

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia dalam suatu organisasi mempunyai peranan yang sangat penting, karena tujuan dalam suatu organisasi dapat berjalan dengan berhasil atau tidak tergantung dari faktor manusia yang berperan merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan organisasi yang bersangkutan. Betapapun sempurnanya aspek teknologi dan ekonomi, tanpa aspek manusia yang baik akan sangat sulit untuk mencapai tujuan yang diharapkan dari suatu organisasi.

Pada hakikatnya manajemen kinerja adalah bagaimana mengelola seluruh kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.. Hasil kerja organisasi diperoleh dari serangkaian aktivitas yang dijalankan organisasi. Aktivitas organisasi dapat berupa pengelolaan sumber daya organisasi maupun proses pelaksanaan kerja yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Memberikan perhatian kepada unsur manusia dalam suatu organisasi merupakan salah satu tuntutan dalam keseluruhan upaya untuk meningkatkan kinerja.

Manajemen kinerja memfokuskan pada apa yang diperlukan oleh organisasi, manajer, dan pekerja untuk berhasil. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi (Amstrong dan Baron, 1998)

Manajemen kinerja bekerja atas prinsip dasar yang dapat dijadikan acuan bersama agar dapat mencapai hasil yang diharapkan. Prinsip dasar manajemen kinerja menjadi pondasi yang kuat bagi kinerja organisasi untuk mencapai tujuan. Sebagai prinsip dasar manajemen kinerja adalah menghargai kejujuran, memberikan pelayanan, tanggung jawab dirasakan seperti bermain, adanya perasaan kasihan, adanya perumusan tujuan, terdapat konsensus dan kerja sama, sifatnya berkelanjutan, terjadi komunikasi dua arah dan mendapatkan umpan balik.

Dalam kaitannya dengan kinerja, kompetensi merupakan salah satu hal yang wajib dimiliki oleh setiap pegawai. Kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai ketrampilan, pengetahuan dan perilaku yang baik, (Sutrisno, 2011).

Beberapa aspek Kompetensi yang terkandung dalam konsep kompetensi menurut Gordon (1998) adalah sebagai berikut :

1. Pengetahuan (*knowledge*) yaitu kesadaran dalam bidang kognitif. Misalnya, seorang karyawan mengetahui cara melakukan identifikasi belajar, dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan di tempat kerja.
2. Pemahaman (*understanding*) yaitu kedalaman kognitif dan afektif yang dimiliki seseorang. Misalnya, seorang karyawan dalam pembelajaran harus mempunyai pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi kerja yang efektif dan efisien.
3. Kemampuan (*skill*) adalah sesuatu yang dimiliki seseorang untuk melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Contoh, kemampuan karyawan dalam memilih metode kerja yang efektif dan efisien.

4. Nilai (*value*) adalah standar perilaku yang secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang. Misalnya, standar perilaku dalam bekerja (kejujuran, keterbukaan, demokratis, dll)
5. Sikap (*attitude*) yaitu perasaan senang tidak senang, suka tidak suka, atau reaksi terhadap rangsangan dari luar. Misalnya, reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji.
6. Minat (*interest*) adalah kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan. Misalnya, melakukan aktivitas kerja.

Disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi memenuhi tuntutan berbagai ketentuan tersebut. Pendisiplinan pegawai adalah suatu bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku karyawan untuk bekerja secara kooperatif dengan para karyawan yang lain (Siagian, 2000). Disiplin yang baik tercermin dari besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas yang diberikan kepadanya. Maka peraturan sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi pegawai dalam menciptakan tata tertib yang baik di dalam organisasi, sebab kedisiplinan suatu organisasi dikatakan baik jika sebagian pegawai menaati peraturan-peraturan yang ada (Hasibuan, 2003).

Penegakan disiplin kerja tidak bisa diserahkan pada pribadi karyawan semata oleh karena itu perusahaan harus mempunyai suatu pola pembinaan disiplin para karyawannya. Pola pembinaan tersebut dapat berupa penataan perangkat peraturan yang tepat, menegakkan peraturan dengan memberikan sanksi yang tegas bagi para pelanggar serta upaya pembinaan disiplin yang berkelanjutan. Pembinaan disiplin

secara berkelanjutan perlu dilakukan untuk mempertahankan disiplin kerja yang telah terbentuk serta berupaya untuk senantiasa meningkatkannya.

Pembinaan disiplin kerja dapat dilakukan dengan dengan cara “*preventif*” (Handoko, 1987) dan “*korektif*” (Handoko, 1987). Kedua cara tersebut dirumuskan menjadi kerangka dasar pembinaan disiplin yang akan diterapkan secara berkelanjutan. Masalah disiplin kerja akan terkait dengan aspek kesadaran dan perilaku karyawan untuk mematuhi peraturan-peraturan kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Sedangkan untuk meningkatkan disiplin kerja upaya yang harus ditempuh adalah pemberian teguran langsung, penerapan sanksi skorsing, sampai pemberlakuan sanksi pemecatan.

Peraturan-peraturan yang berkaitan dengan disiplin kerja antara lain :

1. Peraturan jam masuk, jam istirahat dan jam pulang.
2. Peraturan tentang berpakaian, dan bertingkah laku dalam pekerjaan.
3. Peraturan cara melakukan pekerjaan dan hubungan dengan unit kerja lain.
4. Peraturan apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan para pegawai dalam organisasi (Singodimejo, 2000)

Salah satu masalah yang pasti akan dihadapi oleh setiap orang dalam kehidupan berkarya adalah stres. Stres harus mampu diatasi, baik oleh karyawan sendiri tanpa bantuan orang lain, maupun dengan bantuan pihak lain seperti para spesialis yang disediakan oleh organisasi dimana karyawan bekerja.

Menurut Robbins (2008) stres adalah suatu kondisi dinamis seseorang individu yang dihadapkan pada peluang, tuntutan dan sumber daya yang terkait dengan apa yang

dihasarkan oleh individu tersebut dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti dan penting.

Menurut Robbins (2008) faktor-faktor yang menyebabkan stres terbagi menjadi 2 (dua) yaitu :

1. Faktor organisasi meliputi tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antarpersonal.
2. Faktor personal meliputi persoalan keluarga, persoalan ekonomi, kepribadian.

Setiap orang dimanapun ia berada dalam suatu organisasi dapat berperan sebagai sumber stres bagi orang lain. Mengelola stres diri sendiri berarti mengendalikan diri sendiri dalam kehidupan, sebagai seorang manajer, mengelola stres di tempat kerja lebih bersifat pemahaman akan penyebab stres orang lain dan mengambil tindakan untuk mengurangi kerusakan dalam rangka pencapaian tujuan. Efektifitas komunikasi dua arah diantara atasan dan bawahan adalah penting untuk mengidentifikasi penyebab stres potensial dan pemecahannya karena stres akan selalu menimpa organisasi. Stres sebagai suatu ketidaksinambungan antara keinginan dan kemampuan yang dimilikinya.

PT Pos Indonesia sebagai penyedia layanan jasa sangat memperhatikan kinerja karyawannya. Seiring dengan perkembangan teknologi dan persaingan yang semakin tinggi, PT Pos Indonesia cabang Pahoman Bandar Lampung selalu melakukan inovasi dan selalu melakukan perubahan guna semakin meningkatkan animo masyarakat menggunakan jasa PT Pos Indonesia. Pegawai sebagai ujung tombak perusahaan diminta untuk terus meningkatkan kinerja. Awalnya jasa layanan pos merupakan layanan yang bersifat monopoli namun secara perlahan jasa perposan berubah, dimana sebagian layanan perposan diserahkan ke pihak swasta. Ketika status

perusahaan berubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero), kinerja perusahaan dituntut sama dengan perusahaan swasta yang bergerak dalam orientasi bisnis dengan mengejar keuntungan semata. Oleh karena itu, dengan status Persero, maka Direksi PT. Pos Indonesia akan dituntut untuk selalu meningkatkan kinerja khususnya dalam hal peningkatan layanannya.

Peningkatan pelayanan pada PT Pos Indonesia dipengaruhi oleh kompetensi yang dimiliki pegawai itu sendiri. Semakin baik kompetensi yang dimiliki maka akan semakin baik pula pencapaian tujuan organisasi. Apalagi jika didukung dengan tingkat kedisiplinan yang tinggi. Namun pada dasarnya setiap kegiatan di lingkungan perusahaan pasti memiliki hal-hal yang negatif di dalam setiap pelaksanaan kerja yaitu stres, yang dapat mengganggu kinerja dari pegawai yang bersangkutan. Mengelola stres diri sendiri berarti mengendalikan diri sendiri dalam kehidupan, sebagai seorang manajer, mengelola stres di tempat kerja lebih bersifat pemahaman akan penyebab stres orang lain dan mengambil tindakan untuk mengurangi kerusakan dalam rangka pencapaian tujuan.

Berdasarkan pengamatan penulis ternyata masih banyak terjadi beberapa kelemahan yang ditunjukkan oleh Pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Bandar Lampung dalam bekerja, yaitu adanya pegawai yang dalam menyelesaikan pekerjaannya kurang teliti sehingga hasil kerjanya tidak sesuai dengan yang diharapkan, ada juga pegawai yang kurang cepat dalam menyelesaikan pekerjaannya, dan kurang inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga hasil yang ditetapkan tidak dapat dipenuhi dalam waktu yang diharapkan atau sering mengalami keterlambatan. Selain itu masih cukup banyak terjadi beberapa kelemahan pada pegawainya antara lain dalam disiplin kerja, ada yang tidak tepat waktu sewaktu

masuk dan pulang kantor, menunda tugas kantor, kurang disiplin waktu, ada yang tidak menggunakan kelengkapan pakaian seragam yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku, ada pegawai yang tidak mengikuti apel pagi dan sore, dan tidak bisa memanfaatkan sarana kantor dengan baik.

Dari beberapa sikap di atas mereka beralasan bahwa hal tersebut terjadi karena tekanan pekerjaan atau menghilangkan kejenuhan dalam bekerja. Hal ini berkaitan dengan stres yang dialami oleh pegawai. Stres akan berpengaruh pada kinerja pegawai yang bersangkutan. Suasana kerja akan menjadi tidak kondusif apabila terjadi ketidaksinambungan antara unsur-unsur dalam organisasi, oleh karena itu diperlukan sikap profesionalitas dalam menjalankan segala aktivitas yang menjadi tujuan di dalam organisasi.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul : **"Pengaruh Kompetensi, Disiplin dan Stres terhadap Kinerja Pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pahoman Bandar Lampung"**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas maka dapat ditarik sebuah masalah penelitian mengenai kinerja pada pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pahoman Bandar Lampung sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh kompetensi terhadap kinerja Pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pahoman Bandar Lampung?
2. Bagaimanakah pengaruh disiplin terhadap kinerja Pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pahoman Bandar Lampung?

3. Bagaimanakah pengaruh stres terhadap kinerja Pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pahoman Bandar Lampung?
4. Bagaimanakah pengaruh kompetensi, disiplin, dan stres secara bersama-sama (simultan) terhadap kinerja Pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pahoman Bandar Lampung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pengaruh kompetensi terhadap kinerja Pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pahoman Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pengaruh disiplin terhadap kinerja Pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pahoman Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pengaruh stres terhadap kinerja Pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pahoman Bandar Lampung.
4. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pengaruh kompetensi, disiplin dan stres secara bersama-sama (simultan) terhadap kinerja Pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pahoman Bandar Lampung.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan berguna untuk :

1. Secara teoritis, diharapkan dapat menjadi sumbangan dan untuk memperluas wawasan bagi kajian ilmu manajemen sumber daya manusia terutama untuk manajemen kepegawaian.

2. Secara praktis, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pemikiran yang bermanfaat bagi PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pahoman Bandar Lampung, terutama yang berkaitan dengan Manajemen Kepegawaian yaitu tentang Kompetensi, Disiplin dan Stres serta Kinerja Pegawai.