

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran sumber daya manusia (SDM) dalam suatu organisasi adalah sangat dominan, hal ini dikarenakan sumber daya manusia merupakan faktor utama yang dapat menentukan keberhasilan dari suatu organisasi, dengan demikian pandangan terhadap sumber daya manusia tidak hanya dapat dilihat secara individu saja, melainkan juga secara kelompok dalam suatu lingkungan organisasi, karena sikap dan perilaku manusia mempunyai sifat dan karakteristik yang berbeda, baik secara individu maupun antar kelompok dalam suatu unit organisasi.

Sejalan dengan perkembangan zaman, dunia telah memasuki era globalisasi dan transformasi yang sangat cepat, hal ini ditandai dengan kemajuan teknologi dan meningkatnya persaingan di segala bidang, pertumbuhan bisnis pun ikut berkembang dengan pesat, dampak dari situasi tersebut menuntut adanya tuntutan yang lebih tinggi kepada setiap karyawan untuk meningkatkan prestasi kerja mereka agar mampu bertahan dari tingkat persaingan yang sangat tinggi. Seorang karyawan dikatakan memiliki prestasi dalam bekerja, jika beban kerja yang ditetapkan dapat tercapai atau jika realisasi hasil lebih tinggi daripada yang telah ditetapkan perusahaan, kondisi ini disebut prestasi kerja karyawan dalam kategori terbaik, dalam melaksanakan tanggung jawabnya, seorang karyawan dituntut untuk memberikan yang terbaik kepada organisasi, hal ini dapat dibuktikan oleh karyawan tersebut dengan memiliki prestasi kerja yang tinggi.

PT Pos Indonesia merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang pelayanan produk dan jasa terutama dalam pelaksanaan bidang pos, dalam pelaksanaan kegiatan usahanya PT Pos Indonesia mencakup berbagai bidang, antara lain adalah pada bidang produk dan layanan pos, bidang ini mencakup produk layanan komunikasi seperti layanan inti (*Core Service*) yang terdiri dari komunikasi (surat pos), keuangan (wesel pos dan giro), layanan perpanjangan (*extended service*) yang terdiri dari filateli dan perbankan serta layanan perluasan, yang terdiri dari usaha retail seperti poserba dan wasantara net (*e-mail, web browser, E-com*).

PT Pos Indonesia juga sangat memahami betapa pentingnya prestasi kerja karyawan untuk menunjang keberhasilan perusahaan mereka, ada beberapa faktor yang menyebabkan PT Pos Indonesia berusaha meningkatkan prestasi kerja karyawannya, yaitu diantaranya adalah dikarenakan adanya penurunan profitabilitas perusahaan secara keseluruhan baik di tingkat pusat maupun wilayah dalam kurun waktu terakhir (1996-2006), adanya persoalan likuiditas yang cukup serius sehingga dapat mempengaruhi jalannya perusahaan dan juga semakin banyaknya pesaing dalam bisnis pelayanan yang serupa. Untuk mengatasi hal tersebut salah satu upaya yang dilakukan PT Pos Indonesia adalah dengan cara menjalankan program *Quantum Leap*, yaitu merestrukturisasi manajemen organisasi perusahaan baik di tingkat pusat maupun wilayah.

Sebagai unit pelaksana teknis, PT Pos Indonesia Bandung juga terkena dampak dari program restrukturisasi yang dilakukan oleh manajemen perusahaan, perubahan struktur organisasi tersebut tentu saja akan mempengaruhi kondisi sumber daya manusia perusahaan, tidak semua karyawan mampu untuk bertahan dengan adanya restrukturisasi perusahaan tersebut, hanya karyawan yang berkualitas yang dapat bertahan dari perubahan-perubahan yang dilakukan oleh perusahaan. Hal tersebut dapat dilihat dari terpecahnya struktur organisasi perusahaan menjadi dua bagian, yang masing-masing mempunyai struktur

organisasi sendiri. Bagian pertama yaitu *Delivery Centre* yang berfokus pada pelayanan pengantaran surat, bagian kedua adalah Kantor Pos (KP) yang berfokus pada *profit oriented* dengan menyediakan berbagai jenis pelayanan dalam berbagai bidang. Terpecahnya struktur organisasi perusahaan ini bertujuan agar masing-masing bagian dari perusahaan tersebut dapat fokus dengan tugasnya masing-masing, sehingga dapat meningkatkan profitabilitas perusahaan.

Dengan berubahnya struktur organisasi perusahaan, pencapaian target yang semakin tinggi, semakin beratnya tanggung jawab yang harus dipenuhi akan membuat karyawan berusaha untuk meningkatkan prestasi kerja mereka agar dapat bertahan dari ketatnya persaingan, namun dengan semakin besarnya tanggung jawab yang harus dipenuhi tentu saja akan mempengaruhi kondisi dari sumber daya manusia perusahaan. Adanya tekanan-tekanan untuk mencapai target perusahaan tersebut dapat menjadi salah satu pemicu timbulnya stres kerja.

Stres kerja dapat membantu atau merusak prestasi kerja, tergantung seberapa besar tingkat stres karyawan tersebut. Bila tidak ada stres, tantangan kerja juga tidak akan ada dan prestasi kerja tidak akan meningkat, namun sejalan dengan meningkatnya tingkat stres kerja prestasi kerja cenderung akan menurun karena tingkat stres kerja yang sudah cukup parah akan mempengaruhi fisik dan mental seorang karyawan. Setiap harinya karyawan PT Pos Indonesia bekerja dari pagi hingga sore bertugas untuk melayani konsumen yang datang dengan maksud dan tujuan yang berbeda, dengan rutinitas yang sama setiap harinya bukan tidak mungkin akan timbul kejenuhan pada diri karyawan tersebut, ketelitian juga salah satu hal yang harus selalu diperhatikan agar tidak terjadi kesalahan dalam pengiriman barang atau uang, selain itu juga sering muncul kritik atau komplain mengenai kualitas pelayanan yang mereka berikan, seperti yang dapat kita lihat pada beberapa surat terbuka yang ditujukan kepada PT Pos Indonesia Bandung. Faktor-faktor tersebut merupakan bagian dari pemicu

terjadinya stres kerja, kejenuhan bila stres kerja tidak dapat diatasi, maka stres kerja akan semakin meningkat, bila stres kerja menjadi semakin tinggi dan tidak mampu untuk diatasi akan membuat karyawan tidak dapat melakukan pekerjaannya dengan baik, bila hal tersebut terjadi maka prestasi kerja karyawan tersebut akan menurun, sehingga karyawan tidak dapat memenuhi target dan tujuan-tujuan yang diharapkan oleh perusahaan.

Pada dasarnya stres dapat meningkatkan atau merusak prestasi kerja seseorang tergantung seberapa besar tingkat stres itu sendiri, maka untuk mengetahui secara lebih jauh mengenai permasalahan ini maka peneliti mengajukan topik **”Pengaruh Stres Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan di PT Pos Indonesia Bandung”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah diungkapkan sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab timbulnya stres kerja pada karyawan PT POS Indonesia Bandung ?
2. Bagaimana prestasi kerja karyawan PT.POS Indonesia Bandung ?
3. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan PT POS Indonesia Bandung ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas maka maksud dan tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui faktor-faktor yang menjadi penyebab timbulnya stres kerja pada karyawan PT.POS Indonesia Bandung.
2. Mengetahui prestasi kerja karyawan PT.POS Indonesia Bandung.

3. Mengetahui apakah stres kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan PT.POS Indonesia Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberi gambaran secara realistis mengenai permasalahan yang terjadi dalam hubungannya dengan ilmu pengetahuan, sehingga dapat memberikan wawasan berpikir bagi peneliti dalam praktek dunia usaha.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan yang berguna bagi pembaca mengenai topik terkait.