

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Pos Indonesia bergerak pada jasa pengiriman. PT. Pos Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang melayani jasa pengiriman barang atau surat, pelayanan dalam pengiriman uang dan rekening untuk dalam dan luar negeri, serta pembayaran tagihan. PT. Pos Indonesia yang bergerak di bidang jasa tentunya memiliki karyawan dari berbagai divisi yang berbeda-beda yang memiliki penanganan dan cara untuk menciptakan loyalitas karyawan yang menunjang komitmen pada organisasi.

PT. Pos Indonesia mempekerjakan Sumber Daya Manusia handal yang mampu bekerja di bidangnya dengan baik. Sebagai perusahaan yang dipercaya oleh masyarakat Indonesia, PT. Pos Indonesia dituntut untuk mampu mendeteksi sedini mungkin segala bentuk penyimpangan. Sebagai komponen utama dalam suatu organisasi, Sumber Daya Manusia memiliki peran penting dalam keberhasilan perusahaan PT. Pos Indonesia karena para Sumber Daya Manusia inilah yang melahirkan ide-ide, strategi, dan keahlian yang akan membawa perusahaan PT. Pos Indonesia untuk mencapai keberhasilan.

PT. Pos Indonesia diharapkan mampu menghadapi tantangan dan persaingan serta tuntutan akan kualitas dari masyarakat agar memiliki daya saing tinggi dan tetap memiliki citra yang baik di mata masyarakat. Oleh karena itu, PT. Pos Indonesia membutuhkan karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi bagi organisasi untuk mempertahankan keunggulan dan persepsi masyarakat. Tetapi

pada kenyataannya masih terdapat kasus keterlambatan dalam pengiriman paket pada PT. Pos Indonesia Semarang. Hal ini dapat dilihat dari data keterlambatan pengiriman paket PT. Pos Indonesia Semarang:

Tabel 1.1
Data Keterlambatan Pengiriman Paket

No	Keterangan Keterlambatan	Lama Keterlambatan
1	Terlambat	1 hari
2	Terlambat	1 hari
3	Terlambat	1 hari
4	Tidak Terlambat	0 hari
5	Tidak Terlambat	0 hari
6	Terlambat	1 hari
7	Terlambat	3 hari
8	Tidak Terlambat	0 hari
9	Terlambat	3 hari
10	Terlambat	2 hari

Sumber: Sekunder

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas, menunjukkan terdapat kasus keterlambatan dalam pengiriman paket yang terjadi di PT. Pos Indonesia. Berdasarkan data yang diambil dari 10 responden, didapatkan adanya keterlambatan dalam pengiriman paket. Terdapat 7 dari 10 responden yang mengalami keterlambatan pengiriman terhadap PT. Pos Indonesia. Berdasarkan keterangan yang diperoleh dari responden, ditemukan adanya keterlambatan pengiriman paket dalam rentang waktu 1-3 hari. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Pos Indonesia tidak memiliki komitmen yang cukup tinggi terhadap perusahaannya karena dengan adanya kasus keterlambatan pengiriman paket. Adanya faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi salah satunya adalah kurir yang lambat.

Kurir yang lambat dapat menghambat kesuksesan organisasi, karena kesuksesan organisasi berasal dari internal organisasi itu sendiri, salah satunya karyawan. Karyawan yang memegang pengaruh besar terhadap keberhasilan organisasi diharapkan memiliki komitmen yang tinggi bagi organisasi, sebab organisasi tidak akan bisa mencapai keberhasilannya apabila tidak memiliki karyawan yang memegang tinggi komitmen terhadap organisasi walau sebesar apapun *skill* yang dimiliki karyawan tersebut.

Menurut Allen and Meyer (1997) Komitmen Organisasional adalah perasaan dimana karyawan yang berada dalam suatu organisasi tempatnya bekerja memiliki kepercayaan bahwa organisasi tersebut terikat dengan dirinya. Menurut Mowday et. al (1982) Komitmen Organisasi adalah kekuatan relatif dari identifikasi individu dengan keterlibatannya dalam organisasi tertentu. Sedangkan menurut Hosseini dan Talebiannia (2015) Komitmen Organisasi adalah hasrat karyawan untuk memberikan otoritas dan loyalitasnya pada sistem sosial. Berdasarkan nilai dan tujuan organisasi, loyalitas terhadap organisasi, komitmen moral dan keinginan untuk tetap berada di organisasi yang membentuk komitmen organisasi pada karyawan dan tujuan dalam organisasi.

Menurut Porter (2001) Komitmen organisasional adalah cara individu untuk terlibat dalam tujuan dan nilai organisasi serta keinginan untuk menjadi bagian dari organisasi dan bersedia untuk mengerahkan upayanya bagi organisasi. Menurut Steers dan Porter (1983) Komitmen organisasi merupakan loyalitas terhadap organisasi yang ditandai dengan keinginan individu agar tetap menjadi bagian dari organisasi tersebut. Robbins dan Judge (2012) menyatakan bahwa

komitmen organisasi adalah tingkatan karyawan dalam memihak sebuah organisasi serta memiliki tujuan dan keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut.

Komitmen organisasi dapat dibangun dalam diri masing-masing karyawan dengan memiliki orientasi positif terhadap organisasinya. Hal ini dapat dibangun dengan membangun motivasi dalam diri karyawan dan meminimalisir tingkat stress kerja sehingga karyawan memiliki keterikatan pada organisasi dan bersedia memfasilitasi pencapaian organisasi tersebut. Menurut McClelland (1961) Motivasi kerja merupakan proses yang berperan pada upaya individu sesuai karakter dan pola pikir yang membentuknya mencapai tujuan optimal. Menurut McShane & Von Glinow (2003) yang didukung oleh Petri & Govern (2004) Motivasi adalah pemikiran yang menjelaskan mengenai dorongan dalam diri seseorang yang menjelaskan perbedaan dalam intensitas perilaku. Karyawan yang termotivasi akan bersedia mengabdikan waktu pada tingkat komitmen tertentu dalam organisasi. Menurut Armstrong (2008) Motivasi merupakan proses yang disediakan perusahaan agar karyawan dalam organisasi memberikan kinerja yang baik.

Dalam menciptakan karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi yang dijalaninya, organisasi akan menciptakan motivasi bagi karyawan untuk menciptakan produktivitas kerja sehingga apabila karyawan sudah termotivasi dengan baik, maka akan memungkinkan karyawan tersebut memiliki etos kerja yang baik serta berloyalitas tinggi terhadap organisasi.

Review hasil penelitian sebelumnya oleh Wardhani, dkk (2015) menyatakan bahwa motivasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap komitmen organisasi dan didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Pramukti (2019) serta Suputra dan Triathi (2018) yang menyatakan bahwa motivasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Riana (2018) menyatakan bahwa motivasi berpengaruh tidak signifikan terhadap komitmen organisasi.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi komitmen organisasi adalah stres kerja. Stres kerja merupakan respon stimuli tertentu terhadap lingkungan. Saat ini stres kerja menjadi lebih nyata dan menyebabkan rendahnya semangat karyawan. Adanya kasus stres kerja disebabkan oleh perubahan teknologi, persaingan gaya hidup dan berbagai faktor sosial lainnya. Stres kerja bisa memiliki dua sifat yaitu bisa menimbulkan produktifitas ketika stres kerja memberi motivasi dan membantu karyawan untuk bekerja dengan lebih giat sehingga memungkinkan karyawan untuk mencari kesempatan dan meningkatkan loyalitas kerja dan stres kerja bisa menyebabkan kontra produktif ketika adanya faktor-faktor yang menyebabkan tekanan kerja namun tidak mengarah pada hasil yang konkrit. Stres kerja dapat terjadi karena beberapa faktor seperti *overwork* (kerja berlebih), *workload* (beban kerja), *low salaries* (gaji yang kecil), *lack of incentives* (kurangnya intensif), motivasi, *recognition* (pengakuan), dan lain-lain.

Menurut Maki et al (2008) Stres kerja adalah keadaan dimana karyawan mengalami gangguan psikis karena adanya ketidakseimbangan *reward* yang diperoleh masing-masing karyawan. Menurut Mc Grath (1976) Stres kerja adalah

kondisi dimana karyawan perlu untuk melaksanakan kewajiban melewati kemampuan yang lain dan wajib menunjukkan kewajibannya dibawah situasi dimana terdapat perbedaan antara penghargaan dan kewajiban. Menurut Jamal (1990) Stres kerja didefinisikan sebagai reaksi individu terkait lingkungan kerja yang mengancam fisik ketika melebihi kemampuannya. Menurut Mimura dan Griffiths (2003) Stres kerja adalah kondisi yang memiliki dampak besar bagi produktifitas dan kesehatan karyawan serta mempengaruhi loyalitasnya dalam suatu organisasi. Dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah kesesuaian antara kemampuan individu dengan lingkungan kerja yang menjadi buruk ketika karyawan tidak mampu memenuhi kewajiban kerja dan tanggung jawab yang diberikan padanya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Tarmizi dan Dewi (2017) serta Ningsih, dkk (2020) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Pitri, dkk (2017) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap komitmen organisasional. Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk mengkaji lebih luas lagi mengenai **Pengaruh Motivasi Pekerja dan Stres Kerja terhadap Komitmen Organisasional (Studi pada PT. Pos Indonesia Cabang Semarang)**.

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh antara Motivasi Pekerja terhadap Komitmen Organisasi pada PT. Pos Indonesia Cabang Semarang?

2. Bagaimana pengaruh Stres Kerja terhadap Komitmen Organisasi pada PT. Pos Indonesia Cabang Semarang?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki batasan masalah antara lain:

1. Penelitian ini dibatasi hanya pada Motivasi Pekerja dan Stres Kerja terhadap Komitmen Organisasional.
2. Penelitian hanya dilakukan di PT. Pos Indonesia Cabang Semarang.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan pengaruh Motivasi Pekerja terhadap Komitmen Organisasional di PT. Pos Indonesia Cabang Semarang.
2. Untuk mendeskripsikan pengaruh Stres Kerja terhadap Komitmen Organisasional di PT. Pos Indonesia Cabang Semarang.

1.5 Kegunaan/Manfaat Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan pengetahuan dan wawasan kepada penulis berkaitan dengan masalah yang diteliti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasional di PT. Pos Indonesia Cabang Semarang.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini memberikan manfaat bagi perusahaan PT. Pos Indonesia Cabang Semarang untuk lebih meningkatkan motivasi pekerja dan

meminimalisir stres kerja pada karyawan sebagai wujud meningkatkan loyalitas karyawan sehingga menumbuhkan komitmen pada organisasi.