

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap organisasi dituntut dapat mengoptimalkan sumber daya manusia dan cara mengelolanya dengan maksimal. Sumber daya manusia merupakan bagian yang sangat penting dalam pencapaian perusahaan. Pada umumnya mengelola sumber daya manusia dimulai dari proses rekrutmen, *training* sampai proses *maintainnya*. Hal ini menjadi tanggung jawab manajemen atau pemimpin perusahaan, karena itu manajemen harus mampu membuat perencanaan yang matang, menyusun strategi yang efektif serta mampu mengkoordinasikan semua komponen perusahaan dan sumber daya manusia.

Organisasi memerlukan manajemen yang berkaitan dengan usaha-usaha untuk mencapai tujuan bagi perusahaan tersebut. Tidak hanya pada sektor swasta, sektor publik juga memerlukan manajemen yang baik agar dapat memberikan pelayanan kepada publik atau masyarakat yang memerlukan dengan baik pula. Berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung pada individu organisasi itu sendiri dalam menjalankan tugas mereka. Salah satu cara untuk mencapainya adalah dengan cara meningkatkan kinerja karyawan.

Kinerja karyawan merupakan faktor yang sangat penting bagi kemajuan suatu perusahaan. Karena dengan kinerja karyawan yang baik suatu organisasi dapat mempertahankan eksistensi dan menunjang keberhasilan dalam mencapai tujuan perusahaan yang diharapkan. Bagi perusahaan, penilaian kinerja karyawan merupakan salah satu tugas manajer yang penting dalam perusahaan. Sifat maupun cara penilaian kinerja terhadap karyawan banyak

tergantung pada bagaimana sumber daya manusia dipandang dan diperlakukan di dalam perusahaan tersebut. Sehubungan dengan hal tersebut, suatu organisasi hendaknya memberikan perhatian lebih pada kinerja karyawannya, terutama pada karyawan yang memiliki kinerja di bawah standar yang ditetapkan oleh organisasi yang bersangkutan. Sumber daya manusia yang masih memiliki kinerja dibawah standar organisasi tersebut harus terus dibina dan diarahkan untuk dapat menunjang keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya.

PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang layanan jasa pengiriman. PT. POS Indonesia (Pesero) Bangkalan beralamat di Jalan Trunojoyo 2 Bangkalan dan lokasinya berada di tengah kota, yang karenanya dapat dipandang sebagai suatu hal yang secara ekonomis berpotensi untuk lebih mampu bersaing. PT POS Indonesia (Persero) Bangkalan memiliki 103 karyawan yang tersebar di kantor pusat dan cabang yang ada di Kabupaten Bangkalan.

Di era yang semakin maju ini persaingan tidak dapat dihindari. Kemajuan teknologi dapat mendorong perusahaan untuk dapat berkembang. Kinerja karyawan sangat diperlukan dalam meningkatkan kinerja perusahaan dalam menghadapi persaingan yang semakin keras. Setiap perusahaan dipaksa mengikuti perkembangan zaman agar tidak tertinggal dari perusahaan lain yang lebih modern. Apabila suatu perusahaan kalah bersaing maka akan berakibat perusahaan tersebut menjadi tersisih dari persaingan dan tidak dapat mencapai tujuan perusahaan serta kemungkinan terburuknya adalah kebangkrutan. Banyak perusahaan dengan jasa yang sama dengan PT. Pos Indonesia (Persero), contohnya seperti JNE, TIKI, DHL, dan lain-lain. Hal ini menjadi tantangan bagi

PT. Pos Indonesia (Persero) untuk menjaga eksistensinya agar tidak tersisih dari persaingan.

Kinerja karyawan di PT. POS Indonesia (Persero) Bangkalan masih ada yang perlu ditingkatkan. Seperti halnya ketepatan waktu. Keterlambatan pengiriman barang merupakan hal yang sering terjadi. Hal ini dibenarkan oleh pelanggan kantor POS dalam wawancara penulis pada pelanggan tersebut. Dari hasil wawancara dijelaskan bahwa sering mengalami keterlambatan dalam pengiriman barang. Hal ini menjadikan efektifitas kerja di PT POS Indonesia (Persero) Bangkalan ini dinilai belum efektif karena pada bagian pengolahan surat, karyawan sering mendapat tambahan jam kerja tetapi masih terjadi keterlambatan pengiriman. Masalah ini perlu diperhatikan mengingat PT. POS Indonesia merupakan perusahaan jasa yang mengutamakan kepuasan pelanggan. Tetapi ditinjau dari sisi kualitas kerja dan kemandirian karyawan dinilai sudah baik dengan tidak adanya keluhan berarti mengenai pelayanan konsumen, ini diharapkan dapat menjadi daya tarik bagi konsumen untuk menggunakan jasa PT POS Indonesia (Persero) Bangkalan ini. Maka dari itu perlu adanya peningkatan kinerja sumber daya manusia agar PT POS Indonesia (Persero) bisa lebih menguasai persaingan.

Sumber daya manusia bukan hanya sebagai komponen dalam suatu organisasi, melainkan sebagai aset yang dimiliki. Sebagai aset, sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan harus memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan. Komitmen yang tinggi diyakini akan meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja karyawan juga akan meningkatkan kinerja perusahaan karena sumber daya manusia merupakan penggerak bagi perusahaan.

Komitmen karyawan merupakan kondisi dimana karyawan mempunyai dedikasi tinggi terhadap organisasinya, baik dari tujuan organisasi, nilai-nilai organisasi dan sasaran organisasi. Komitmen karyawan mencakup unsur loyalitas terhadap organisasi, keterlibatan dalam pekerjaan dan identifikasi terhadap nilai-nilai organisasi. Seorang karyawan yang memiliki komitmen tinggi juga memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi pula terhadap pekerjaannya dan cenderung memberikan tenaga demi kesejahteraan dan keberhasilan organisasinya. Jadi karyawan dengan komitmen tinggi akan berkurang keinginannya untuk keluar ataupun menerima pekerjaan yang lain.

Dalam dunia kerja, komitmen seseorang dalam organisasi perusahaan seringkali menjadi isu yang penting. Begitu pentingnya hal tersebut, sampai-sampai beberapa perusahaan berani memasukkan unsur komitmen sebagai salah satu syarat untuk memegang suatu jabatan/posisi yang ditawarkan dalam iklan-iklan lowongan pekerjaan. Dengan komitmen tersebut akan tercipta kondisi kerja yang kondusif sehingga perusahaan dapat berjalan efektif dan efisien.

Pada dasarnya melaksanakan komitmen sama saja maknanya dengan menjalankan kewajiban, tanggung jawab, dan janji yang membatasi kebebasan seseorang untuk melakukan sesuatu. Jadi karena sudah punya komitmen maka dia harus mendahulukan apa yang sudah dijanjikan buat organisasinya ketimbang hanya kepentingan pribadinya. Di sisi lain komitmen berarti adanya ketaatan seseorang dalam bertindak sejalan dengan jani-janjinya. Semakin tinggi derajat komitmen karyawan semakin tinggi pula kinerja yang dicapainya.

Terkait komitmen karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) di Bangkalan terbilang cukup baik. Terlihat dari cara mereka bekerja, misalnya pada bagian pengolahan surat, para karyawan yang mendapat jam kerja malam tidak

meninggalkan tempat kerja sebelum pekerjaan selesai meskipun sudah melewati batas jam kerja. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan memiliki loyalitas cukup tinggi terhadap pekerjaan mereka yang diharapkan akan meningkatkan efektifitas kerja para karyawan. Jam kerja di PT. POS Indonesia (Persero) Bangkalan sendiri terbagi menjadi dua waktu, yaitu jam kerja pagi dimulai dari pukul 07.00-14.00 WIB, sedangkan jam kerja malam dimulai dari pukul 14.00-21.00 WIB. Namun, tidak semua karyawan yang ada di perusahaan ini memiliki komitmen yang baik, masih ada karyawan yang memiliki rasa tanggung jawab yang rendah dengan sering terlambat pada saat masuk kantor dan pada saat pergantian jam kerja. Masalah ini tentunya harus diperhatikan oleh pihak manajemen agar kejadian ini tidak menjadi kebiasaan bagi karyawan.

Selain komitmen karyawan, hal yang harus diperhatikan oleh sebuah perusahaan dalam meningkatkan kinerjanya adalah kepuasan kerja karyawannya. Salah satu yang dapat mengganggu kelangsungan hidup perusahaan adalah rendahnya tingkat kepuasan kerja (*Job Satisfaction*) atau adanya rasa ketidakpuasan kerja, sehingga terjadi pemogokan liar, pelambanan kerja, mangkir dan penggantian pegawai. Gejala itu mungkin juga merupakan bagian dari keluhan tidak adanya jaminan keselamatan mereka dalam bekerja, rendahnya prestasi kerja, pendapatan karyawan, masalah disiplin dan berbagai kesulitan lainnya.

Handoko (2012:193) mengatakan kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Manajemen harus senantiasa memonitor kepuasan kerja karena hal itu mempengaruhi tingkat absensi, perputaran tenaga kerja, semangat kerja,

keluhan-keluhan dan masalah-masalah personalia lainnya. Namun, ada banyak karyawan dengan kepuasan kerja tinggi tidak menjadi karyawan yang produktifitasnya tinggi, tetapi tetap hanya sebagai karyawan rata-rata. Kepuasan kerja itu sendiri bukan merupakan suatu motivator kuat. Tapi bagaimanapun juga kepuasan kerja sangat diperlukan untuk memelihara karyawan agar lebih tanggap terhadap lingkungan motivasional yang diciptakan.

Permasalahan terkait kepuasan kerja yang ada di PT. POS Indonesia (Persero) Bangkalan, berdasarkan wawancara kepada salah satu karyawan internal perusahaan, ketika mereka kerja lembur tidak ada insentif lebih untuk para karyawan. Tetapi para karyawan tetap melakukannya karena itu merupakan perintah atasan yang sudah menjadi tanggung jawab mereka. Amat disayangkan sikap profesional para karyawan tersebut tidak dibarengi dengan kebijakan manajemen yang baik. Hal ini dapat menurunkan kepuasan kerja dari karyawan tersebut karena jam kerja karyawan melebihi (terdapat tambahan jam) dari jam kerja yang telah ditentukan. Kurang harmonisnya hubungan antar karyawan juga menjadi faktor menurunnya kepuasan kerja karyawan. Seperti yang terjadi di PT POS Indonesia (Persero) Bangkalan, rasa iri yang terjadi di antar divisi membuat komunikasi sedikit terganggu. Hal ini membuat kerjasama antar karyawan tidak terjalin baik. Namun tempat kerja yang nyaman dengan tidak adanya tekanan dari atasan membuat para karyawan sedikit terbantu dalam melaksanakan tugasnya.

Menurunnya kepuasan kerja dari karyawan diyakini dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Salah satu yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah komitmen yang baik dan kepuasan kerja. Dengan komitmen karyawan yang baik tetapi kepuasan kerja karyawan yang tidak maksimal diyakini akan berpengaruh

terhadap kinerja karyawan. Jika kinerja karyawan menurun maka akan berdampak terhadap kinerja perusahaan dan berpengaruh pada daya saing PT. POS Indonesia (Persero) Bangkalan.

Dengan demikian komitmen karyawan dan kepuasan kerja diyakini akan bisa mempengaruhi kinerja karyawan yang berimbas pada meningkatnya kinerja perusahaan agar dapat mencapai tujuan perusahaan dan mempertahankan eksistensi di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat. Dengan dampak globalisasi tentunya banyak perusahaan luar negeri yang masuk dan menjadi pesaing bagi perusahaan lokal. Tak terkecuali perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman seperti PT. Pos Indonesia (Persero).

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di PT. POS Indonesia (Persero) Bangkalan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait permasalahan tersebut dengan judul " **Pengaruh Komitmen Karyawan dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. POS INDDONESIA (PERSERO) di Bangkalan**".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahannya adalah sebagai berikut:

1. Apakah komitmen karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) di Bangkalan?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) di Bangkalan?
3. Apakah komitmen karyawan dan kepuasan kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) di Bangkalan?

4. Manakah di antara variabel komitmen karyawan dan kepuasan kerja yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) di Bangkalan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui apakah komitmen karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) di Bangkalan.
2. Mengetahui apakah kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) di Bangkalan.
3. Mengetahui apakah komitmen karyawan dan kepuasan kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) di Bangkalan
4. Mengetahui mana variabel yang berpengaruh dominan antara komitmen karyawan dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) di Bangkalan

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Bagi PT. Pos Indonesia (Persero) di Bangkalan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi pihak PT. Pos Indonesia (Persero) di Bangkalan untuk selalu memperhatikan karyawannya terkait komitmen dan kepuasan kerja sehingga nantinya dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi, bahan referensi, dan studi literatur mahasiswa khususnya mengenai pengaruh komitmen karyawan dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Manfaat lain dari penelitian ini yaitu dapat menjadi bahan penelitian lanjutan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan informasi bagi penelitian yang lebih mendalam di masa yang akan datang.