

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada masa sekarang ini setiap organisasi baik pemerintah maupun organisasi swasta, membutuhkan sumber daya manusia yang handal dan inovatif serta terampil. Sumber daya manusia merupakan faktor yang penting dalam pencapaian suatu tujuan perusahaan. Hal ini dikarenakan manajemen sumber daya manusia merupakan bagian yang bertanggung jawab penuh terhadap pengelolaan sumber daya manusia yang ada di perusahaan. Meskipun teknologi semakin maju dan terus berkembang serta penyebaran informasi yang semakin mudah dan cepat tanpa adanya sumber daya manusia yang berkualitas maka tujuan organisasi masih sulit untuk dicapai.

Berhasilnya kegiatan di setiap organisasi pemerintah tergantung sumber daya manusia yang dimiliki, sebab yang melakukan semua kegiatan dalam organisasi itu adalah sumber daya manusianya. Oleh karena itu, sebuah organisasi harus memperhatikan kepuasan kerja seorang karyawan dan semangat kerja untuk melaksanakan berbagai pekerjaan yang dibebankan kepadanya agar dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab. Karena pada umumnya sumber daya manusia berfungsi untuk meningkatkan produktivitas dalam menunjang organisasi supaya lebih kompetitif dan tercapainya tujuan.

Sumber daya manusia merupakan elemen yang paling strategis dalam organisasi, harus diakui dan diterima manajemen. Siagian (dikutip di Sutrisno,

2016:99), Peningkatan produktivitas kerja hanya mungkin dilakukan oleh manusia. Sebaliknya, sumber daya manusia pula yang dapat menjadi penyebab terjadinya pemborosan dan inefisiensi dalam berbagai bentuknya. Karena itu memberikan perhatian kepada unsur manusia merupakan salah satu tuntutan dalam keseluruhan upaya peningkatan produktivitas kerja.

Pada umumnya perusahaan selalu ingin meningkatkan produktivitas kerja untuk menunjukkan bahwa perusahaan tersebut berkembang. Salah satu langkah untuk meningkatkan produktivitas suatu perusahaan adalah meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja adalah faktor penting yang harus terbentuk dilingkungan kerja, sebab kepuasan kerja akan berdampak pada produktivitas seseorang. Herzberg (dikutip di Busro, 2020:101) mengemukakan, bahwa istilah kepuasan kerja (*job satisfaction*) dapat didefinisikan sebagai suatu perasaan positif yang merupakan hasil dari suatu evaluasi atas hasil yang diperoleh dengan hasil yang diharapkan. Dengan adanya rasa kepuasan dalam bekerja maka karyawan akan menampilkan pribadi yang baik dalam perusahaan, kinerja positif yang memuaskan perusahaan dan timbul kesediaan untuk meningkatkan produktivitas kerja yang tinggi bagi kepentingan perusahaan, serta memperlancar pencapaian perusahaan.

Faktor kesuksesan sebuah organisasi bukan hanya sekedar memuaskan pelanggannya tetapi harus mencoba untuk memberikan kepuasan kerja kepada para karyawannya. Istilah kepuasan kerja merujuk pada sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya yang berhubungan dengan situasi kerja, imbalan yang diterima, promosi yang didapatkan selama bekerja, Pengawasan dari pimpinan dan hubungan antar

rekan kerja. Kepuasan kerja juga sangat menentukan berhasil tidaknya suatu pekerjaan yang dikerjakan oleh seorang karyawan.

Sebuah organisasi perlu menciptakan sistem kerja yang baik guna meningkatkan semangat kerja yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Selain kepuasan kerja, semangat kerja seorang karyawan dalam bekerja juga mempengaruhi produktivitas. Semangat kerja merupakan keinginan, kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik, berdisiplin untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal, kemauan, dan kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan. Menurut Anaroga (dikutip di Busro, 2020:326), semangat kerja adalah suasana batin untuk melakukan pekerjaan secara lebih giat sehingga pekerjaan cepat selesai dan lebih baik serta ongkos per unit dapat diperkecil. Semangat kerja ini lahir ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaan dan juga termasuk pemenuhan kebutuhannya setiap hari. Organisasi/perusahaan akan mendapat banyak keuntungan apabila setiap individu yang bekerja di dalamnya memiliki semangat atau kegairahan kerja yang tinggi. Semangat kerja yang tinggi akan dapat dilihat dari kesiediaan individu untuk bekerja dengan sepenuh hati.

Dalam usaha pencapaian tujuan organisasi, maka diperlukan peningkatan produktivitas kerja karyawan. Produktivitas kerja pada umumnya sebagai rasio dari hasil kerja dengan waktu yang dibutuhkan untuk menghasilkan produk dari seorang tenaga kerja. Dalam organisasi juga peran pimpinan sangat penting untuk memperhatikan tingkat kepuasan kerja (seperti pekerjaan mereka sendiri, kesempatan mengembangkan karir, pengawasan dalam bekerja, gaji yang diterima, kondisi rekan

kerja yang mendukung), dan juga semangat kerja (seperti absensi karyawan yang baik, kerjasama antar tim, kedisiplinan, dan kepuasan kerja). Sehingga tujuan dapat tercapai dengan baik.

PT. Pos Indonesia (Persero) Baturaja merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang jasa dan giro, bisnis komunikasi, bisnis logistik, bisnis keuangan dan filateli serta jasa lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Produk-produk layanan pos terbagi menjadi dua, yaitu bisnis surat paket dan bisnis jasa keuangan. Adapun bisnis jasa paket terdiri dari Pos Express, Pos Kilat Khusus, Paket Pos Jumbo, Paket Pos Biasa, Kargo Ritel, *Express Mail Service* (EMS), Paket Cepat Internasional, Pos Ekspor, Pos Tercatat Internasional, Paket Biasa Internasional, dan Pos Udara Internasional. Produk bisnis jasa keuangan berupa pospay, weselpos, giro pos, *fund distribution*, *bank channelling*. PT. Pos Indonesia (Persero) Baturaja melayani pembayaran tagihan-tagihan umum yang ada dirumah tangga seperti listrik, air, telepon, pajak, cicilan kendaraan bermotor, dan kartu kredit. PT. Pos Indonesia (Persero) Baturaja berupaya terus untuk meningkatkan profesionalitasnya dalam layanan jasa komunikasi, melalui pembinaan sumber daya manusianya yang terarah dan berkesinambungan. Sumber daya manusia yang berkualitas dapat dilihat dari produktivitas kerjanya maka dari itu sangat penting untuk memperhatikan dan meningkatkan produktivitas kerja karyawan demi kelancaran perusahaan. Untuk melihat kondisi sebenarnya mengenai produktivitas kerja karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Baturaja dilakukan pra-survey dengan menyebarkan kuesioner, yang terdiri dari beberapa indikator mengenai

kepuasan kerja kepada 30 karyawan. Berdasarkan penyebaran kuesioner tersebut diperoleh data tabel 1.1 sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Hasil Kuesioner Mengenai Kepuasan Kerja di PT. Pos Indonesia (Persero) Baturaja**

No.	Pernyataan	Jawaban					Rata-rata
		SS	S	RR	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
<b>A. Pekerjaan</b>							
1.	Isi pekerjaan yang baik membuat karyawan merasa puas.	30,0	70,0				3,3
2.	Karyawan merasa puas dengan pekerjaan yang diberikan.	20,0	73,3	6,7			3,1
3.	Pekerjaan yang diberikan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.	26,7	63,3	3,3	6,7		3,1
<b>B. Upah</b>							
4.	Gaji/upah yang diterima sudah sesuai dengan tugas dan tanggungjawab.	23,3	70,0	6,7			3,1
5.	Selain gaji/upah saya menerima tunjangan-tunjangan yang lainnya.	23,3	56,7	20,0			3,0
6.	Pemberian gaji/upah sudah tepat waktu.	26,7	60,0	13,3			3,1

<b>C. Promosi</b>							
7.	Promosi jabatan sering dilakukan diperusahaan.	23,3	40,0	13,3	23,3		2,6
8.	Promosi jabatan diberikan berdasarkan prestasi/hasil kerja karyawan.	30,0	36,7	23,3	10,0		2,8
9.	Setiap karyawan memiliki kesempatan untuk mendapatkan promosi.	23,3	53,3	20,0	3,3		2,9
<b>D. Pengawas</b>							
10.	Setiap pekerjaan selalu diawasi oleh pimpinan.	30,0	60,0	10,0			3,2
11.	Pimpinan melakukan pengawasan dengan mengoreksi jika terdapat kesalahan dalam bekerja.	20,0	76,7	3,3			3,1
12.	Dengan adanya pengawasan dapat meningkatkan produktivitas kerja.	23,3	73,3	3,3			3,2
<b>E. Rekan Kerja</b>							
13.	Rekan kerja saling mendukung satu sama lain.	36,7	53,3	10,0			3,2
14.	Rekan kerja selalu memberi nasihat dan membantu apabila menghadapi kesulitan dalam pekerjaan.	43,3	56,7				3,4
15.	Memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja.	43,3	53,3	3,3			3,4

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Sementara (2021)

Berdasarkan tabel 1.1 dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat permasalahan mengenai kepuasan kerja di PT. Pos Indonesia (Persero) Baturaja. Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil rata-rata yang paling terkecil yang terdapat di indikator promosi yaitu sebesar 2,6 yang menyebutkan bahwa promosi jabatan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Baturaja belum terlaksana secara maksimal, masih banyak yang sudah bekerja cukup lama namun belum mendapatkan kenaikan jabatan sehingga karyawan merasa kurang puas dalam bekerja seringkali merasa jenuh terhadap pekerjaannya dan hal tersebut berpengaruh kepada produktivitas kerja karyawan.

Semangat kerja juga sangat berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan. Tabel 1.2 akan menggambarkan lebih jelas mengenai semangat kerja di PT. Pos Indonesia (Persero) Baturaja. Berikut hasil dilakukannya pra-survey dengan menyebar kuesioner yang terdiri dari beberapa indikator mengenai semangat kerja kepada 30 karyawan. Berdasarkan penyebaran kuesioner tersebut diperoleh data pada tabel 1.2 sebagai berikut :

**Tabel 1.2**  
**Hasil Kuesioner Mengenai Semangat Kerja di PT. Pos Indonesia (Persero) Baturaja**

No.	Pernyataan	Jawaban					Rata-rata
		SS	S	RR	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
<b>A. Absensi</b>							
1.	Selalu masuk kerja tepat pada	36,7	40,0	6,7	16,7		2,9

	waktunya.						
2.	Selalu pulang kerja sesuai dengan peraturan perusahaan.	40,0	36,7	3,3	20,0		2,9
3.	Tingkat absensi mempengaruhi produktivitas kerja karyawan.	50,0	40,0	10,0			3,4
<b>B. Kerja Sama</b>							
4.	Selalu menjalin kerja sama dengan rekan kerja maupun dengan pimpinan.	46,7	43,3	10,0			3,3
5.	Diperlukan kerjasama yang solid didalam perusahaan.	53,3	46,7				3,5
6.	Merasa nyaman bekerja sama dengan rekan kerja.	46,7	53,3				3,4
<b>C. Kepuasan Kerja</b>							
7.	Merasa puas dengan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan.	43,3	46,7	10,0			3,3
8.	Merasa puas dengan fasilitas yang disediakan oleh perusahaan.	33,3	53,3	13,3			3,2
9.	Merasa puas terhadap hasil pekerjaan yang telah diselesaikan.	40,0	53,3	6,7			3,3
<b>D. Kedisiplinan</b>							
10.	Menaati peraturan jam kerja perusahaan	43,3	46,7	6,7	3,3		3,3
11.	Menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.	50,0	46,7	3,3			3,4

12.	Karyawan mempunyai tingkat kedisiplinan yang tinggi walaupun tanpa diawasi oleh pimpinan.	50,0	40,0	10,0			3,4

*Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Sementara (2021)*

Berdasarkan tabel 1.2 dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat permasalahan mengenai semangat kerja di PT. Pos Indonesia (Persero) Baturaja. Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil rata-rata yang paling terkecil yang terdapat di indikator absensi yaitu sebesar 2,9 yang menyebutkan bahwa masih terdapat karyawan yang masuk kerja tidak tepat waktu dan pulang mendahului jam kerja yang telah ditentukan. Dengan masuk kerja terlambat mengakibatkan kapasitas waktu untuk menyelesaikan pekerjaan semakin berkurang sehingga produktivitas kerja karyawan tersebut belum maksimal. Begitu pula dengan karyawan yang meninggalkan tempat kerja sebelum jam pulang dan meninggalkan pekerjaannya sehingga pekerjaan belum terselesaikan. Perilaku tersebut juga dapat mempengaruhi karyawan lainnya untuk melakukan hal yang sama dan menjadi kurang berkonsentrasi dalam bekerja. Pelaksanaan disiplin kerja dan mentaati ketentuan jam kerja sangat berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan.

Berdasarkan fenomena dan uraian di atas dapat dilihat adanya masalah kurangnya tingkat kepuasan kerja dan menurunnya semangat kerja karyawan. Sehingga hal tersebut berdampak pada produktivitas kerja karyawan yang dapat menghambat tercapainya tujuan dari perusahaan tersebut. Hal ini merupakan

persoalan yang cukup menarik untuk diteliti. Maka untuk mengetahui lebih lanjut peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Baturaja”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini apakah ada pengaruh kepuasan kerja dan semangat kerja terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Baturaja baik secara parsial maupun simultan?.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan semangat kerja terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Baturaja baik secara parsial maupun simultan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi acuan dan masukan mengenai pengaruh kepuasan kerja dan semangat kerja terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Baturaja.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

- a. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan mengenai pengaruh pengaruh kepuasan kerja dan semangat kerja terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Baturaja.
- b. Bagi perusahaan, hasil penelitian diharapkan menjadi bahan masukan bagi pimpinan PT. Pos Indonesia (Persero) Baturaja dengan kepuasan kerja dan semangat kerja agar dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan.
- c. Bagi universitas, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian selanjutnya.