

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan aset paling penting dalam organisasi, termasuk di instansi pelayanan publik seperti Kantor Pos Kupang. Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya sangat ditentukan oleh kualitas dan kinerja pegawainya. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai menjadi hal yang krusial, terutama dalam aspek motivasi kerja dan stres kerja. Sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu menurut Hasibuan (2016),. SDM bukan hanya sekedar tenaga kerja, tetapi juga mencakup pengetahuan, keahlian, sikap, dan perilaku yang memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Mangunegara (2017), kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Dalam konteks kantor pos, hal ini mencakup kecepatan pelayanan, ketepatan pengiriman, serta kepuasan pelanggan. Namun, pencapaian kinerja optimal tidak lepas dari peran motivasi kerja dan kondisi stres yang dialami pegawai. Gomes (2003) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan jabatan dan dinilai berdasarkan standar yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, kinerja pegawai berkaitan erat dengan pelaksanaan tugas sesuai standar kerja dan peran yang telah ditentukan oleh organisasi. Bernardin dan Russell (1993) mengemukakan bahwa kinerja mencakup beberapa dimensi utama seperti kualitas,

kuantitas, ketepatan waktu, kehadiran, dan kemampuan kerja sama. Teori ini memperlihatkan bahwa penilaian terhadap kinerja harus mencakup berbagai aspek perilaku dan hasil kerja.

Motivasi kerja, menurut Hasibuan (2016), adalah dorongan yang timbul dalam diri seseorang untuk melakukan suatu aktivitas demi mencapai tujuan tertentu. Pegawai yang memiliki motivasi tinggi cenderung menunjukkan semangat kerja, loyalitas, dan produktivitas yang tinggi. Di Kantor Pos, motivasi bisa timbul dari penghargaan, jenjang karier, maupun kepuasan atas pekerjaan itu sendiri. Robbins (2006) menjelaskan bahwa motivasi adalah proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seseorang dalam mencapai tujuan. Artinya, motivasi tidak hanya berkaitan dengan semangat kerja, tetapi juga dengan konsistensi dan tujuan yang ingin dicapai.

Stres kerja merupakan kondisi yang dapat menghambat pencapaian kinerja. Robbins dan Judge (2015) menyatakan bahwa stres kerja adalah kondisi ketegangan yang memengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi fisik seseorang. Dalam lingkungan kantor pos yang sering menghadapi tekanan seperti antrean panjang, tenggat waktu pengiriman, dan tuntutan pelayanan pelanggan, stres kerja menjadi hal yang umum terjadi. Jika tidak dikelola dengan baik, stres dapat menyebabkan penurunan konsentrasi, semangat kerja, hingga timbulnya konflik dalam tim. Menurut Rivai (2005), stres kerja dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti beban kerja berlebih, konflik peran, ketidakjelasan tugas, serta kondisi lingkungan kerja yang tidak mendukung. Apabila faktor-faktor ini tidak segera diatasi, maka pegawai akan mengalami kelelahan fisik maupun

mental, yang pada akhirnya berdampak pada penurunan kinerja. Mangkunegara (2002) menyatakan bahwa stres kerja merupakan perasaan tertekan atau tertekan secara emosional yang dialami pegawai akibat tekanan pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuan atau harapan. Stres yang berkepanjangan akan menimbulkan gangguan psikologis seperti kecemasan, frustasi, bahkan depresi ringan.

Penelitian ini dilakukan karena stres kerja merupakan salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi kinerja pegawai dalam suatu organisasi. Pegawai yang mengalami tingkat stres tinggi cenderung mengalami penurunan motivasi, konsentrasi, serta efektivitas dalam menyelesaikan tugas. Jika tidak segera ditangani, stres kerja dapat menimbulkan dampak negatif tidak hanya bagi individu pegawai, tetapi juga terhadap pencapaian tujuan organisasi.

berdasarkan observasi awal, ditemukan adanya indikasi masalah dalam hal motivasi kerja dan stres kerja pegawai yang dapat memengaruhi kinerja mereka. Beberapa pegawai menghadapi tekanan kerja tinggi karena beban kerja yang tidak merata, target waktu yang ketat, serta tuntutan pelayanan terhadap masyarakat yang terus meningkat. Situasi ini menjadi menarik untuk diteliti karena dapat menggambarkan dinamika kerja di sektor jasa publik, khususnya pada institusi yang terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan perubahan perilaku pelanggan.

**Tabel 1.1**  
**Data Absen Pegawai Kantor Pos Kupang**  
**Tahun 2024**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>	<b>Jumlah Hari Kerja</b>	<b>Jumlah Hari Kerja Seluruh Karyawan</b>	<b>Absen</b>			<b>Jumlah Hari Kerja yang Hilang</b>	<b>Jumlah Hari Kerja Nyata</b>	<b>Tingkat Absensi (%)</b>
				<b>S</b>	<b>I</b>	<b>A</b>			
Januari	46	31	1426	0	6	2	5	1421	0,91
Februari	46	28	1288	3	7	2	7	1281	1,48
Maret	46	31	1426	1	6	2	8	1418	1,05
April	46	30	1380	7	4	5	10	1370	1,88
Mei	46	31	1426	3	9	3	9	1423	1,68
Juni	46	30	1380	0	5	3	8	1372	1,16
Juli	46	31	1426	7	0	6	4	1422	1,19
Agustus	46	31	1426	0	3	6	5	1421	1,98
September	46	30	1380	4	9	2	6	1374	1,52
Oktober	46	31	1426	0	7	5	4	1422	1,12
November	46	30	1380	1	4	4	5	1375	0,98
Desember	46	30	1380	4	7	3	7	1373	1,52

*Sumber : PT. Kantor Pos Kupang, 2025*

Berdasarkan tabel 1.1 absensi karyawan pada tahun 2024 mencakup data mengenai kehadiran dan ketidakhadiran pegawai selama satu tahun penuh. Dalam tabel ini terdapat informasi seperti jumlah pegawai, jumlah hari kerja, jumlah hari kerja seluruh pegawai, absen, jumlah hari kerja yang hilang, jumlah hari kerja nyata dan tingkat absensi. Dalam tabel tersebut, jumlah hari kerja seluruh pegawai diperoleh dari hasil perkalian antara jumlah pegawai dengan jumlah hari kerja. Jumlah hari kerja yang hilang diperoleh dari total absen pegawai. Jumlah hari kerja nyata diperoleh dari pengurangan antara jumlah hari kerja seluruh pegawai dengan jumlah hari kerja yang hilang, sedangkan tingkat absensi diperoleh dari hari kerja yang hilang. Tingkat Absensi Tertinggi terjadi pada Agustus (0,65%), menunjukkan bulan ini memiliki ketidakhadiran relatif lebih tinggi dibanding

bulan lain, meskipun jumlah karyawan dan hari kerja sama. Tingkat Absensi Terendah (0,28%) tercatat di bulan januari, mei, juli dan oktober, menunjukkan tingkat kehadiran karyawan cukup baik di awal dan menjelang akhir tahun. Rata-rata Tingkat Absensi Tahunan adalah sekitar 0,28% - 0,65%, tingkat absensi pegawai cukup rendah dan stabil, menunjukkan komitmen dan kedisiplinan yang baik.

**Tabel 1.2**  
**Bobot Penilaian Kinerja Pegawai Di Kantor Pos Kupang**

No.	Penilaian	Bobot (%)	Nilai Capaian
1.	Kualitas Kerja	30	100
2.	Kuantitas Kerja	30	100
3.	Kehadiran Pegawai	20	100
4.	Kerja sama	10	100
5.	Kreatifitas karyawan	10	100
<b>Jumlah</b>		100	

*Sumber : Bagian SDM Kantor Pos Kupang, 2025*

Berdasarkan Tabel 1.2 Penilaian kinerja karyawan pada Kantor Pos Kupang mencakup kuantitas kerja, kualitas kerja dari tingkat kehadiran pegawai, kerjasama dan kreativitas pegawai dengan bobot skor maksimal 100% . Kualitas dan kuantitas kerja memiliki bobot tertinggi (masing-masing 30%), menandakan bahwa aspek produktivitas sangat menentukan dalam evaluasi kinerja. Kehadiran dinilai cukup penting dengan bobot 20%. Kerja sama dan kreativitas tetap diperhitungkan walau hanya 10% masing-masing, karena mendukung efektivitas tim dan inovasi kerja.

**Tabel 1.3**  
**Penilaian Kinerja Karyawan Kantor Kantor Pos Kupang**  
**Tahun 2021-2024**

<b>Tahun</b>	<b>Triwulan</b>	<b>Penilaian</b>					<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>	<b>Kategori</b>
		Kualitas	Kuantitas	Kerja Sama	Kreatifitas	Kehadiran			
2021	I	80%	86%	82%	87%	89%	85%	83,75%	Baik
2022	II	81%	82%	75%	83%	87%	85%	80,25%	Cukup
2023	III	80%	85%	78%	89%	88%	80%	83,00%	Baik
2024	IV	84%	80%	78%	85%	85%	90%	81,75%	Cukup
<b>Rata-rata</b>		<b>81,25%</b>	<b>83,25%</b>	<b>78,25%</b>	<b>86%</b>	<b>87,25%</b>	<b>85%</b>	<b>82,19%</b>	<b>Cukup</b>

*Sumber : Bagian SDM Kantor Pos Kupang, 2025*

Keterangan Kategori Penilaian :

<b>Rentang Nilai Realisasi</b>	<b>Kategori</b>
$\geq 83\%$	Baik
76% – 82,99%	Cukup
< 76%	Kurang

Pada tabel 1.3 diatas menunjukkan pencapaian kinerja pegawai Kantor Pos Kupang Tahun 2021 Pada tahun 2021 (Triwulan I), capaian kinerja menunjukkan nilai rata-rata 83,75% dengan kategori *Baik*. Indikator yang memperoleh nilai tertinggi adalah Kreatifitas (87%), sedangkan Kehadiran Karyawan tercatat sebesar 89%. Tahun 2022 (Triwulan II) mengalami penurunan rata-rata kinerja menjadi 80,25% dengan kategori *Cukup*. Nilai terendah terdapat pada indikator Kerja Sama (75%), sementara Kehadiran Karyawan berada di angka 87%. Pada tahun 2023 (Triwulan III), kinerja meningkat menjadi 83,00% dengan kategori *Baik*. Kualitas dan Kreatifitas menunjukkan capaian cukup tinggi (80% dan 89%), sedangkan Kehadiran Karyawan berada di angka 88%. Tahun 2024 (Triwulan IV) mencatat rata-rata kinerja 81,75% dengan kategori *Cukup*. Kreatifitas tercatat 85%

dan Kehadiran Karyawan mengalami penurunan menjadi 85%, yang merupakan nilai terendah dalam periode penelitian. Secara keseluruhan, rata-rata empat tahun menunjukkan nilai Kualitas sebesar 81,25%, Kuantitas 83,25%, Kerja Sama 78,25%, Kreatifitas 86%, dan Kehadiran Karyawan 87,25%. Dengan rata-rata total kinerja sebesar 82,19%, kategori umum penilaian berada pada tingkat *Cukup*. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun beberapa indikator seperti Kreatifitas dan Kuantitas cukup baik, aspek Kerja Sama dan Kehadiran masih perlu ditingkatkan untuk mendorong capaian kinerja pegawai secara keseluruhan

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Tedi Pitri S.I.P (2021), penelitian tentang Pengaruh Motivasi kerja dan Stres kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Great Afarel Sukabumi. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa : Motivasi kerja secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Great Sukabumi. Begitu juga dengan Stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT.Great Aparel Sukabumi.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu oleh Nasution, A. M. (2021), penelitian tentang Pengaruh motivasi kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pos Medan Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa : stres kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pos Medan. Motivasi kerja berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Pos Medan.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis ingin melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Motivasi Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Pos Kupang”**

## **1.2. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masaalah yang diuraikan maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah pengaruh motivasi kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Pos Kupang.

## **1.3. Persoalan Penelitian**

Berdasarkan judul diatas maka persoalan yang akan penulis teliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pos Kupang?
- b. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pos Kupang?

## **1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Tujuan**

Berdasarkan persoalan penelitian diatas maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pos Kupang.
- b. Untuk menganalisis stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pos Kupang.

### **1.4.2. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian diatas maka yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**a. Manfaat Akademik**

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang berkaitan dengan Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya kepatuhan MSDM pada umumnya Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang pada khususnya.

**b. Manfaat Praktis**

Dapat menambah pengetahuan penulis khususnya dalam bidang Analisis Pengaruh motivasi kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Pos Kupang.