

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era ketatnya persaingan saat ini, menuntut suatu perusahaan untuk mampu bersaing dan mencapai tujuan organisasi. Terdapat dua tujuan perusahaan, dari sisi ekonomis dan teknis. Tujuan ekonomis perusahaan adalah perusahaan mendapatkan laba atau keuntungan yang maksimal dengan modal dan sumber daya yang dimiliki. Sedangkan tujuan teknis perusahaan adalah perusahaan harus menghasilkan *output* yang berkualitas, sesuai selera konsumen, dan memenuhi kebutuhan konsumen Untuk menghasilkan *output* yang berkualitas, baik dan layak maka suatu organisasi harus memperhatikan salah satu faktor keberhasilan produksi yaitu faktor tenaga kerja atau sumber daya manusia. Dimana sumber daya manusia memiliki peranan penting baik secara individu maupun kelompok.

Sumber daya manusia adalah aset penting yang dimiliki suatu perusahaan, karena sumber daya manusia merupakan faktor penggerak dalam produksi. Sumber daya manusia merupakan sebagai penggerak primer kegiatan perusahaan yang menjadikan berhasil atau gagalnya dalam menjalankan visi, misi, dan tujuannya (Tamali H, 2019). Oleh karena itu kemajuan suatu perusahaan dapat ditentukan dari kualitas dan kapasitas sumber daya manusia.

Untuk itu penting bagi suatu perusahaan untuk memperhatikan sumber daya manusia yang dimiliki.

Pengelolaan sumber daya manusia ini dilakukan oleh suatu organisasi atau perusahaan untuk menjaga kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Cara yang dapat ditempuh oleh suatu perusahaan dalam pengelolaan sumber daya manusia yaitu pertama menciptakan, mencari atau merekrut tenaga kerja yang berkualitas yang sesuai standar dan kebutuhan perusahaan. Kedua dengan cara memperbaiki kualitas sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan dengan melakukan pelatihan dan menciptakan lingkungan perusahaan yang baik, meminimalisasi stres kerja karyawan, komunikasi yang terjalin baik, kepemimpinan yang objektif, dan kompensasi yang baik dan adil akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

Suatu perusahaan harus memperhatikan kepuasan kerja karyawan yang dimiliki. Ketika karyawan suatu perusahaan tidak mengalami kepuasan kerja atas hasil kerja mereka, hal ini akan berakibat pada menurunnya kinerja karyawan tersebut. Selain itu juga beresiko menimbulkan konflik-konflik sesama pekerja, serta tingkat absensi yang tinggi. Yang mana hal-hal ini tentunya akan mempengaruhi kualitas produksi pada suatu perusahaan dan beresiko mengakibatkan kerugian pada perusahaan.

Dalam mencapai kepuasan kerja karyawan suatu perusahaan, maka perusahaan perlu memperhatikan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Seperti salah satunya yaitu kepemimpinan. Sebuah perusahaan

membutuhkan kemampuan yang berpotensi untuk kemajuan perusahaannya, baik itu pemimpinnya maupun karyawan. Menurut Wahjosumidjo dalam (Muhammad Wibi Alamsyah, 2022) dalam suatu organisasi, pemimpin adalah orang yang memegang tugas dan tanggungjawab untuk memimpin dan bisa mempengaruhi, mendorong serta memotivasi orang-orang yang dipimpinnya. Artinya menjadi seorang pemimpin tidak hanya memimpin namun juga ikut andil bagian dalam menyejahterahkan karyawannya, selain itu juga berani untuk mengambil resiko dan harus siap menerima kekalahan. Pemimpinan bisa dikatakan berhasil ketika mampu memimpin karyawannya untuk terdorong dan termotivasi serta memberikan pengaruh positif dalam melakukan pekerjaannya serta mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Sehingga ketika kepemimpinan suatu perusahaan dinyatakan berhasil, dan berpengaruh positif terhadap karyawan, maka dapat tercipta kepuasan kerja karyawan.

Selain kepemimpinan, kompensasi juga menjadi pemicu utama yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Kompensasi sendiri adalah sesuatu hal yang diterima oleh seorang karyawan sebagai balasan atas pekerjaan yang dikerjakannya, baik itu berupa upah per jam ataupun gaji periodik yang dikelola oleh bagian personalia perusahaan (Zulkarnaen W, 2018). Ketika suatu perusahaan memperhatikan salah satu hak karyawannya yaitu kompensasi yang pantas dan sesuai dengan yang dikerjakan karyawan, maka perusahaan tersebut berhasil memberikan kepuasan kerja bagi karyawannya. Adanya pemberian kompensasi yang sesuai oleh perusahaan untuk karyawannya baik berupa hadiah, bonus maupun penghargaan akan memberikan dampak positif bagi

karyawan. Karyawan yang bahagia dengan apresiasi yang diberikan perusahaannya atas pekerjaan yang dilakukannya akan bisa membela perusahaan tempat bekerja atau membicarakan tentang berbagai hal positif yang dirasakannya terutama mengenai imbalan atas pekerjaan yang dikerjakan.

Kepuasan kerja juga dapat dicapai dengan memperhatikan lingkungan kerja perusahaan. Manusia tidak akan bisa dipisahkan dari berbagai keadaan disekitar tempat kerja yang biasa disebut lingkungan kerja. Lingkungan Kerja dapat diartikan sebagai kekuatan yang dapat mempengaruhi baik secara langsung maupun tidak langsung pada kinerja karyawan suatu perusahaan dimana lingkungan kerja yang kondusif dapat memberikan rasa aman dan mempengaruhi emosi karyawan kearah yang baik sehingga membuat karyawan bisa bekerja lebih optimal (Puspita Ningrum, 2022). Manusia dalam dunia kerja akan berusaha untuk beradaptasi dengan lingkungan pekerjaannya. Untuk itu penting bagi sutau perusahaan dalam memperhatikan lingkungan kerja di perusahaannya. Menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dapat membuat karyawan lebih fokus dalam bekerja. Perusahaan yang mampu menciptakan lingkungan kerja yang berdampak positif pada aktivitas kerja karyawan akan menjadi salah satu asset yang penting bagi sebuah perusahaan. Jika perusahaan mampu membuat lingkungan kerja yang kondusif, kepuasan kerja dapat terjaga karena dengan begitu perusahaan masih memperhatikan kebutuhan dan kesejahteraan karyawan agar dapat bekerja dengan baik.

Maka dari itu kepemimpinan dari seorang pemimpin memiliki dampak yang signifikan terhadap sikap karyawan, perilaku dan kinerja yang nantinya juga

akan berpengaruh pada kepuasan kerja karyawan. Faktor kedua yaitu kesesuaian antara besarnya imbalan baik itu berupa uang, barang ataupun penghargaan yang diberikan untuk karyawan atas pekerjaan yang sudah diselesaikan menjadi bahan pertimbangan bagi karyawan untuk menerima atau menolak sebuah pekerjaan, karena pada dasarnya manusia menginginkan hubungan yang timbal balik terutama untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, ketika karyawan dapat memenuhi kebutuhan hidupnya dari hasil pekerjaannya maka karyawan juga akan merasakan kepuasan dalam bekerja. Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja serta kondisi kerja yang nyaman dan layak memiliki pengaruh yang baik pula terhadap kepuasan kerja karyawan.

PT Pos Indonesia merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang jasa pelayanan surat menyurat maupun pengiriman barang. Kantor Pos KCU Surabaya 60000 mempunyai peran penting dalam pengiriman maupun surat menyurat melalui fasilitas jasa pengiriman yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai penyedia jasa antar surat maupun barang yang akan dikirimkan ke alamat tujuan melalui kantor pos, kantor pos juga merupakan salah satu penyedia dan penyelenggara pelayanan publik. Kualitas layanan yang ditawarkan oleh kantor pos merupakan kualitas pelayanan yang prima dengan orientasi pelayanan yang lebih cepat, lebih murah dan lebih baik. Maka kantor pos dituntut untuk memberikan pelayanan yang bergerak dibidang jasa logistik, kurir dan transaksi keuangan nasional maupun internasional dengan pelayanan kualitas yang baik dan terpercaya. Kegiatan

pelayanan publik dilaksanakan dalam pengarahannya yang bertujuan menciptakan kepuasan kerja karyawan yang profesional dan berorientasi pada kepuasan pengguna jasa ditingkat pelayanan.

Melalui pra riset yang dilakukan peneliti melalui observasi secara langsung dan wawancara sederhana dengan beberapa karyawan di Kantor Pos KCU Surabaya 60000, ditemukan bahwa beberapa karyawan terutama di divisi distribusi merasakan terjadinya kepemimpinan yang kurang sesuai seperti ketidakcocokan komunikasi antara atasan dengan bawahan sehingga sering terjadi kesalahpahaman. Selanjutnya kompensasi yang dirasa kurang sesuai, seperti kurangnya pemberian penghargaan terhadap karyawan dan lingkungan kerja yang kurang layak juga ikut andil mempengaruhi. Lingkungan kerja yang ada dengan suasana ruangan kurang kondusif dikarenakan adanya beberapa pegawai yang berinisiatif untuk menyalakan musik agar terhindar dari rasa kantuk saat bekerja. Adapun indikasi ketidaknyamanan lainnya dalam bekerja yang dirasakan oleh sebagian karyawan adalah tata letak (*layout*) yang kurang rapi, sehingga ketika paket antaran datang dan di proses hingga pada tahap *manifest item* yang mana barang dikelompokkan berdasarkan regional menjadi sulit dikarenakan tidak tersedianya bak tuang yang memudahkan karyawan melakukan *scanning barcode* dan antaran paket hanya diletakkan pada tengah ruangan dan dapat mengganggu mobilitas pekerjaan pegawai lainnya.

Selain itu, penurunan kepuasan kerja dapat ditandai dengan tingginya tingkat absensi pada karyawan suatu perusahaan. Untuk itu penting bagi suatu perusahaan untuk memperhatikan tingkat absensi karyawannya. Dengan tingkat

absensi yang meningkat maka kualitas kinerja karyawan pun menurun. Hal ini akan menghambat perusahaan dalam mewujudkan tujuan perusahaan tersebut. Saat ini salah satu permasalahan yang terjadi di Kantor Pos KCU Surabaya 60000 adalah tingkat absensi karyawan yang cenderung melebihi target absensi yaitu 15%. Untuk itu berikut adalah data absensi karyawan kantor pos kebonrojo pada tahun 2022 mulai dari bulan Januari-Desember 2022 :

TABEL 1. 1

TABEL DATA ABSENSI KARYAWAN TETAP DIVISI DISTRIBUSI DI  
KANTOR POS KCU SURABAYA 60000  
TAHUN 2022

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>	<b>Jumlah hari kerja</b>	<b>Jumlah hari ketidakhadiran seharusnya</b>	<b>Jumlah ketidakhadiran</b>	<b>% ketidakhadiran</b>
Januari	45	25	1125	200	17,8%
Februari	45	22	990	145	14,6%
Maret	44	26	1144	203	17,7%
April	44	25	1100	115	10,5%
Mei	43	22	924	100	10,8%
Juni	42	25	1025	150	14,6%
Juli	41	24	960	145	15,1%
Agustus	40	26	1040	170	16,3%
September	40	26	1014	98	9,7%
Oktober	39	25	875	134	15,3%
November	35	26	910	154	16,9%
Desember	35	27	945	178	18,8%

Sumber : Olah data peneliti

Kantor Pos KCU Surabaya 60000 sendiri memiliki target absensi karyawan tidak lebih dari 15% setiap bulannya. Sedangkan dari hasil tabel diatas

dijelaskan tingkat absensi karyawan di Kantor Pos Kebonrojo tidak stabil dan tinggi di beberapa bulan selama tahun 2022. Yaitu pada bulan Januari sebesar 17,8%, bulan Maret sebesar 17,7%, bulan Juli sebesar 15,1%, bulan Agustus sebesar 16,3%, bulan Oktober sebesar 15,3%, bulan November sebesar 16,9% dan bulan Desember sebesar 18,8%. Angka persentase tingkat absensi yang tinggi atau melebihi target dapat diartikan bahwa terdapat indikasi menurunnya semangat kerja karyawan di Kantor Pos KCU Surabaya 60000 sehingga karyawan merasa malas dalam bekerja. Semangat kerja yang menurun menjadi salah satu faktor utama turunnya kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik meneliti pengaruh variabel kepemimpinan, kompensasi, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja. Peneliti memandang perlu adanya suatu penelitian pada karyawan di Kantor Pos KCU Surabaya 60000 untuk menyelesaikan skripsi dengan mengambil judul “Pengaruh Kepemimpinan, Kompensasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Kantor Pos KCU Surabaya 60000”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

- A. Bagaimana Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Kantor Pos KCU Surabaya 60000?
- B. Bagaimana Pengaruh Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Kantor Pos KCU Surabaya 60000?
- C. Bagaimana Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Kantor Pos KCU Surabaya 60000?



### **1.3 Tujuan Penelitian**

- A. Untuk Mengetahui Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Kantor Pos KCU Surabaya 60000.
- B. Untuk Mengetahui Pengaruh Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Kantor Pos KCU Surabaya 60000.
- C. Untuk Mengetahui Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Kantor Pos KCU Surabaya 60000.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, serta menambah wawasan dan menjadi referensi bagi pembaca untuk melakukan penelitian berikutnya terutama mengenai kepuasan karyawan.

#### 2. Manfaat Praktis

##### A. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi penunjang dalam penerapan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

##### B. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan untuk menjalankan perusahaan kedepannya dan memperhatikan beberapa hal yang kurang demi kemajuan perusahaan tersebut.

##### C. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan bisa digunakan untuk menambah referensi sebagai bahan lanjutan yang lebih mendalam pada masa yang akan datang