

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam melakukan suatu kegiatan bisnis, suatu perusahaan atau instansi bisnis sangat memerlukan sumber daya manusia untuk menjalankan segala fungsi perusahaan yang dimiliki oleh perusahaan. Instansi atau perusahaan dituntut untuk selalu mengoptimalkan segala sumber daya yang dimiliki, baik sumber daya manusia, mesin, modal, fasilitas, dan sebagainya. Apabila seorang menjadi karyawan dimana telah bergabung dalam suatu wadah yakni organisasi, tentunya akan membentuk suatu harapan kerja yang dimana terdiri dari keinginan, hasrat kebutuhan maupun pengalaman masa lalunya ke dalam organisasi atau perusahaan tempatnya bernaung. Setiap perusahaan menempatkan sumber daya manusia sebagai salah satu komponen penting yang mendukung keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari Manajemen perusahaan yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia, Tugas MSDM adalah mengelola unsur manusia secara baik agar di peroleh tenaga kerja yang bekerja secara optimal akan pekerjaannya. Oleh karena itu instansi atau perusahaan harus memikirkan cara yang dapat dilakukan untuk mengembangkan karyawannya agar dapat mendorong kemajuan perusahaannya dalam rangka bersama-sama mencapai tujuan organisasi.

Sumber daya manusia adalah elemen yang paling penting dalam suatu perusahaan karena SDM sebagai penggerak dan faktor penentu berhasil tidaknya

suatu perusahaan. Bisa dikatakan bahwa SDM adalah aset berharga perusahaan yang harus diperhatikan kesejahteraannya. Perusahaan yang memberdayakan karyawannya dengan baik akan menjadikan karyawan merasa nyaman dan memiliki kepuasan tersendiri dengan pekerjaannya.

Dalam dunia usaha pada saat ini banyak organisasi yang dituntut untuk berkembang dengan cepat untuk meningkatkan kualitas dari organisasi apalagi saat ini banyak persaingan dari organisasi-organisasi yang membuat mereka ingin selalu menjadi nomor satu. Organisasi benar-benar berkompetensi dan harus memperhatikan peningkatan dan pengembangan dalam sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Keterlibatan sumber daya manusia sangat penting untuk perkembangan teknologi yang sudah canggih dengan cepat bisa mendapatkan informasi, tetapi keberadaan manusia juga dibutuhkan agar bisa mengendalikan agar mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan. Dalam sumber daya manusia juga terdapat beban kerja, kerjasama tim dan kepuasan kerja karyawan.

Menurut Afandi (2018:73) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu efektifitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Seperangkat perasaan karyawan tentang menyenangkan atau tidaknya suatu pekerjaan. Apabila karyawan bergabung dalam suatu organisasi, ia membawa serta seperangkat keinginan, kebutuhan, hasrat, dan pengalaman masa lalu yang menyatu membentuk harapan kerja. Kepuasan kerja sebenarnya tergantung oleh masing-

masing individu karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda. Ada yang merasa puas jika melakukan pekerjaan dengan baik tanpa beban. Ada juga yang merasa puas apabila dalam mengerjakan tugas tanpa tekanan apapun. Kepuasan kerja karyawan merupakan salah-satu aspek penting yang perlu diperhatikan dalam usaha peningkatan sumber daya manusia suatu organisasi, karena dengan kepuasan kerja yang dirasakan maka seseorang karyawan dapat bekerja secara optimal.

Kepuasan kerja merupakan faktor yang dianggap penting, karena dapat mempengaruhi jalannya organisasi secara keseluruhan. Kepuasan yang dirasakan karyawan dalam bekerja merupakan suatu petunjuk bahwa karyawan memiliki perasaan yang senang dalam menjalankan pekerjaannya. Kepuasan kerja juga merupakan suatu sikap yang positif terhadap berbagai keadaan dilingkungan kerja. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan merupakan hal yang sangat penting dan dapat dipertimbangkan agar kualitas dari pekerjaan tersebut menjadi lebih baik dari sebelumnya.

Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja seorang karyawan salah satunya adalah beban kerja. Beban kerja adalah sejumlah proses atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi secara sistematis dalam jangkuan waktu tertentu untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektifitas kerja suatu unit organisasi (Budiasa, 2021:30). Beban kerja yang sedikit tentunya akan menimbulkan kepuasan dalam diri karyawan. Beban kerja dapat dilihat dari beban fisik maupun mental. Apabila beban kerja yang ditanggung

seorang karyawan terlalu berat atau kemampuan fisik yang lemah tentu akan mengakibatkan suatu hambatan dalam bekerja sehingga karyawan tersebut akan merasa sakit karena suatu pekerjaan. Beban kerja merupakan faktor kunci yang mempengaruhi perasaan dan menciptakan perasaan yang tidak stabil terhadap karyawan. Namun dalam faktor beban kerja dan kepuasan kerja pada karyawan dapat dirasakan bahwa meskipun beban kerjanya sangat tinggi tetapi kepuasan kerja yang di dapatkan juga seimbang dengan apa yang mereka rasakan.

Selain itu kerjasama tim (*team work*) juga merupakan faktor penting untuk mengukur kepuasan kerja. Pembentukan kerjasama tim dianggap solusi terbaik untuk mencapai kesuksesan didalam organisasi. Menurut Bachtiar (dikutip oleh Paramansyah & Husna, 2021:141) kerjasama tim merupakan sinergisitas kekuatan dari beberapa orang dalam mencapai satu tujuan yang diinginkan. Kerjasama akan menyatukan kekuatan ide-ide yang akan mengantarkan pada kesuksesan. Dalam kerjasama tim akan muncul berbagai penyelesaian yang secara individu tidak terselesaikan. Keunggulan yang dapat diandalkan dalam kerjasama pada kerjasama tim adalah munculnya berbagai penyelesaian secara sinergi dari berbagai individu yang tergabung dalam kerjasama tim.

Keberhasilan suatu lembaga dalam mencapai tujuannya tidak hanya bergantung kepada kerjasama tim yang baik akan tetapi juga pada beban kerja karyawan. Bahwa tingginya beban kerja karyawan dapat dilihat dari hasil kerja yang optimal dari karyawan tersebut. Beban kerja menjadi masalah yang krusial di dalam dunia kerja, karena sering kali menghambat kinerja para karyawannya yang akhirnya merugikan perusahaan. Bahwa beban kerja sering kali muncul di

dalam dunia kerja dikarenakan rutinitas serta tekanan yang tinggi dalam kesehariannya.

PT. Pos Indonesia merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak pada bidang layanan pos. Saat ini bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan perseroan terbatas dan sering disebut PT. Pos Indonesia. Pos Indonesia tidak hanya melayani jasa pos dan kurir tetapi juga ada jasa keuangan, ritel, property yang didukung oleh titik jaringan sebanyak lebih dari 4.000 kantor pos yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Baturaja 32100 memiliki karyawan sebanyak 30 orang, yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk melayani kebutuhan masyarakat dalam hal surat pos, paket, dan logistik serta jasa keuangan. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan surat pos, paket, dan logistik yang terus meningkat, sementara itu persaingan dari usaha sejenis seperti perusahaan jasa titipan yang semakin menjamur, maka PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Baturaja 32100 memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat untuk memenuhi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan surat.

Dalam usaha untuk meningkatkan pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Baturaja 32100 membutuhkan karyawan yang handal dan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Baturaja 32100 setiap tahun terdapat program baru yang selalu mengadakan pelatihan kerja bagi karyawan. Tujuannya untuk mencapai visi dari PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Baturaja 32100 yaitu Menjadi Raksasa Logistik Pos dari Timur.

Berdasarkan hasil dari pra-survey dan observasi awal, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa terdapat permasalahan mengenai beban kerja yang ada di PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Baturaja yang terdapat di indikator target yang harus dicapai. Hal tersebut dapat dibuktikan dari tabel 1 terlampir, target yang harus dicapai oleh karyawan terlalu tinggi yang dimana perusahaan menargetkan seluruh karyawan harus dapat menyelesaikan target pekerjaan yang harus segera di selesaikan walaupun target tersebut terlalu tinggi, hal ini akan dapat berdampak langsung terhadap kepuasan kerja karena semakin tinggi beban kerja yang di emban seorang karyawan itu membuatnya lelah dan tidak semangat dalam bekerja sehingga munculnya ketidakpuasan dalam bekerja. Contohnya seperti saat penerimaan paket yang banyak baik itu surat maupun barang dari luar kota yang harus segera disortir dan dikirimkan kepada konsumen dalam satu hari dari penerimaan paket tersebut hal ini akan menjadi beban karyawan karena seharusnya membutuhkan cukup waktu untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dan juga merasa tidak dapat memenuhi target perusahaan yang terlalu tinggi. Serta masih ada karyawan yang bekerja belum mengerahkan kemampuannya secara maksimal sehingga terjadi kesalahan-kesalahan seperti pada bagian penjualan kurlog yang bergerak pada bidang fitur jasa kurir dan logistik seperti masih sering terjadi pengiriman barang yang terlambat sehingga dapat membuat konsumen merasa kecewa. Kemudian beban kerja ditemukan dalam beberapa gejala seperti pekerjaan yang sebelumnya belum selesai namun sudah ditambahkan dengan pekerjaan baru yang membuat karyawan dituntut untuk bekerja memenuhi target, serta menyebabkan banyak pekerjaan tidak selesai tepat pada waktunya hal ini

membuat karyawan menambah waktu jam kerja untuk mendapatkan hasil kerja yang baik dan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu guna mencapai target yang diberikan perusahaan. Kesalahan-kesalahan yang sering terjadi dapat mengakibatkan karyawan mengalami penyimpangan dari standar prosedur akibatnya kepuasan akan rendah atau di bawah target yang harus dicapai dan hal tersebut akan membuat menurunnya kepuasan kerja karyawan.

Kerjasama tim juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan hasil pra-survey dan observasi awal, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa terdapat permasalahan mengenai kerjasama tim yang ada di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja yang terdapat di indikator tanggung jawab secara bersama-sama, yang dapat dibuktikan dari tabel 2 terlampir, yang menyebutkan bahwa karyawan harus memiliki sifat tanggung jawab secara bersama-sama. Hal tersebut mengakibatkan terlambatnya penyelesaian tugas, seperti kesalahan dalam pemasangan alamat pada barang yang akan dikirimkan ke konsumen yang membuat para *oranger* pengantar telambat dalam mengirimkan barang hal ini terjadi karena kurangnya kerjasama antara *oranger* loket, antaran dan mandor. Pekerjaan tersebut ada pembagian tim-tim khusus tetapi masih ada karyawan yang tidak profesional seperti mengirimkan barang yang tidak tepat waktu akibat kesalahan dalam pemasangan alamat yang akhirnya membuat para konsumen kecewa. Seperti contoh adanya pemberitahuan mengenai keluhan para konsumen yang terjadi secara terus menerus seharusnya para karyawan memulai pekerjaannya dengan baik bukan malah bersantai sehingga hal ini akan berdampak dalam menurunnya kepuasan kerja karyawan. Kurangnya

saling bertanggung jawab secara bersama-sama, saling berkontribusi, dan penerahan kemampuan secara maksimal yang harus dilakukan oleh karyawan sehingga berdampak pada menurunnya tingkat kerjasama dalam bekerja.

Berdasarkan latar Belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja Dan Kerjasama Tim Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. POS Indonesia (Persero) Cabang Baturaja”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar Belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah Ada Pengaruh Beban Kerja Dan Kerjasama Tim Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja baik secara parsial maupun simultan?

1.3. Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan kerjasama tim terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Baturaja baik secara parsial maupun simultan.

1.4. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

- 1) Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan terhadap ilmu pengetahuan, khususnya bidang sumber daya manusia dalam kaitan. Beban kerja, kerjasama tim dan kepuasan kerja karyawan.

2) Penelitian ini berguna sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya yang berniat melakukan penelitian dengan mengembangkan penelitian ini.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pengalaman sehingga dapat memudahkan penelitian dalam menerapkan praktik nyatanya dilapangan. Terkhusus dapat menjadi pengalaman mengenai pengaruh Beban kerja dan kerjasama tim terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Baturaja.

2) Bagi Universitas dan Peneliti Selanjutnya

Dapat digunakan sebagai tambahan referensi dan bahan penelitian untuk menambah literature penelitian tentang pengaruh Beban kerja dan kerjasama tim terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) cabang Baturaja.

3) Bagi kantor PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan masukan mengenai pengaruh beban kerja dan kerjasama tim terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja. Serta memberikan gambaran mengenai kondisi sumber daya manusia (karyawan) yang dimiliki, sehingga apabila ada yang menjadi kelemahan dapat diambil kebijakan yang tepat sehingga menjadi suatu kekuatan baru.

