

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Memasuki era modern saat ini, persaingan antar perusahaan semakin ketat, termasuk juga pada bisnis di sektor jasa. Ketatnya persaingan ini disebabkan banyaknya perusahaan asing atau perusahaan dengan investor asing yang berkembang di Indonesia, jadi yang jadi permasalahan saat ini bagaimana cara perusahaan lokal dapat bersaing dengan perusahaan asing yaitu dengan menerapkan ide baru supaya dapat bersaing dengan perusahaan lain cara yang dapat digunakan yaitu dengan pengayaan pekerjaan (*job enrichment*).

Job enrichment ini memberi kesempatan karyawan untuk lebih produktif dalam melakukan pekerjaannya. *Job enrichment* merupakan kombinasi beberapa aktivitas dari panampang vertikal dari organisasi menjadi satu pekerjaan untuk memfasilitasi karyawan dengan tanggung jawab dan otonomi lebih. Ide ini digunakan untuk mengembangkan pengalaman akuntabilitas yang kuat dengan mengijinkan karyawan mengatur jam kerjanya, mengoreksi kesalahannya dan memutuskan jalan terbaik untuk menjalankan tanggung jawabnya. PT Pos Indonesia Bangkalan sudah menciptakan unit kerja alami dimana karyawan mendapatkan kepemilikan dalam pekerjaannya, akan tetapi perusahaan ini masih kurang dalam pemberian tanggung jawab lebih terhadap karyawan dan *feedback* antara pimpinan dan karyawan maupun karyawan dan karyawan. Untuk mencapai tujuan perusahaan pengayaan

kerja harusnya sangat diperlukan karena sistem kerja mereka menjadi tanggung jawab mereka sedangkan perusahaan hanya menunggu hasilnya saja. Pembukaan saluran umpan balik kepada karyawan juga kurang tercukupi, sedangkan menjaga komunikasi antara atasan dan bawahan sangat diperlukan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai

Kepuasan kerja karyawan pada PT Pos Indonesia Bangkalan ialah pada fasilitas, budaya dan pekerjaan yang diberikan oleh. Dibalik banyaknya kepuasan yang diterima karyawan ditemukan juga beberapa permasalahan yang bersangkutan dengan kepuasan kerja, diantaranya yaitu masalah tentang keterlambatan perusahaan untuk membayar gaji karyawannya, dimana gaji dan upah ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawannya. Jika gaji atau upah bisa terpenuhi sesuai dengan ketentuan dan kesepakatan awal maka kepuasan kerja karyawan pasti akan tercapai, berbanding terbalik jika gaji itu tidak terpenuhi maka kepuasan kerja sulit untuk dicapai. Untuk mencapai kepuasan kerja karyawan juga pimpinan harus memperhatikan sikapnya terhadap bawahan, contoh kecilnya seperti komunikasi antar atasan dan bawahan, Karena membangun komunikasi antara personal maupun golongan juga berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawannya. Kurangnya komunikasi antar atasan dan bawahan, komunikasi antar karyawan juga sangat penting bagi kepuasan kerja, karena jika teman komunikasi atau teman kerja tidak dapat menciptakan lingkungan kerja yang bersih maka untuk mencapai kepuasan bisa dibilang sulit.

Perkembangan usaha jasa di Madura dari tahun ketahun semakin menjadi perhatian masyarakat luas. hal ini dipengaruhi oleh kurangnya perusahaan

yang berani menerapkan hal baru di perusahaannya. PT. Pos Indonesia ini sudah menerapkan pengayaan pekerjaan (*job enrichment*) karena perusahaan ini bergerak dibidang jasa, banyaknya persaingan dari pengusaha lain seperti JNE, J&T, dll. dengan banyaknya pesaing faktor loyalitas karyawan juga terpengaruhi. Loyalitas kerja merupakan salah satu kunci keberhasilan perusahaan untuk mencapai laba maksimal di perusahaan. Menurut Oxford Dictionary adalah sikap setia (*loyal*), sedangkan loyal diartikan sebagai tindakan memberi atau menunjukkan dukungan dan kepatuhan yang teguh dan konsisten kepada seseorang atau institusi. Loyalitas merupakan hal yang bersifat emosional. Terdapat banyak faktor yang akan mempengaruhinya. Sikap loyal dapat diterapkan oleh setiap orang dalam berbagai hal. Banyak hal yang mempengaruhi loyalitas kerja, diantaranya faktor rasional, faktor emosional dan faktor kepribadian. Seseorang akan disebut loyal atau memiliki loyalitas yang tinggi jika orang tersebut mau mengikuti apa yang diperintahkan

Loyalitas kerja karyawan juga dapat dilihat dari seberapa pahamkah mereka terhadap perusahaan mereka bekerja, yang kedua loyalitas dapat dilihat dari kedisiplinan karyawannya, hal ini meliputi jam masuk kerja dan jam pulang kerja, yang ketiga dapat dilihat dari cara perusahaan memberikan umpan balik (*feedback*) dari atasan dan kurangnya pemberian tanggung jawab yang lebih terhadap setiap karyawannya. Meskipun ada beberapa hal yang mempengaruhi loyalitas kerja, ada juga sikap yang mencerminkan sikap loyal karyawan PT Pos Indonesia Bangkalan seperti halnya mendukung keputusan yang diberikan pimpinan dan dalam melakukan pekerjaan karyawan perusahaan ini sangat menyukainya.

PT. Pos Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan jasa tertua yang ada di madura. Berdiri sejak 26 agustus tahun 1746, Perusahaan ini cukup bisa bersaing dengan usaha jasa lainnya. Pelayanan yang mereka berikan masih unggul dibandingkan perusahaan jasa lainnya . Perusahaan ini termasuk salah satu perusahaan besar yang ada di kota bangkalan.

PT. Pos Indonesia ini masih menjadi pilihan utama bagi masyarakat bangkalan dan sekitarnya, kenapa demikian karena untuk pelayanan yang diberika perusahaan ini sangat baik dan cepat, dan di dukung pula dengan tempat pengantrian yang nyaman. Meskipun perusahaan ini adalah perusahaan tua tetapi untuk bersaing dengan perusahaan modern PT Pos ini masih cukup kuat. Apalagi saat ini Pos Indonesia sudah menerapkan model perusahaan modern, seperti pelayanan secara online, pembayaran secara online dan lain-lain.

1.2. Rumusan masalah

1. Apakah *Job enrichment* berpengaruh terhadap loyalitas kerja pada PT. Pos Indonesia Bangkalan ?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap loyalitas kerja pada PT. Pos Indonesia Bangkalan ?
3. Apakah *job enrichment* dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap loyalitas kerja pada PT. Pos Indonesia Bangkalan ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah *Job Enrichment* berpengaruh terhadap loyalitas kerja pada PT. Pos Indonesia Bangkalan
2. Untuk mengetahui apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap loyalitas kerja pada PT. Pos Indonesia Bangkalan
3. Untuk mengetahui pengaruh *job enrichment* dan kepuasan kerja terhadap loyalitas kerja pada PT. Pos Indonesia Bangkalan

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan dapat memperkuat teori-teori mengenai *Job enrichment*, Kepuasan kerja dan Loyalitas.
- b. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi atau referensi bagi pihak yang berkepentingan dalam melaksanakan penelitian-penelitian selanjutnya pada bidang yang sama

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang ilmu pengetahuan dan dalam rangka penerapan teori-teori yang di jelaskan.
- b. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan yaitu PT. Pos Indonesia Bangkalan dan perusahaan lainnya yang sejenis, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan dan mengembangkan usahanya

