

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **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 Donni (2020:21), Menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian dari pengadaan, pengembangan kompensasi, pengintegrasian pemeliharaan dan pemberhentian pegawai, dengan maksud terwujudnya tujuan perusahaan individu pegawai dan masyarakat.

Setiap perusahaan pada umumnya ingin berhasil dalam menjalankan 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 tuntunan 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 ' ' 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 komitmen organisasi.

Donni (2020:233) menyatakan bahwa komitmen organisasional merupakan suatu rasa identifikasi, keterlibatan, dan kesetiaan yang diekspresikan oleh pegawai terhadap organisasinya. Permasalahan mengenai komitmen merupakan permasalahan yang akan selalu dihadapi oleh pihak manajemen perusahaan, karena itu manajemen perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi komitmen organisasi tersebut akan membuat manajemen perusahaan dapat mengambil berbagai kebijakan yang diperlukan, sehingga dapat meningkatkan komitmen organisasi agar sesuai dengan harapan perusahaan.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi komitmen organisasi, salah satunya kompetensi. Donni (2020:253) menjelaskan bahwa kompetensi adalah kapasitas yang dimiliki pegawai, yang mengarah kepada perilaku yang sesuai dengan tuntutan-tuntutan pekerjaan serta sesuai dengan ketepatan organisasi, yang pada gilirannya akan membawa hasil seperti yang diinginkan.

Selain kompetensi faktor lain yang mempengaruhi komitmen organisasi adalah budaya kerja. Dimaknai sebagai filosofi dasar yang memberikan arahan bagi kebijakan organisasi dalam pengelolaan karyawan dan sebuah sistem makna

bersama dibentuk oleh para warganya yang sekaligus menjadi pembeda dengan organisasi yang satu dengan yang lainnya Robbins (2015:37).

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 logistik, 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, produk-produk logistic berupa *warehousing customs*, *clearance management*, *inventory*, *labelling* atau *proposting*, dan *tracking*.

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 budaya kerja yang dimiliki karyawan itu sendiri. Semakin baik kompetensi dan budaya kerja yang dimiliki maka akan semakin baik pula pencapaian tujuan organisasi.

Untuk mendukung hal tersebut perlu adanya kesiapan pada sumber daya manusia dan karyawan diharapkan meningkatkan komitmen terhadap apa yang dikerjakan, tetapi untuk melihat tingkat komitmen organisasi harus dilihat dari beberapa faktor yang mempengaruhinya, seperti kompetensi dan budaya kerja.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan pada karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja terdapat permasalahan yang mempengaruhi komitmen organisasi berkaitan dengan kompetensi hal tersebut dapat dilihat dari hasil penyebaran kuesioner dengan nilai rata-rata 3,10% antara lain, pekerjaan yang diberikan merupakan motif atau tanggung jawab yang harus diselesaikan. Yang dimana petugas kasir harus mempunyai kemampuan dan tanggung jawab yang harus dijalankan, Seperti kasir harus menguasai laporan keuangan baik dari pembayaran listrik maupun pinjaman uang. Karena dengan adanya tanggung jawab yang baik dalam menjalankan tugas. Selain daripada itu karyawan harus bersikap tegas dalam menjalankan tugas, seperti dalam pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang detail sesuai dengan keinginan konsumen selain dari ketegas karyawan harus mampu berkomunikasi dengan sopan sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanan karyawan yang ada di PT. Pos. Dengan adanya pelayanan yang baik dengan konsumen maka suatu perusahaan akan mengalami peningkatan sehingga terjalinnya komitmen antara konsumen dengan perusahaan. Untuk terjalinnya kemajuan organisasi Karyawan harus memiliki tanggung jawab yang baik terkait dengan bidang pekerjaannya agar terciptanya komitmen organisasi yang baik dan optimal.

Untuk membuktikan fenomena pengaruh kompetensi pada PT.Pos cabang baturaja penulis telah melakukan pra survey awal kepada 30 responden dengan tingkatan persentase 100% dimana hasil pra survey dapat dilihat pada tabel 1.1

Selain fenomena mengenai kompetensi ada juga fenomena mengenai budaya kerja. Dilihat dari hasil penyebaran kuesioner dengan nilai rata-rata 3,17% yang dimana kebiasaan atau karyawan datang dan pulang tepat waktu. Pada suatu perusahaan terdapat beberapa peraturan yang diantaranya kedisiplinan, apa bila seorang karyawan mencerminkan kinerja yang kurang efektif maka yang lainnya juga ikut terbiasa dengan hal tersebut seperti yang terjadi didalam budaya kerja adanya kebiasaan yang dilakukan oleh pegawai didalam organisasi seperti yang dilakukan kepala kantor Pt. Pos pada keaktifan kerja dengan ketentuan jam kerja pukul 08:00 s/d 16:00. Akan tetapi terdapat adanya masalah yang terjadi pada PT. Pos Baturaja yang dimana terdapat beberapa pegawai tidak menjalankan peraturan yang ada dengan cara masuk pukul 08:13 dan jam pulang pukul 13:00 sehingga mengakibatkan kinerja karyawan kurang efektif hal tersebut dapat membuat komitmen organisasi tidak optimal. Yang dimana seharusnya pegawai harus memiliki budaya kerja yang baik seperti melakukan yang terbaik untuk menjalankan kinerjanya dengan cara mampu memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan dengan cara datang dan pulang dengan waktu yang telah ditentukan sehingga kinerja pegawai yang lainnya tidak terganggu dan dapat berjalan dengan baik.

Untuk membuktikan fenomena Budaya Kerja pada PT.Pos cabang Baturaja ini, penulis telah melakukan prasurvey awal kepada 30 responden dengan tingkatan persentase 100% dimana hasil pra survey dapat dilihat pada tabel 1.2

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik melakukan Penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompetensi dan Budaya Kerja Terhadap Komitmen Organisasi PT.Pos Indonesia (persero) Cabang Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu”**.

### **1. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada Pengaruh Kompetensi Dan Budaya Kerja Terhadap Komitmen Organisasi PT Kantor Pos Baturaja baik secara persial maupun simultan ?

### **2. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kompetensi Dan Budaya Kerja Terhadap Komitmen Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) Baturaja baik secara persial maupun simultan.

### **3. 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 Pengaruh Kompetensi dan Budaya Kerja Terhadap Komitmen Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja.

**b. Manfaat Praktis**

a. Bagi Peneliti

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

b. Bagi Perusahaan

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

c. Bagi Universitas

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

d. 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.