

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan suatu unsur organisasi yang mampu mempengaruhi jalannya sebuah organisasi. Keberhasilan suatu organisasi tidak terlepas dari tanggung jawab yang telah dijalankan oleh sumber daya manusia yang ada. Mereka terus berupaya untuk memajukan organisasi dengan menjalankan tanggung jawab yang telah diberikan dengan harapan bahwa tujuan organisasi dapat tercapai. Organisasi perlu memastikan keberlangsungan sumber daya manusia yang ada untuk dikelola secara maksimal demi terciptanya sumber daya manusia yang unggul. Untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif tentunya diperlukan sumber daya manusia (tenaga kerja) yang berkualitas dan sesuai dengan bidangnya. Saat ini organisasi atau instansi dalam meningkatkan produktivitasnya melakukan suatu bentuk kegiatan yaitu penempatan tenaga kerja atau karyawan yang memiliki tingkat kompeten yang berbeda-beda.

Lingkungan kerja menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Lingkungan kerja merupakan Keseluruhan sarana prasarana kerja yang ada disekitar pegawai yang sedang melaksanakan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pekerjaan itu sendiri. Walaupun lingkungan kerja merupakan faktor penting serta dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai, tetapi saat ini masih banyak organisasi yang kurang memperhatikan kondisi lingkungan kerja disekitar organisasinya. Keberhasilan pengelolaan organisasi sangat tergantung salah

satunya pada lingkungan kerja, *work engagement*, disiplin dan insentif untuk menggerakan para karyawan supaya pekerjaan lebih efektif dan efisien, apalagi organisasi saat ini memiliki banyak pesaing, jika suatu perusahaan atau organisasi tidak ingin tersingkir dari persaingan perlu seorang pemimpin.

Work engagement juga Faktor yang mempengaruhi kepuasan karyawan. Schmidt (2014) mengartikan *work engagement* sebagai gabungan antara kepuasan dan komitmen, dan kepuasan tersebut mengacu lebih kepada elemen emosional atau sikap, sedangkan komitmen lebih melibatkan pada elemen disiplin dan insentif. Meskipun kepuasan dan komitmen adalah dua elemen kunci, secara individu mereka tidak cukup untuk menjamin *work engagement*, terdapat tema berulang yang menunjukkan *work engagement* yang melibatkan pekerja yaitu “*going extra mile*” (akan bekerja ekstra) dan mengupayakan sesuatu untuk pekerjaan di atas apa yang biasanya diharapkan.

Pekerjaan itu sendiri (*Work Itself*) memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut akan meningkatkan kepuasan kerja. Atasan (*Supervisor*) yang baik berarti mau menghargai pekerjaan bawahannya. Bagi bawahan, atasan yang baik adalah atasan yang memiliki figure bukan hanya sebagai atasan saja tetapi juga bisa dianggap sebagai teman merupakan hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya sedangkan gaji/upah (*Pay*) merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak. (Robbins, 2008:110).

Menurut Erica (2020), bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah lingkungan kerja, *work engagement*, disiplin dan insentif sangat berpengaruh bagi suatu organisasi. Karyawan tanpa *work engagement*, disiplin dan insentif tidak akan memberikan kemajuan yang berarti bagi organisasi. Itulah sebabnya pihak yang mengelola SDM harus dapat mencermati apakah karyawan yang ada, masih termotivasi dengan baik untuk bekerja atau sudah mengalami penurunan. *work engagement*, disiplin dan insentif karyawan akan mensuplai energi untuk bekerja atau mengarahkan aktivitas selama bekerja dan menyebabkan seorang karyawan mengetahui adanya tujuan organisasi yang relevan dengan tujuan pribadinya (Utami, 2019). Dengan demikian pihak yang mengelola SDM dapat mengukur tingkat motivasi dari tiap-tiap karyawan, sehingga dapat diambil tindakan yang dirasa perlu sebelum terlambat. Keterlambatan dalam peningkatan motivasi kerja akan berdampak kurang produktifnya SDM yang ada, yang berakibat tidak tercapainya target organisasi

PT. Pos Indonesia (Persero) adalah salah satu dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia seperti halnya PT. PLN, PT. Kereta Api, PT. Telkom dan lain sebagainya. Pentingnya komunikasi secara tertulis menjadi ide pertama timbulnya gagasan untuk mendirikan perusahaan ini. Selain itu, pendirian perusahaan juga bertujuan untuk menjamin keamanan surat-menjurat antar penduduk di seluruh daerah di Indonesia.

Agar pelayanan PT Pos Indonesia tetap terjaga dan terus tumbuh, agar citra PT Pos Indonesia semakin melekat dan dicintai rakyat Indonesia serta semakin diperhitungkan secara global, agar tampilan Pos Indonesia dan infrastruktur yang

dimiliki semakin modern dan mampu menjawab tuntutan modernisasi dan inovasi dalam pelayanan baik secara offline maupun secara online, agar kesejahteraan karyawan-karyawati dan seluruh insan pos semakin baik dan untuk mewujudkan rencana pengembangan perusahaan, yang harus diwujudkan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) melalui lingkungan kerja, *work engagament*, disiplin dan insentif yang lebih baik.

Secara yuridis, PT. Pos Indonesia (*Persero*) Priangan Timur bagian jasa keuangan, paket dan surat dimana PT. Pos Indonesia (*Persero*) letaknya di tengah tengah perkotaan Tasikmalaya. Selain itu juga lokasi yang berada ditengah-tengah pusat Kota Tasikmalaya yang mendukung sehingga PT. Pos Indonesia (*Persero*) mudah dicapai oleh kalangan masyarakat Kota dan Kabupaten Tasikmalaya. Pos Indonesia merupakan sebuah badan usaha milik negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos dan memiliki beberapa agen pembantu. Pemilihan letak perusahaan merupakan hal penting sehingga perlu diperhitungkan beberapa aspek yang mempengaruhinya, demi mempelancar proses produksi maupun pemasarannya akan diolah, dianalisa dan diproses lebih lanjut.

Disebutkan bahwa dalam konteks lingkungan kerja, *work engagament*, disiplin dan insentif, manajemen memiliki dua fungsi utama yaitu pemeliharaan dan perbaikan. Pemeliharaan berkaitan dengan kegiatan untuk memelihara teknologi, sistem manajerial, standar operasional yang ada, dan menjaga standar tersebut melalui pelatihan serta disiplin. Di bawah fungsi pemeliharaan ini, manajemen mengerjakan tugas-tugasnya sehingga semua orang dapat mematuhi prosedur pengoperasian standar (*standard operating procedure-SOP*) dan

(*standard waktu pelayanan-SWP*). Namun di sisi lain, perbaikan berkaitan pada kegiatan yang diarahkan pada peningkatan kepuasan kerja.

Berikut ini penilaian kepuasan kerja di PT Pos Indonesia Persero Priangan Timur Periode dari tiga tahun terakhir mulai dari tahun 2021 sampai dengan 2023, adalah :

Tabel 1. 1
Penilaian Kepuasan kerja di PT Pos Indonesia Persero
Priangan Timur Periode 2021 – 2023

Kategori	2021		2022		2023	
	Target	Pencapaian	Target	Pencapaian	Target	Pencapaian
Kepuasan kerja di PT Pos Indonesia dari Jumlah Karyawan Cabang Kota Tasikmalaya sebanyak 51 orang	100%	65.87%	100%	58.65%	100%	55.54%
Kepuasan kerja di PT Pos Indonesia dari Jumlah Karyawan Cabang Kab Tasikmalaya sebanyak 71 orang	100%	71.83%	100%	68.57%	100%	65.25%
Kepuasan kerja di PT Pos Indonesia dari Jumlah Karyawan Cabang Garut sebanyak 57 orang	100%	68.75%	100%	69.55%	100%	65.35%
Kepuasan kerja di PT Pos Indonesia dari Jumlah Karyawan Cabang Ciamis sebanyak 66 orang	100%	81.71%	100%	78.65%	100%	74.34%
Kepuasan kerja di PT Pos Indonesia dari Jumlah Karyawan Cabang Banjar sebanyak 46 orang	100%	53.73%	100%	58.98%	100%	60.93%

Sumber : PT. Pos Indonesia, 2024.

Target kepuasan kerja mengenai pekerjaan dilihat dari lingkungan kerja, *work engagement*, disiplin dan insentif di PT Pos Indonesia Priangan Timur Tahun 2023 yaitu 100%. Namun pada kenyataannya capaian kepuasan kerja di PT Pos Indonesia Se-Priangan Timur yang diantaranya Kabupaten Tasikmalaya, Kota Tasikmalaya, Kabupaten Garut, Kabupaten Ciamis dan Kota Banjar selama 3 tahun mulai dari 2021 – 2023 masih belum mencapai target.

Perlu kita ketahui ditetapkan tujuan Pos dan Giro adalah membangun, mengembangkan dan mengusahakan segala pelayanan pos dalam arti yang seluas-luasnya guna mempertinggi kelancaran hubungan. Dengan demikian, pengolahan surat, warkat, dan kartu pos dimonopoli oleh negara melalui Pos Indonesia (Posindo). Perusahaan swasta hanya boleh menggarap bidang usaha pada surat pos jenis tertentu, paket dan uang. Yang dimaksud surat pos jenis tertentu adalah barang cetakan, surat kabar, telegram dan bungkus kecil. Salah satu yang mempengaruhi terhadap inovasi layanan untuk menjaga daya saing pelanggan dalam penyelesaian tugas adalah pengembangan dalam pelayanan secara online.

Pernyataan tersebut di atas menunjukkan inovasi layanan secara online untuk menjaga daya saing dari perusahaan-perusahaan jasa lainnya seperti : JNE, J&T, Sicepat, Tiki, Ninja Ekspres, Indah Logistik dan banyak lagi. Pelanggan sangat penting bagi tercapainya suatu rencana sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Artinya suatu tugas dikatakan efektif dalam penyelenggaraannya apabila hasil yang diperoleh dapat dicapai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Hal tersebut apabila dalam hasil pekerjaannya sesuai dengan kualitas dan kuantitas yang diharapkan maka tujuan pun dapat tercapai.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji serta ingin mengetahui lebih mendalam tentang seberapa besar lingkungan kerja, *work engagement*, disiplin dan insentif terhadap kepuasan kerja. Sehingga penulis mengangkat usulan penelitian tentang “**Pengaruh lingkungan kerja, work engagement, disiplin dan insentif terhadap kepuasan kerja (Studi Kasus di PT Pos Indonesia Priangan Timur)**.”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi masalahnya dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Bagaimana lingkungan kerja, *work engagement*, disiplin, insentif, dan kepuasan kerja yang diterapkan pada karyawan PT. Pos Indonesia Priangan Timur;
- 2) Bagaimana pengaruh lingkungan kerja, *work engagement*, disiplin, dan insentif terhadap kepuasan kerja pada Karyawan PT. Pos Indonesia Priangan Timur secara parsial;
- 3) Bagaimana pengaruh lingkungan kerja, *work engagement*, disiplin, dan insentif terhadap kepuasan kerja pada Karyawan PT. Pos Indonesia Priangan Timur secara simultan.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi permasalahan di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis:

- 1) Lingkungan kerja, *work engagement*, disiplin, insentif, dan kepuasan kerja pada Karyawan PT. Pos Indonesia Priangan Timur;

- 2) Pengaruh lingkungan kerja, *work engagement*, disiplin, dan insentif terhadap kepuasan kerja pada Karyawan PT. Pos Indonesia Priangan Timur secara parsial;
- 3) Pengaruh lingkungan kerja, *work engagement*, disiplin, dan insentif terhadap kepuasan kerja pada Karyawan PT. Pos Indonesia Priangan Timur secara simultan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka untuk memperoleh data dan informasi yang ada hubungannya dengan masalah yang akan di bahas. Adapun tujuan dan kegunaan penelitian ini adalah:

1.4.1 Kegunaan (Teoritis) Pengembangan Ilmu

Secara umum hasil penelitian dapat memberikan kontribusi ilmiah khusunya di bidang ilmu lingkungan kerja, *work engagement*, disiplin, dan insentif terhadap kepuasan kerja.

1.4.2 Kegunaan Praktis

- 1) Bagi Karyawan PT. Pos Indonesia Priangan Timur

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau saran untuk menjadi pertimbangan dalam mengelola sumber daya manusia di masa depan pada Karyawan PT. Pos Indonesia Priangan Timur;

- 2) Bagi Organisasi Sejenis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi dalam menjunjung organisasi kedepan.

1.5 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi

Penelitian dilakukan di PT. Pos Indonesia Priangan Timur yang beralamat di Jalan Otoiskandardinata No.6 Tasikmalaya .

1.5.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Bulan Februari 2024 – Juli 2024. Secara umum riset ini dilaksanakan dengan mencakup 3 (tiga) tahapan, yaitu pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis data. Selanjutnya penulis akan sajikan Tabel *time schedule* penelitian di tabel 1.1, sebagai berikut.

**Tabel 1. 2
Jadwal Penelitian Penelitian**

No	Kegiatan	2024					
		Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
1	Tahap Persiapan Penelitian						
a.	Penyusunan dan pengajuan judul						
b.	Pengajuan proposal						
c.	Perizinan penelitian						
2	Seminar Proposal						
3	Tahap Pelaksanaan						
a.	Pengumpulan data						
b.	Analisis data						
4	Penyusunan laporan						
5	Sidang Tesis						