

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Pada era global seperti sekarang ini, semua organisasi dihadapkan pada persaingan dan tantangan yang sangat ketat, baik secara internal maupun eksternal. Secara internal tantangan yang dihadapi adalah tuntutan perubahan dan peningkatan kualitas kinerja organisasi. Sedangkan secara eksternal tantangan tersebut berupa perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, dan peningkatan tuntutan pelanggan. Untuk tetap eksis dalam persaingan tersebut sudah barang tentu diperlukan kemampuan internal organisasi (*capability internal*) yang *built-in flexible*, terutama sumber daya manusia yang kompeten yang dibarengi dengan motivasi pegawainya. Sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat penting dalam sebuah organisasi.

Sumber daya manusia sendiri merupakan penentu yang sangat penting bagi keefektifan berjalannya kegiatan di dalam organisasi. Keberhasilan dan kinerja seseorang dalam suatu bidang pekerjaan banyak ditentukan oleh tingkat kompetensi, *Internal built-in flexible* artinya membangun internal organisasi dengan sendirinya karena kemampuan dari internal organisasi berupa sumber daya manusia sebagai faktor kunci keberhasilan. Seperti yang di kemukakan oleh Hasibuan (2001:30) yang dimana pegawai adalah asset utama di dalam organisasi atau perusahaan, yang menjadi perencanaan dan pelaku aktif dari setiap aktivitas organisasi.

Pegawai yang bergabung dalam suatu organisasi akan membawa harapan kebutuhan, hasrat dan pengalaman masa lalu yang membentuk kesesuaian antara harapan seseorang dengan kenyataan pekerjaan yang diterimanya sehingga membentuk perasaan yang disebut kepuasan. Oleh karena itu kepuasan kerja dapat dikatakan bersifat dinamik Sunyoto (2012:43). Makna dari kata dinamik disini ialah bahwa kepuasan kerja seseorang tidak akan sama dari waktu ke waktu, disamping itu juga kepuasan kerja yang dimiliki oleh masing-masing karyawan juga berbeda. Berbagai pendapat mengenai makna kepuasan kerja itu sendiri sama yakni perasaan baik menyenangkan maupun tidak menyenangkan sehubungan dengan pekerjaannya.

Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari Jawatan PTT (Post, Telegraph dan Telephone). Badan usaha yang dipimpin oleh seorang Kepala Jawatan ini operasinya tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih diarahkan untuk mengadakan pelayanan publik. Perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan Pos dan giropos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri. Selama 17 tahun berstatus Perum, maka pada Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero).

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti melakukan wawancara sebanyak 3 orang yang berbeda defisi Staf dan 2 orang Pengantar, pekerjaannya pegawai

pada Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar ditemukan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pegawai diantaranya. Aspek kepuasan pegawai pada Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar berada pada kategori rendah. Faktor yang menjadi pemicu rendahnya kepuasan pegawai adalah kondisi kerja. Kondisi kerja pada pegawai pada Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar dapat dikatakan kurang kondusif, hal ini dikarenakan sedang dilakukan pembangunan beberapa infrastruktur penunjang produksi.

Penjabaran hasil observasi yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner mengenai kepuasan kerja kepada 10 pegawai sebagai sampel dapat dilihat pada Tabel 1.1.

**Tabel 1.1**  
**Data Kuesioner Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar**

<b>Nama Karyawan</b>	<b>Pekerjaan</b>	<b>Pekerjaan Sendiri</b>	<b>Rekan Kerja</b>	<b>Kondisi Kerja</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Kategori</b>
Ade Agus Setiawan	<b>Staf</b>	5	4	3	12	Rendah
Agoes Soegiyanto Soewarno		4	3	5	12	Rendah
Anak Agung Gede Bagus Dwi Ary Putra		2	4	5	11	Rendah
Bagus Joko Purnomo		5	7	3	15	Sedang
I Dewa Made Dedi Oka Putra		7	4	5	16	Sedang
I Gede Mastra	<b>Pengantar</b>	4	4	4	12	Rendah
I Gusti Agung Nyoman Candra		4	5	3	12	Rendah

Putra						
I Gusti Bagus Gede Niarta		5	3	4	12	Rendah
I Gusti Putu Kania		3	5	3	12	Rendah
I Kadek Ermawan		3	5	4	12	Rendah
<b>TOTAL</b>		<b>42</b>	<b>44</b>	<b>39</b>	<b>125</b>	<b>Rendah</b>

Dari hasil wawancara terhadap bapak Ade Agus Setiawan bagian staf kondisi kerja yang menunjukkan tingkat kesulitan yang dimana tugas-tugas pekerjaan dianggap tidak menarik dan tidak memberikan peluang untuk belajar contohnya dimana bapak ini memiliki kekurangan dalam pengetahuan tentang IT, yang kedua dari bapak I Dewa Gede Oka bagian pengantar mengatakan dalam bekerja tim masih banyak ada rekan kerja yang melakukan kecurangan dalam bekerja yang dimana di alamin oleh beliau, kecurangan tersebut yang dirasakan yaitu saat bekerja di lapangan rekan sudah selesai bekerja atau pulang ke rumah sebelum jam kerja selesai yang ke tiga yaitu bapak I Dewa Ketut Arsana sebagai pengantar mengatakan adanya ketidakpuasan terhadap atasan, yang dimana beliau ini merasakan apa yang diberikan tugas oleh atasan tidak sesuai dengan bidangnya.

Kompetensi dapat menjadi bekal bagi instansi untuk tampil di tingkat profesional dan kompeten di bidang ini, sebuah institusi harus didirikan, yang menghasilkan peningkatan jumlah karyawan yang signifikan, berdasarkan wawancara dengan ibu Fatimah Hasbullah sebagai Staf Umum beberapa permasalahan yang terjadi mengenai kompetensi pertama pegawai kurang memahami tentang IT (Informasi Teknologi) seperti laptop, komputer dan media lainnya, kedua rendahnya

pendidikan pegawai yaitu tamatan SMA atau sederajat bahkan ada tamatan SMP pada Pegawai di Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar yang mengakibatkan kinerja dan kepuasan kerja menjadi rendah. Kurangnya pengetahuan yang dimiliki oleh instansi tersebut. Sutrisno (2012:18) mendefinisikan kompetensi sebagai suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan ditempat kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan.

**Tabel 1.2**  
**Data Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar**

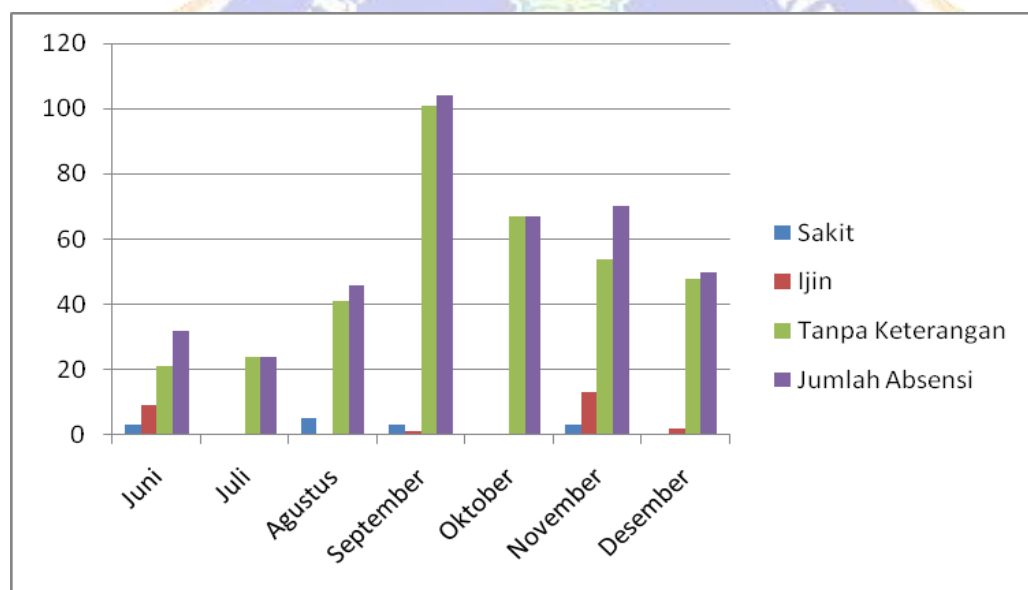
No	Jabatan	Tingkat Pendidikan						Jumlah
		S1	D3	D2	D1	SMA	SMP	
1	Kepala	-	-	-	-	2	-	2
2	Wakil Kepala	1	-	-	-	-	-	1
3	Manajer	5	-	-	-	5		10
4	Staf	11	1	-	-	47	-	59
5	Pengantar	2	-	-	2	50	3	57
6	Sopir	1	-	-	-	6	-	7
<b>Jumlah</b>		<b>20</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>110</b>	<b>3</b>	<b>136</b>

*Sumber: Profil Pemangku Jabatan*

Sementara itu, berdasarkan pengamatan dilapangan dalam penerapan disiplin, masih ditemukannya pegawai yang kurang menggunakan waktu secara baik. Hal ini dilihat dari masih adanya pegawai hadir lewat dari waktu yang ditentukan misalnya seharusnya jam masuk kantor adalah pukul 08.00 WIB pagi tetapi hadir pukul 09.00 wib pagi, sementara makan siang dan istirahat pukul

13.00-14.00 wib tetapi pada kenyataannya masih ditemukannya pegawai yang kembali ke kantor pukul 15.00 wib.

Disiplin kerja pegawai pada Pegawai Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar cukup baik, bila dilihat dari tingkat kehadiran disiplin kerja pegawai belum maksimal karena pegawai yang datang terlambat dan tingkat kehadiran pegawai untuk tiap bulannya belum mencapai angka 100% hal ini dikarenakan masih ada pegawai yang tidak hadir dengan berbagai alasan dikarenakan kurangnya segi ketaatan pada peraturan dan standar kerja, disiplin kerja pegawai pada Pegawai Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar masih kurang optimal karena masih ada pegawai belum sepenuhnya mentaati aturan kerja dan sedikit lalai dalam menyelesaikan pekerjaan.



Sumber: SDM Sentral Pengolahan Pos Denpasar

**Gambar 1.1**  
**Data Absensi Pegawai Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar**  
**Tahun 2021**

Pada Gambar 1.1 menunjukkan bahwa selama satu tahun terdapat pegawai tidak hadir tanpa keterangan dan paling banyak terjadi pada bulan September 2021. Hal ini menunjukkan ketidakhadiran pegawai dapat mengganggu pekerjaan,

yang mengakibatkan banyak kegiatan menjadi terhambat dan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai secara keseluruhan. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Hasibuan (2006:193) “Semakin baik disiplin kerja seseorang, maka semakin tinggi hasil kinerja yang akan dicapai. Berdasarkan fakta yang diperoleh dari Pegawai Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar tentang adanya beberapa pegawai yang memiliki kategori rendah, kompetensi yang tidak sesuai dengan pekerjaannya, dan disiplin kerja yang rendah, maka alasan tersebut yang mendasari penelitian ini mengambil judul: **“Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar”**”.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah ditulis oleh penulis diatas, penulis memberikan identifikasi masalah yang akan dijadikan bahan penelitian sebagai berikut:

1. Terdapat kepuasan terhadap pegawai yang rendah yang mengakibatkan kondisi kerja yang menunjukkan tingkat kesulitan yang dimana tugas-tugas pekerjaan dianggap tidak menarik dan tidak memberikan peluang untuk belajar.
2. Terdapat kompetensi yang rendah pada Pegawai Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar yang dimana dilihat dari tingkat pendidikan serta kurangnya pelatihan IT bagi pegawai.
3. Terdapat absensi yang rendah pada pada Pegawai Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar baik secara absensi maupun ketaatan peraturan perusahaan yang dimana rendah.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai pada Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar, maka penelitian ini memfokuskan pada pengaruh kompetensi dan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Pegawai Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah ditulis oleh penulis diatas, penulis memberikan identifikasi masalah yang akan dijadikan bahan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh kompetensi dan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar?
2. Apakah ada pengaruh kompetensi terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar?
3. Apakah ada pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini memiliki beberapa tujuan yaitu untuk menjelaskan konsep yang relevan dengan situasi beberapa hal di bawah ini.

1. Pengaruh kompetensi dan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar.



2. Pengaruh kompetensi terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar.
3. Pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan, wawasan, dan pengalaman peneliti dibidang pengelolaan sumber daya manusia terutama mengenai kompetensi, disiplin kerja dan kepuasan kerja pegawai.

#### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran serta informasi kepada Kantor Sentral Pos Denpasar terkait masalah kompetensi dan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Sentral Pengolahan Pos Denpasar sehingga dapat bersaing secara optimal dalam bidang usaha jasa pengiriman.

