

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) dipandang sebagai suatu peranan penting dalam organisasi karena sebagai penggerak utama seluruh kegiatan atau aktivitas organisasi dalam mencapai tujuannya, baik untuk memperoleh keuntungan maupun mempertahankan kelangsungan hidup organisasi. Menurut Edison (2021,10), Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah manajemen yang memfokuskan diri memaksimalkan kemampuan karyawan atau anggotanya melalui berbagai langkah strategis dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan menuju pengoptimalan tujuan organisasi.

Setiap perusahaan pada umumnya ingin berhasil dalam menjalankan usaha-usahanya, oleh karena itu membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas. Salah satu sumber daya perusahaan yang memiliki peran penting dalam mencapai tujuannya adalah sumber daya manusia, oleh karena itu, karyawan merupakan kunci penentu keberhasilan perusahaan, sumber daya manusia diperusahaan perlu dikelola secara professional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan dan kemampuan organisasi perusahaan.

Keberhasilan suatu perusahaan merupakan salah satu faktor penting yang ada didalam perusahaan tersebut. Perusahaan yang dapat tumbuh dan berkembang dipengaruhi oleh salah satu faktor yaitu sumber daya manusia. Sumber daya manusia mempunyai peran penting dalam setiap kegiatan pada perusahaan itu

sendiri, tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang kompeten maka perusahaan tidak akan berjalan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia adalah kunci pokok perusahaan dalam mengembangkan dan mencapai tujuan. Dalam proses mencapai tujuannya juga, perusahaan perlu memperhatikan tingkat kepuasan kerja karyawan.

Menurut Hasibuan (2021,202), kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Permasalahan mengenai kepuasan merupakan permasalahan yang akan selalu dihadapi oleh pihak manajemen perusahaan, karena itu manajemen perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, salah satunya kompetensi. Menurut Wibowo (2016,271), kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi menjelaskan apa yang dilakukan orang di tempat kerja pada berbagai tingkatan dan memperinci standar masing-masing tingkatan, mengidentifikasi karakteristik, pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan oleh individual yang memungkinkan menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif sehingga mencapai standar kualitas professional dalam bekerja.

Selain kompetensi faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah komitmen organisasi. Menurut Wibowo (2016,431),

Komitmen organisasi adalah perasaan, sikap dan perilaku individu mengidentifikasi dirinya sebagai bagian dari organisasi dan loyal terhadap organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen yang rendah akan menunjukkan ketidakpuasan kerjanya melalui sikap dan perilaku ketika berhadapan dengan pekerjaannya.

PT. Pos Indonesia 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 terdiri surat dan paket, jasa keuangan, dan logistic, produk surat dan paket pos ekspres, surat pos biasa, paket bos, pos kilat khusus, Ekspres Mail Services (EMS) Admail pos dan *filateli*. Produk jasa keuangan berupa *pospay*, *wesel pos*, *giro pos*, *find distribution*, *bank channelling*. PT. Pos Indonesia melayani pembayaran tagihan-tagihan umum yang ada dirumah tangga seperti, listrik, air, telepon, pajak, cicilan kendaraan bermotor, dan kartu kredit.

Berdasarkan perkembangan di dunia jasa khususnya jasa pengiriman maka PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja akan menghadapi pesaing-pesaing besar lainnya yang menjanjikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Hal ini terlihat dari banyaknya jumlah perusahaan yang bergerak di bidang pengiriman barang, maka dari itu karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja dituntut agar dapat meningkatkan pelayanannya. Peningkatan pelayanan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja dipengaruhi oleh kompetensi dan komitmen organisasi yang dimiliki karyawan itu sendiri. Semakin baik

kompetensi dan komitmen organisasi yang dimiliki maka akan semakin baik pula pencapaian tujuan organisasi. Untuk mendukung hal tersebut perlu adanya kesiapan pada sumber daya manusia dan karyawan diharapkan mendapatkan kepuasan terhadap apa yang dikerjakan, tetapi untuk melihat tingkat kepuasan kerja karyawan harus dilihat dari beberapa faktor yang mempengaruhinya, seperti kompetensi dan komitmen organisasi. Untuk melihat kondisi sebenarnya mengenai kepuasan kerja karyawan di PT. Pos Indonesia Persero (Cabang Baturaja) dilakukan pra-survey dengan menyebarkan kuesioner sementara, yang terdiri dari beberapa indikator mengenai kompetensi kepada 15 karyawan. Berdasarkan penyebaran kuesioner tersebut diperoleh data tabel 1:

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

NO	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS	Rata-rata
		5	4	3	2	1	
A. Pengetahuan							
1	Memiliki pengetahuan yang cukup dalam mendukung pekerjaan.	33,3	53,5	13,3	-	-	3,20
2	Mendapatkan pengetahuan dari pelatihan yang diberikan.	26,7	33,3	40,0	-	-	1,67
3	Karyawan memiliki pengetahuan tentang prosedur dan teknis pekerjaan.	20,0	73,3	6,7	-	-	3,13
B. Keahlian							
4	Perusahaan menempatkan posisi jabatan sesuai dengan keahlian yang dimiliki.	26,7	40,0	33,3	-	-	1,93
5	Memiliki kemampuan dalam mengidentifikasi masalah yang ada dalam pekerjaan.	26,7	73,3	-	-	-	3,27
6	Memiliki keahlian dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan.	20,0	73,3	6,7	-	-	3,13

C. Sikap							
7	Sikap karyawan selalu berinisiatif dalam membantu rekan kerja.	40,0	60,0	-	-	-	3,40
8	Bersikap ramah dan sopan dalam bertindak.	33,3	66,7	-	-	-	3,33
9	Memiliki sikap yang baik dalam menjalankan pekerjaan.	26,7	73,3	-	-	-	3,27

Berdasarkan tabel 1.1 dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat permasalahan mengenai kompetensi di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja. Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil rata-rata yang paling terkecil yang terdapat di indikator pengetahuan yaitu sebesar 1,67 yang menyebutkan bahwa masih terdapat karyawan yang belum mendapatkan pengetahuan dari pelatihan yang diberikan oleh perusahaan.

Kemudian permasalahan yang lain dalam kompetensi yaitu pada indikator keahlian yaitu sebesar 1,93 yang menyebutkan bahwa perusahaan menempatkan posisi jabatan tidak sesuai dengan keahlian yang dimiliki, seperti karyawan yang memiliki keahlian di bidang teknik informatika tetapi menjabat sebagai kasir, yang seharusnya kasir memiliki keahlian dibidang ekonomi, seperti membuat laporan keuangan dan melakukan transaksi agar tidak terjadi hambatan dalam melaksanakan tugas.

Komitmen organisasi juga sangat penting untuk kepuasan kerja karyawan. Tabel 1.2 akan menggambarkan lebih jelas mengenai komitmen organisasi di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja. Berikut hasil yang dilakukannya pra-survey dengan menyebar kuesioner sementara yang juga terdiri dari beberapa

indikator mengenai komitmen organisasi kepada 15 karyawan. berdasarkan penyebaran kuesioner tersebut diperoleh data pada tabel 2 :

Tabel 1.2
Hasil kuesioner sementara mengenai komitmen organisasi di
PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja

NO	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS	Rata-rata
		5	4	3	2	1	
A. Kemauan Karyawan							
1	Kemauan karyawan terlihat dalam menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.	33,3	66,7	-	-	-	3,33
2	Karyawan mempunyai upaya untuk mensukseskan organisasi.	40,0	60,0	-	-	-	3,40
3	Karyawan sudah menekuni bidang pekerjaan dengan maksimal.	26,7	46,7	26,7	-	-	3,00
B. Kesetiaan Karyawan							
4	Kesetiaan karyawan dapat terlihat didalam pencapaian tujuan perusahaan.	20,0	80,0	-	-	-	3,20
5	Kesetiaan karyawan ditunjukkan dalam melaksanakan tugas yang diberikan.	13,3	86,7	-	-	-	3,13
6	Karyawan memiliki sikap loyalitas dan komitmen yang tinggi terhadap perusahaan.	13,3	66,7	20,0	-	-	2,93
C. Kebanggaan Karyawan							
7	Karyawan merasa bangga menjadi bagian perusahaan.	53,5	46,7	-	-	-	3,53
8	Totalitas kerja karyawan menunjukkan kebanggaan terhadap perusahaan.	46,7	53,3	-	-	-	3,47
9	Kebanggaan terhadap perusahaan akan menunjukkan sikap yang baik.	60,0	40,0	-	-	-	3,60

Berdasarkan tabel 1.2 dapat ditarik kesimpulan bahwa komitmen organisasi masih terdapat permasalahan. Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil rata-rata yang paling terkecil yang terdapat di indikator kesetiaan karyawan yaitu sebesar 2,93 yang menyebutkan bahwa masih kurangnya komitmen karyawan terhadap perusahaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja.”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh kompetensi dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja baik secara parsial maupun simultan?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja baik secara parsial maupun simultan.

1.4. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini muncul dua kegunaan penelitian, yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis, sehingga memungkinkan penelitian ini menjadi suatu acuan dan pemecahan masalah dari penelitian.

a. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan dan menambah kajian ilmu Manajemen khususnya pada ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia untuk mengetahui seberapa besar Kompetensi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang masalah yang dikaji.

2) Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai pengaruh Kompetensi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja.

3) Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

4) Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan, sumber informasi dan bahan referensi penelitian selanjutnya agar bisa lebih dikembangkan dalam materi-materi yang lainnya untuk menambah ilmu dan informasi yang berkaitan dengan Manajemen Sumber Daya Manusia.