

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

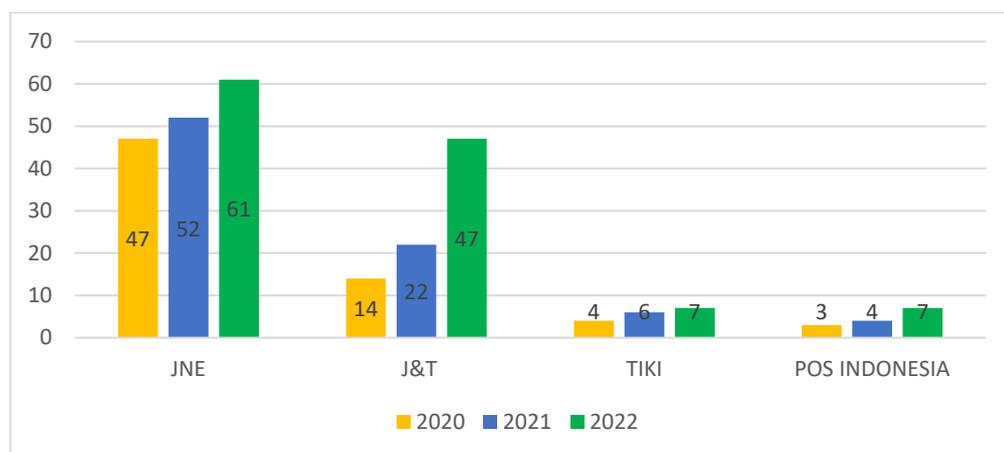
Di era industri 4.0 saat ini Perkembangan jasa pengiriman barang di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, hal ini dikarenakan Pertumbuhan E-commerce atau perdagangan online telah menjadi tren yang kuat di Indonesia. Meningkatnya jumlah pengguna internet dan adopsi teknologi telah mendorong pertumbuhan e-commerce di negara ini. Dalam hal ini, jasa pengiriman barang memiliki peran penting dalam menghubungkan penjual dan pembeli, serta mengantarkan barang yang dipesan secara online. Perusahaan pengiriman barang telah beradaptasi dengan cepat untuk memenuhi permintaan layanan pengiriman yang meningkat dari industri ecommerce.

Di Indonesia sendiri, industri layanan pengiriman barang merupakan prospek usaha yang tingkat pertumbuhan ekonominya bertumbuh pesat dari tahun ke tahun. Banyaknya perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang membuat adanya persaingan guna mendapatkan pelanggan, sehingga menyebabkan permintaan pengiriman barang di Indonesia meningkat. Bukan hanya perusahaan swasta saja, namun perusahaan milik negara juga turut serta berbenah diri dan menerapkan sejumlah kemudahan di dalam layanan pengiriman barang. Perusahaan-perusahaan ini terus berinovasi dan berkompetisi untuk memberikan layanan yang lebih baik, efisien, dan terjangkau bagi pelanggan di seluruh

Indonesia. Perkembangan ini menunjukkan potensi yang besar bagi industri jasa pengiriman barang di Indonesia.

Dibawah ini menunjukkan data pertumbuhan jasa pengiriman dari statistik google trend, Google Trends adalah layanan dari Google yang menyediakan data dan grafik mengenai popularitas yang sedang terjadi di halaman pencarian Google.

Data tersebut bisa dilihat pada Gambar 1.1 berikut ini:



Sumber: Statistik Google Trends (2023)

### **Gambar 1.1** **Pertumbuhan Jasa Pengiriman di Indonesia Tahun 2020-2022**

Berdasarkan Gambar 1.1 dari statistik google trends dapat dilihat bahwa dalam waktu tiga tahun terakhir PT. Pos Indonesia menjadi jasa logistik yang kurang diminati dan kurang populer digunakan oleh konsumen yang mana PT. Pos Indonesia selalu menempati posisi ke empat. Hal ini menunjukkan bahwa PT. Pos Indonesia masih kurang dapat untuk bersaing dengan kompetitor yang lebih unggul. Hal ini sehingga menyebabkan PT. Pos Indonesia masih sulit untuk bisa melakukan perubahan-perubahan yang optimal dalam persaingan pengiriman barang dan logistik meskipun jangkauan pengirimannya paling luas. Oleh karena itu PT. Pos Indonesia harus mempunyai pengelolaan sumber daya manusia yang baik dan

berkualitas agar tercipta sumber daya manusia yang profesional, berkompeten, dan unggul.

Dalam sebuah organisasi publik, pengembangan sumber daya manusia merupakan prioritas utama yang harus di perhatikan oleh setiap pemimpin. Sumber daya manusia dianggap sebagai investasi yang paling penting yang harus dimiliki suatu perusahaan. Sumber daya manusia menjadi suatu hal yang sangat penting yang harus dimiliki dalam suatu organisasi karena untuk mencapai tujuan dari organisasi manusia merupakan elemen yang paling utama dibandingkan dengan sumber daya lainya seperti halnya dalam menghadapi arus globalisasi.

Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran yang sangat penting dalam aktivitas atau kegiatan pemerintahan. Sumber daya manusia merupakan aset penting dalam suatu organisasi atau perusahaan. Walaupun suatu organisasi atau perusahaan didukung dengan sumber daya lain yang lebih melimpah, namun sumber daya manusia dianggap sebagai salah satu faktor yang paling penting memainkan peran utama dalam menjaga perkembangan dan keberlanjutan organisasi.

Sumber daya manusia (SDM) yang ada pada perseroan perlu kemajuan, sebab manusia akan terus-menerus mengalami kemajuan serta perubahan-perubahan yang mengakibatkan tantangan tertentu yang perlu dihadapi secara baik. Selain itu juga, sumber daya manusia memiliki macam-macam keperluan yang harus terpenuhi. Kepentingan untuk mencukupi kebutuhan akan mendorong manusia untuk menjalankan sesuatu termasuk melakukan pekerjaan. Dalam perseroan setiap karyawan mempunyai kebutuhan, target, harapan, dan kepuasan

kerja yang berbeda-beda. Sebuah perusahaan harus memiliki suatu keunggulan dan kemampuan daya saing yang tinggi, di era teknologi dan industri sekarang membuat perusahaan harus bisa menghadapi tantangan global yang lebih kompetitif tinggi agar mampu bersaing dan mempertahankan eksistensinya pada perusahaan. Salah satu perusahaan yang bersaing di industri global yaitu (BUMN).

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) adalah badan usaha yang sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan (berdasarkan UU Republik Indonesia No. 19 Tahun 2003). Perusahaan BUMN yang baik tak hanya perusahaan yang punya catatan kinerja yang positif dan pencapaian semata, namun harus mampu bersaing dalam eksistensi di dunia industri global.

PT. Pos Indonesia merupakan sebuah badan usaha milik negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. Saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan perseroan terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia. Pada masa perkembangannya PT. Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari Jawatan PTT (Post, Telegraph dan Telephone) yang fungsinya lebih diarahkan untuk pelayanan publik, perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel), Perusahaan Negara dan Giro (PN Pos dan Giro), Perum Pos dan Giro sampai pada akhirnya menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT. Pos Indonesia (Persero).

Dengan perkembangan teknologi yang sekarang, kantor pos mengembangkan fungsi menjadi lebih luas lagi, seperti menerima western union,

pembayaran listrik, telepon dan lain-lain. Dampak perkembangan teknologi, seperti adanya mesin fax, telepon, hp, dan internet membuat penyampaian pesan begitu mudah dan praktis. Kemajuan teknologi berdampak besar bagi masyarakat Indonesia pada khususnya dan berpengaruh pada perubahan yang saat ini lebih menyukai komunikasi langsung seperti menggunakan gadget dan alat komunikasi elektronik yang lain.

Dalam hal persaingan untuk saat ini, Persaingan di industri jasa pengiriman barang semakin ketat dengan hadirnya beberapa penyedia jasa logistik terkemuka di Indonesia. Para pesaing menawarkan layanan yang lebih cepat, pelacakan barang yang akurat, dan solusi pengiriman yang lebih fleksibel. Dengan banyaknya pesaing jasa pengiriman barang swasta di Indonesia, PT Pos Indonesia sebagai badan usaha milik negara harus cepat berinovasi dan bersaing agar tetap diminati oleh masyarakat saat ini namun pada kenyataannya PT pos Indonesia justru masih kalah dengan pesaing pesaing nya yang dimana di jelaskan pada tabel 1.1 berikut:

Untuk mengetahui lebih lanjut kondisi perusahaan, dibawah ini menunjukkan top brands indeks jasa pengiriman di Indonesia melalui perbandingan Top Brand Award yang menggunakan tiga kriteria sebagai acuan untuk mengukur performa merek yaitu *mind share*, *market share* dan *commitment share*. dari tahun 2018 hingga tahun 2022.

**Tabel 1.1**  
**Top Brand Index Jasa Pengiriman di Indonesia**

<b>Jasa Kurir Indonesia</b>	<b>JNE</b>	<b>J&amp;T</b>	<b>TIKI</b>	<b>POS INDONESIA</b>
Tahun 2018	45,00%	13,90%	13,60%	11,60%
Tahun 2019	26,40%	20,30%	12,60%	5,40%

<b>Jasa Kurir Indonesia</b>	<b>JNE</b>	<b>J&amp;T</b>	<b>TIKI</b>	<b>POS INDONESIA</b>
Tahun 2020	27,30%	21,30%	10,80%	7,70%
Tahun 2021	28,00%	33,40%	11,20%	8,50%
Tahun 2022	39,30%	23,10%	11,10%	8,50%

Sumber: [www.topbrand-award.com](http://www.topbrand-award.com)

Tabel 1.1 memperlihatkan bahwa kedudukan tertinggi top brand index tahun 2018-2022 diduduki JNE, disusul oleh J&T yang berada diperingkat kedua dan diikuti oleh TIKI di posisi ke tiga, sedangkan PT. Pos Indonesia mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun, dimana pada tahun 2018 PT. Pos Indonesia memiliki top brand index sebesar 11,60 dan turun pada tahun 2019 menjadi 5,40% kemudian naik lagi pada tahun 2020 sebesar 7,70%, sedangkan pada tahun 2021-2022 top brand index PT. Pos Indonesia hanya menguasai 8,50%. Dari nilai persentase pada tahun 2018-2022 ini yang didapat oleh jasa pengiriman diatas dan jasa pengiriman lainnya untuk mencapai 100% dari total TBI setiap tahunnya.

Berdasarkan Top Brand Index PT. Pos Indonesia belum mampu bersaing dengan kompetitor yang mana dilima tahun terakhir dari 2018-2022 selalu menempati urutan ke empat dari kelima brand yaitu, JNE, J&T, Tiki, dan Pos Indonesia. Maka penulis tertarik melakukan penelitian di PT. Pos Indonesia karena ingin mengetahui apa permasalahan yang terjadi pada sumber daya manusia yang ada pada PT. Pos Indonesia. Salah satu permasalahan yang berkaitan dengan sumber daya manusia di PT. Pos Indonesia yaitu masalah kepuasan kerja pegawai.

Kepuasan kerja dalam sebuah organisasi akan mencerminkan tingkat dimana seorang pegawai menyukai pekerjaannya. Perilaku seorang pegawai terhadap suatu pekerjaan dapat dilihat dari tanggapan dan reaksi emosional

terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika seseorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan disiplin dan berupaya meningkatkan produktivitasnya dalam bekerja.

Kepuasan kerja dalam sebuah organisasi akan mencerminkan tingkat dimana seorang pegawai menyukai pekerjaannya. Perilaku seorang pegawai terhadap suatu pekerjaan dapat dilihat dari tanggapan dan reaksi emosional terhadap pekerjaannya. Ketika seorang karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja maka seorang karyawan akan berupaya semaksimal mungkin menyelesaikan pekerjaannya yang akhirnya akan menghasilkan kualitas pelayanan yang tinggi dan pencapaian tujuan perusahaan. Kepuasan yang tinggi akan mengarahkan pada tingkat *turn over* dan absensi yang rendah karena individu yang puas terdorong untuk bekerja lebih baik, namun juga sebaliknya jika kepuasannya rendah maka akan mengarahkan pada tingkat *turn over* dan absensi yang tinggi

Pawesti & Wikansari (2017), dalam penelitiannya menyebutkan bahwa apabila kepuasan kerja tinggi maka intensi *turnover* akan menjadi rendah. Dimana apabila kepuasan kerja mengalami penurunan maka Intensi *turnover* akan mengalami kenaikan. Menurut Robbins (2019) terdapat pengaruh yang negatif antara hubungan kepuasan kerja pada turnover intention, yang berarti semakin besar kepuasan kerja yang dirasakan karyawan maka keinginan berpindah kerja akan semakin kecil dan begitu pula sebaliknya. Sedangkan menurut Keith Davis dalam Madawati & Saputra (2020) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa ada hal yang sangat berhubungan dengan istilah *turnover intention* yaitu kepuasan kerja.

Bahwasanya kepuasan yang dirasa lebih tinggi dihubungkan dengan *turnover* karyawan yang rendah, begitu pula sebaliknya karyawan yang merasa kurang puas maka *turnover* akan semakin tinggi.

Maka dari itu peneliti mencoba mencari informasi lain sebagai penunjang adanya masalah yang mendukung dengan kepuasan kerja di PT. Pos Indonesia. Berikut ini adalah data *turnover* dari setiap divisi di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung.

**Tabel 1.2**  
***Turnover rate* setiap divisi di PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Bandung**

<b>No</b>	<b>Divisi</b>	<b><i>Turnover Rate</i></b>
1	Hubungan strategi dan kelembagaan	7,9%
2	Jaringan dan Layanan	6,6%
3	Keuangan	5,8%
4	Komersial	4,7%
5	Sumber Daya Manusia	10,5%
6	Karir dan Logistik	5,7%

Sumber: PT. Pos Kantor Pusat Bandung (2023)

Berdasarkan persentase Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa *turnover rate* dari enam divisi yang ada yaitu divisi Hubungan strategi dan kelembagaan, Jaringan dan Layanan, Keuangan, Komersial, Sumber Daya Manusia, Karir dan Logistik yang dimana divisi sumber daya manusia yang memiliki *turnover rate* yang tinggi yaitu sebesar 10,5%.

Permasalahan lain yang berkaitan dengan kepuasan kerja pada pegawai PT. Pos Indonesia, yaitu tingkat absensi yang mana kepuasan kerja memiliki hubungan tidak searah dengan tingkat absensi, jika suatu absensi dalam suatu perusahaan

tinggi, maka kepuasan kerja akan menurun, begitu juga sebaliknya, jika absensi rendah, maka kepuasan kerja akan meningkat.

Hellriegel dan Slocum dalam Day (2018), menyebutkan bahwa rendahnya kepuasan kerja dapat mengakibatkan kepindahan kerja, kemangkiran, keterlambatan dan bahkan gangguan jiwa. Sedangkan menurut Robbins (2019) salah satunya adalah *Neglect* (Pengabaian) yaitu, ditunjukkan melalui tindakan secara pasif membiarkan kondisi semakin buruk, termasuk kemangkiran atau keterlambatan, mengurangi usaha, dan meningkatkan kesalahan. Davis dalam Supriyadi et al., (2017) mengemukakan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan variabel *Turnover*, Tingkat ketidakhadiran (absen) kerja, Umur, Tingkat pekerjaan, Ukuran organisasi.

Maka dari itu peneliti mencoba mencari informasi lain sebagai penunjang adanya masalah yang berhubungan dengan kepuasan kerja pegawai divisi sumber daya manusia di PT. Pos Indonesia. Berikut ini adalah tingkat kehadiran pegawai divisi sdm PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung.

**Tabel 1.3**  
**Rekapitulasi Kehadiran Pegawai Divisi SDM PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Bandung**

<b>Tahun</b>	<b>Kehadiran (%)</b>	<b>Ketidakhadiran (%)</b>	<b>Target Hadir (%)</b>
2020	89	11	100
2021	85,3	14,7	
2022	88,4	11,6	

Sumber: Divisi SDM PT. Pos Indonesia

Berdasarkan persentase tabel 1.3 diatas, tingkat kehadiran karyawan divisi SDM PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung belum optimal karena

masih mengalami fluktuasi pada tiap tahunnya. Seperti terlihat pada tahun 2020 hingga tahun 2022 masih belum terpenuhinya 100% kehadiran dan masih ditemukannya ketidakhadiran diatas angka 10%. Pada tahun 2020 presentase kehadiran menginjak angka 89% dan ketidakhadiran sebesar 11%. Pada tahun 2021, kehadiran menurun menjadi 85,3% dan ketidakhadiran meningkat menjadi 14,7%. Sedangkan pada tahun 2022 kehadiran kembali naik menjadi 88,4% dan ketidakhadiran kembali menurun menjadi 11,6%. Dari data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kehadiran tertinggi ada pada tahun 2020 sebesar 89% dengan ketidakhadiran 11%

Selanjutnya untuk memperjelas masalah yang mendukung kepuasan kerja di atas, penulis mencoba mencari informasi primer lain sebagai penunjang adanya masalah di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung Divisi SDM, maka penulis melakukan pra-penelitian terhadap 30 orang karyawan dengan memberikan pernyataan sederhana namun mewakili dimensi dari masing-masing variabel yang diteliti. Penentuan sampel paling minimum diungkapkan oleh Sugiyono (2018:124) yang menyatakan bahwa untuk penelitian data statistik ukuran sampel paling minimum adalah 30 orang. Dan hasilnya dapat dilihat pada Tabel 1.4 sebagai berikut:

**Tabel 1.4**  
**Hasil Pra Survey Kepuasan Kerja PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Bandung**  
**Divisi SDM**

No	Dimensi	Jawaban					Total	Rata-Rata
		SS	S	KS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
1	Pekerjaan itu sendiri	2	5	12	5	6	84	2,8
2	Gaji/Upah	1	6	15	8	0	90	3
3	Promosi	2	5	10	9	4	82	2,73

No	Dimensi	Jawaban					Total	Rata-Rata
		SS	S	KS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
4	Pengawasan	1	3	17	8	1	85	2,83
5	Rekan Kerja	2	1	19	7	1	86	2,86
<b>Total</b>								14,22
<b>Jumlah Rata-Rata</b>								2,84

Sumber: Hasil olah data kuesoner pra-survey oleh peneliti, 2023

Berdasarkan Tabel 1.4 dapat dilihat bahwa secara hasil yang diperoleh proses kepuasan kerja karyawan yaitu memiliki skor rata-rata 2,84 yang mana terdapat dua dimensi kepuasan kerja yang memperoleh hasil terendah diantaranya yaitu pada dimensi promosi dan kondisi pekerjaan itu sendiri. Dari dimensi Pekerjaan itu sendiri menunjukkan bahwa pegawai belum puas dengan pekerjaan yang diberikan dan kemudian pada dimensi promosi menunjukkan bahwa promosi yang ada belum sesuai dengan yang diharapkan pegawai.

Banyak berbagai faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan kerja pegawai seperti menurut Robert N. Lussiers dan Jhon R. Hendon (2018:1079) yaitu Kompensasi dan komunikasi, sedangkan menurut Wuwungan, dkk dalam Steven Saputra (2021) adalah Lingkungan Kerja dan Motivasi dan Menurut Aris Yuda Pratama, dkk (2022) yaitu Kepemimpinan.

Penulis melakukan pra-survey menggunakan kuesioner untuk memperkuat data dan penelitian yang memuat dimensi dari beberapa variabel yang berkaitan, sebagai langkah awal untuk melihat lebih lanjut variabel apa saja yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung, maka penulis melakukan pra-survei terhadap 30 orang karyawan dan hasilnya dapat dilihat pada Tabel 1.5 sebagai berikut:

**Tabel 1.5**  
**Faktor-Faktor yang Diduga Mempengaruhi Kepuasan Kerja Pegawai PT.**  
**Pos Indonesia Kantor Pusat Bandung Divisi SDM**

Variabel	No	Dimensi	Jawaban					Total	Rata-Rata
			SS	S	KS	TS	ST		
			5	4	3	2	1		
<b>KEPEMI MPINAN</b>	1	Strategi dan Komunikasi	8	8	10	4	0	110	3,66
	2	Kepedulian	4	10	10	4	2	100	3,33
	3	Memotivasi	5	9	13	2	1	105	3,5
	4	Menjaga Kekompakan	4	6	14	4	2	96	3,2
	<b>Jumlah Rata-Rata</b>								<b>3,42</b>
<b>KOMPEN SASI</b>	1	Kompensasi Langsung	1	5	10	8	6	77	2,56
	2	Kompensasi Tidak Langsung	2	2	17	5	4	83	2,76
	<b>Jumlah Rata-Rata</b>								<b>2,66</b>
<b>KOMUNI KASI</b>	1	Vertikal	7	14	6	2	1	112	3,73
	2	Horizontal	8	7	9	6	0	107	3,57
	<b>Jumlah Rata-Rata</b>								<b>3,65</b>
<b>LINGKU NGAN KERJA</b>	1	Lingkungan Kerja Non Fisik	2	4	13	9	2	85	2,83
	2	Lingkungan Kerja Fisik	1	6	12	7	4	83	2,76
	<b>Jumlah Rata-Rata</b>								<b>2,79</b>
<b>MOTIVAS I</b>	1	Tujuan	8	10	8	3	1	111	3,70
	2	Kemauan	5	9	8	5	3	101	3,36
	3	Tanggung Jawab	6	14	6	4	0	112	3,73
	<b>Jumlah Rata-Rata</b>								<b>3,59</b>
Rata-rata: Jumlah Responden (30)									
Skor Rata-rata= Total Rata-rata: Jumlah Pertanyaan Kuisisioner									

Sumber: Hasil olah data kuesoner pra-survey oleh peneliti, 2023

Berdasarkan Tabel 1.5 dapat dilihat bahwa hasil kuesioner pra-survei yang diperoleh bahwa faktor dominan yang mempengaruhi ketidakpuasan karyawan adalah kompensasi dan lingkungan kerja. Dari Tabel 1.5 menunjukkan bahwa hasil penelitian awal mengenai kompensasi yang memiliki jumlah rata-rata 2,66 dan lingkungan kerja yang memiliki jumlah rata-rata 2,79.

Hal ini menunjukkan adanya rasa kurang puas terhadap kompensasi yang diberikan perusahaan terhadap karyawannya. Menurut Elmi (2018), kompensasi merupakan balas jasa yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan kepada karyawan, yang dapat bersifat finansial maupun non finansial, pada periode yang tetap. kompensasi yang memadai dan cukup dapat memotivasi karyawan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada sebuah perusahaan. Tapi disisi lain kepuasan kerja karyawan dapat juga menjadi indikator yang mendukung terciptanya proses kerja menjadi lebih lancar. Untuk melihat lebih lanjut kondisi awal proses kompensasi di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung, maka penulis melakukan pra-survei terhadap 30 orang karyawan dan hasilnya dapat dilihat di Tabel 1.6 sebagai berikut:

**Tabel 1.6**  
**Hasil Pra Survey Variabel Kompensasi pada PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Bandung Divisi SDM**

No	Dimensi	Frekuensi					Total	Rata-Rata
		SS	S	KS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
1	Kompensasi Langsung	1	5	10	8	6	77	2,56
2	Kompensasi Tidak Langsung	2	2	17	5	4	83	2,76
<b>Jumlah Skor Rata-Rata</b>								<b>2,66</b>

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra-survei oleh peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 1.6 menunjukkan bahwa variabel kompensasi memiliki skor rata-rata 2,66 yang termasuk kedalam kategori kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kompensasi merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Kompensasi merupakan salah satu faktor mendukung terciptanya kepuasan kerja karyawan, jika kebutuhan dan kesejahteraan karyawan dapat terpenuhi dari imbalan yang diterima atau hasil kerja maka karyawan akan merasa puas, senang, dan karyawan akan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. Untuk mencapai tingkat kepuasan karyawan perusahaan hendaknya sangat memperhatikan kompensasi yang diberikan pada karyawan-karyawannya.

Sistem kompensasi memberikan kepuasan bagi karyawan dan memungkinkan perusahaan memperoleh, memperkerjakan karyawan. Kompensasi yang terpenuhi tentunya sangat dibutuhkan dalam mendorong peningkatan kepuasan kerja karyawan dan karyawan merasakan kepuasan dari pekerjaan yang mereka lakukan, namun peningkatan kepuasan kerja karyawan juga perlu didukung dengan lingkungan kerja yang baik. Lingkungan kerja yang baik sangat berpengaruh terhadap keadaan yang ada pada suatu perusahaan.

Kesan yang nyaman akan lingkungan kerja dapat mengurangi rasa kejenuhan dan kebosanan dalam bekerja. Kenyamanan tersebut tentunya akan berdampak pada peningkatan motivasi dan menghasilkan kepuasan kerja karyawan. Sebaliknya, ketidaknyamanan dari lingkungan kerja yang dialami oleh karyawan bisa berakibat fatal yaitu menurunnya motivasi kerja karyawan itu sendiri dan menghasilkan ketidakpuasan kerja karyawan yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan dalam bekerja.

Untuk melihat kondisi awal proses lingkungan kerja di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung, maka penulis melakukan pra-survei terhadap 30 orang karyawan dan hasilnya dapat dilihat di Tabel 1.7 sebagai berikut:

**Tabel 1.7**  
**Hasil Pra Survey Variabel Lingkungan Kerja PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Bandung Divisi SDM**

No	Dimensi	Frekuensi					Total	Rata-Rata
		SS	S	KS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
1	Lingkungan Kerja Non Fisik	2	4	13	9	2	85	2,83
2	Lingkungan Kerja Fisik	1	6	12	7	4	83	2,76
<b>Jumlah Rata-Rata</b>								<b>2,79</b>

Sumber: Hasil olah data kuesoner pra-survei oleh peneliti, 2023

Berdasarkan hasil kuesioner pra-survei selain faktor kompensasi, faktor yang mempengaruhi rendahnya kepuasan kerja adalah faktor lingkungan kerja. Dari hasil penelitian pra-survei mengenai variabel lingkungan kerja hal ini menunjukkan bahwa rata-rata dari dimensi lingkungan kerja fisik maupun lingkungan kerja non fisik diantaranya masih dibawah rata-rata yaitu sebesar 2,79. Hal ini berkaitan Seperti pada dimensi penggunaan warna, dimana dinding pada setiap ruangan kerja yang kurang menarik dan terkesan monoton tidak mendukung keadaan pikiran para pegawai untuk bekerja. Lalu pada dimensi hubungan yang harmonis, pegawai belum memiliki rasa keakraban dengan rekan kerjanya dan hubungan yang baik antar pegawai di satu divisi maupun dengan divisi lain.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang telah diuraikan terkait permasalahan kepuasan kerja di PT. Pos Indonesia, maka dapat dilakukan penelitian terkait **“Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap**

## **Kepuasan Kerja Pegawai Divisi SDM Pada PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Bandung”**

### **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka penulis akan mengidentifikasi dan merumuskan masalah hanya berdasarkan judul yang telah diambil yaitu pada Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Divisi SDM Pada PT. Pos Indonesia Kantor Pusat Bandung.

#### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diungkapkan sebelumnya, maka peneliti merumuskan beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi pada Divisi Sumber Daya Manusia PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung adalah sebagai berikut:

1. Kompensasi
  - a. Adanya rasa kurang puas terhadap fasilitas yang diberikan perusahaan terhadap pegawai.
  - b. Bonus yang diberikan perusahaan belum memenuhi kepuasan pegawai
2. Lingkungan Kerja
  - a. Penggunaan warna yang terkesan monoton
  - b. Kurangnya hubungan kerja yang baik dengan pegawai lain.
3. Kepuasan Kerja
  - a. Promosi yang ada di PT. Pos Indonesia belum sesuai dengan harapan pegawai

- b. Pekerjaan yang diberikan kepada pegawai tidak sesuai dengan *jobdesc*.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka dapat dirumuskan masalah penelitiannya sebagai berikut:

- a. Bagaimana Kompensasi PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung
- b. Bagaimana Lingkungan Kerja PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung
- c. Bagaimana Kepuasan Kerja Pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung
- d. Seberapa besar Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung baik secara simultan maupun parsial

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan peneliti ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Kompensasi di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung
2. Lingkungan Kerja di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung
3. Kepuasan Kerja Karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung
4. Besarnya pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan baik secara parsial maupun simultan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan peneliti ini berkaitan dengan manfaat dari hasil penelitian, baik bagi peneliti, bagi perusahaan sebagai objek dalam penelitian, dan bagi pembaca laporan penelitian.

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana informasi untuk memperkaya pengetahuan berpikir dan sebagai bahan tambahan untuk penelitian ilmiah yang akan dilakukan selanjutnya.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

#### **1. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana informasi untuk memperkaya pengetahuan berfikir dan sebagai bahan tambahan untuk penelitian ilmiah yang akan dilakukan selanjutnya.

#### **2. Bagi Pegawai**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi karyawan untuk meningkatkan kinerja dan perilaku positif bagi karyawan untuk selalu meningkatkan kemampuan kerja dan melaksanakan tugas dengan baik.

#### **3. Bagi peneliti**

- a. Menambah pengetahuan dan melatih kemampuan dalam menganalisis suatu masalah khususnya dalam bidang sumber daya manusia.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengalaman secara langsung dalam menghadapi permasalahan yang ada di dalam dunia kerja serta dapat memberikan pengetahuan baru yang berhubungan dengan

kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di PT.

Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung.

- c. Mengetahui hal-hal yang mempengaruhi Kepuasan Kerja Pegawai di PT.  
PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung.