

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM), yang merupakan terjemahan dari istilah "*human resources*" kadang-kadang juga disamakan dengan istilah "*manpower*" (tenaga kerja). Namun, SDM memiliki makna yang lebih luas dibandingkan sekadar tenaga kerja. SDM mencakup semua potensi dan kekuatan yang dimiliki oleh manusia, termasuk akal budi, perasaan kasih sayang, keinginan untuk bebas merdeka, perasaan sosial, bakat berkomunikasi dengan orang lain, serta kemampuan untuk mencipta, merasa, dan berkarya. Dalam konteks organisasi atau perusahaan, SDM memainkan peran yang sangat signifikan dan tidak dapat diabaikan dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan Suriadi et al. (2021).

Secara esensial, SDM terdiri dari individu-individu yang dipekerjakan dalam suatu organisasi untuk menggerakkan, merencanakan, dan mewujudkan tujuan organisasi tersebut. Pentingnya SDM dalam konteks organisasi, baik itu lembaga maupun perusahaan, sangatlah krusial. SDM merupakan faktor kunci dalam menentukan kemajuan perusahaan, yang tercermin melalui pencapaian dan hasil kerja yang optimal.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) memiliki peran penting dalam mengelola manusia secara efektif untuk menciptakan satu kesatuan SDM yang memberikan manfaat satu sama lain. Prinsip-prinsip MSDM mencakup sejumlah aktivitas yang secara signifikan memengaruhi berbagai aspek pekerjaan dalam

suatu perusahaan. Aktivitas-aktivitas ini termasuk perencanaan, perekrutan dan pemberhentian karyawan, penggajian dan tunjangan, evaluasi kinerja, penghargaan dan pengembangan karir, pelatihan dan pengembangan, keselamatan serta kesehatan kerja, kepemimpinan, dan produktivitas Supriadi (2022).

Dengan demikian, manajemen SDM tidak hanya berfokus pada aspek administrasi tetapi juga pada aspek strategis yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi secara keseluruhan. Keberhasilan perusahaan sangat bergantung pada bagaimana SDM dikelola dan dikembangkan, sehingga dapat berkontribusi secara optimal terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Kinerja karyawan mencerminkan bagaimana mereka melaksanakan tugas sesuai tujuan perusahaan. Penting bagi perusahaan untuk memperhatikan hubungan antara karyawan serta memantau kinerja mereka secara berkelanjutan. Karyawan Kantor Pos Indonesia Tanjungpinang memainkan peran krusial dalam operasional harian, memastikan interaksi baik dengan pelanggan, kelancaran pengiriman, dan kualitas layanan pos. Kinerja mereka berdampak langsung pada kecepatan pengiriman, kepuasan pelanggan, dan reputasi perusahaan. Oleh karena itu, manajemen perlu memotivasi karyawan dan memastikan keselarasan mereka dengan tujuan perusahaan.

Kepemimpinan transformasional adalah pemimpin yang mampu memotivasi dan menginspirasi para pengikutnya untuk bekerja keras dan berkontribusi pada organisasi tanpa mengutamakan kepentingan pribadi. Kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh besar terhadap kinerja pegawai. Hal ini disebabkan oleh kedekatan antara pemimpin dan pegawai, yang terwujud dalam

bentuk pemimpin transformasional yang memperhatikan kebutuhan pegawai, menciptakan suasana kerja yang positif, mendorong pengembangan pegawai, dan melibatkan pegawai dalam pengambilan keputusan. Melakukan hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan, partisipasi, motivasi, dan kinerja karyawan.

Dalam Wawancara dengan Informan (Ibu H, HRD), di Kantor Pemimpin atau manajer eksekutif setempat membawa inovasi yang sesuai dengan tuntutan zaman saat ini. Meskipun mereka umumnya mengandalkan pemberitahuan mengenai situasi di kantor, ada kalanya mereka juga berinteraksi langsung dengan karyawan untuk memahami masalah yang ada. Hal ini sejalan dengan penelitian dilakukan Pamungkas et al. (2022), yang membahas tentang kepemimpinan transformasional. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasannya kepemimpinan transformasional mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Oleh sebab itu, penulis ingin mengidentifikasi faktor yang berkemungkinan mempengaruhi kinerja karyawan pada Kantor Pos Indonesia Tanjungpinang.

Motivasi adalah dorongan internal atau eksternal yang membuat seseorang bertindak, berusaha dan mencapai tujuan atau keinginan tertentu. Motivasi kinerja pegawai mengacu pada sejauh mana motivasi atau insentif yang dihasilkan baik dari faktor internal maupun eksternal memotivasi pegawai untuk bekerja maksimal, mencapai tujuan, dan menjamin hasil kerja yang optimal di lingkungan kerja.

Wawancara dilakukan dengan Informan (Ibu H, HRD), pada tanggal 20 Oktober 2023 di Kantor Pos Indonesia Tanjungpinang, terungkap bahwa Kantor Pos Indonesia Tanjungpinang menghadapi masalah semangat kerja karyawan yang rendah, meskipun tidak parah, namun hal ini berdampak pada kelancaran

operasional. Tantangan utama bagi Kantor Pos Tanjungpinang adalah mempertahankan dan meningkatkan motivasi karyawan untuk menjaga semangat kerja tinggi. Beberapa faktor yang menghambat semangat kerja karyawan adalah sifat manusiawi yang terkadang malas serta dampak psikologis. Meningkatkan motivasi karyawan menjadi solusi penting untuk meningkatkan kinerja Kantor Pos Indonesia Tanjungpinang. Masalah kurang semangat kerja dapat mengganggu produktivitas dan pelayanan perusahaan jika tidak ditangani dengan serius. Ini sejalan dengan penelitian Tajudin & Supriadi (2021) dalam penelitian yang berjudul pengaruh disiplin kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT Suara Bersama, Jakarta. Hasil penelitian ini juga menemukan bahwa motivasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Oleh sebab itu, penulis ingin mengidentifikasi faktor yang berkemungkinan mempengaruhi kinerja karyawan pada Kantor Pos Indonesia Tanjungpinang.

Burnout adalah kondisi yang timbul karena paparan stres interpersonal yang berkelanjutan dalam konteks pekerjaan. *Burnout* yang tinggi pada karyawan dapat memiliki dampak negatif pada kinerja mereka. Oleh karena itu, apabila seorang karyawan mengalami tingkat kelelahan yang tinggi, kemungkinan besar kinerjanya akan mengalami penurunan.

Wawancara dengan Informan (Ibu H, HRD), pada tanggal 20 Oktober 2023 di Kantor Pos Indonesia Tanjungpinang mengungkapkan terungkap bahwa mereka telah menerapkan sistem kerja merangkap. Sistem ini mengharuskan karyawan untuk melakukan tugas-tugas yang sebelumnya dilakukan oleh orang lain yang kontraknya telah berakhir atau bahkan pensiun. Tujuannya adalah untuk menjaga

profitabilitas, terutama melalui kebijakan tidak merekrut pegawai baru setelah pegawai yang ada pensiun. Hal ini membebankan karyawan, serta harus terus menerus melakukan tugas-tugas yang semakin banyak. Akibatnya, karyawan mulai merasa jenuh dan lelah seiring bertambahnya beban kerja. Hal ini sejalan dengan penelitian Rio et al. (2022) yang membahas tentang *burnout*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasannya *burnout* mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Oleh sebab itu, penulis ingin mengidentifikasi faktor yang berkemungkinan mempengaruhi kinerja karyawan pada Kantor Pos Indonesia Tanjungpinang.

Counterproductive work behavior atau perilaku kerja yang kontraproduktif adalah perilaku karyawan yang mengabaikan atau merendahkan tujuan dan kepentingan perusahaan. Perilaku ini dapat menurunkan kinerja tugas dan kontekstual karyawan, serta mempengaruhi kesiapan organisasi terhadap perubahan yang berdampak pada kinerja karyawan. Akibatnya, perilaku kerja yang kontraproduktif menjadi hambatan bagi pencapaian kinerja optimal di tempat kerja.

Wawancara dilakukan dengan Informan (Ibu H, HRD), pada tanggal 20 Desember 2023 di Kantor Pos Indonesia Tanjungpinang, mereka menyampaikan bahwa seringkali karyawan tidak menggunakan waktu kerja dengan baik. Seharusnya setelah jam istirahat berakhir, karyawan segera kembali bekerja, namun ternyata masih banyak yang belum kembali ke tempat. Kondisi ini berdampak negatif terhadap kinerja para karyawan tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian Bagyo & Khusnia (2021) dalam penelitian yang berjudul komitmen organisasional memediasi pengaruh kompetensi dan *counterproductive work behavior* terhadap

kinerja. Hasil penelitian ini juga menemukan bahwa *counterproductive work behavior* memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Oleh sebab itu, penulis ingin mengidentifikasi faktor yang berkemungkinan



mempengaruhi kinerja karyawan pada Kantor Pos Indonesia Tanjungpinang.

Sumber : Pos Indonesia Tanjungpinang, 2024

Gambar 1. 1 Kantor Pos Indonesia Tanjungpinang

Pos Indonesia adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang dan surat, telah menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia selama bertahun-tahun. Lebih dari sekadar layanan pos dan kurir, Pos Indonesia kini merambah ke sektor keuangan, ritel, dan properti. Di tengah tantangan yang dihadapi, Pos Indonesia Tanjungpinang memiliki peluang untuk berkembang. Kantor Pos Indonesia Tanjungpinang harus menawarkan layanan yang cepat, handal, dan terjangkau dalam persaingan industri logistik.

Meskipun Pos Indonesia memiliki peran penting dalam ekosistem *e-commerce* untuk pengiriman barang antar kota serta pesaingnya seperti JNE, TIKI,

J&T, SiCepat, dan perusahaan internasional juga bersaing dengan layanan yang berbeda. Oleh karena itu, manajemen perusahaan perlu secara berkelanjutan memantau kinerja karyawan, memotivasi mereka, dan memastikan keselarasannya dengan tujuan perusahaan.

Dari latar belakang dan uraian diatas maka penulis tertarik untuk menganalisis dan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepemimpin Transformasional, Motivasi, *Burnout* dan *Counterproductive work behavior* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pos Indonesia Tanjungpinang”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari gambaran latar belakang masalah yang telah disajikan oleh peneliti, maka dapat diidentifikasi beberapa isu dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pemimpin umumnya mengandalkan pemberitahuan mengenai situasi di kantor, meskipun sesekali berinteraksi langsung dengan karyawan untuk memahami masalah yang ada.
2. Rendahnya semangat kerja karyawan di Kantor Pos Indonesia Tanjungpinang, dipengaruhi oleh sifat manusiawi yang terkadang malas dan mengganggu kelancaran operasional dan kinerja perusahaan.
3. Penerapan sistem kerja merangkap di Kantor Pos Indonesia Tanjungpinang, di mana karyawan harus menggantikan tugas-tugas yang dilakukan oleh orang lain yang sudah pensiun atau kontraknya berakhir, tanpa merekrut karyawan baru untuk menjaga profitabilitas, yang mengakibatkan peningkatan beban kerja, kelelahan, dan kejenuhan pada karyawan.

4. Kurangnya disiplin waktu, di mana seringkali karyawan tidak kembali bekerja setelah jam istirahat berakhir, menyebabkan dampak negatif terhadap kinerja mereka.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pos Indonesia Tanjungpinang?
2. Apakah motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pos Indonesia Tanjungpinang?
3. Apakah *burnout* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pos Indonesia Tanjungpinang?
4. Apakah *counterproductive work behavior* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pos Indonesia Tanjungpinang?
5. Apakah kepemimpinan transformasional, motivasi, *burnout* dan *counterproductive work behavior* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pos Indonesia Tanjungpinang?

1.4 Pembatasan Masalah

Karena banyaknya pembahasan seputar penelitian ini, maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan untuk fokus dan mendalami pengaruh kepemimpinan transformasional, motivasi, *burnout* dan *counterproductive work behavior* terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pos Indonesia Tanjungpinang.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah jawaban atau sasaran yang ingin dicapai penulis dalam melakukan penelitian. Adapun tujuan penelitian yang akan dicapai sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pos Indonesia Tanjungpinang.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pos Indonesia Tanjungpinang.
3. Untuk mengetahui pengaruh *burnout* terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pos Indonesia Tanjungpinang.
4. Untuk mengetahui pengaruh *counterproductive work behavior* terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pos Indonesia Tanjungpinang.
5. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan transformasional, motivasi, *burnout* dan *counterproductive work behavior* terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pos Indonesia Tanjungpinang.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1) Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis penelitian ini adalah menggunakan berbagai teori yang berhubungan dengan pengaruh kepemimpinan transformasional, motivasi, *burnout* dan *counterproductive work behavior* terhadap kinerja karyawan yang diharapkan bisa menjadi referensi mahasiswa dan menambah wawasan pembaca.

2) Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai syarat menyelesaikan tugas akhir untuk mendapatkan gelar sarjana manajemen serta penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan dalam sumber daya manusia mengenai pengaruh kepemimpinan transformasional, motivasi, *burnout* dan *counterproductive work behavior* terhadap kinerja karyawan.

b. Bagi Kantor Pos Indonesia Tanjungpinang

Penelitian ini dapat memberikan saran dan masukan mengenai pengaruh kepemimpinan transformasional, motivasi, *burnout* dan *counterproductive work behavior* terhadap kinerja karyawan sehingga dapat mengurangi terjadinya penyimpangan dan meningkatkan kinerja karyawan serta dapat berguna bagi Kantor Pos Indonesia Tanjungpinang dalam mencapai tujuan perusahaan.

c. Bagi Universitas Maritim Raja Ali Haji

Dengan adanya penelitian ini dapat memperkaya hasil penelitian yang berkaitan dengan kepemimpinan transformasional, motivasi, *burnout* dan *counterproductive work behavior* terhadap kinerja karyawan.

d. Bagi Masyarakat

Adanya penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi masyarakat untuk mengetahui lebih lanjut mengenai kegiatan di dalam perusahaan terutama tentang Kinerja kerja.

1.7 Sistematika Penelitian

Adapun sistematika penulisan yang dilakukan penulisan dapat dijabarkan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat peneliti, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Pada bab ini terdiri dari kajian pustaka, *review* penelitian sebelumnya, kerangka pemikiran, pengembangan hipotesis, hipotesis. Bab ini menjelaskan teori-teori ilmu pengetahuan yang ada hubungan dengan permasalahan penelitian, hasil penelitian terdahulu, serta hipotesis yang menjadi gambaran yang akan diteliti.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang pengembangan metodologi yang terdiri dari objek dan ruang lingkup penelitian, metode penelitian, operasionalisasi variabel penelitian, metode pengumpulan data, teknik penentuan populasi, sampel dan metode analisa.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang gambaran umum dari subjek penelitian, deskripsi data, analisa data dan pembahasannya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisa dan pembahasan yang ada dijelaskan pada bab IV, maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini serta saran untuk disampaikan kepada Kantor Pos Indonesia Tanjungpinang.

