

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Era globalisasi yang terjadi saat ini mempunyai dampak bagi perkembangan usaha. Dampak yang sangat jelas terlihat adalah adanya persaingan dalam dunia usaha. Persaingan tersebut semakin ketat sehingga membuat perusahaan terus berlomba-lomba melakukan inovasi untuk memenangkan persaingan. Perusahaan akan berusaha untuk mencapai tujuan dengan efektif dan efisien. Keunggulan suatu perusahaan bisa dicapai melalui beberapa faktor. Salah satu faktor tersebut adalah kemampuan internal perusahaan ataupun melalui sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Organisasi atau Perusahaan terdiri dari banyak komponen yang menyusun menjadi satu kesatuan untuk tujuan yang sama, komponen tersebut berupa masyarakat, kelompok, komunitas ataupun individu manusia yang memiliki hubungan dan kepentingan terhadap suatu organisasi atau perusahaan (stakeholder) juga bisa berupa shareholder. Salah satu komponen penting tersebut adalah Sumber Daya Manusia (SDM). Penentuan kualitas (SDM) sangat diperlukan oleh perusahaan untuk mengisi setiap lini dari susunan organisasi sesuai dengan keahlian serta ketrampilan.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Nanang Yogi Anggoro Putro. Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Outsourcing (Studi pada Perusahaan Penyedia Jasa Outsourcing PT. ASH Cabang Madiun). Skripsi. ( Program Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2017 )

Dalam dunia bisnis saat ini perusahaan diharuskan untuk mengatur tenaga kerja dan menciptakan kinerja karyawan yang tinggi dalam pengembangan usahanya. Perusahaan harus mampu menyesuaikan dengan adanya perubahan-perubahan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan akan mempengaruhi pula terhadap kondisi perusahaan.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup>Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 65

Dalam dunia bisnis saat ini perusahaan diharuskan untuk mengatur tenaga kerja dan menciptakan kinerja karyawan yang tinggi dalam pengembangan usahanya. Perusahaan harus mampu menyesuaikan dengan adanya perubahan-perubahan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan akan mempengaruhi pula terhadap kondisi perusahaan.<sup>3</sup>

Manajemen sangat dibutuhkan dalam semua kegiatan organisasi, baik itu organisasi pemerintah maupun swasta. Salah satu sumber organisasi yang memiliki peran penting dalam mencapai tujuannya adalah sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia merupakan satu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi. Manajemen sumber daya manusia mengatur tenaga kerja yang ada di dalam organisasi, supaya terwujudnya tujuan organisasi dan kepuasan kerja karyawan.<sup>4</sup>

Setiap perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasinya membutuhkan suatu sistem dan prosedur pelaksanaan yang dapat memudahkan dalam pengendalian intern untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan serta melakukan fungsi pengelolaan yang baik. Suatu perusahaan pastinya memiliki sistem yang khusus dalam menjalankan aktivitas usaha

---

<sup>3</sup>Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 65

<sup>4</sup>Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Erlangga, 2012), hlm. 4

masing-masing, dimana antara sistem yang satu dengan sistem yang lainnya memiliki hubungan yang berkesinambungan.<sup>5</sup>

PT. Pos Indonesia adalah termasuk organisasi publik yang sangat diperlukan kehadirannya bagi masyarakat Indonesia karena merupakan salah satu wadah penyedia sarana komunikasi terutama yang berhubungan membangun sarana dan fasilitas yang dapat digunakan masyarakat dalam menyelenggarakan barang dan jasa giro baik domestik maupun internasional serta mempercepat arus surat. PT. Pos Indonesia menyediakan jasa dengan banyak produk, salah satu layanan adalah Paketpos. Jasa pengiriman barang saat ini sudah banyak persaingan dengan sektor swasta. Untuk itu PT. Pos Indonesia dituntut dapat memiliki nilai lebih dalam menghadapi persaingan.<sup>6</sup>

Kualitas kerja di dalam organisasi publik merupakan jawaban berhasil atau tidaknya sebuah organisasi dalam menciptakan dan menumbuhkan perilaku para pegawai untuk melihat apakah tugas, fungsi dan tanggungjawab serta tujuan-tujuan apakah sudah tercapai secara optimal. Kualitas kerja merupakan kendala dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana mutu yang tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami oleh pegawai yang mempunyai tanggungjawab besar terhadap

---

<sup>5</sup>Fitri Ana Ulfa, *Evaluasi Penerapan Sistem Akutansi Penerimaan Kas dari Pendapatan pada PT. Pos Indonesia (Persero)*, (Surabaya : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, 2016). Hlm. 1

<sup>6</sup>Tsana Kamilia Aini, *Kinerja PT. Pos Indonesia (Studi Kasus Pengiriman Paket Pos di Kota Pekanbaru )*, Jom Fisip Vol. 4 No. 2 , Oktober 2017, hlm. 2

tugas-tugas dan kewajiban yang diberikan, baik tanggungjawab pribadi, sosial, intelektual maupun tanggungjawab moral dan spiritual.<sup>7</sup>

Pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses untuk “ menjamin” bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Ini berkenaan dengan cara-cara membuat kegiatan-kegiatan sesuai yang di rencanakan. Pengertian ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat erat antara perencanaan dan pengawasan. <sup>8</sup> pengawasan merupakan salah satu dari fungsi manajemen. itu manajemen diperlukan agar tujuan yang hendak dicapai bisah diraih dan efisien serta efektif. dalam islam, fungsi pengawasan terdapat yaitu:

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ  
أَلْفَ سَنَةٍ مِّمَّا تَعُدُّونَ

Arinya : Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepada-Nya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitunganmu.<sup>9</sup>

Salah satu hal yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah disiplin kerja. Disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi perusahaan.

---

<sup>7</sup>Iman Muazansyah, *Pengaruh Kemampuan Kerja (Work Ability) dan Kualitas Kerja (Work Quality) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan, Jurnal Aplikasi Administrasi Vol.21 No. 1 Mei 2018.*

<sup>8</sup> Hani Handoko, *Manajemen*, Edisi 2 (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi & Bisnis UGM. 2009). Hlm 3591

<sup>9</sup>al Qur'an, (Q.S As-Sajdah. 5)

Disiplin kerja merupakan satu dari beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, karena tanpa adanya disiplin segala kegiatan yang dilakukan dalam perusahaan akan mendatangkan hasil yang tidak memuaskan dan tidak sesuai dengan harapan. Hal ini dapat mengakibatkan kurangnya pencapaian sasaran dan tujuan perusahaan serta dapat juga menghambat jalannya rencana perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Seorang karyawan yang memiliki disiplin yang tinggi akan tetap bekerja dengan baik walau tanpa diawasi oleh atasan, tidak mencuri waktu untuk melakukan hal yang tidak berkaitan dengan pekerjaan pada jam kerja, juga cenderung mentaati aturan yang ada pada lingkungan kerja dengan kesadaran tinggi tanpa ada rasa paksaan. Dengan demikian karyawan yang memiliki disiplin kerja yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang baik jika dibandingkan dengan karyawan yang tidak disiplin.<sup>10</sup> Dalam ajaran Islam banyak ayat Al-Qur'an dan Hadis yang memerintahkan disiplin dalam arti ketaatan pada peraturan yang telah ditetapkan, antara lain surat An Nisa ayat 59.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِن تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِن كُنتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Artinya : wahai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul

(Muhammad), dan Ulil Amri (pemegang kekuasaan) di antara kamu. Kemudian,

jika kamu berbeda pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah kepada Allah

---

<sup>10</sup> Syaiful Bahri, *Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Banyuwangi, Jurnal*, (Jember : Fakultas Ekonomi Universitas muhamadiyah 2016)

(Al-qur'an) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya (Surabaya, Danakarya, 2006)  
Q.S An-Nisa: 59

Kinerja karyawan senantiasa tergantung pada berbagai hal. Sekarang ini, aspek stres akibat tekanan-tekanan dalam bekerja telah dianggap sebagai salah satu yang mempengaruhi kinerja SDM. Oleh karena itu, stres perlu dikondisikan pada posisi yang tepat agar kinerja juga akan berada pada posisi yang optimal. Karyawan dalam kondisi yang baik akan berkorelasi positif dengan kinerjanya.

kinerja pegawai (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang tercapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dengan demikian, kinerja merupakan hal yang penting bagi organisasi atau perusahaan serta dari pihak pegawai itu sendiri.<sup>12</sup> Bagaimana membuat kerja menjadi efisien. Efisiensi yang membuat manusia tidak lebih dari sekedar “baut” yang melengkapi barang-barang produksi. Kenyataan ini mulai di pahami oleh pemikir human relation yang mulai mendudukan tenaga kerja bukan hanya sekedar pelengkap, namun makhluk sosial yang lebih tinggi dari itu yang membutuhkan interaksi dan juga memiliki emosi. Pemikiran

pu

---

<sup>12</sup> Rosliana Silali, *Pengaruh Stres Kerja dan Konflik terhadap Kinerja Karyawan ( Studi Kasus PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru)*, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau, (Pekanbaru, JOM FISIP Vol. 4 No. 1 – Februari 2017). Hlm 2



terus berkembang dan pada akhirnya kembali kepada pemikiran Islam yang memperlakukan tenaga kerja sebagai mitra bukan “baut”<sup>13</sup>

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ  
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ

Arinya :Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan<sup>14</sup>.

**Tabel 1.1**  
*Research gap kualitas kerja, pengawasan kerja dan kedisiplinan kerja terhadap kinerja karyawan*

No	Variabel	Hasil Penelitian	Peneliti
1	Pengaruh Kualitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	Mansur. M, Marifah (2018)
		Tidak terdapat Pengaruh Kualitas Kerja terhadap Kinerja Karyawan	Muhamad Faris Abdullah (2017)
2	Pengaruh Pengawasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan	Pengawasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kinerja Karyawan	Shinta Pirmanika (2017)
		Tidak terdapat Pengaruh antara Pengawasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan	Regina Amanda (2016)
3	Pengaruh Kedisiplinan Kerja Terhadap kinerja Karyawan	Terhadap Pengaruh positif dan signifikan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan	Juhardi Munardo (2016)
		Disiplin Kerja tidak terdapat Pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan	Nunur Matmainah (2017)

<sup>13</sup>Abdul Rahman Ghazaly, Gufron Ihsan, dan Sapiudin Shidiq, *Fiqh Muamallah*, (Jakarta : 2008), hlm156

<sup>14</sup>Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah*, (Jakarta : Lentera Hati, Volume 5, 2012), hlm. 137

PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang, merupakan sebuah badan usaha milik negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. seperti kiriman internasional, *filateli*, *hybrid mail*, ritel, logistik, keuangan, paket Pos, dan surat pos. Saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan perseroan terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia. Bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995. Peraturan Pemerintah tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa perusahaan umum (perum) menjadi sebuah perusahaan (Persero). PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang merupakan perusahaan layanan masyarakat, memberikan perhatian khusus kepada pembinaan karyawan dalam proses kinerja karyawannya untuk menangani pemeliharaan dan pembangunan perusahaan secara keseluruhan.<sup>15</sup>

Alasan penulis mengambil judul ini dikarenakan setelah melakukan wawancara dan pra-survey di PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kapten A. Rivai Palembang maka penulis mengambil permasalahan yang paling dominan yaitu mengenai kualitas kerja, pengawasan kerja dan disiplin kerja. Para karyawan sering masuk tidak tepat waktu dan mengambil jam istirahat bukan pada waktunya. Kinerja karyawan yang rendah akan menyebabkan turunya gairah kerja dan semangat untuk mencapai tujuan, maka dari itu tujuan perusahaan pun tidak tercapai. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian di PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kapten A. Rivai Palembang.

---

<sup>15</sup> Afifah Putri Amanda, *Pengaruh Kedisiplinan dan Kompetensi terhadap Motivasi Kerja dan Dampaknya terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang*. Skripsi. (Palembang : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah 2017). Hlm. 3

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, diduga adanya kekurangan dalam kinerja karyawan yang disebabkan oleh kurangnya tingkat kualitas kerja, pengawasan kerja dan disiplin kerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kapten A. Rivai Kota Palembang, maka penulis tertarik meneliti secara lebih mendalam dan lebih lanjut, Maka penulis mengambil judul: **“Pengaruh Kualitas Kerja, Pengawasan Kerja dan Kedisiplinan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kapten A. Rivai Palembang**

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Berapa Besar Pengaruh Kualitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang?
2. Berapa Besar Pengaruh Pengawasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang?
3. Berapa Besar Pengaruh Kedisiplinan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh kualitas kerja terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang

2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengawasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang
3. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh kedisiplinan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penulisan ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat dalam dunia pengetahuan yaitu :

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia mengenai kualitas kerja, pengawasan kerja dan kedisiplinan kerja terhadap kinerja karyawan serta perbandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama bagi penelitian selanjutnya

2. Manfaat praktis

Bagi Perusahaan Hasil penelitian dapat menjadi salah satu bahan masukan bagi perusahaan lokasi penelitian dalam mengambil keputusan terkait masalah kualitas kerja, pengawasan kerja dan kedisiplinan kerja terhadap kinerja karyawan

#### **E. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah dan memahami skripsi ini, maka peneliti menulis skripsi ini secara sistematis dengan cara memaparkan beberapa hal yang akan dibahas yang terdiri dari lima bab, yaitu :

## BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai tahapan awal isi skripsi, meliputi : latar belakang permasalahan mengenai pengaruh kualitas kerja, pengawasan kerja dan kedisiplinan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kapten A. Rivai Palembang. Kemudian juga dijelaskan rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan yang dibahas pada setiap bab.

## BAB II :LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tinjauan pustaka yang membahas tentang landasan teori mengenai pengaruh kualitas kerja, pengawasan kerja dan kedisiplinan kerja terhadap kinerja karyawan yang menjadi acuan dalam penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran teoritis dan pengembangan hipotesis.

## BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan menguraikan jenis dan sumber data penelitian, populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel, teknik analisis data, uji asumsi klasisk, dan uji hipotesis.

## BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

## BAB V : KESIMPULAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan, implikasi penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran untuk penelitian selanjutnya.