

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu bagian terpenting dalam setiap organisasi sehingga dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia merupakan salah satu aset terpenting dari aset lainnya yang dimiliki oleh organisasi. Sejalan dengan perkembangan dunia ilmu pengetahuan dan teknologi setiap organisasi (perusahaan) dituntut memiliki sumber daya manusia yang kompeten. Oleh sebab itu kinerja mempunyai arti penting bagi karyawan maka dengan adanya penilaian kinerja berarti karyawan mendapatkan perhatian dari atasan, disamping itu juga akan menambah gairah dan semangat kerja para karyawan. Sumber daya manusia merupakan salah satu kunci bagi perusahaan dalam mencapai tujuan dan kesuksesannya. Pencapaian tujuan perusahaan akan terlaksana apabila sumber daya manusia menunjukkan performa kerja yang baik, untuk itu perusahaan perlu memperhatikan hal-hal yang berpengaruh terhadap kinerja karyawannya.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Simanjuntak kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja

masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut (Zainal, 2015: 406).

Salah satu hal yang dapat mempengaruhi kinerja adalah budaya organisasi. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Vecchio budaya organisasi sebagai nilai-nilai dan norma-norma bersama yang terdapat dalam suatu organisasi dan mengajarkan pada pekerja yang datang. Definisi ini menganjurkan bahwa budaya organisasi menyangkut keyakinan dan perasaan bersama, keteraturan dalam perilaku dan proses historis untuk meneruskan nilai-nilai dan norma-norma (Wibowo, 2017: 14).

Selain budaya organisasi, hal lain yang dapat mempengaruhi kinerja adalah *employee engagement*. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Kahn *employee engagement* adalah mereka yang secara psikologi hadir secara lahiriah dan batiniah, merasakan suasana tempat kerja, terhubung dengan pekerjaan dan tempat kerjanya, menyatu dengan pekerjaan dan tempat kerja, dan berfokus pada penyelesaian peran yang diberikan organisasi serta kinerja yang tinggi di tempat kerja (Adi, 2018: 4).

Setiap organisasi memiliki kebiasaan dan budaya yang berbeda, demikian halnya dengan budaya organisasi di lingkup PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja dimana nilai dan perilaku budaya organisasi yaitu CINTAPOS meliputi *Customer Oriented, Integrity, Networking, Teamwork, Accountable, Professional, Optimistic, dan Spiritual*. Adapun arti dari CINTAPOS yaitu: *Customer Oriented* (kami memberikan pelayanan terbaik dengan sepenuh hati), *Integrity* (kami bekerja dengan jujur, sesuai aturan dan dapat dipercaya), *Networking* (kami

membangun hubungan yang berkesinambungan dengan pemangku kepentingan untuk kemajuan bersama), *Teamwork* (kami bekerjasama dan saling mendukung untuk memberikan pelayanan terbaik), *Accountable* (kami bekerja dengan sepenuh tanggung jawab, bersih, dan transparan), *Professional* (kami bekerja dengan menjunjung tinggi keahlian dan etika profesi), *Optimistic* (kami bertindak dengan penuh keyakinan untuk memberikan hasil terbaik dalam membangun masa depan), *Spiritual* (kami bekerja dengan tulus dan ikhlas demi kehidupan yang lebih baik).

Penelitian saya penting dilakukan karena PT. Pos Indonesia adalah termasuk organisasi publik yang sangat diperlukan kehadirannya bagi masyarakat Indonesia karena merupakan salah satu wadah penyedia terutama yang berhubungan membangun sarana dan fasilitas yang dapat digunakan masyarakat barang dan jasa giro baik domestik maupun internasional serta mempercepat sarana komunikasi dalam menyelenggarakan arus surat. Selain itu PT. Pos Indonesia menyediakan jasa dengan banyak produk, salah satu layanan adalah Paket pos. Jasa pengiriman barang saat ini sudah banyak persaingan dengan sektor swasta seperti J&T, JNE, dan yang lainnya. Untuk itu PT. Pos Indonesia dituntut dapat memiliki nilai lebih dalam menghadapi persaingan.

Disisi lain fungsi PT. Pos Indonesia kini diambil alih oleh pihak lain diluar pos yang dimana pengiriman surat sudah tidak banyak lagi menggunakan jasa pos. Hal ini disebabkan karena adanya alat teknologi yang semakin canggih seperti handphone dan internet. Kemudian fungsi pos seperti tabungan, pinjaman dan wesel kini sudah diambil alih oleh bank. Sehingga mempermudah masyarakat

memilih jasa mana yang efektif dan efisien. Kemajuan di bidang teknologi pelayanan jasa akan membawa dampak dalam bidang produksi dan perdagangan. Peningkatan produksi dapat meningkatkan pelayanan yang lebih baik, semakin bertambahnya perusahaan pesaing yang menawarkan pelayanan terutama pelayanan jasa yang sejenis mempengaruhi produksi serta penerimaan pelaku pelayanan. Tajamnya persaingan dalam bidang usaha jasa ini menuntut PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Baturaja agar dapat menghadapi persaingan dengan perusahaan yang bergerak dalam bidang yang sama.

PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak dibidang layanan jasa logistik dan keuangan. Persaingan dalam dunia kerja pada saat ini semakin meningkat membuat PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja semakin terpacu untuk terus meningkatkan kinerja karyawan, sehingga dapat menciptakan suatu produk atau jasa yang bermanfaat dan memiliki nilai yang tinggi bagi masyarakat. Untuk melihat kondisi sebenarnya mengenai kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja dilakukan pra-survey dengan menyebarkan kuesioner sementara, yang terdiri dari beberapa indikator mengenai budaya organisasi kepada 30 karyawan. Berdasarkan penyebaran kuesioner tersebut diperoleh data tabel 1.1:

Tabel 1.1
Hasil kuesioner sementara mengenai budaya organisasi di PT. Pos Indonesia
(Persero) Cabang Baturaja

No	Pernyataan	Jawaban					Rata-rata
		SS	S	RR	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
A.1	Pelaksanaan Norma						
1	Saya selalu mentaati norma-norma yang berlaku di dalam perusahaan	60,0	26,7	6,7	3,3	3,3	3,37
2	Perusahaan memberikan sanksi bagi karyawan yang melanggar norma	26,7	33,3	20,0	20,0	-	2,67
3	Saling menghargai antar karyawan walaupun berbeda keyakinan	43,3	50,0	6,7	-	-	3,37
A.2	Pelaksanaan Nilai-Nilai						
1	Saya dapat membedakan hal baik dan hal buruk dalam bekerja	53,3	33,3	13,3	-	-	3,40
2	Saya selalu jujur dalam melaksanakan pekerjaan	60,0	30,0	10,0	-	-	3,50
3	Saya selalu melaksanakan tugas dengan baik	43,3	30,0	26,7	-	-	3,17
A.3	Kepercayaan dan Filsafat						
1	Terdapat keyakinan atau kepercayaan bahwa kerja keras merupakan cara untuk mencapai tujuan organisasi dan kebahagiaan hidup karyawan	36,7	46,7	16,7	-	-	3,20
2	Karyawan mempunyai cara khas untuk menghargai teman sekerja	40,0	50,0	10,0	-	-	3,30
3	Saya selalu percaya diri dengan kemampuan yang saya miliki	46,7	36,7	16,7	-	-	3,30
A.4	Pelaksanaan Kode Etik						
1	Saya selalu bekerja sesuai kode etik yang telah ditetapkan	40,0	36,7	23,3	-	-	3,17
2	Saya selalu berperilaku baik kepada anggota organisasi	30,0	36,7	6,7	23,3	3,3	2,67
3	Dalam bekerja, saya akan menggunakan kode etik hanya yang sesuai dengan keinginan saya	46,7	33,3	20,0	-	-	3,27

A.5	Pelaksanaan Seremoni						
1	Saya selalu bekerja dengan ketentuan yang telah ditetapkan perusahaan	53,3	33,3	10,0	3,3	-	3,37
2	Saya selalu mengikuti pelaksanaan seremoni yang telah ditetapkan	33,3	46,7	10,0	10,0	-	3,03
3	Saya selalu mengingat dan memperkuat nilai-nilai budaya	43,3	26,7	23,3	6,7	-	3,07
A.6	Sejarah Organisasi						
1	Saya selalu mengembangkan produk sejarah organisasi walaupun sudah lama	50,0	26,7	20,0	3,3	-	3,23
2	Saya selalu percaya dengan sejarah organisasi yang ada	43,3	30,0	23,3	3,3	-	3,13
3	Saya selalu menghargai sejarah yang ada didalam organisasi	30,0	50,0	16,7	3,3	-	3,07

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Sementara (2021)

Berdasarkan tabel 1.1 dapat ditarik kesimpulan bahwa kondisi budaya organisasi di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja secara keseluruhan belum sesuai diharapkan. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya hasil dari nilai rata-rata paling terkecil yang terdapat di indikator pelaksanaan norma yaitu sebesar 2,67 yang menyebutkan bahwa kurangnya pemberian sanksi bagi karyawan yang melanggar norma seperti karyawan yang tidak ramah kepada konsumen, kurangnya senyum dan sapaan terhadap konsumen bahkan terkesan cuek saat melayani konsumen sehingga menyebabkan konsumen merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan dan lebih memilih beralih ke penyedia pelayanan jasa yang lain, artinya sikap karyawan belum sesuai dengan budaya organisasi CINTA POS yang ada di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja.

Kemudian permasalahan yang lain dalam budaya organisasi berupa

pelaksanaan kode etik yaitu sebesar 2,67 yang menyebutkan bahwa karyawan kurang dalam berperilaku baik sesama anggota organisasi seperti kurangnya hubungan positif dengan rekan kerja sehingga mengakibatkan kurangnya kerja sama antar sesama karyawan artinya sikap karyawan belum sesuai dengan budaya organisasi CINTA POS yang ada di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja.

Employee engagement juga sangat penting untuk kinerja karyawan. Tabel 1.2 akan menggambarkan lebih jelas mengenai *employee engagement* yang sebenarnya terjadi di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja. Berikut hasil yang dilakukannya pra-survey dengan menyebar kuesioner sementara yang juga terdiri dari beberapa indikator mengenai *employee engagement* kepada 30 karyawan. Berdasarkan penyebaran kuesioner tersebut diperoleh data pada tabel 1.2:

Tabel 1.2
Hasil kuesioner sementara mengenai *employee engagement* di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja

No	Pernyataan	Jawaban					Rata-rata
		SS 5	S 4	RR 3	TS 2	STS 1	
B.1	Kepuasan						
1	Saya sangat menikmati pekerjaan saya	43,3	30,0	26,7	-	-	3,17
2	Pekerjaan saya merupakan sumber kebanggaan bagi diri saya	40,0	43,3	16,7	-	-	3,23
3	Saya memiliki teman baik di tempat kerja	43,3	40,0	13,3	3,3	-	3,23
B.2	Komitmen						
1	Saya selalu bersemangat dan antusias untuk pergi bekerja setiap harinya	56,7	26,7	16,7	-	-	3,40
2	Saya memiliki komitmen yang kuat terhadap organisasi	23,3	60,0	13,3	-	3,3	3,00

3	Saya merasa menjadi bagian keluarga pada perusahaan ini	50,0	33,3	6,7	10,0	-	3,23
B.3	Advokasi						
1	Saya tahu apa yang diharapkan perusahaan kepada saya di tempat kerja	20,0	53,3	16,7	10,00	-	2,83
2	Saya selalu disediakan dan memiliki bahan dan peralatan yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan saya dengan baik	43,3	30,0	20,0	6,7	-	3,10
3	Di tempat kerja, saya memiliki kesempatan untuk melakukan apa yang terbaik yang bisa saya kerjakan setiap hari	50,0	23,3	23,3	3,3	-	3,20

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Sementara (2021)

Berdasarkan tabel 1.2 dapat ditarik kesimpulan bahwa kondisi *employee engagement* masih terdapat masalah. Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil rata-rata yang paling terkecil yang terdapat di indikator advokasi yaitu sebesar 2,83 yang menyebutkan bahwa karyawan tidak tahu apa yang diharapkan perusahaan dari karyawan itu sendiri di tempat kerja seperti karyawan kurang dalam mensosialisasikan kepada teman-temannya mengenai jasa yang ada di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja, kurangnya karyawan dalam mempromosikan di media sosial, karyawan kurang dalam memberikan informasi ke masyarakat umum, dan kurangnya dalam pembuatan brosur mengenai jasa yang ada di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja artinya sikap karyawan belum sesuai dengan budaya organisasi CINTA POS yang ada di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka peneliti mengadakan

penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Budaya Organisasi dan *Employee Engagement* Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah Budaya Organisasi dan *Employee Engagement* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja baik secara parsial maupun simultan?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Budaya Organisasi dan *Employee Engagement* terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja baik secara parsial maupun simultan.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang terkait, antara lain:

a. Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan budaya organisasi, *employee engagement*, dan kinerja karyawan.

a. Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.

b. Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan saran guna untuk meningkatkan kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja.