

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

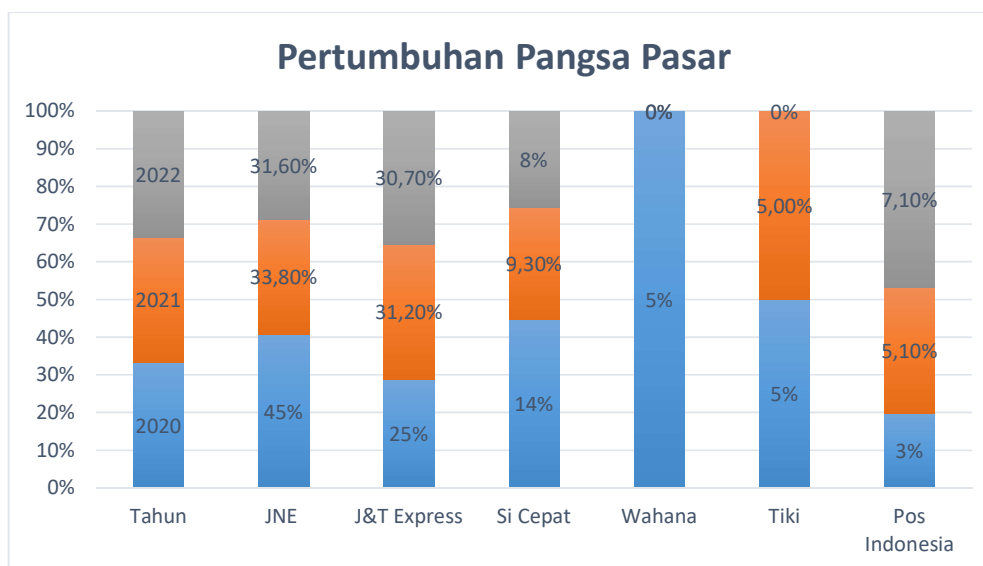
### **1.1. Latar Belakang**

BUMN adalah Badan Usaha Milik Negara yang berbentuk Perusahaan Perseroan (PERSERO) dimaksud dalam Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 1998 dan Perusahaan Umum (PERUM) sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 1998. Badan Usaha Milik Negara (BUMN) merupakan salah satu pelaku kegiatan ekonomi yang penting di dalam perekonomian nasional, yang bersama-sama dengan pelaku ekonomi lain yaitu swasta (besar-kecil, domestik-asing) dan koperasi, merupakan pengejawantahan dari bentuk bangun demokrasi ekonomi yang akan terus kita kembangkan secara bertahap dan berkelanjutan.

PT. Pos Indonesia adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan lalu lintas berita, uang, barang dengan memiliki jaringan pelayanan terbesar dan tersebar di seluruh pelosok tanah air. Didalam Undang-Undang Nomor. 19 Tahun 2003 tentang BUMN pada pasal 1 Perusahaan perseorangan (persero) adalah BUMN yang berbentuk perseorangan terbatas yang modalnya terbagi dalam saham yang seluruh atau paling sedikit 51% (lima puluh satu persen) sahamnya dimiliki oleh Negara Republik Indonesia, BUMN merupakan bentuk wujud nyata dari investasi Negara dalam dunia usaha, tujuannya adalah untuk mendorong dan mengembangkan aktifitas perekonomian nasional.

PT. Pos Indonesia juga termasuk organisasi publik yang sangat diperlukan kehadirannya bagi masyarakat Indonesia, karena merupakan salah satu wadah penyedia sarana komunikasi terutama yang berhubungan membangun sarana dan fasilitas yang dapat digunakan masyarakat dalam mendistribusikan barang dan jasa giro baik domestik maupun internasional, serta mempercepat arus surat. Pada saat ini banyak perusahaan yang menawarkan jasa pengiriman barang seperti PT. Pos, yang mana hal ini mengakibatkan meningkatnya persaingan antar perusahaan.

tabel berikut menggambarkan pertumbuhan pangsa pasar perusahaan penyedia jasa pengiriman di Indonesia tahun 2020-2022:



**Gambar 1.1.** Grafik Pertumbuhan pangsa pasar perusahaan pengiriman barang dan jasa (ekspedisi) dari tahun 2020-2022

Dari gambar 1.1. dapat diketahui bahwa pertumbuhan pangsa pasar perusahaan barang dan jasa dari tahun ke tahun sangat ketat yang dimana pada tahun 2022 JNE menduduki peringkat pertama dan Pos Indonesia menduduki peringkat keempat serta Tiki menduduki peringkat terakhir. Hal ini menunjukkan semakin banyak perusahaan yang sama membuat persaingan antar perusahaan untuk meningkatkan pangsa pasar mereka semakin ketat yang mana hal ini membuat para pemimpin perusahaan tersebut berlomba-lomba untuk mendapatkan keuntungan agar perusahaan dapat berkembang dengan pesat.

PT Pos Indonesia selayaknya sebagai suatu perusahaan juga di tuntut untuk mampu bersaing dan memperoleh pangsa pasar yang semakin besar. Hal ini dapat dicapai melalui operasi perusahaan yang mengedepankan efisiensi dan memperhatikan tuntutan pengguna jasa (konsumen). Untuk melaksanakannya dibutuhkan organisasi yang di dukung oleh SDM yang berkualitas, karena semakin baik kualitas SDM maka semakin mampu dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pegawai di dalam suatu organisasi. Dalam suatu organisasi pemimpin perusahaan harus memiliki strategi yang cermat dan tepat karena jika tidak mereka

akan tertinggal jauh dan berakibat pada kerugian yang sangat besar, untuk itu diperlukan karyawan atau suatu SDM yang bermutu, sebagaimana yang dinyatakan oleh salah satu pemimpin di PT. Pos Indonesia Kecamatan Pulo Gadung Cabang Jakarta Timur.

SDM diartikan sebagai sumber kekuatan yang berasal dari manusia-manusia yang dapat didayagunakan organisasi. Tidak hanya membutuhkan SDM yang berkompeten saja, akan tetapi perusahaan juga memerlukan SDM yang memiliki loyalitas tinggi terhadap perusahaan yang mana mereka akan merasa puas dapat membantu perusahaan untuk semakin maju (Ajabar, 2020:4). Salah satu aspek penting yang perlu di perhatikan perusahaan dalam upaya menciptakan SDM yang berkualitas, adalah pemenuhan harapan karyawan selama mereka bekerja. Dalam hal ini kepuasan kerja karyawan itu sangat penting karena jika karyawan merasa puas akan pekerjaannya hasil yang akan ia berikan kepada perusahaan juga akan semakin baik dan juga memiliki perasaan yang positif. Hal ini sesuai dengan pernyataan Setiono dan Andjarwati (2019:147-148) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan-perasaan positif tentang pekerjaan tersebut, sementara seseorang yang tidak puas memiliki perasaan-perasaan yang negatif tentang pekerjaan tersebut. Begitupun sebaliknya jika karyawan tidak merasa puas maka perasaan negatif itu akan timbul dan membuat hasil pekerjaan karyawan tersebut tidak maksimal. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja seorang karyawan diantaranya, kepemimpinan, lingkungan kerja, motivasi kerja, kompensasi, budaya organisasi.

Kepemimpinan merupakan sebuah proses seseorang dalam memimpin anggotanya dengan baik, individu ataupun kelompok yang bergerak untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Griffin dan Ebert (2018:3) mengungkapkan kepemimpinan adalah proses memotivasi orang lain atau pengikutnya untuk mau bekerja dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kepemimpinan adalah seni mempengaruhi dan mengarahkan orang lain dengan cara kepatuhan, kepercayaan, kehormatan, dan kerjasama yang bersemangat dalam mencapai tujuan bersama (Zainal *et al.*, 2017:44). Selain

kepemimpinan, lingkungan kerja memenuhi harapan karyawan menjadi faktor lain yang akan menciptakan kepuasan kerja karyawan, lingkungan kerja yang baik sangat penting bagi karyawan untuk dapat meningkatkan kenyamanan saat bekerja yang mana hal ini dapat meningkatkan kepuasan karyawan dalam bekerja agar dapat menghasilkan pekerjaan yang efektif. Hal ini sesuai dengan pengertian lingkungan kerja menurut Hasibuan (2017:183) adalah suatu hal yang disediakan oleh perusahaan harus disesuaikan dengan kebutuhan karyawan, sehingga hasil pekerjaan yang dikerjakan karyawan dapat efektif, sedangkan Menurut Afandi (2021:66) lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja/karyawan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga akan diperoleh hasil kerja yang maksimal, dimana dalam lingkungan kerja tersebut terdapat fasilitas kerja yang mendukung karyawan dalam penyelesaian tugas yang dibebankan kepada karyawan guna meningkatkan kerja karyawan dalam suatu perusahaan. Lingkungan kerja merupakan hal-hal yang ada di sekitar pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Maka setiap perusahaan atau instansi haruslah mengusahakan agar faktor-faktor yang termasuk dalam lingkungan kerja diusahakan akan sedemikian rupa sehingga mempunyai pengaruh yang baik bagi karyawan terutama pengaruhnya terhadap kepuasan kerja. Kepuasan kerja yang tinggi akan menghasilkan produktivitas kerja yang tinggi juga, yang mana hal ini tentunya akan mempengaruhi motivasi karyawan dalam bekerja.

Selain kepemimpinan dan lingkungan kerja, motivasi dapat juga mempengaruhi terwujudnya kepuasan kerja. Motivasi yang rendah dapat disebabkan oleh beberapa hal seperti kurangnya perhatian dari perusahaan, tidak adanya pengakuan, dan juga lingkungan kerja yang tidak nyaman, yang mana hal ini dapat membuat motivasi kerja karyawan menurun dan dapat berimbas kepada kepuasan karyawan dalam bekerja. Begitupun sebaliknya jika motivasi kerja karyawan tinggi, kepuasan karyawan dalam bekerja juga akan tinggi. Menurut Afandi (2021:23) motivasi adalah keinginan yang timbul dari dalam diri seseorang atau individu karena terinspirasi, tersemangati, dan terdorong untuk melakukan aktifitas dengan keikhlasan, senang hati, dan sungguh-sungguh sehingga hasil dari aktifitas yang dia lakukan mendapat hasil yang baik dan berkualitas.

Dalam hal ini kepuasan kerja karyawan merupakan hal sangat penting karena jika karyawan merasa puas akan hasil pekerjaannya diberikan kepada perusahaan juga akan semakin baik dan juga memiliki perasaan yang positif. Menurut Afandi (2021:74) kepuasan kerja pada karyawan ialah suatu hal yang positif dari tenaga kerja yang meliputi perasaan dan perilaku terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja karyawan, sedangkan menurut Setiono dan Andjarwati (2019:147-148) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif dari sebuah evaluasi karakteristiknya.

Namun demikian berdasarkan informasi dari salah satu pemimpin di PT Pos Indonesia Kecamatan Pulo Gadung Jakarta Timur, ada beberapa karyawan yang mengeluh terkait dengan atasan mereka yang dirasa kurang memberikan pembinaan terhadap bawahan. Hal tersebut disebabkan karena HRD kurang membina dalam memberi pelatihan terhadap karyawan, sehingga ada karyawan yang belum menguasai microsoft office yang mana karyawan perlu membutuhkan pelatihan tersebut agar dapat menghasilkan kinerja yang baik. Selain itu keluhan menyangkut lingkungan kerja juga menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja bagi karyawan, ketika lingkungan kerja dalam perusahaan atau organisasi yang diterapkan tidak nyaman maka hal tersebut akan berdampak tidak baik bagi karyawan maupun perusahaan atau organisasi itu sendiri.

Setiap karyawan memiliki penilaian yang berbeda-beda untuk lingkungan kerja yang terjadi pada perusahaan atau organisasi tempat ia bekerja dan setiap karyawan secara umum ingin mendapatkan lingkungan kerja yang nyaman. Dalam hal ini dapat dirasakan oleh karyawan PT. Pos Indonesia Kecamatan Pulo Gadung Cabang Jakarta Timur terhadap sarana dan prasarana dalam kapasitas  $\frac{1}{2}$  PK AC yang diberikan tetapi di isi dengan 7 orang sehingga keterbatasan ruangan yang ada dan kurangnya dalam ketersediaan alokasi dana yang terbatas maka dengan itu kenyamanan yang karyawan harapkan tidak dapat sepenuhnya diberikan.

Hal ini dikhawatirkan akan menurunkan kepuasan kerja karyawan, menurunkan tingkat kehadiran, menyelesaikan tugas tidak tepat waktu sehingga kurangnya tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya. Lingkungan kerja juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Lingkungan kerja merupakan hal

yang ada disekitar pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang dibebankan. Apabila lingkungan kerja belum memenuhi harapan karyawan, dikhawatirkan juga akan menurunkan kepuasan kerja. Kepuasan kerja yang rendah dapat menurunkan produktivas dan kinerja karyawan.

PT. Pos Indonesia Kecamatan Pulo Gadung Cabang Jakarta Timur yang beralamat pada jalan Jl. Pemuda No.79, RW 6, Jati, Kec. Pulo Gadung, Kota Jakarta Timur. PT. Pos Indonesia Kecamatan Pulo Gadung Cabang Jakarta Timur memiliki keseluruhan karyawan 65 orang di bagian kantor.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai SDM yang ada pada PT. Pos Indonesia Kecamatan Pulo Gadung Cabang Jakarta Timur, dengan pokok permasalahan apakah terdapat pengaruh kepemimpinan, lingkungan kerja, dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Pos Indonesia Kecamatan Pulo Gadung Cabang Jakarta Timur.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu, sebagai berikut :

1. Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja?
3. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang tercantum diatas, maka tujuan yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan kerja
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja

#### **1.4 . Manfaat Penelitian**

Setelah Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu kesimpulan hasil yang berguna. Adapun manfaat yang diharapkan peneliti antara lain:

1. Bagi Peneliti

Sebagai penambahan wawasan yang mendalam dan pemahaman teori khusus mengenai teori kepemimpinan, lingkungan kerja, motivasi dan kepuasan karyawan.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dibuat dengan harapan dapat membantu memberikan masukan kepada manajemen perusahaan dalam peningkatan kepemimpinan perusahaan terhadap kepuasan karyawan.

3. Bagi Peneliti lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan maupun tambahan bahan referensi bagi peneliti selanjutnya, jika tertarik melakukan penelitian yang sama dengan menggunakan judul/tema mengenai pengaruh kepemimpinan, lingkungan kerja, dan motivasi kerja terhadap kepuasan karyawan.