

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian skripsi ini adalah PT Pos Indonesia (Kantor Pos Solo).

1.1.1 Deskripsi Perusahaan

Pos Indonesia adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang menyediakan layanan pos. Saat ini, Pos Indonesia adalah sebuah perusahaan yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT). Bentuk usaha Pos Indonesia ini didasarkan dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995. Ketetapan tersebut meliputi pengalihan bentuk asli Pos Indonesia dari perusahaan umum (perum)

1.1.2 Logo Perusahaan



Gambar 1.1 Logo Pos Indonesia

Sumber: Pos Indonesia (2020)

PT Pos Indonesia memiliki beberapa komponen gambar atau simbol di dalam logo perusahaan yang memiliki makna tersendiri di setiap bentuk gambar atau simbolnya. Simbol burung merpati dalam posisi terbang dengan pandangan lurus kedepan dan memiliki lima garis sayap yang berbentuk garis kecepatan, memiliki makna bahwa perusahaan dalam menjalankan usahanya mengutamakan pada kecepatan, ketepatan, dan terpercaya. Sedangkan simbol bola dunia melambangkan peran perusahaan sebagai penyelenggara layanan yang mampu menjadi sarana komunikasi dalam lingkup nasional maupun internasional. Tipe

tulisan “POS INDONESIA” dengan huruf *Futura Extra Bold* memberikan ciri khas sebagai perusahaan kelas dunia. Selain itu, warna logo yang menggunakan warna oranye yang bermakna dinamis dan cepat dan abu-abu yang bermakna modern dari sisi pendekatan bisnis.

1.1.3 Sejarah Perusahaan

Sejarah telah lama mendokumentasikan keberadaan Pos Indonesia. Kantor pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) pada tanggal 26 Agustus 1746 oleh Gubernur GW Baron van Imhoff dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi yang datang maupun pergi ke Belanda. Sejak saat itu, layanan pos diciptakan untuk memenuhi peran dan fungsi pelayanan masyarakat. Setelah Kantor Pos Batavia didirikan, Kantor Pos Semarang didirikan empat tahun kemudian untuk menjaga lalu lintas pos reguler antara dua lokasi dan pengiriman agar lebih efektif dan efisien. Saat itu, jalur pos melalui Karawang, Cirebon, dan Pekalongan.

Pos Indonesia beberapa kali berganti status perusahaan, antara lain kantor PTT (Post, Telegraph, dan Telephone) yang unit usahanya dijalankan oleh pengelola kantor bersifat non-profit dan fungsinya lebih fokus kepada pelayanan public. Perkembangan terus berlanjut hingga menjadi Perusahaan Pos dan Telekomunikasi Negara (PN Postel). Mengingat perkembangan zaman dimana sector pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka PN Postel diubah menjadi Pos Negara dan Girogesellschaft (PN Pos dan Giro) pada tahun 1965 dan menjadi Perum Pos dan Giro pada tahun 1978. Selama 17 tahun berstatus Perum, Perum menjadi Perseroan Terbatas pada Juni 1995 dengan nama PT Pos Indonesia (Persero).

Seiring berjalannya waktu, Pos Indonesia memanfaatkan infrastruktur dan jaringan sector untuk menjangkau sekitar 24.000 titik layanan yang mencakup 100% kota dan kabupaten, hamper 100% kecamatan, dan 42% kelurahan atau desa, serta 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Selain perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, jaringan Pos Indonesia telah memiliki lebih dari 3.800 kantor pos online, dan beberapa kota besar telah dilengkapi dengan *electronic*

mobile pos. semua titik adalah rantai yang erat dan terintegrasi satu sama lain. Sistem kode pos dikembangkan untuk memudahkan pemrosesan surat yang dapat diidentifikasi secara akurat di setiap sudut wilayah Indonesia.

1.1.4 Visi, Misi, Nilai Perusahaan

Adapun visi, misi, dan nilai perusahaan PT Pos Indonesia:

- a. Visi PT Pos Indonesia
Menjadi Postal Operator, Penyedia Jasa Kurir, Logistik, dan Keuangan paling kompetitif.
- b. Misi PT Pos Indonesia
Bertindak Efektif untuk Mencapai Performance Terbaik
- c. Nilai PT Pos Indonesia
 - 1) Amanah: Memegang teguh kepercayaan yang diberikan
 - 2) Kompeten: Terus belajar dan mengembangkam kapabilitas
 - 3) Harmonis: Saling peduli dan menghargai perbedaan
 - 4) Loyal: Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara
 - 5) Kolaboratif: Membangun kerjasama yang sinergis

1.1.5 Anak Perusahaan dari PT Pos Indonesia

- a. PT Pos Logistic Indonesia (PosLog)

Diawali dengan proyek bisnis logistik pada tahun 2004 dan menjadi unit bisnis strategis pada tahun 2007. Sesuai dengan akta notaris pos yang disetujui oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia dalam Surat Keputusan AHU 08351.AH.0101 pada tanggal 17 Februari 2012, logistic Indonesia resmi disetujui sebagai anak perusahaan PT Pos Indonesia (Persero). PT Pos Logistik Indonesia secara mandiri memaksimalkan peluang bisnis logistik jaringan Pos Indonesia dengan dukungan tenaga kerja dan tim ahli untuk merumuskan strategi bisnis dan positioning. PosLog memiliki 4.367 cabang dan 33.000 outlet di seluruh Indonesia.

- b. PT Pos Finansial Indonesia

Visi dari PT Pos Finansial Indonesia adalah menjadi teknologi keuangan terbaik bagi kelas menengah di Indonesia dan bagi Pekerja Migran Indonesia (PMI). Anak perusahaan ini memiliki misi untuk memberikan solusi layanan transaksi keuangan yang lengkap dan sederhana bagi usaha kecil menengah dan PMI, serta mendukung

PMI dalam transaksi keuangan yang nyaman dan hemat biaya, juga memfasilitasi usaha kecil dan menengah UMKM untuk mengembangkan usahanya, dan menyediakan sistem atau platform IT yang aman dan nyaman.

c. PT Pos Properti Indonesia

Anak perusahaan ini didirikan pada tanggal 31 Desember 2013 dan merupakan unit bisnis yang bisnis utamanya adalah real estate dan mencakup berbagai perusahaan jasa. PT Pos Properti Indonesia memiliki visi untuk menjadi perusahaan real estate terbaik dalam segala pengembangan bisnis di bidang investasi Pos Indonesia. Sebagai anak perusahaan PT Pos Indonesia (Persero), sudah seharusnya menjadi salah satu motor penggerak penciptaan nilai tambah.

1.1.6 Produk PT Pos Indonesia

Adapun produk-produk PT Pos Indonesia (Kantor Pos Solo) diantaranya sebagai berikut:

a. *Pos Express*

- 1) *Sameday Express* adalah kiriman hari ini dan dapat tiba ditempat tujuan di hari yang sama
- 2) *Nextday Service* adalah kiriman hari ini tiba ditempat tujuan keesokan harinya

b. Surat Pos Biasa

c. Paket Pos

- 1) Paket pos standar dalam negeri adalah layanan hemat untuk pengiriman barang dalam negeri
- 2) Paket pos standar luar negeri adalah layanan hemat untuk pengiriman barang luar negeri'
- 3) Paket pos kilat khusus adalah layanan prioritas pengiriman barang untuk kota tujuan tertentu di Indonesia. Konsumen akan mendapatkan ganti rugi berupa cashback jika terjadi keterlambatan
- 4) Paket pos perlakuan khusus adalah layanan pengiriman barang dengan perlakuan khusus tersebut dapat disesuaikan dengan permintaan pelanggan seperti permintaan : Berita Terima, Reporting, *Track dan Trace*, *Pick Up Service*

d. Pos Kilat Khusus

Pos kilat khusus digunakan untuk pengiriman surat pos (Dokumen, Surat, Warkat Pos, kartu pos, barang cetakan, surat kabar, sekogram, dan bungkus kecil) serta barang berharga yang mengandalkan kecepatan kiriman dan menjangkau ke seluruh pelosok Indonesia.

e. *Express Mail Service* (EMS) adalah layanan premium untuk pengirim surat dokumen dan barang ke luar negeri

f. Admail Pos adalah layanan pengelolaan *esensial mail, advertising mail, hybrid mail*, dan *direct mail*

g. Filateli merupakan suatu hobi untuk mengumpulkan atau mengoleksi perangko dan mempelajari segala sesuatu tentang perangko dan hal lainnya. Tidak hanya hobi, kegiatan mengoleksi perangko juga bisa menambah wawasan dan pengetahuan. Mengumpulkan perangko juga salah satu cara untuk berinvestasi. Kantor Pos setia memenuhi kebutuhan filatelis (pengumpul perangko) dengan membuat perangko dan menawarkan penjualan perangko di Indonesia.

Adapun produk jasa keuangan yang dimiliki PT Pos Indonesia (Kantor Pos Solo) antara lain:

a. Pospay adalah aplikasi yang digunakan untuk pembayaran tagihan dan angsuran apapun secara online di Kantor Pos

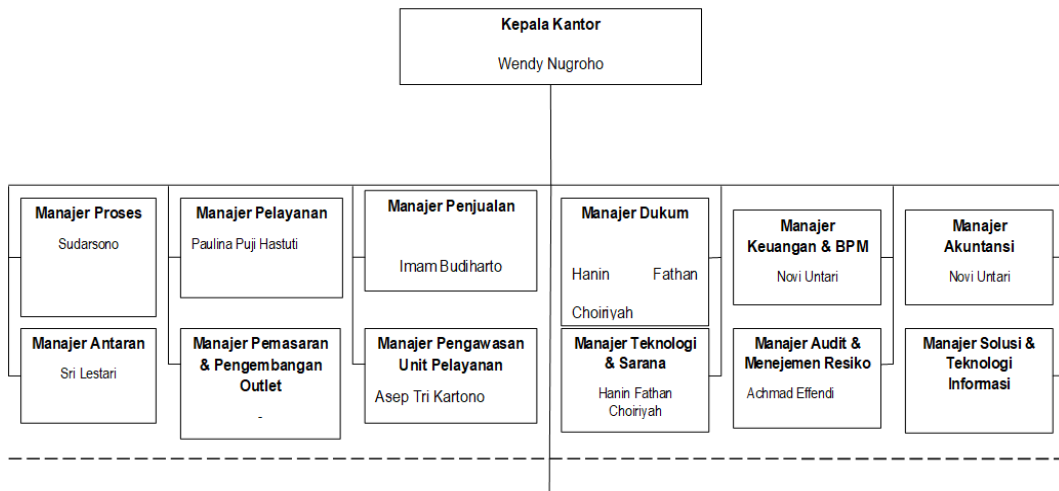
b. Wesel Pos merupakan layanan pengiriman dan penerimaan uang yang memberikan solusi atas kecepatan, ketepatan, dan keamanan wesel dalam negeri (domestic) dan internasional.

c. Giro Pos merupakan layanan transaksi keuangan berbasis rekening yang menjadi opsi dengan jangkauan layanan perbankan yang lebih luas di seluruh Indonesia, dan terhubung online secara real time untuk menerima mengirimkan (pembayaran cek) melalui *core banking system*

d. *Bank Channeling* merupakan layanan perbankan PT Pos Indonesia dan mencakup transaksi simpan pinjam, Layanan pelanggan pos meliputi kiriman pos domestic, internasional, wesel pos domestic, wesel pos internasional, dan western union.

1.1.7 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia (Kantor Pos Solo)

Struktur organisasi merupakan bentuk kerangka yang menggambarkan seluruh aktivitas atau kegiatan perusahaan, hubungan antar fungsi, wewenang, serta tanggung jawab yang dimiliki. Setiap perusahaan memerlukan struktur organisasi untuk mencapai tujuan perusahaan secara efektif. Begitu juga dengan PT Pos Indonesia khususnya Kantor Pos Solo memiliki struktur organisasinya sendiri. Struktur organisasi pegawai PT Pos Indonesia (Kantor Pos Solo) dapat dilihat pada Gambar 1.2 dibawah ini:



Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia (Kantor Pos Solo)

Sumber: Manajemen Kantor Pos Solo (2021)

PT Pos Indonesia (Kantor Pos Solo) terbagi dalam 12 bagian atau divisi utama dengan uraian tugas sebagai berikut:

a. Kepala Kantor Pos

Tugas utama Kepala Kantor Pos adalah untuk mencapai tujuan penjualan atau pendapatan dan laba yang ditetapkan, mengelola biaya sesuai dengan jumlah yang dialokasikan, mengelola jumlah pelanggan korporat, mitra dan lokasi mitra, mengontrol kualitas layanan dan operasi serta pasca-faktur dan penagihan melalui kegiatan pemasaran, penjualan, penagihan, dan layanan pelanggan, penggunaan sumber daya kantor pos dan pengendalian kinerja semua kantor yang berada dalam lingkungan kantor pos yang menjadi tanggung jawabnya.

b. Wakil Kepala Kantor Pos

Tugas pokok Wakil Kepala Kantor Pos adalah menyelenggarakan dan mengendalikan pelaksanaan proses penyelenggaraan pelayanan yang meliputi pelayan pos, paket pos, jasa keuangan, perdagangan eceran dan *real estate*, sebagai layanan lain untuk penjualan dan tujuan laba sesuai dengan tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan.

c. Bagian Dukungan Umum

Bagian dukungan umum dipimpin oleh manajer dukungan umum yang memiliki tanggung jawab utama melaksanakan dan mengawasi kinerja pemeliharaan aset, peralatan dan fasilitas kantor, kendaraan perusahaan, teknologi, sumber daya manusia, dan jasa kesekretariatan untuk mendukung kelancaran operasional kantor pos.

d. Bagian Akuntansi

Bagian akuntansi dipimpin oleh manajer akuntansi yang memiliki tugas pokok untuk mengatur dan dan mengendalikan pelaksanaan sistem akuntansi sedemikian rupa sehingga pembukuan dibuat dengan sepatutnya dan sesuai dengan peraturan perusahaan.

e. Bagian Keuangan dan BPM

Manajer keuangan dan BPM memiliki tanggung jawab utama untuk melaksanakan dan mengendalikan pengelolaan keuangan dan perangko, benda materai, dan property lainnya

f. Bagian Pelayanan

Manajer pelayanan memiliki tugas utama melakukan dan mengendalikan semua layanan di ruang surat dan juga mengendalikan pelaksanaan tugas layanan pelanggan.

g. Bagian Penjualan

Tugas utama manajer penjualan adalah untuk mengelola dan mengendalikan penjualan barang pos, paket di kantor pos kepada pelanggan korporat.

h. Bagian Pemasaran

Tugas utama manajer pemasaran adalah melakukan perencanaan, pengelolaan, dan pengendalian pembukaan, penutupan toko terkait, melaksanakan pemasaran serta pengelolaan dan pengembangan titik penjualan

i. Bagian Pengawasan Unit Pelayanan Luar

Tugas pokok bagian pengawasan unit pelayanan luar adalah melaksanakan dan mengendalikan pekerjaan kantor cabang pos, loket ekstensi, MPS, CPM dan unit pelayanan lainnya

j. Bagian proses dan Transportasi

Tugas pokok manajer proses dan transportasi adalah melakukan dan memantau pengolahan surat masuk dan pengiriman, pendistribusian, dan pengangkutan paket pos agar sesuai dengan standar mutu perusahaan.

k. Bagian Antaran

Tugas utama dari bagian antaran adalah memantau dan melaksanakan proses pengiriman, antaran, dan perscara antaran kiriman pos (surat dan paket)

l. Bagian Logistik

Bagian logistic bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengendalian prosedur operasi logistic dan persiapan bisnis logistic manajemen data.

m. Bagian Teknologi

Tugas utama manajer teknologi adalah mengatur dan mengendalikan penggunaan teknologi untuk mendukung kelancaran operasi di kantor pos itu sendiri.

1.1.8 Data Jumlah Pegawai PT Pos Indonesia (Kantor Pos Solo)

Pegawai yang bekerja pada PT Pos Indonesia (Kantor Pos Solo) per September 2021 sebanyak 142 pegawai, yang terbagi menjadi sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Data Jumlah Pegawai PT Pos Indonesia (Kantor Pos Solo)
Per September 2021**

JENIS PEGAWAI	BIDANG	JUMLAH
Tetap	Manajerial	109
Organik	Loket	6
	Antaran	6
	TAD	3
	Mobile	9
	Oranger	9
TOTAL		142

Sumber: Data Kantor Pos Solo (2021)

1.2 Latar Belakang Penelitian

Perilaku organisasi merupakan bidang studi yang meneliti efek individu, kelompok, dan struktur pada perilaku organisasi dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas organisasi. Sebagai disiplin studi, perilaku organisasi mengkaji tiga faktor penentu dalam organisasi yaitu individu, kelompok, dan struktur organisasi. Perilaku organisasi menerapkan pengetahuan tentang perilaku yang berkaitan dengan aktivitas kerja dan hasil anggota organisasi (Robbins dan Judge, 2018).

Menurut besarnya suatu organisasi juga menentukan kuantitas individu yang bekerja pada organisasi tersebut, yang memiliki peluang kemungkinan besar akan mengalami masalah seperti konflik, stress, demotivasi, ketidakdisiplinan, dan masalah lain didalamnya. Mengatasi masalah tersebut sangat bergantung pada kesadaran pihak manajemen akan pentingnya peran sumber daya manusia dalam mencapai tujuan yang diharapkan perusahaan (Sinambela, 2017)

Sinambela (2017:6) juga memaparkan bahwa salah satu permasalahan dalam mengelola sumber daya manusia yaitu mengenai kedisiplinan pegawai dalam bekerja di lingkungan kerja. Disiplin yang baik menunjukkan sejauh mana tanggung jawab seseorang terhadap tugas yang dibebankan. Maka dari itu, masalah mengenai hal kedisiplinan kerja sangat penting pada segala kegiatan yang dilakukan oleh pegawai.

Salah satu dari tiga indikator disiplin kerja menurut Dewi dan Harjoyo (2019:97) adalah disiplin peraturan. Peraturan tertulis dan tidak tertulis dikeluarkan supaya tujuan organisasi dapat dicapai dengan baik. Oleh karena itu, pegawai dituntut untuk setia pada komitmen yang sudah ada. Kesetiaan disini berarti ketaatan dan kepatuhan pada pelaksanaan perintah dan peraturan atasan atau perusahaan serta tata tertib yang telah ditetapkan. Berikut adalah data Kantor Pos Solo mengenai pegawai yang melanggar peraturan dan tata tertib yang diberlakukan oleh Kantor Pos Solo yang sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1.2 dibawah ini:

**Tabel 1.2 Pelanggaran Disiplin Kerja Pegawai Kantor Pos Solo
Periode Januari – September 2021**

Bulan	Pelanggaran Disiplin Kerja			TOTAL
	Tidak melakukan absensi rutin	Merokok di lingkungan kerja	Tidak menggunakan seragam	
Januari	5.6%	1.4%	0.7%	7.7%
Februari	0%	0.7%	1.4%	2.1%
Maret	2.8%	2.8%	0.7%	6.3%
April	4.9%	4.2%	2.1%	11.2%
Mei	2.8%	4.2%	1.4%	8.4%
Juni	3.5%	2.1%	1.4%	7%
Juli	7.7%	4.2%	1.4%	13.3%
Agustus	2.1%	4.2%	6.3%	12.6%
September	2.1%	4.9%	7%	14%

Sumber: Data Internal Kantor Pos Solo (data yang telah diolah, 2021)

Berdasarkan pada gambar grafik diatas, menunjukkan bahwa tingkat pelanggaran yang dilakukan pegawai Kantor Pos Solo dari total pegawai sebanyak 142 orang pegawai selama Januari – September 2021. Pada bulan Januari sebanyak 7.7% pegawai dari total keseluruhan pegawai melakukan pelanggaran. Pada bulan Februari mengalami penurunan yang cukup drastis yaitu 2.1% pegawai Kantor Pos Solo yang melakukan pelanggaran. Peningkatan pelanggaran oleh pegawai naik pada bulan Maret yaitu sebanyak 6.3% pegawai yang melakukan pelanggaran. Pada bulan April sebanyak total 11.2% pegawai yang melanggar dari total 142 pegawai . Pegawai yang melanggar menurun pada bulan Mei menjadi 8.4% pegawai. Pada bulan Juni Kantor Pos Solo mengalami penurunan persentase pegawai yang melanggar menjadi 7% pegawai dari total keseluruhan pegawai. Tetapi, pada bulan

Juli persentase pegawai yang melanggar meningkat menjadi 13.3% pegawai yang melakukan pelanggaran. Bulan Agustus persentase pegawai yang melanggar sebanyak 12.6% pegawai. Kantor Pos Solo mengalami puncak tertinggi persentase pegawai yang melanggar selama tahun 2021 yaitu menjadi 14% pegawai yang melakukan pelanggaran pada bulan September 2021. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pelanggaran pegawai Kantor Pos Solo selama Januari – September 2021 mengalami fluktuasi yang cenderung meningkat setiap bulan. Dengan 142 pegawai yang dimiliki oleh Kantor Pos Solo, maka pihak perusahaan memiliki standar untuk meminimalisir sekecil mungkin tindak perilaku indisipliner pegawai dalam bekerja.

Berdasarkan dokumen resmi catatan internal divisi SDM tahun 2015 berikut adalah data yang termasuk dalam pelanggaran disiplin pegawai PT Pos Indonesia (Kantor Pos Solo) selain yang telah dicantumkan diatas, sebagai berikut:

- 1) Pegawai yang menolak pindah kantor (mutasi)
- 2) Mangkir selama tiga hari kerja berturut-turut
- 3) Melakukan pencurian aset perusahaan
- 4) Melakukan perbuatan tindak asusila
- 5) Pulang tanpa izin dari perusahaan atau atasan sebelum jam kerja.
- 6) Terlambat masuk ke tempat kerja tanpa alasan yang dapat ditolerir.

Pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai Kantor Pos Solo sangat berseberangan dengan salah satu poin yang ada pada Pedoman Tata Kelola Perusahaan yang telah ditetapkan oleh Pos Indonesia mengenai kewajiban pegawai yang harus dipenuhi terhadap perusahaan. Kewajiban pegawai terhadap perusahaan yang diatur oleh Pos Indonesia tersebut, mengatur bahwa “Setiap pekerja wajib mentaati semua peraturan yang dikeluarkan perusahaan”.

Dalam menegakkan disiplin di lingkungan kerja perusahaan, PT Pos Indonesia telah menetapkan aturan-aturan tentang Tata Tertib dan Disiplin Kerja Pegawai dalam Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (Persero) No.KD.82/DIRUT/2015:

- 1) Tingkat pelanggaran disiplin terdiri dari:
 - a. Pelanggaran Disiplin tingkat Pertama
 - b. Pelanggaran Disiplin tingkat Kedua

- c. Pelanggaran Disiplin tingkat Ketiga
 - d. Pelanggaran Disiplin tingkat Kesalahan Besar
- 2) Jenis hukuman disiplin terdiri dari Hukuman Disiplin Pokok dan Hukuman Disiplin Tambahan
 - 3) Hukuman Disiplin Pokok, terdiri dari:
 - a. Surat Peringatan Pertama
 - b. Surat Peringatan Kedua
 - c. Surat Peringatan Ketiga
 - d. Hukuman Disiplin tingkat Kesalahan Besar berupa Pemutusan Hubungan Kerja (PHK), Penurunan Grade atau Jabatan
 - 4) Hukuman Disiplin Tambahan berupa pengembalian kerugian perusahaan.
 - 5) Surat Peringatan Pertama diberikan kepada pegawai yang telah melakukan pelanggaran sebagai berikut:
 - a. Mengenakan seragam yang melanggar ketentuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan
 - b. Terlambat hadir di tempat kerja tanpa alasan yang dapat diterima
 - c. Meninggalkan pekerjaan pada jam kerja tanpa mendapat izin dari atasan
 - d. Pulang sebelum jam kerja berakhir tanpa mendapat izin dari atasan
 - e. Tidur ditempat kerja selama jam kerja efektif, kecuali karena alasan kesehatan
 - f. Mangkir selama 1 (satu) hari kerja tanpa alasan yang sah.
 - 6) Surat Peringatan Kedua diberikan kepada pegawai yang telah melakukan pelanggaran sebagai berikut:
 - a. Mengulangi atau melakukan kembali perbuatan yang diancam surat peringatan pertama, dalam jangka waktu sedang menjalani surat peringatan pertama.
 - b. Mangkir selama 2(dua) hari kerja berturut-turut, atau selama 3(tiga) hari kerja tidak berturut-turut dalam waktu kurun waktu 30(tiga puluh) hari kerja.
 - c. Mengabaikan perintah kedinasan dari atasan yang berwenang sehingga mengganggu kelancaran dinas atau menurunkan citra perusahaan.

- d. Bekerja dengan tidak mengindahkan prosedur kerja baku atau *standard operating procedure* (SOP) yang berlaku sehingga menurunkan kualitas layanan dan/atau kelancaran dinas.
 - e. Tidak mau bekerja sama dengan rekan sekerja/atasan/bawahan sehingga menghambat penyelesaian pekerjaan
 - f. Melakukan praktik-praktik rentenir di lingkungan perusahaan.
- 7) Surat Peringatan Ketiga diberikan kepada pegawai yang telah melakukan pelanggaran sebagai berikut:
- a. Mengulangi atau melakukan kembali perbuatan yang diancam dengan surat peringatan kedua, dalam jangka waktu sedang menjalani surat peringatan kedua.
 - b. Mangkir selama 3(tiga) hari kerja berturut-turut, atau selama 4(empat) hari kerja tidak berturut-turut dalam kurun waktu selama 30(tiga puluh) hari kerja.
 - c. Memberikan pelayanan dibawah standar pelayanan kepada pelanggan/pengguna jasa menurut bidang tugasnya masing-masing
 - d. Memberikan keterangan yang tidak benar pada waktu mengisi daftar hal ihwal
 - e. Menggunakan fasilitas perusahaan baik operasional maupun sarana lainnya secara tidak sah atau tanpa izin untuk kepentingan pribadi
 - f. Melakukan perbuatan menghalang-halangi perintah jabatan.

Indikator disiplin kerja yang dapat mengukur seberapa besar tingkat disiplin kerja seorang pegawai dalam sebuah perusahaan menurut Mangkunegara dan Octorend (2015) antara lain ketepatan waktu datang ke tempat kerja, ketepatan jam pulang kantor, kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku, penggunaan seragam kerja yang telah ditentukan, tanggung jawab dalam mengerjakan tugas, dan melaksanakan tugas dan kewajiban pegawai sampai tuntas. Pengukuran disiplin kerja seorang pegawai dapat juga dapat menggunakan indikator apakah pegawai sudah taat terhadap aturan waktu, peraturan perusahaan, aturan perilaku dalam pekerjaan, dan peraturan lainnya di perusahaan Sutrisno (2017). Jika dikaitkan dengan data pelanggaran disiplin kerja pegawai Kantor Pos Solo, pegawai Kantor

Pos Solo belum dapat memenuhi indikator-indikator disiplin kerja yang baik dikarenakan masih banyak terjadi pelanggaran tidak mematuhi peraturan yang ada di perusahaan seperti tidak menggunakan seragam saat bekerja, merokok di lingkungan kerja, dan masih tidak melakukan absensi rutin.

Beberapa faktor yang mempengaruhi disiplin kerja pegawai secara garis besar menurut Dewi dan Harjoyo (2019:95) yang meliputi besar kecilnya kompensasi yang diberikan perusahaan, peran seorang pemimpin atau sikap kepemimpinan (*leadership*), adanya aturan yang pasti yang berlaku di perusahaan atau sebuah organisasi, adanya pengawasan oleh atasan terhadap pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai, dan adanya perhatian yang diberikan kepada pegawai atas kesulitan dan keluhan yang dirasakan agar mendapat jalan keluarnya. Tujuan dan kemampuan, keteladan pemimpin, ketegasan pemimpin, balas jasa, keadilan, pengawasan melekat (*waskat*), sanksi, dan hubungan kemanusiaan merupakan delapan faktor yang mempengaruhi disiplin kerja pegawai (Hasibuan, 2020). Tujuan dan kemampuan yang dimaksud adalah bahwa perusahaan harus memiliki tujuan yang jelas dan ditetapkan secara ideal sesuai kemampuan karyawannya yang mana beban pekerjaan pegawai harus sepadan dengan kemampuan yang dimiliki. Keteladan seorang pemimpin juga berpengaruh pada kedisiplinan karyawan, karena pegawai akan menjadikan pemimpinnya sebagai *role model* dalam pekerjaan yang dilakukannya. Selain keteladanan, ketegasan seorang pemimpin juga akan berdampak pada kedisiplinan pegawai perusahaan. Seorang pemimpin harus bertindak tegas atas tindak indiscipliner yang dilakukan pegawainya sesuai sanksi yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Balas jasa perusahaan terhadap pegawainya akan mempengaruhi kedisiplinan pegawai, karena balas jasa perusahaan akan dinilai oleh pegawainya dan berpengaruh pada kecintaan dan kepuasan pegawai terhadap perusahaan. Keadilan perusahaan juga turut berdampak pada kedisiplinan pegawai, karena ego dan sifat individu yang ingin selalu diutamakan dan diperlakukan sama dengan yang lain. Selain itu, atasan juga harus melakukan *waskat* pada pegawainya agar pegawainya tetap bekerja sesuai prosedur dan tidak melakukan pelanggaran kedisiplinan atau kesalahan. Berlakunya sanksi dan hukuman juga mempengaruhi disiplin kerja, dengan sanksi

yang semakin berat maka karyawan akan semakin takut untuk melakukan tindak indisipliner. Terciptanya hubungan kemanusiaan antara satu dengan yang lainnya baik dengan atasan maupun sesama pegawai juga akan menciptakan kedisiplinan pegawai yang baik karena adanya lingkungan kerja dan suasana kerja yang harmonis dan nyaman (Hasibuan, 2020). Dengan terpenuhinya faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja pegawai, maka pegawai akan memiliki disiplin kerja yang tinggi dan baik serta minim pelanggaran.

Dalam melakukan kegiatan dan pekerjaannya, pegawai Kantor Pos Solo terlihat mengalami penurunan disiplin hal ini ditandai dengan rendahnya pegawai dalam mencapai target yang ditentukan, masih ada pegawai yang terlambat masuk, tidak melakukan absensi, merokok di lingkungan kerja, dan tidak memakai seragam saat bekerja dan berada di lingkungan kerja. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan pegawai Kantor Pos Solo, pegawai tersebut merasa bahwa bagi sebagian pegawai masih diberikan beban pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuannya, selain itu pegawai juga sering mengeluh jika banyaknya item potongan gaji karena kesalahan pribadi saat bekerja maupun alasan internal lainnya dari perusahaan. Adanya ketidakadilan dalam pemberian sanksi dan bonus sehingga pegawai sering merasa diperlakukan tidak adil antar satu dengan yang lainnya seperti ada pegawai yang melakukan kesalahan yang sama dengan yang pernah dilakukan oleh pegawai lain tetapi pegawai tersebut tidak diberikan sanksi apapun, pegawai juga merasa pimpinan terlalu longgar dalam mengawasi pegawainya sehingga banyak pegawai masih mengulangi kesalahan yang pernah dilakukan dan tidak dapat memenuhi target yang ditentukan oleh perusahaan, hal ini terus berjalan karena pimpinan kurang dalam menjalankan pemberian sanksi dan bonus pada pegawainya.

Kedisiplinan dalam bekerja harus ditegakkan dalam suatu organisasi perusahaan. Tanpa dukungan disiplin pegawai yang baik, sulit bagi perusahaan untuk mewujudkan tujuannya (Sutrisno, 2017). Menurut hasil wawancara dengan Staff SDM Kantor Pos Solo pada tanggal 2 November 2021 menyatakan bahwa pihak bagian SDM Kantor Pos Solo menginginkan 0% tingkat pelanggaran kedisiplinan pegawai, hal ini didasari dengan adanya penerapan standar etika bisnis

GCG oleh Pos Indonesia yang mana diatur beberapa kebijakan mengenai karyawan dan hubungan industrial lainnya yang poin diantaranya menetapkan bahwa perusahaan harus meningkatkan disiplin kerja karyawan agar mematuhi aturan dan kebijakan yang telah ditetapkan. Staff SDM Kantor Pos Solo juga menyatakan bahwa perusahaan belum dapat mengidentifikasi penyebab munculnya pelanggaran disiplin kerja pada pegawai Kantor Pos Solo.

Berdasarkan penjelasan yang diuraikan, maka penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor apa yang dominan mempengaruhi disiplin kerja pegawai dengan judul “**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja Pegawai pada PT Pos Indonesia (Kantor Pos Solo)**”.

1.3 Perumusan Masalah

Kedisiplinan pegawai dalam bekerja dan saat berada dilingkungan kerja sangat penting karena dapat mencerminkan sejauh mana rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Pada PT Pos Indonesia (Kantor Pos Solo) masih terdapat beberapa pelanggaran disiplin kerja yang dilakukan pegawai Kantor Pos Solo menurut peraturan dan tata tertib yang telah ditetapkan dan diberlakukan di Kantor Pos Solo. Beberapa pelanggaran yang kerap dilakukan selama tahun 2021 menurut data internal perusahaan meliputi adanya pegawai yang tidak menggunakan seragam atau atribut lengkap saat bekerja dan berada lingkungan kerja, merokok di lingkungan kerja, dan tidak melakukan absensi rutin setiap harinya.

Beberapa faktor yang mempengaruhi disiplin kerja pegawai menurut Dewi dan Harjoyo (2019:95) antara lain kompensasi, kepemimpinan atau *leadership*, aturan yang pasti, pengawasan, dan perhatian kepada pegawai. Kelima faktor tersebut akan diteliti untuk mengetahui faktor yang mana dan apa yang paling dominan mempengaruhi disiplin kerja pegawai Kantor Pos Solo.

Berdasarkan fenomena dan variabel yang telah dijelaskan diatas, dengan menggunakan *Principal Component Analysis* (PCA) sebagai metode analisis faktor dari penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa perumusan masalah dalam penelitian ini adalah faktor apa yang paling dominan mempengaruhi disiplin kerja pegawai pada PT Pos Indonesia (Kantor Pos Solo)?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasar fokus masalah dan faktor variabel yang mempengaruhi disiplin kerja pegawai yang dijelaskan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang paling dominan mempengaruhi disiplin kerja pegawai PT Pos Indonesia (Kantor Pos Solo).

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dua aspek kegunaan yaitu aspek praktis dan aspek teoritis.

1.5.1 Aspek Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan kepada PT Pos Indonesia (Kantor Pos Solo) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja pegawai sehingga dapat memberikan masukan untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam mengatasi masalah tentang kedisiplinan kerja para pegawai di PT Pos Indonesia (Kantor Pos Solo).

1.5.2 Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan menambah pemahaman terhadap ilmu dan teori *organizational behavior* khususnya dalam hal peningkatan disiplin kerja pegawai, yang telah didapatkan dibangku perkuliahan yang nantinya dapat memberikan perbandingan dan mengaitkannya dengan apa yang sebenarnya terjadi di lapangan.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Penyusunan tugas akhir ini menggunakan sistematika yang terbagi dalam uraian lima bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisikan latar belakang masalah, ruang lingkup, tujuan dan manfaat penelitian serta metodologi penelitian yang penulis gunakan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi teori-teori terkait penelitian dan penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan dan penelitian.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini berisi karakteristik penelitian, alat pengumpulan data, variabel operasional, tahapan penelitian, hingga populasi dan sampel.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini dijelaskan mengenai analisis data dan pembahasan permasalahan yang sudah dirumuskan

BAB V Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini meliputi kesimpulan yang diambil berdasarkan hasil analisis data.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisikan sumber-sumber yang dijadikan sebagai acuan dalam mengerjakan tugas akhir.

LAMPIRAN

Pada bagian ini berisi hal-hal yang relevan untuk dilampirkan guna mendukung laporan penelitian atau tugas akhir.