini penulis tidak bisa mendapat datanya lebih dalam, dikarenakan hal ini menyangkut privasi perusahaan.

**Tabel 1.5.**  
**Gaji Karyawan PT Pos Pusat Pahoman Bandar Lampung berdasarkan jabatan.**

NO	Jabatan	Gaji Pokok
1	Manager	Rp. 8.000.000
2	Supervisor	Rp. 4.000.000
3	Staf	Rp. 2.800.000

**Sumber : PT Pos Pusat Pahoman Bandar Lampung**

Dari tabel 1.5 diatas terlihat bahwa gaji karyawan berdasarkan jabatan, mulai dari Manager Rp. 8.000.000, Supervisor Rp. 4.000.000 dan Staf Rp. 2.800.000. Adapun terkait jabatan lebih spesifik, penulis tidak bisa mendapat datanya lebih dalam, dikarenakan hal ini menyangkut privasi perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara secara terbuka dan visual sebelumnya, yang penulis lakukan pada karyawan PT Pos Pusat Pahoman Bandar Lampung, dimana hal ini disampaikan oleh beberapa karyawan, yang mana penurunan kinerja juga disebabkan oleh masalah internal dari karyawan- karyawan tersebut, di mana kurangnya motivasi dari atasan, disiplin kerja yang kurang diterapkan dan kompensasi yang diberikan PT Pos Pada karyawan belum mencukupi ekspektasi para karyawan. Adapun tentang motivasi yaitu lebih kepada sudut pandang karyawan terhadap tunjangan yang diberikan oleh perusahaan itu sendiri, dan sedangkan untuk disiplin kerja yang diterapkan di PT. Pos sendiri ialah ketepatan waktu hadir dalam bekerja, dimana dalam hal ini memang masih ada beberapa karyawan yang masih terlambat hadir tepat waktu dengan prosedur yang telah ditentukan perusahaan. Untuk kompensasi sendiri yang di terapkan terhadap karyawan yaitu lebih ke sudut pandang karyawan terhadap gaji yang diberikan



oleh perusahaan. Di mana memang biasanya ada keterlambatan 1 sampai 2 hari dalam pemberian gaji untuk para karyawan.

Disini peneliti akan membuktikan melalui metode kuantitatif dengan menggunakan pengumpulan data melalui kuesioner dan di uji menggunakan SPSS. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Pos Indonesia Pusat Pahoman Bandar Lampung”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang masalah yang dikemukakan diatas maka rumusan masalah adalah sebagai berikut :

Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan ?

## **1.2 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan

## **1.3 Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Perusahaan**

Penelitian dilakukan dengan harapan dapat membantu perusahaan guna mengatasi permasalahan yang terjadi pada perusahaan mengenai disiplin kerja, motivasi dan kompensasi guna kemajuan perusahaan.

### **2. Bagi Universitas**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan, khususnya bagi Manajemen Sumber daya Manusia serta menjadi bahan bacaan di perpustakaan Universitas dan dapat memberikan referensi bagi mahasiswa lain.