

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 latar belakang masalah

Dalam literatur dewasa ini, arti organisasi beraneka ragam, tergantung dari sudut mana para ahli yang bersangkutan melihatnya. Perkataan organisasi berasal dari istilah Yunani *arganon* dan istilah latin *arganun* yang berarti alat, bagian, anggota, atau badan.

Perilaku individu yang berada dalam suatu kelompok atau organisasi adalah awal dari perilaku organisasi itu. Oleh karena persoalan-persoalan manusia sesnantiasa berkembang, maka persoalan organisasi dan khususnya persoalan perilaku organisasi semakin hari semakin berkembang pula.

Organisasi kelompok merupakan bagian dari kehidupan manusia. Demikian pula kelompok merupakan bagian dari kehidupan organisasi, dalam organisasi akan banyak dijumpai kelompok-kelompok ini. Hampir pada umumnya manusia yang menjadi anggota dari suatu organisasi besar atau kecil adalah sangat kuat kecenderungannya untuk mencari keakraban dalam kelompok-kelompok tertentu. Dimulai dari adanya kesamaan tugas pekerjaan yang dilakukan, kedekatan tempat kerja, seringnya berjumpa, dan barangkali adanya kesamaan kesenangan bersama, maka timbullah kedekatan satu sama lain.

Perilaku organisasi pada hakikatnya berdasarkan pada ilmu perilaku itu sendiri yang dikembangkan dengan pusat perhatiannya pada tingkah laku manusia dalam suatu organisasi. Yakni individu-individu yang berperilaku dan organisasi formal sebagai wadah dari perilaku itu.

Suatu tingkah dimana tugas dan organisasi dibagi-dibagi menjadi pekerjaan-pekerjaan yang terpisah. Hakikat spesialisasi kerja adalah pekerjaan dapat dikerjakan oleh lebih dari

satu individu seluruh pekerjaan di pecah-pecah menjadi sejumlah langkah dengan tiap langkah diselesaikan oleh seorang individu berlainan. Jadi individu-individu berspesialisasi dalam mengerjakan bagian dari suatu kegiatan, bukan mengerjakan seluruh kegiatan, spesialisasi kerja disebut juga dengan pembagian tenaga kerja.

Setiap organisasi bertanggung jawab untuk mengembangkan suatu perilaku organisasi yang mencerminkan kejujuran dan etika yang dikomunikasikan secara tertulis dan dapat dijadikan pegangan oleh seluruh pegawai. Perilaku tersebut harus memiliki nilai-nilai leluhur yang menjadi budaya kerja dalam suatu organisasi yang mencakup profesionalisme, kerjasama, keserasian, keselarasan, keseimbangan, dan kesejahteraan.

Bentuk organisasi ini pada umumnya dianut oleh organisasi besar, daerah kerjanya luas dan mempunyai bidang-bidang tugas yang beraneka ragam serta rumit, serta jumlah karyawannya banyak. Pada bentuk organisasi terdapat satu atau lebih tenaga ahli dalam bidang tertentu yang tugasnya memberi nasehat dan saran dalam bidangnya kepada pejabat pemimpin di dalam organisasi.

Penerapan prinsip organisasi bertujuan agar organisasi dapat berjalan dengan baik. Dalam rangka membentuk suatu organisasi yang baik atau dalam usaha menyusun suatu organisasi, perlu diperhatikan atau dipedomani beberapa asas atau prinsip organisasi.

Keberhasilan suatu perilaku dan budaya organisasi didukung oleh beberapa hal yang terkait satu yang lainnya. Misalnya komitmen dari top manajemen dalam organisasi. Manajemen harus memberikan tauladan dan kemauan yang kuat untuk membangun suatu budaya dalam organisasi yang dipimpinnya, peran moral/kepribadian yang baik dari seorang pimpinan dan komitmennya yang kuat mendorong tegaknya suatu perilaku dalam organisasi.

Kepedulian positif dari lingkungan kerja juga sangat diperlukan dalam membangun suatu perilaku. Rendahnya kepedulian dan moral akan menyuburkan tindakan kecurangan yang pada akhirnya akan merusak bahkan dapat menghancurkan organisasi. Untuk mengatasi

hal tersebut maka perlu diadakan pelatihan yang berkesinambungan kepada pegawai baru tentang nilai-nilai organisasi. Selain itu penegakan kedisiplinan merupakan suatu kunci penting dari keberhasilan dalam penerapan dan memelihara etika dalam suatu organisasi. Tindakan disiplin akan dapat mengurangi pelanggaran yang dilakukan pegawai.

Kantor Pos Gorontalo adalah merupakan kantor unit pelayanan dan jasa yang mempunyai satu pemimpin dan beberapa manajer dalam tiap – tiap bidangnya masing – masing dengan beberapa staf pengantar surat/paket. Kantor Pos Gorontalo melayani pengiriman surat/paket, tidak hanya itu Kantor Pos juga melayani jenis jasa keuangan (one stop service) seperti : giro pos on-line, pembayaran listrik baik paksa bayar maupun pra bayar, pembayaran PDAM, tagihan telepon, angsuran leasing, pengiriman uang, pembayaran credit-card dan pembiayaan oleh mitra-mitra kerja PT. Pos Indonesia (Persero) seperti bank Perkreditan Rakyat maupun Koperasi.

Salah satu pendukung keberhasilan dalam suatu tujuan organisasi adalah sikap dan perilaku setiap karyawan dalam melayani masyarakat. Penerapan prinsip organisasi pada kantor pos gorontalo sangat diperlukan untuk bertujuan agar organisasi dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh Kantor Pos Gorontalo.

Tetapi pada kenyataannya karyawan Kantor Pos Gorontalo belum sepenuhnya melaksanakan prosedur tersebut dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dikarenakan sikap dan perilaku beberapa karyawan kantor pos yang agresif.

Berdasarkan indentifikasi awal masalah perilaku dalam organisasi pada kantor pos gorontalo ditemukan beberapa hal yang berhubungan dengan perilaku dalam organisasi. Permasalahan tersebut yakni kurangnya rasa tanggung jawab karyawan terhadap organisasi yang menyebabkan satu pekerjaan tidak terselesaikan. adanya perilaku yang kurang menunjang dalam mencapai tujuan organisasi sehingga menyebabkan tujuan organisasi

tersebut tertunda/terabaikan. Menurunnya efektifitas karyawan dalam organisasi sehingga karyawan tidak termotivasi untuk bekerja lebih baik lagi.

Dari uraian ini maka penulis merasa tertarik mengadakan penelitian dengan memformulasikannya dalam judul **“Perilaku Dalam Organisasi Pada Kantor Pos Gorontalo”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang diatas maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1.2.1 kurangnya rasa tanggung jawab karyawan terhadap organisasi,

1.2.2 Adanya perilaku yang kurang menunjang dalam mencapai tujuan organisasi,

1.2.3 Menurunnya efektifitas karyawan dalam organisasi

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian yaitu:

Bagaimana perilaku karyawan dalam organisasi pada Kantor Pos Gorontalo dan faktor-faktor yang berkaitan dengan masalah-masalah perilaku karyawan dalam organisasi.

## **1.4 tujuan penelitian**

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perilaku karyawan dalam organisasi pada kantor pos gorontalo dan fakor-faktor pembentuk perilaku karyawan kantor pos gorontalo

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1.5.1 Manfaat Teoritis

Sebagai bahan informasi dan wawasan bagi penulis mengenai tata cara penulisan karya ilmiah secara baik dan juga merupakan aplikasi tanggung jawab terhadap perguruan tinggi

#### 1.5.2 Manfaat Praktis

Bagi objek penelitian hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan setiap pertimbangan bagi kantor pos Gorontalo

### **1.6 Tempat dan Waktu Penelitian**

#### 1.6.1 Tempat Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian, peneliti menetapkan lokasi di Kantor Pos Gorontalo sebagai lokasi penelitian, salah satu alasan pemilihan lokasi tersebut karena lokasi tersebut adalah tempat dimana peneliti melaksanakan PKL;

#### 1.6.2 Waktu Penelitian

Waktu yang dibutuhkan oleh peneliti untuk melakukan penelitian ini adalah 5 bulan, yaitu mulai bulan April sampai dengan bulan Agustus 2012.

### **1.7 Sumber Data**

Peneliti menetapkan sumber data sebagai bahan masukan demi keakuratan data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah :

1.7.1 Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari hasil pengamatan lokasi penelitian dan hasil wawancara dengan manajer pelayanan dan manajer proses dan antaran.

1.7.2 Sumber data sekunder yakni yang berasal dari buku-buku yang relevan dengan masalah yang diteliti.

### **1.8 Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1.8.1 Observasi, mendatangi objek penelitian dan melakukan pengamatan langsung guna memperoleh informasi yang akurat;

1.8.2 Interview, dengan mewawancarai komponen yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

### **1.9 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis yang relevan dengan analisis deskriptif yang diperoleh dari observasi dan wawancara, dengan maksud bahwa data yang diperoleh akan lebih lengkap, mendalam dan terpercaya yang kemudian dikolaborasikan dengan teori-teori yang mempunyai relevansi dengan masalah yang diteliti.