

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perusahaan menjadi salah satu bidang sektor yang cukup banyak di Indonesia, salah satu jenis perusahaan yang cukup ramai dan dikenal adalah perusahaan jasa. Perusahaan jasa merupakan sektor industri yang menawarkan pelayanan yang dapat membantu para pelanggan, klien ataupun masyarakat luas. Perusahaan jasa berfokus pada proses bagaimana seorang individu dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat luas. Berfokus pada pelayanan, usaha jasa dibagi menjadi beberapa jenis diantaranya yaitu, jasa kurir dan logistik, jasa keuangan dan jasa properti.

Jasa kurir sendiri merupakan pelayanan jasa yang bertujuan untuk mengantar dan mengirim barang ke tempat tujuan, sedikit berbeda dengan jasa logistik yang mengirim barang-barang yang lebih besar cakupannya seperti barang perusahaan, jasa kurir biasanya mengirim barang sehari-hari dan relatif kecil ukurannya.

Selain itu, jasa keuangan merupakan jasa yang bertujuan untuk melayani masyarakat luas untuk melakukan transaksi pembayaran seperti mengirim uang, menabung, membayar pajak dan sebagainya. Usaha jasa yang terakhir yaitu usaha properti, usaha properti merupakan jasa yang melayani proses jual beli dan sewa properti.

Berdasarkan penjelasan diatas, salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa kurir dan logistik, jasa keuangan dan jasa properti yaitu PT Pos Indonesia. PT Pos Indonesia merupakan salah satu perusahaan BUMN yang terbesar di Indonesia.

Kantor Pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik.

Mengamati perkembangan zaman, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giro pos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri. Selama 17 tahun berstatus Perum, maka pada Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero).

Seperti perusahaan pada umumnya, PT Pos Indonesia memerlukan sumber daya manusia yang memenuhi syarat, baik itu dari segi kualitas maupun kuantitas. Sebagai faktor utama dalam perusahaan, sumber daya manusia dapat menentukan berhasil atau tidaknya suatu perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor utama dan terpenting bagi perusahaan. Perusahaan harus mengembangkan manajemen yang baik, terutama pada penanganan sumber daya manusia, hal ini karena berjalannya perusahaan sangat dipengaruhi oleh kualitas dan kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Sumber daya manusia haruslah dikembangkan sebaik-baiknya agar mendapatkan hasil yang optimal.

Tjuju dalam (Iqram, 2019) mengatakan bahwa seberapa modernnya teknologi yang digunakan perusahaan, atau banyaknya dana yang telah disiapkan, tanpa adanya sumber daya manusia yang potensial, semuanya tidak akan berarti apa-apa. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memberi perhatian dan mempertahankan sumber daya manusia di dalam perusahaannya.

Potensi sumber daya manusia yang bekerja di dalam suatu perusahaan sangat menentukan keberhasilan kinerja nya. Salah satu pendekatan untuk mempertahankannya yaitu dengan meningkatkan dan menjaga kinerja karyawan, sehingga tujuan perusahaan tercapai secara maksimal. (Ratnasari et al., 2021)

Kinerja merupakan hasil karyawan dan sumber daya lainnya yang membawa hasil berdasarkan kriteria yang sudah ditetapkan, maka kinerja setiap individu dalam organisasi merupakan kunci bagi keberhasilan pencapaian suatu perusahaan. (Ratnasari et al., 2021)

Kinerja menurut Hafizh et al (2021) merupakan pencapaian, visi, dan tujuan perusahaan melalui penerapan suatu program kegiatan atau kebijakan. Kinerja merupakan salah satu prestasi yang harus dicapai karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Salah satu faktor yang perlu diperhatikan dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan yaitu dengan memperhatikan karyawan agar mereka merasa nyaman berada di lingkungan kerja nya sehingga para karyawan tidak mengalami kejenuhan kerja yang dapat mengakibatkan rendahnya kinerja dan memberikan kualitas kehidupan kerja yang layak bagi karyawan.

Sumber daya manusia telah menjadi lebih penting saat ini. Menimbang kondisi sekarang, perusahaan harus bisa mempertahankan sumber daya manusia yang memiliki potensi tinggi. (Liswandi, 2016). Kebutuhan untuk memenuhi sumber daya manusia yang potensial tidak terlepas dari peran kualitas kehidupan kerja dalam suatu perusahaan. Keberadaan kualitas kehidupan kerja dinilai memiliki keterkaitan dengan kinerja pegawai. (Martini et al., 2017)

Kualitas kehidupan kerja mencerminkan rasa hormat terhadap karyawan di tempat kerja, yang dibuktikan dengan adanya pengembangan karir, gaji yang layak, ikut dalam partisipasi kerja dan penyelesaian konflik yang terjadi. Jika kualitas kehidupan kerja ditetapkan dengan benar, maka karyawan akan lebih berdedikasi pada perusahaan. (Martini et al., 2017)

Luthans dalam (Soetjipto, 2017) mengemukakan konsep kualitas kehidupan kerja sebagai pentingnya memperlakukan karyawan dalam lingkungan kerja. Sebagai suatu instrumen maka kualitas kehidupan kerja merupakan suatu respek pada kehidupan di lingkungan kerja yang ditimbulkan oleh sistem kebaikan manajemen yang memberikan kesempatan pada karyawan agar lebih aktif, dan menciptakan lingkungan yang lebih nyaman. (Bernard, 1993 dalam (Soetjipto, 2017).

Menurut Lian, Lin dan Wu dalam (Pratiwi & Himam, 2014) pekerja saat ini cenderung lebih memperhatikan kualitas kehidupan kerja dibanding tahun-tahun sebelumnya, oleh karena itu kualitas kehidupan kerja karyawan telah menjadi masalah penting bagi pengembangan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan. Hal ini disebabkan karena semakin banyak individu atau karyawan

yang meminta agar kebutuhan pribadi terpenuhi dalam bekerja, White dalam (Pratiwi & Himam, 2014). Kinerja karyawan akan meningkat dan karyawan akan merasa dihargai oleh perusahaan jika perusahaan memberikan kualitas kehidupan kerja yang baik pada karyawannya.

Selain harus memenuhi kualitas kehidupan kerja pada karyawan, agar kinerja karyawan dapat maksimal, perusahaan juga perlu memperhatikan kondisi para karyawannya. Setiap karyawan atau individu di lingkungan kerja suatu perusahaan pasti pernah mengalami masalah. Salah satu masalah yang sering terjadi pada dunia kerja adalah kejenuhan kerja (*burnout*). (Hayati & Fitria, 2018).

Kejenuhan kerja (*burnout*) dapat terjadi jika karyawan merasa jenuh dengan pekerjaannya. Menurut Wijaya & Wibawa (2020) kejenuhan kerja atau burnout dapat terjadi ketika karyawan merasa terbebani dengan tugas-tugas pekerjaan yang banyak. *Burnout* akan berdampak negatif pada diri individu dan perusahaan, semakin banyak stres kerja yang dialami karyawan maka karyawan akan semakin mungkin mengalami *burnout*.

Maslach & Jackson dalam (Wardati, 2018) mengatakan bahwa kejenuhan kerja atau *burnout* sebagai suatu keadaan kelelahan mental yang digambarkan dalam sindrom kelelahan emosional. Kejenuhan kerja juga dapat timbul karena pekerjaan yang monoton dan membuat karyawan bosan. National Safety Council (NSC) dalam (Maharani & Triyoga, 2012) mengatakan bahwa kejenuhan kerja muncul akibat dari stress kerja, gejala yang paling umum adalah kebosanan, kualitas kerja yang buruk dan kurang konsentrasi saat mengerjakan tugas pekerjaan.

*Burnout* bisa berdampak negatif pada diri individu dan perusahaan, antara lain menyebabkan rendahnya atau menurunnya kinerja karyawan. Semakin banyak stres kerja yang dialami karyawan maka mereka akan semakin mengalami *burnout* dan kinerja karyawan akan semakin menurun.

Penelitian ini dilakukan untuk mencari fenomena dan permasalahan yang terjadi pada perusahaan berdasarkan variabel yang diteliti, yaitu kualitas kehidupan kerja, kejenuhan kerja dan kinerja karyawan di PT Pos Indonesia Kantor Asia Afrika Kota Bandung.

Sejalan dengan penjelasan diatas, maka peneliti melakukan survei lapangan dengan menyebarkan kuesioner sebanyak kepada 20 karyawan di PT Pos Indonesia. Berikut data hasil jawaban karyawan.

**Tabel 1.1**  
**Kuesioner Pra Survey Variabel Kinerja**

No	Pertanyaan	Ya	Presentase	Tidak	Presentase
1	Saya bisa menyelesaikan pekerjaan sendiri tanpa bantuan orang lain	5	25%	15	75%
2	Saya selalu mengerjakan pekerjaan dengan teratur	14	70%	6	30%
3	Saya dapat menyelesaikan tugas pekerjaan dengan tepat waktu	14	70%	6	30%
4	Saya selalu bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan	20	100%	-	
5	Saya mampu menggunakan dengan baik fasilitas dan peralatan yang diberikan perusahaan untuk menyelesaikan pekerjaan	20	100%	-	

Sumber : Diolah Peneliti (2022).

Berdasarkan Tabel 1.1 dari variabel kinerja karyawan permasalahan muncul pada salah satu indikator kinerja, salah satu indikator kinerja itu adalah kemandirian. Kemandirian sendiri diukur untuk mengetahui apakah karyawan bisa menyelesaikan pekerjaannya sendiri atau tidak, dan ternyata sebanyak 75% responden merasa belum bisa menyelesaikan pekerjaannya sendiri tanpa bantuan

orang lain. Ini dikarenakan karyawan di PT Pos Indonesia seringkali merasa kesulitan dalam mengerjakan pekerjaannya sendiri.

Selain itu, dari pernyataan “saya selalu mengerjakan pekerjaan dengan teratur” sebanyak 70% karyawan menjawab bisa mengerjakan pekerjaan secara teratur dan 30% karyawan belum bisa mengerjakan pekerjaannya dengan teratur. Beberapa karyawan masih belum dapat mengerjakan pekerjaan secara teratur karena terkadang pekerjaan yang diberikan tumpang tindih dengan pekerjaan yang sedang dikerjakan. Dan untuk pernyataan “saya dapat menyelesaikan tugas pekerjaan dengan tepat waktu” sebanyak 70% karyawan menjawab bisa menyelesaikan tugas tepat waktu dan 30% karyawan belum bisa menyelesaikan tugas tepat waktu. Beberapa karyawan masih belum bisa menyelesaikan tugas tepat waktu karena biasanya mereka meminta bantuan terlebih dahulu kepada rekan kerjanya.

Kinerja karyawan yang belum baik akan membuat terhambatnya semua pekerjaan, dan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah *burnout* atau kejenuhan kerja. *Burnout* atau kejenuhan kerja didefinisikan oleh Maslach dalam (Firdaus & Sakinah, 2021) sebagai sindrom kelelahan, baik secara fisik maupun mental yang termasuk di dalamnya berkembang konsep diri yang negatif, kurangnya konsentrasi serta perilaku kerja yang negatif.

Kejenuhan kerja yang dapat terjadi pada karyawan salah satunya diakibatkan karena pekerjaan mereka yang terlihat monoton, bekerja di dalam ruangan dalam waktu yang lama dan selalu duduk di depan komputer membuat mereka merasa jenuh dengan pekerjaannya, selain itu juga kejenuhan kerja dapat terjadi karena

kelelahan mental seperti selalu merasa lelah walaupun pekerjaan yang harus dikerjakan sedikit, dan selalu merasa tidak puas dengan pekerjaannya.

**Tabel 1.2**  
**Kuesioner Pra Survey Variabel Kejenuhan Kerja**

No	Pertanyaan	Ya	Presentase	Tidak	Presentase
<b>1</b>	<b>Saya merasa sulit berkonsentrasi</b>	<b>11</b>	<b>55%</b>	<b>9</b>	<b>45%</b>
2	Saya bersikap apatis di lingkungan kerja	3	15%	17	85%
<b>3</b>	<b>Saya merasa tidak puas dengan hasil kerja walaupun saya sudah mengerjakannya semaksimal mungkin</b>	<b>15</b>	<b>75%</b>	<b>5</b>	<b>25%</b>

Sumber : Diolah Peneliti (2022).

Berdasarkan Tabel 1.2 dari variabel kejenuhan kerja yang menjadi permasalahan disini adalah sebanyak 55% responden merasa dirinya kesulitan untuk berkonsentrasi pada pekerjaannya, karyawan merasa sulit berkonsentrasi karena terkadang mereka merasa lelah dengan pekerjaan yang mereka kerjakan.

Sebanyak 75% responden merasa tidak puas dengan hasil kerja yang telah dikerjakan semaksimal mungkin, ini disebabkan karena karyawan merasa dirinya tidak seperti karyawan lain yang cekatan dalam mengerjakan tugas pekerjaan, dan tentunya ini akan berdampak buruk bagi kinerja. Ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hayati & Fitria (2018) yang mengatakan bahwa *burnout* atau kejenuhan kerja dapat mempengaruhi kinerja.

Faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah bagaimana cara perusahaan memberikan kualitas kehidupan kerja yang layak pada karyawannya. Selain pengaruh kejenuhan kerja, kualitas kehidupan kerja yang diberikan perusahaan pada karyawannya juga dapat mempengaruhi kinerja karyawannya.



Menurut Martini et al (2017) keberadaan kualitas kehidupan kerja dalam pekerjaan sehari-hari memiliki hubungan yang harus diperhatikan oleh pemimpin organisasi karena terkait dengan produktivitas kerja dan kinerja karyawan. Jika kualitas kehidupan kerja yang sesuai disediakan oleh perusahaan, maka karyawan akan lebih berdedikasi. Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu salah satunya kualitas kehidupan kerja.

**Tabel 1.3**  
**Kuesioner Pra Surey Variabel Kualitas Kehidupan Kerja**

No	Pertanyaan	Ya	Presentase	Tidak	Presentase
1	Saya selalu diajak berpartisipasi dalam memberikan ide untuk memecahkan masalah di perusahaan	20	100%	-	-
2	Saya merasa bisa cepat beradaptasi dengan lingkungan kerja yang baru	17	85%	3	15%
<b>3</b>	<b>Saya merasa puas dengan gaji yang saya dapatkan</b>	<b>9</b>	<b>45%</b>	<b>11</b>	<b>55%</b>
4	Atasan memberikan kesempatan kepada saya untuk menggunakan keterampilan dan pengetahuan yang baru agar anda berkembang di perusahaan	20	100%	-	-

Sumber : Diolah Peneliti (2022)

Berdasarkan Tabel 1.3 dari variabel kualitas kehidupan kerja yang menjadi permasalahan disini adalah sebanyak 55% responden merasa belum puas dengan gaji yang didapatkan.

Menurut Lian, Lin dan Wu dalam (Pratiwi & Himam, 2014) pekerja saat ini cenderung lebih memperhatikan kualitas kehidupan kerja dibanding tahun-tahun sebelumnya, oleh karena itu kualitas kehidupan kerja karyawan telah menjadi masalah penting bagi pengembangan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan. Hal ini disebabkan karena semakin banyak individu atau karyawan yang meminta agar kebutuhan pribadi terpenuhi dalam bekerja, White dalam (Pratiwi & Himam, 2014).

Berdasarkan fenomena-fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul tentang **“Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan Kejenuhan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT POS INDONESIA Kantor Asia Afrika Kota Bandung”**.

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan sumber daya manusia yang dialami oleh PT Pos Indonesia adalah sebagai berikut :

1. Karyawan di PT Pos Indonesia masih belum menyelesaikan pekerjaannya sendiri, ini mengindikasikan bahwa kinerja karyawan di PT Pos Indonesia Kantor Asia Afrika masih rendah.
2. Karyawan di PT Pos Indonesia masih belum bisa menyelesaikan pekerjaan dengan teratur, ini mengindikasikan bahwa kinerja karyawan di PT Pos Indonesia Kantor Asia Afrika masih rendah.
3. Karyawan di PT Pos Indonesia juga masih belum bisa menyelesaikan tugas pekerjaan tepat waktu, ini mengindikasikan bahwa kinerja karyawan di PT Pos Indonesia Kantor Asia Afrika masih rendah.
4. Karyawan merasa dirinya kesulitan untuk berkonsentrasi pada pekerjaannya, karyawan merasa sulit berkonsentrasi karena terkadang mereka merasa lelah dengan pekerjaan yang mereka kerjakan. Ini mengindikasikan bahwa kejenuhan kerja di PT Pos Indonesia Kantor Asia Afrika cukup tinggi.

5. Karyawan merasa tidak puas dengan hasil kerjanya walaupun sudah mengerjakan pekerjaannya semaksimal mungkin. Ini mengindikasikan bahwa kejenuhan kerja di PT Pos Indonesia Kantor Asia Afrika cukup tinggi
6. Kualitas kehidupan kerja di PT Pos Indonesia Kantor Asia Afrika sebenarnya sudah cukup baik, namun masih ada beberapa karyawan yang merasa belum puas dengan gaji yang didapatkannya. Ini mengindikasikan bahwa kualitas kehidupan kerja di PT Pos Indonesia Kantor Asia Afrika cukup rendah.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah di dapat sebelumnya, maka rumusan masalah penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana kualitas kehidupan kerja, kejenuhan kerja dan kinerja di PT Pos Indonesia Kantor Asia Afrika Kota Bandung
2. Apakah kualitas kehidupan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan di PT Pos Indonesia Kantor Asia Afrika Kota Bandung
3. Apakah kejenuhan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan di PT Pos Indonesia Kantor Asia Afrika Kota Bandung
4. Apakah kualitas kehidupan kerja memiliki hubungan terhadap kejenuhan kerja karyawan di PT Pos Indonesia Kantor Asia Afrika Kota Bandung
5. Seberapa besar pengaruh kualitas kehidupan kerja dan kejenuhan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan di PT Pos Indonesia Kantor Asia Afrika Kota Bandung.

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui studi mengenai Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Dan Kejenuhan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Pos Indonesia Kantor Asia Afrika Kota Bandung.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas kehidupan kerja, kejenuhan kerja dan kinerja di PT Pos Indonesia Kantor Asia Afrika Kota Bandung
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas kehidupan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan di PT Pos Indonesia Kantor Asia Afrika Kota Bandung
3. Untuk mengetahui pengaruh kejenuhan kerja terhadap kinerja karyawan di PT Pos Indonesia Kantor Asia Afrika Kota Bandung
4. Untuk mengetahui hubungan kualitas kehidupan kerja terhadap kejenuhan kerja karyawan di PT Pos Indonesia Kantor Asia Afrika Kota Bandung
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas kehidupan kerja dan kejenuhan kerja terhadap kinerja karyawan secara simultan di PT Pos Indonesia Kantor Asia Afrika Kota Bandung.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini dapat menjelaskan tentang manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian, dan bagi pihak-pihak yang akan memperoleh data dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan baru.

### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

1. Bagi pihak PT Pos Indonesia Kantor Asia Afrika

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi bagi pihak PT Pos untuk dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja para karyawan khususnya dalam memberikan kualitas kehidupan kerja yang baik pada karyawannya.

2. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi yang dapat bermanfaat bagi pihak lain.

### **1.4.2 Kegunaan Akademis**

1. Pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia serta memberi masukan untuk jurusan manajemen
2. Diharapkan dapat dijadikan bahan acuan atau referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dan pengembangan tugas akhir
3. Dapat mengimplementasikan hasil dari pembelajaran selama masa perkuliahan di Universitas Komputer Indonesia

## 1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

### 1.5.1 Lokasi Penelitian

Dalam melakukan survei awal penelitian, peneliti melakukan survei penelitian di PT Pos Indonesia Kantor Asia Afrika Kota Bandung yang berada di Jl. Asia Afrika.

### 1.5.2 Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dimulai dari bulan Februari 2022. Adapun jadwal penelitian peneliti sebagai berikut

**Tabel 1.4**  
**Time Schedule**

No	Deskripsi Kegiatan	2022							
		Feb	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September
1	<b>Pra Survei</b>								
	a. Mencari perusahaan								
	b. Pembagian kuesioner dan penentuan masalah								
	c. Pengajuan Judul								
	d. Persiapan teori								
2	<b>Usulan Penelitian</b>								
	a. Penulisan UP								
	b. Bimbingan UP								
	c. Sidang UP								
	d. Revisi UP								
3	<b>Pengumpulan Data</b>								
4	<b>Pengolahan Data</b>								
5	<b>Penyusunan Skripsi</b>								
	a. Bimbingan Skripsi								
	b. Sidang Skripsi								
	c. Revisi Skripsi								
	d. Pengumpulan Skripsi								