

BAB 1

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Keberhasilan sebuah perusahaan dalam menjalankan usahanya tidak dapat terlepas dari faktor sumber daya manusia (SDM). Sumber daya manusia (SDM) merupakan unsur strategi organisasi yang harus di kelolah secara efektif. Untuk itu, dibutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan untuk mengelolanya. Menurut (Kasmir 2020:6) Mengatakan manajemen sumber daya manusia adalah proses pengelolaan manusia melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karier, keselamatan dan kesehatan serta menjaga hubungan industrial sampai pemurusan hubungan kerja demi mencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan. Menurut (Edy Sutrisno 2020:3) Mendefinisikan manajemen sumber daya manusia adalah bidang strategi dari organisai. Manajemen sumber daya manusia harus di pandang sebagai perluaan dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan mengelolanya. Dalam rangka persaingan organisasi/perusahaan harus memiliki sumber daya yang tangguh. Sumber daya yang dibutuhkan untuk menjalankan perusahaan tidak dapat dilihat sebagian bagian yang berdiri sendiri, tetapi harus dilihat seebagai satu kesatuan yang tangguh membentuk suatu sinergi.

Menurut (Budiharjo 2019:169). Menjelaskan loyalitas karyawan adalah untuk menjaga keberlangsungan aktivitas dari suatu organisasi dan untuk membuat organisasi terus berjalan secara eksis maka butuh bagi organisasi menilai dan mengukur tingkat loyalitas karyawannya. Loyalitas karyawan sangat penting bagi organisasi karena loyalitaslah yang menentukan nasib dari sebuah organisasi. Jika loyalitas karyawan rendah maka hal itu menjadi sinyal buruk bagi masa depan organisasi. Sebaliknya, jika loyalitas karyawan tinggi, jaminan terhadap kinerja organisasi secara umum akan meningkat. Sebab, loyalitas karyawan yang tinggi berbanding lurus dengan kinerja mereka, dan kinerja mereka berdampak pada peningkatan kinerja organisasi.

Menurut (Setyawasih et al. 2023:275). Mendefinisikan kepuasan kerja yakni perasaan positif terhadap pekerjaan yang dihasilkan dari evaluasi atas karakteristik-karakteristiknya. Memberikan batasan bahwa kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan atau pegawai mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Secara umum dalam bidang perilaku organisasi kepuasan kerja adalah sikap yang paling penting dan sering dipelajari. Bagi organisasi, suatu pembahasan tentang kepuasan kerja akan menyangkut usaha-usaha untuk meningkatkan efektivitas organisasi dengan cara membuat efektif perilaku karyawan dalam bekerja.

Menurut (Sahat et al. 2023:59). Menjelaskan kinerja karyawan adalah suatu kondisi yang harus diketahui dan di konfirmasikan kepada pihak tertentu untuk

mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi sebuah visi suatu organisasi atau perusahaan atau mengetahui dan kemampuan dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Menurut (Hadyati harras et al. 2020:14). Mengatakan kinerja karyawan adalah hasil yang membanggakan atau prestasi yang didasari oleh sebuah upaya tinggi (kerja keras) dengan mengerahkan seluruh potensi yang di miliki. Menurut (Budiasa 2021:15). Mendefinisikan kinerja adalah kemampuan seseorang dalam memanfaatkan sumber daya yang di miliki untuk mencapai hasil pekerjaan baik secara baik secara kualitas dan kuantitas, sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan. Kinerja yang baik adalah kinerja yang mengikuti tata cara atau prosedur sesuai standar yang telah di tetapkan.

PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang pelayanan 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, post 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. SDM yang berkualitas dapat di lihat dari kinerja karyawan maka dari itu sangat penting untuk meningkatkan loyalitas karyawan dan kepuasan kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan untuk kelanacaran suatu perusahaan.

Tabel 1.1

**Hasil Pra Penelitian Mengenai Loyalitas Karyawan di PT. Pos Indonesia
(Persero) Cabang Baturaja**

NO	PERTANYAAN	Pilih Jawaban	
		YA	TIDAK
A.	Taat Pada Peraturan		
1.	Apakah anda selalu mengikuti peraturan yang Tentukan oleh perusahaan ?	93%	7%
2.	Apakah anda merasa cukup pelatihan atau sumber daya manusia untuk membantu anda memahani peraturan perusahaan?	93%	7%
3.	Apakah anda mengetahui dan menyetujui peraturan dan kebijakan yang berlaku di perusahaan	93%	7%
B.	Tanggung jawab pada perusahaan		
4.	Apakah anda sanggup melaksanakan tugas sebaik-baiknya dan tanggung jawab terhadap resiko atas apa yang dilaksanakan?	26%	73%
5.	Apakah anda selalu meningkatkan kepentingan perusahaan terlebih dahulu di bandingkan kepentingan pribadi?	73%	26%
6.	Apakah anda menyelesaikan tugas tepat waktu?	93%	7%

C.	Kemauan Untuk Bekerja Sama		
7.	Apakah anda selalu dapat bekerja sama dengan sesama karyawan maupun atasan?	20%	80%
8.	Apakah anda membangun kerja sama yang baik antara karyawan maupun atasan dalam pekerjaan?	73%	26%
9.	Apakah jika ada konflik dalam tim anda dapat tetap bekerja sama yang efektif?	60%	40%
D.	Rasa Memiliki		
10.	Apakah anda sangat sennag menjadi dari bagian perusahaan?	86%	13%
11.	Apakah anda selalu menjaga peraltan kerja milik perusahaan dan mengembalikannya setelah digubakan utuk bekerja?	80%	20%
12.	Apakah anda selalu memprioritaskan pekerjaan yang utama dalam perusahaan?	93%	7%
E.	Hubungan Antar Pribadi		
13.	Apakah anda selalu menjaga hubungan baik dengan karyawan maupun atasan?	93%	7%
14.	Apahkan anda selalu menjaga prilaku baik dengan karyawan maupun atasan baik di lingkungan kerja maupun diluar lingkungan kerja?	93%	7%
15.	Apakah pimpinan selalu bersikap baik kepada karyawan,diluar maupun didalam perusahaan?	93%	7%
F.	Kesukaan Terhadap Pekerjaan		
16.	Apakah anda sennag dengan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan saat ini?	93%	7%
17.	Apakah anda selalu memberikan kinerja yang terbaik pada perusahaan?	93%	7%
18.	Apakah anda selalu mengutamakan kepentingan perusahaan terlebih dahulu?	93%	7%

Berdasarkan hasil dari pra-survey dan observasi awal, terdapat permasalahan mengenai loyalitas karyawan yang terdapat pada PT.Pos Indonesia (persero) cabang Baturaja pada indikator tanggung jawab pada tabel 1.1 yang terlampir di atas dengan pertanyaan “Apakah anda sanggup melaksanakan tugas sebaik-baiknya dan tanggung jawab terhadap resiko atas apa yang dilaksanakan?”. Responden menjawab TIDAK dengan persentase 73%. yang menyebutkan bahwa kurangnya tanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan seperti tidak menyelesaikan tugas pekerjaannya dengan baik dan tepat waktu bahwa sampai terdapat pekerjaan yang tidak diselesaikan sehingga membuat pekerjaan menjadi menumpuk.

permasalahan selanjutnya yaitu mengenai loyalitas karyawan yang terdapat pada PT.Pos Indonesia (persero) cabang Baturaja yang terdapat pada indikator kemauan untuk bekerja sama dapat dilihat pada tabel 1.1 yang terlampir di atas dengan pertanyaan”Apakah anda selalu dapat bekerja sama dengan sesama karyawan maupun atasan?”. Responden menjawab TIDAK dengan persentase 80%. Menyebutkan bahwa setiap perusahaan harus memiliki karyawan yang mempunyai keinginan untuk bekerja sama agar dapat mengerjakan pekerjaan dengan cepat dan akan tetapi kerja sama pada karyawan di PT.Pos Inonesia (persero) cabang Baturaja kurangnya kerja sama antar karyawan dimana karyawan masih tidak ada rasa peduli terhadap rekan kerjanya. Hal ini dapat mengakibatkan menurunnya kinerja karyawan.

Tabel 1.2

**Hasil Pra Penelitian Kepuasan Kerja Di PT. Pos Indomesia (Persero) Cabang
Baturaja**

NO	PERTANYAAN	Pilih Jawaban	
		YA	TIDAK
A.	Pekerjaan		
1.	Apakah anda mendapatkan dukungan yang memadai dari atasan atau tim dalam menyelesaikan tugas pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan tempat anda bekerja?	93%	7%
2.	Apakah ada pelatihan atau pengembangan karier yang ditawarkan kepada karyawan untuk meningkatkan kualitas pekerjaan?	86%	13%
3.	Apakah ada nilai –nilai utama yang di terapkan di dalam suatu perusahaan tempat anda bekerja?	80%	20%
B.	Upah /Gaji		
4.	Apakah upah yang diberikan sudah sesuai dengan pekerjaan yang jalankan?	20%	80%
5.	Apakah perusahaan tempat anda bekerja memberikan tunjangan atau manfaat lain yang berkaitan dengan gaji?	73%	26%
6.	Apakah pemberian upah sudah tepat waktu?	93%	7%
C.	Promosi		
7.	Apakah anda merasa proses promosi di perusahaan ini adil dan terasparan?	60%	40%
8.	Apakah promosi jabatan sering dilakukan diperusahaan?	13%	86%

9.	Apakah setiap karyawan memiliki kesempatan untuk mendapatkan promosi?	73%	26%
D.	Pengawasan		
10.	Apakah pimpinan melakukan pengawasan secara langsung kepada karyawan?	93%	7%
11.	Apakah pengawasan dilakukan agar tidak terjadinya penyimpangan?	93%	7%
12.	Apakah pemimpin melakukan pengawasan dengan memberikan bimbingan kepada karyawan?	86%	13%
E.	Rekan Kerja		
13.	Apakah rekan kerja selalu memberikan nasehat dan membantu pabila mengalami kesulitan dalam bekerja?	86%	13%
14.	Apakah memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja?	93%	7%
15.	Apakah rekan kerja selalu mendorong karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik sehingga karyawan merasa puas dengan pekerjaannya?	86%	13%

Berdasarkan hasil dari pra-survey dan obsevasi awal, terdapat permasalahan mengenai kepuasa kerja yang terdapat pada PT.Pos Indonesia (persero) cabang Baturaja yang terdapat pada indikator gaji/upah, yang terlampir di atas dengan pertanyaan “Apakah upah yang diberikan sudah sesuai dengan pekerjaan yang di jalankan?”. Responden menjawab TIDAK dengan persentase 80%. Dimana karyawan tidak mendapatkan gaji/upah lebih walaupun karyawan sudah melakukan pekerjaan diluar jam kerja (lembur) yang bekerja melebihi batas jam kerja yang ditentukan tidak

mendapatkan bayaran tambahan atas lembur yang dilakukan. Dimana jumlah gaji karyawan tidak sebanding dengan pekerjaan dan tanggung jawab yang dilakukan, beban kerja yang mereka jalani seperti mereka bekerja pada bagian sopir (*Driver*) dimana gaji yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan tidak sesuai dengan tanggung jawab yang diembankan kepada mereka.

Dalam bekerja bagian sopir (*Driver*) dimana mereka sudah menjalankan tugas dan tanggung jawab pada kendaraan yang mereka gunakan pada saat bekerja, keamanan barang/paket yang mereka bawa dari tempat pihak jasa kirim menuju tempat sortir akhir. Akan tetapi dari tugas dan tanggung jawab karyawan tersebut gaji/upah yang diberikan oleh perusahaan belum sesuai dalam tugas dan tanggung jawab karyawan dalam bekerja. Dengan adanya permasalahan tersebut dapat menyebabkan karyawan kurang bersemangat untuk melakukan pekerjaan, untuk itu perusahaan perlu memberikan perhatian yang lebih terhadap keadaan karyawan dan kelayakan dalam hal pemberian gaji ataupun tunjangan-tunjangan terhadap karyawan yang bekerja di luar jam kerja (lembur) agar kinerja karyawan berjalan dengan baik. Dikarenakan ketidakpuasan kerja dapat memicu gaji/upah yang diterima tidak sesuai dengan tugas dan tanggung jawab karyawan dalam bekerja di PT.Pos Indonesia (persero) cabang Baturaja.

Permasalahan selanjutnya yaitu mengenai kepuasan kerja yang terdapat pada PT.Pos Indonesia (persero) cabang Baturaja yang terdapat pada indikator promosi yang terlampir di tabel 1.2 pada lampiran dengan pertanyaan “Apakah promosi jabatan sering dilakukan di perusahaan”. Responden menjawab dengan persentase 86%. Dimana dalam bekerja karyawan sudah memberikan pekerjaan hasil yang terbaik untuk perusahaan. Karyawan tersebut sudah berhak untuk mendapatkan promosi jabatan yang lebih tinggi dari sebelumnya, akan tetapi untuk mendapatkan promosi jabatan tidaklah mudah mereka masih sering terhalang oleh syarat-syarat yang ditentukan oleh perusahaan salah satunya yaitu tingkat pendidikan, dimana karyawan tersebut tidak memenuhi syarat yang ditentukan untuk melakukan promosi jabatan yang lebih tinggi walaupun karyawan tersebut sudah memberikan hasil pekerjaan yang baik. Contohnya karyawan tidak memenuhi syarat untuk melakukan promosi jabatan hanya memiliki pendidikan terakhir SLTA sederajat dan karyawan tidak sesai dengan bidang pekerjaan yang akan diisi untuk melakukan promosi jabatan. Karyawan yang memiliki kemampuan terbatas dibidang komputer dimana karyawan mendapatkan tugas pekerjaan yang menggunakan aplikasi *microsoft excel*. Karyawan tersebut tidak bisa mengoperasikan aplikasi *microsoft excel* sehingga pekerjaan menjadi terhambat dan tidak bisa di selesaikan tepat waktu.

Tabel 1. 3**Hasil Pra Penelitian Kinerja Karyawan Di PT. Pos Indonesia (Persero)****Cabang Baturaja**

NO	PERTANYAAN	Pilih Jawaban	
		Ya	Tidak
A.	Kualitas (mutu)		
1.	Apakah kualitas pelayanan yang di berikan oleh perusahaan sesuai dengan ekspetasi anda?	80%	20%
2.	Apakah kualitas pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan memenuhi stndar yang diharapkan perusahaan?	26%	73%
3.	Apakah peran manajer dan pimpianan tim dalam membantu dan meningktan kualitas pekerjaan	93%	7%
B.	Kuantitas (Jumlah)		
4.	Apakah karyawan selalu mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan target yang telah ditentukan untuk menjaga kuantitas perusahaan?	86%	13%
5.	Apakah perusahaan menetapkan target kerja dengan penuh perhitungan supaya kuantitas yang ada diperusahaan berjalan dengan baik?	86%	13%
6.	Apakah selalu menjaga kuantitas dan kualitas perusahaan dengan mengupayakan untuk melebihi target yang ditentukan?	86%	13%
C.	Ketepatan Waktu		
7.	Apakah ketepatan waktu anda saat mengerjakan tugas yang diberikan oleh perusahaan?	93%	7%
8.	Apakah ada sanki atau konsekuensi yang diterapkan perusahaan jika karyawan sering terlambat?	93%	7%
9.	Apakah perusahaan memberikan fleksibilitas dalam jam kerja,atau ada kebijakan khususnya terkait waktu?	93%	7%

D.	Efektivitas		
10.	Apakah anda mersa sumber daya yang di berikan mendukung efektivitas kerja anda?	86%	13%
11.	Apakah anda mampu memprioritaskan pekerjaan dengan baik?	93%	7%
12.	Apakah anda mampu mengikuti rencana kerja yang telah ditetapkan perusahaan?	86%	13%
E.	Pengawasan		
13.	Apakah pimpinan melakukan pengawasan secara langsung kepada karyawan?	93%	7%
14.	Apakah pengawasan dilakukan agar tidak terjadinya pemyimpangan?	93%	7%
15	Apakah pemimpin melakukan pengawasan dengan memberikan bimbingan kepada karyawan?	86%	13%
F.	Hubungan antar karyawan		
16.	Apakah hubungan anatar karyawan di tempat bekerja terjalin debgan baik?	93%	7%
17.	Apakah hubungan antar karyawan terjalin dengan harmonis sehingga membuat kinerja	93%	7%

	karyawan meningkat?		
18.	Apakah hubungan antar karyawan yang baik menciptakan hubungan yang harmonis di dalam perusahaan?	93%	7%

Berdasarkan hasil dari pra-survey dan obsevasi awal,terdapat permasalahan mengenai kinerja karyawan yang terdapat pada PT.Pos Indonesia (persero) cabang Baturaja yang terdapat pada indikator kualitas dapat di buktikan pada tabel 1.3 yang terlampir di lampiran dengan pertanyaan”Apakah kualitas pekerjaan yang dilakukan karyawan memenuhi standar yang diharapkan perusahaan”. Responde menjawab TIDAK dengan persentase 73%. Dimana ada permasalahan mengenai kualitas,di mana masih ada karyawan yang bekerja belum tercapai dengan maksimal,karyawan belum mengarahkan kemampuannya sehingga masih terjadi kesalahan seperti pada penjualan *kurlog* yang bergerak pada bagian bidang fitur atau jasa kurir logistik seperti kesalahan pengiriman paket atau surat yang dikirimkan tidak sesuai dengan alamat tujuan,hilang,tertukar dapat menjadi masalah utama yang mencerminkan kurangnya ketelitian kontrol kualitas. Keterlambatan layanan waktu pengiriman yang melebihi batas waktu yang dijanjikan sehingga konsumen merasa kecewa dengan kualitas pelayanan karyawan dalam bekerja bisa merusak reputasi perusahaan dan menurunkan kepercayaan konsumen. Sehingga dari kurangnya kualitas kerja karyawan dapat berdampak pada kinerja karyawan bahkan dapat mempengaruhi

loyalitas karyawan dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan yang bekerja di PT.Pos Indonesia (persero) cabang Baturaja.

Berdasarkan uraian latar belakang dan penjelasan diatas,maka peneliti mengadakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh loyalitas karyawan dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT.Pos Indonesia (persero) cabang Baturaja.**

2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas ,maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada pengaruh loyalitas karyawan dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada PT.Pos indoneisa (persero) cabang Baturaja baik secara parsial maupun simultan ?”

3. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh loyalitas karyawan dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos indoneisa (persero) cabang Baturaja baik secara parsial maupun simultan.

4. MANFAAT PENELITIAN

4.1.Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang pengaruh loyalitas karyawan dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos indoneisa (persero) cabang Baturaja.

4.2. Manfaat praktis

1) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat mengaplikasikan ilmu yang didapatkan selama ini, serta menjadi pengetahuan mengenai pengaruh loyalitas karyawan dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos indoneisa (persero) cabang Baturaja. Dan dapat memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana manajemen pada fakulstan ekonomi dan bisnis jurusan manajemen di Universitas Baturaja.

2) Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan perbandingan untuk penelitian selanjutnya, khususnya fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baturaja yang ingin melakukan penelitian sejenis .

3) Bagi PT. Pos indoneisa (persero) cabang Baturaja

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan mengenai pentingnya pengaruh loyalitas karyawan dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT.Pos indoneisa (persero) cabang Baturaja.