

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

PT. Pos Persero (Perseroan) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa pos dan kurir. Perseroan didirikan pada tanggal 27 Agustus 1945 dan berkantor pusat di Bandung, Jawa Barat. Perseroan memiliki jaringan yang luas di seluruh, dengan lebih dari 4.000 kantor pos dan 27.000 agen pos. Perseroan menawarkan berbagai layanan, seperti pengiriman surat, paket, dan logistik, serta layanan keuangan seperti pembayaran tagihan dan transfer uang. Efisiensi layanan pos sangatlah penting dalam menunjang berbagai sektor, seperti politik, ekonomi, sosial budaya, pertahanan, dan keamanan nasional. Pos berperan penting dalam memperkuat integrasi nasional, meningkatkan hubungan internasional, dan memfasilitasi komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

PT. Pos di Kota Bandung berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan menjawab kebutuhan masyarakat. Salah satu kunci utama dalam mencapai tujuan ini adalah dengan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan unggul. Dengan berbagai strategi yang dilakukan, diharapkan PT. Pos dapat membangun sumber daya manusia yang kompeten, inovatif, dan memiliki attitude yang baik untuk memberikan layanan terbaik bagi masyarakat dan menjadi perusahaan layanan pos dan logistik yang terdepan di Indonesia.

Sumber daya manusia merupakan aset penting dalam suatu organisasi berhasil atau tidaknya organisasi tergantung oleh sumber daya manusianya itu sendiri. Sumber daya manusia sebagai kebijakan dalam praktik dalam menentukan aspek manusia atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen, termasuk merekrut, menyeleksi, melatih, dan memberikan penghargaan. Salah satu kunci utama dalam mencapai tujuan ini adalah dengan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan unggul. Dengan berbagai strategi yang dilakukan, diharapkan PT. Pos dapat membangun sumber daya manusia yang kompeten, inovatif, dan memiliki attitude yang baik untuk memberikan layanan terbaik bagi masyarakat dan menjadi perusahaan layanan pos dan logistik yang terdepan di Indonesia.

Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam kesuksesan perusahaan tanpa di dukung sumber daya manusia yang memadai dan berkualitas, kegiatan di dalam perusahaan tidak akan berjalan dengan baik. Menurut Hasibuan, (2019:10) mengatakan Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa sumber daya manusia bukan hanya tentang administrasi, tetapi juga ilmu dan seni mengatur hubungan dan peran tenaga kerja. Tujuannya adalah untuk membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia harus mempertimbangkan aspek manusia dan sosial dalam pengelolaannya. Manajemen

Sumber Daya Manusia adalah proses strategis dan praktis yang melibatkan ilmu dan seni mengatur hubungan dan peran tenaga kerja sebagai aset berharga untuk mencapai tujuan organisasi, karyawan, dan masyarakat. Manajemen sumber daya manusia yang efektif merupakan faktor kunci keberhasilan perusahaan.

Kualitas sumber daya manusia yang baik akan mendorong kinerja karyawan yang optimal. Namun kualitas sumber daya manusia saja tidak cukup, disinilah peran keterikatan karyawan menjadi kunci PT. Pos tidak hanya perlu fokus pada pengembangan kompetensi karyawan, tetapi juga meningkatkan keterikatan karyawan mereka.

Dengan meningkatkan keterikatan karyawan, organisasi dapat menikmati berbagai manfaat yang signifikan. Khan, M.A (2019) mendefinisikan keterikatan karyawan sebagai “keadaan psikologis di mana karyawan secara aktif, antusias, dan terikat secara emosional dengan pekerjaannya dan organisasinya”. Dia menekankan bahwa keterikatan karyawan bukan hanya tentang kepuasan kerja, tetapi juga tentang komitmen dan loyalitas karyawan terhadap organisasi.

Keterikatan karyawan merupakan konsep yang kompleks dan terus berkembang. Para ahli terus mengembangkan teori dan model baru untuk memahami dan meningkatkan keterikatan karyawan. Organisasi yang ingin meningkatkan keterikatan karyawannya perlu mempertimbangkan berbagai faktor dan menerapkan strategi yang tepat untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif, memotivasi, dan memuaskan bagi karyawannya.

Selain keterikatan karyawan untuk meningkatkan kualitas sumber daya yang baik juga perlu memperhatikan fasilitas kerja, dimulai dari tempat karyawan bekerja, dari ruang kerja, pencahayaan, fasilitas yang digunakan merupakan faktor utama dalam fasilitas kerja. Fasilitas kerja memiliki andil yang besar dalam terciptanya kepuasan kerja karyawan.

Fasilitas kerja merupakan sarana dan prasarana yang berguna untuk memperlancar dan memberikan kemudahan dalam melakukan suatu hal pekerjaan. Kerja adalah suatu kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok. Jadi, secara harafiah fasilitas kerja adalah segala sesuatu berupa sarana dan infrastruktur yang dapat membantu mempermudah suatu kegiatan atau aktivitas yang dilakukan seseorang atau kelompok. Dalam setiap proses kegiatan perusahaan, suatu perusahaan harus menyediakan fasilitas kerja yang lengkap dan menunjang kegiatan operasional. Fasilitas adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu (Anam & Rahardja, 2017; Prawira, 2019).

Fasilitas kerja juga merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Fasilitas kerja yang memadai dapat membantu karyawan untuk bekerja dengan lebih nyaman dan produktif. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan suatu hal yang bersifat individu. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai

yang berlaku pada dirinya sendiri. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu. Dengan semakin banyaknya aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakannya dan sebaliknya. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka (Malino, 2020; Mangkunegara, 2013).

Berikut merupakan hasil survei awal yang dilakukan oleh penulis dengan cara menyebarkan kuisisioner awal pada 15 responden karyawan di PT. Pos Kantor Cilaki Kota Bandung melalui penyebaran langsung yang dapat dilihat hasilnya dalam tabel 1.1 dibawah.

Tabel 1. 1 Hasil Survei Awal Keterikatan Karyawan

No.	Pernyataan	Hasil Kuesioner			
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
1	Apakah Anda bersedia bekerja melebihi dari yang biasa diharapkan untuk membantu perusahaan.	15	0	100%	0%
2	Apakah Anda merasa senang jika perusahaan melibatkan dalam berbagai pekerjaan di luar tugas pokok.	2	13	13%	87%
3	Apakah Anda mampu menyeimbangkan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.	11	4	73%	27%
4	Apakah Anda merasa saling mendukung dan bekerjasama dengan rekan kerja.	12	3	80%	20%

Sumber: Hasil Survei Penulis, 2024

Berdasarkan tabel 1.1 hasil penyebaran kuisisioner awal variabel Keterikatan Karyawan PT.Pos Kota Bandung sebanyak 15 karyawan atau sebanyak 87% dari 15 karyawan PT. Pos Kota Bandung menunjukkan bahwa

banyak dari karyawan tidak senang dengan keterlibatan pekerjaan diluar tugas pokok yang dilakukan. Hal ini dikarenakan banyak sebagian dari karyawan memiliki tanggung jawab pekerjaan yang banyak dan merasa bahwa pekerjaan di luar tugas pokok mereka tidak relevan dengan keahlian atau minat mereka. Hal ini dapat membuat mereka merasa keterikatan karyawan belum cukup baik. Sehingga dari hasil survei penelitian menghasilkan persentase 87% tidak setuju bahwa keterlibatan dalam pekerjaan di luar tugas pokok tidak selalu diterima dengan baik oleh semua karyawan.

Tabel 1. 2 Hasil Survei Awal Fasilitas Kerja

No.	Pernyataan	Hasil Kuesioner			
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
1	Apakah fasilitas yang disediakan membantu Anda dalam mengoptimalkan hasil pekerjaan	2	13	13%	87%
2	Apakah tata letak ruang kerja Anda sudah tertata dengan baik dan memudahkan pergerakan.	13	2	87%	13%
3	Apakah perusahaan menyediakan fasilitas kesehatan yang mudah diakses oleh karyawan.	11	4	73%	27%
4	Apakah perusahaan menyediakan fasilitas pendukung seperti ruang ibadah dan ruang istirahat. ²	11	4	73%	27%

Sumber: Hasil Survei Penulis, 2024

Berdasarkan tabel 1.2 hasil penyebaran kuisisioner awal variabel Fasilitas Kerja yang dilakukan secara langsung kepada 15 karyawan atau sebanyak 87% dari 15 karyawan PT. Pos Kota Bandung menunjukkan bahwa masih banyak karyawan merasa fasilitas yang disediakan tidak sesuai dengan kebutuhan spesifik pekerjaan tertentu. Hal ini dikarenakan banyak karyawan yang masih kesulitan dalam menggunakan fasilitas yang tersedia karena kurangnya pemeliharaan

fasilitas seperti komputer yang lambat dan kurangnya dukungan dari staf IT atau fasilitas. Sehingga hasil dari kuisisioner menghasilkan 87% karyawan merasa tidak optimal dalam pekerjaannya karena tidak sesuai dengan harapan mereka.

Tabel 1. 3 Hasil Survei Awal Kepuasan Kerja

No.	Pernyataan	Hasil Kuesioner			
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
1	Apakah Anda merasa puas dengan gaji dan tunjangan yang diberikan perusahaan.	15	0	100%	0%
2	Apakah pekerjaan yang diberikan sesuai dengan harapan dan keahlian Anda.	3	12	20%	80%
3	Apakah Anda merasa kebijakan perusahaan diterapkan secara adil dan konsisten.	11	4	73%	27%
4	Apakah perusahaan memberikan kesempatan untuk pengembangan karir Anda.	12	3	80%	20%

Sumber: Hasil Survei Penulis, 2024

Berdasarkan tabel 1.3 hasil penyebaran kuisisioner awal variabel Kepuasan Kerja yang dilakukan secara langsung kepada 15 karyawan atau sebanyak 80% dari 15 karyawan PT. Pos Kota Bandung menunjukkan bahwa masih banyak karyawan yang merasa tidak puas dengan hasil pekerjaan mereka. Hal ini dikarenakan pekerjaan yang mereka kerjakan tidak sesuai dengan harapan dan keahlian mereka. Kurangnya kejelasan tentang apa yang diharapkan karyawan dalam pekerjaan mereka dapat menyebabkan kebingungan dan ketidakpastian, sehingga mereka merasa pekerjaannya tidak sesuai dengan harapan. Kondisi ini mengindikasikan rendahnya kepuasan kerja karyawan pada PT. Pos Kota Bandung.

Berdasarkan yang telah dipaparkan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KETERIKATAN**

KARYAWAN DAN FASILITAS KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PT. POS KANTOR CILAKI KOTA BANDUNG”

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang terjadi pada PT. Pos Kota Bandung, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah yang akan dijadikan penelitian ini sebagai berikut :

1. Sebagian besar karyawan PT.Pos Kota Bandung masih banyak karyawannya yang merasa tidak senang dengan keterlibatan pekerjaan diluar tugas pokok mereka, hal ini dikarenakan banyak sebagian dari karyawan memiliki tanggung jawab pekerjaan yang banyak dan merasa bahwa pekerjaan di luar tugas pokok mereka tidak relevan dengan keahlian atau minat mereka.
2. Sebagian besar karyawan PT.Pos Kota Bandung merasa fasilitas yang disediakan tidak sesuai dengan kebutuhan spesifik pekerjaan tertentu. Hal ini dikarenakan banyak karyawan yang masih kesulitan dalam menggunakan fasilitas yang tersedia karena kurangnya dukungan dari staf IT atau fasilitas. Sehingga pekerjaan yang dilakukan karyawan terkendala karena kurangnya dukungan fasilitas yang mereka butuhkan.

3. Sebagian besar karyawan PT.Pos Kota Bandung merasa tidak puas dengan pekerjaan yang mereka kerjakan. Hal ini dikarenakan kurangnya kejelasan tentang apa yang diharapkan dari karyawan dalam pekerjaan mereka dapat menyebabkan kebingungan dan ketidakpastian, sehingga mereka merasa pekerjaannya tidak sesuai dengan harapan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Keterikatan Karyawan, Fasilitas Kerja dan Kepuasan Kerja pada PT.Pos Kota Bandung.
2. Apakah Keterikatan Karyawan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Pos Kota Bandung.
3. Apakah Fasilitas Kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada karyawan PT.Pos Kota Bandung.
4. Apakah Keterikatan Karyawan dan Fasilitas Kerja berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT.Pos Kota Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sebagaimana yang digambarkan dalam perumusan masalah untuk sebuah studi bagaimana

Keterikatan Karyawan dan Fasilitas Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT. Pos Kota Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Dalam melakukan sebuah penelitian perlu ditentukan terlebih dahulu tujuan penelitian agar tidak kehilangan arah dalam melaksanakan penelitian. Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Keterikatan Karyawan, Fasilitas Kerja dan Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Pos Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh Keterikatan Karyawan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Pos Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh Fasilitas Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Pos Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh Keterikatan Karyawan dan Fasilitas Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Pos Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi praktisi MSDM dalam merumuskan program-program pengembangan SDM yang efektif untuk meningkatkan motivasi, kepuasan kerja, dan keterikatan karyawan.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Bagi Universitas

Memperkaya literatur dan sumber referensi di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait dengan topik motivasi, kepuasan kerja, dan keterikatan karyawan.

2. Bagi Perusahaan

Memberikan masukan berharga bagi perusahaan dalam merumuskan strategi dan program yang efektif untuk meningkatkan motivasi, kepuasan kerja, dan keterikatan karyawan.

3. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini dapat menjadi dasar untuk penelitian selanjutnya tentang topik yang sama, dengan menggunakan metodologi yang berbeda atau sampel yang berbeda.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Pos Cilaki Bandung yang berlokasi di Jalan Cilaki No. 73 Citarum Kota Bandung, Jawa Barat.

1.5.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan mulai dari bulan Maret 2024. Adapun jadwal penelitian penulis sebagai berikut :

Tabel 1. 4 Jadwal Kegiatan Penelitian

No.	Keterangan	Waktu Kegiatan											
		Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Survei Tempat Penelitian	■	■	■									
2.	Melakukan Penelitian				■	■							
3.	Mencari Data						■	■					
4.	Membuat Proposal						■	■	■	■	■		