

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dunia kini memasuki era digital karena pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Digitalisasi telah mengubah hampir setiap aspek kehidupan, termasuk cara bisnis beroperasi dan cara mereka berinteraksi dengan pelanggan. Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membuat berbelanja menjadi lebih mudah bagi semua orang, hal tersebut membuat meningkatnya belanja online dan transportasi pengiriman paket antar kota dan negara. Industri cargo memainkan peran penting dalam mendukung rantai pasokan global. Perusahaan di sektor pengangkutan menghadapi tantangan yang semakin kompleks dan dinamis. Meningkatnya volume perdagangan internasional, perkembangan e-commerce, dan ekspektasi pelanggan yang terus meningkat terhadap kecepatan dan keandalan pengiriman adalah beberapa faktor utama yang mempengaruhi operasional perusahaan pelayaran di seluruh dunia.

Dengan meningkatnya persaingan bisnis di masa sekarang membuat SDM menjadi aset penting bagi perusahaan. Sumber daya manusia memainkan peran sentral dalam merespons perubahan lingkungan bisnis, teknologi, dan tuntutan pasar. Oleh karena itu, fokus pada pengelolaan sumber daya manusia yang efektif adalah kunci untuk mencapai tujuan jangka panjang suatu organisasi. Sumber daya manusia (SDM) memegang peranan penting dalam menjaga keberlangsungan dan kesuksesan bisnis. SDM menurut (Robbins, S. P, 2019) merupakan sumber daya manusia yang berperan sebagai penggerak organisasi dan

perlu dilatih, serta keterampilannya juga perlu dikembangkan. Perusahaan yang mengelola sumber daya manusianya secara efektif cenderung lebih mudah beradaptasi terhadap perubahan pasar, lebih inovatif dalam pendekatan bisnisnya, dan lebih mampu menarik dan mempertahankan talenta berkualitas tinggi. Marwansyah mengatakan dalam (Farida, dkk, 2024) bahwa MSDM adalah pemanfaat sumber daya manusia dalam suatu organisasi. Pemanfaat sumber daya manusia ini dapat dilihat dalam dalam fungsi-fungsi pembuatan rencana sumber daya manusia, perekrutan, peningkatan sumber daya manusia, peningkatan karir, pemberian kompensasi, jaminan keselamatan dan kesehatan kerja serta hubungan industri. (Farida, dkk, 2024) menjelaskan bahwa perancaan sumber daya manusia adalah penyusunan terarah yang mengaitkan kebutuhan sumber daya manusia dengan rencana dan tujuan perusahaan. Ini berguna untuk mengisi kekosongan jabatan jabatan sehingga kineja perusahaan tidak mengalami penurunan. Fungsi dari perencanaan sumber daya manusia adalah untuk membuat perencanaan yang strategis supaya perusahaan dapat memperoleh dan mempertahankan kualifikasi yang telah ditentukan oleh perusahaan. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia yang baik tidak hanya mencerminkan aspek operasional tetapi juga visi jangka panjang perusahaan dalam mengembangkan dan memperkuat sumber daya manusianya sebagai pilar utama keberhasilan perusahaan.

Perusahaan yang memiliki karyawan berloyalitas tinggi merupakan ujung tombak serta aset bagi perusahaan yang perlu dijaga dan dirawat dengan baik oleh perusahaan. Winaldi dalam (Winarto, 2020) mengatakan kesetiaan adalah tekad

dan kemampuan untuk menaati, melaksanakan dan mengamalkan dengan penuh ilmu dan tanggung jawab. Perusahaan akan lebih menghargai karyawan yang setia. Sebab, keberlangsungan suatu perusahaan memerlukan karyawan yang benar-benar loyal untuk menentukan kemajuan perusahaan di masa depan. Loyalitas karyawan menciptakan lingkungan kerja yang stabil, meningkatkan produktivitas, dan mengurangi biaya rekrutmen dan pelatihan rutin. Mempunyai karyawan yang loyal tidak hanya memberikan manfaat internal, tetapi juga dapat memperkuat citra perusahaan di mata konsumen dan mitra bisnis. Loyalitas karyawan adalah investasi jangka panjang yang membayar dengan meningkatnya produktivitas, stabilitas, dan keberhasilan perusahaan secara keseluruhan. Perusahaan yang menghargai, mendukung, dan membangun kesetiaan karyawan akan memperoleh manfaat dari karyawan yang siap berkomitmen untuk mencapai kesuksesan bersama. Dengan mempunyai banyak karyawan yang memiliki jiwa loyalitas yang tinggi dapat membuat perusahaan semakin berkembang.

Disiplin kerja merupakan faktor yang dapat meningkatkan loyalitas karyawan pada perusahaan. Dengan adanya kedisiplinan kerja membuat karyawan dapat mematuhi segala peraturan yang diberikan oleh perusahaan. Menurut (Paradongan, 2022) disiplin kerja adalah sikap dan perilaku yang didasarkan pada kesadaran untuk menyesuaikan diri dengan peraturan organisasi. Disiplin yang baik mencerminkan sikap tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaannya dan dapat mempengaruhi tingkat loyalitas mereka terhadap perusahaan.

Lingkungan kerja juga berpengaruh terhadap loyalitas karyawan. Loyalitas karyawan memainkan peran penting dalam kesuksesan jangka panjang perusahaan

karena karyawan yang loyal cenderung lebih produktif, berkontribusi lebih banyak, dan bertahan lebih lama di organisasi. Menurut Samson et al dalam (Astuti, 2022) lingkungan kerja merupakan suatu konsep untuk menganalisis kawasan lingkungan di mana pegawai dapat merasakan terpenuhinya kebutuhan intrinsik, ekstrinsik, dan sosial serta alasan mengapa pegawai tetap bertahan di organisasi tempatnya bekerja. Hal tersebut menunjukkan bahwa lingkungan kerja dapat menjadi faktor untuk meningkatkan loyalitas karyawan.

Di Indonesia, Pos Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang telah beroperasi selama lebih dari satu abad dan memiliki jaringan luas di seluruh Nusantara. Sebagai penyedia layanan kargo dan logistik, Pos Indonesia harus terus beradaptasi dengan perubahan lingkungan bisnis, termasuk meningkatnya persaingan dari perusahaan logistik swasta dan internasional yang beroperasi di Indonesia. Setiap perusahaan dituntut untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas. Salah satu unsur kunci yang berperan penting dalam mencapai tujuan tersebut adalah sumber daya manusia (SDM). Velasquez dalam (Winarto, 2020) mengatakan bahwa tugas karyawan yaitu bekerja dengan baik untuk mencapai tujuan perusahaan dan menghindari kegiatan yang membahayakan atau menghambat pencapaian tujuan perusahaan dan bukan juga untuk kepentingan atau keuntungan pribadi karyawan. Karyawan yang kompeten, termotivasi, dan loyal adalah kunci keunggulan kompetitif perusahaan. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia menjadi penting untuk mencapai visi dan misi perusahaan.

Penelitian ini dilakukan di PT. Pos Indonesia pada Kantor Pos Cabang Utama Surabaya 60000. Kantor Pos Cabang Utama Surabaya 60000 beralamat di Jl. Kebon Rojo No. 10 kota Surabaya. Pos Indonesia KCU Surabaya 60000 berada di Surabaya utara, tepatnya di Kecamatan Krembangan, Surabaya. PT. Pos Indonesia KCU Surabaya 60000 berdiri sejak tahun 1926. Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan pada Kantor Pos Cabang Utama Surabaya 60000, peneliti melakukan wawancara awal dengan Ibu Ike Verdianingrum selaku pimpinan HRD PT. Pos Indonesia KCU Surabaya 60000, diketahui mengalami adanya beberapa masalah yang terjadi kepada karyawan PT. Pos Indonesia KCU Surabaya 60000 sehingga dapat mempengaruhi secara langsung kondisi kerja perusahaan. Selain melakukan wawancara dengan pimpinan HRD PT. Pos Indonesia KCU Surabaya 60000 peneliti juga mendapatkan data absensi karyawan tahun 2023 yang digunakan untuk melihat kurangnya loyalitas karyawan divisi operasi dilihat dari presentase alphanya.

Tabel 1.1 Data Absensi Karyawan Divisi Operasi & Distribusi Pada Kantor Pos Indonesia Cabang Utama Surabaya 60000 Tahun 2023

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Karyawan (a)</b>	<b>Jumlah Hari Kerja (b)</b>	<b>a x b</b>	<b>Jumlah Absensi Alpha</b>	<b>Presentase Alpha</b>
Januari	43	25	1075	217	20%
Februari	43	22	946	370	39%
Maret	43	26	1118	458	41%
April	42	25	1050	447	43%
Mei	42	22	924	201	22%
Juni	42	25	1050	191	18%
Juli	40	24	960	192	20%
Agustus	40	27	1080	254	24%
September	40	26	1040	249	24%
Oktober	40	25	1000	244	24%
November	42	26	1092	230	21%
Desember	42	12	504	130	26%

Sumber: Olah Data Peneliti (2024)

Untuk melihat besarnya loyalitas karyawan dapat ditunjukkan dengan banyaknya karyawan yang melakukan bolos tanpa izin sehingga membuat kinerja perusahaan tidak optimal. PT. Pos Indonesia KCU Surabaya 60000 telah melakukan beberapa upaya untuk mengurangi tingkat presentase alpha dengan cara memberikan pemotongan cuti tahunan untuk karyawan yang sering tidak masuk kerja tanpa izin atau alpha, tetapi hal tersebut masih belum efektif karena pada data absensi karyawan tahun 2023 disetiap bulannya presentase alpha masih tinggi. Berdasarkan tabel 1.1 Data Jumlah Karyawan Tetap pada PT. Pos Indonesia KCU Surabaya 60000 menunjukkan bahwa tingkat presentase alpha

karyawan sangat tinggi hal tersebut akan membuat dampak yang negatif bagi perusahaan yaitu dapat menimbulkan ketidakstabilan dan Ketidakpastian terhadap kondisi karyawan. Kantor Pos KCU Surabaya 60000 menargetkan absensi karyawan tidak lebih dari 15 persen per bulan, sedangkan dari data di atas dapat diketahui bahwa tingkat absensi karyawan pada Kantor Pos Utama Surabaya 60000 di setiap bulannya selalu melebihi target absensi yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Tingkat Absensi paling besar terjadi pada bulan April sebesar 43% hal tersebut menunjukkan bahwa kurangnya loyalitas yang dimiliki oleh karyawan pada divisi operasi dan distribusi di PT. Pos Indonesia KCU Surabaya 60000 untuk bekerja secara maksimal untuk perusahaan.

PT. Pos Indonesia KCU Surabaya 60000 tidak hanya mengalami permasalahan mengenai absensi karyawan yang sangat tinggi, Ibu Ike Verdianingrum selaku pimpinan HRD PT. Pos Indonesia KCU Surabaya 60000 ketika melakukan wawancara mengatakan bahwa karyawan kantor pos KCU Surabaya 60000 sering tidak mematuhi aturan waktu jam kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan disepakati oleh karyawan, seperti datang terlambat masuk kerja dan pulang kerja sebelum waktunya. Hal tersebut tetap saja terjadi walaupun perusahaan telah menegur dan memberikan surat panggilan untuk karyawan yang sangat sering melanggar aturan jam kerja. Pimpinan HRD juga mengatakan langsung bahwa kurangnya kesadaran diri dari karyawan PT. Pos Indonesia KCU Surabaya 60000 membuat karyawan tidak disiplin ketika bekerja sehingga menyebabkan karyawan sering kali melanggar aturan – aturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan, seperti ketika bekerja tidak menggunakan

pakaian yang rapi. Karyawan tidak menggunakan seragam kerja yang telah diberikan oleh perusahaan. Hal tersebut termasuk kurangnya kedisiplinan karyawan terhadap peraturan yang telah dibuat oleh perusahaan.

Lingkungan kerja yang ada pada Kantor Pos Cabang Utama Surabaya 60000 terasa kurang kondusif hal tersebut dikatakan oleh pimpinan HRD PT. Pos Indonesia KCU Surabaya 60000 bahwa karyawan mengeluhkan tidak nyaman ketika bekerja dikarenakan terdapat beberapa pegawai yang menyalakan musik agar dapat membuat karyawan tidak mengantuk saat bekerja, sedangkan hal tersebut juga membuat beberapa karyawan merasa kurang fokus ketika bekerja. Tata letak ruangan yang berada di Kantor Pos Kebon Rojo ini terlihat kurang rapi juga dirasakan oleh sebagian karyawan. Hal tersebut membuat paket antaran yang akan dikelompokkan berdasarkan regionalnya menjadi sulit dikarenakan tidak adanya bak tuang yang digunakan karyawan untuk melakukan scanning barcode pada paket tersebut. Paket yang telah dikelompokkan hanya diletakkan di tengah ruangan sehingga hal tersebut mengganggu mobilitas pekerjaan pegawai lainnya sehingga membutuhkan waktu dan tenaga lebih ekstra ketika menyortir paket-paket yang ada untuk dikirimkan.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang terjadi di Kantor Pos Indonesia Cabang Utama Surabaya 60000, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh variabel disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan. Peneliti merasa perlu adanya penelitian pada karyawan divisi operasi di kantor Pos Indonesia Cabang Pusat Surabaya 60000 untuk dijadikan bahan skripsi dengan judul “Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja



Terhadap Loyalitas Karyawan Divisi Operasi di Kantor Pos Indonesia Cabang Utama Surabaya 60000”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap loyalitas karyawan divisi operasi pada Kantor Pos Indonesia Cabang Utama Surabaya 60000?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap loyalitas karyawan divisi operasi pada Kantor Pos Indonesia Cabang Utama Surabaya 60000?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap loyalitas karyawan divisi operasi pada Kantor Pos Indonesia Cabang Utama Surabaya 60000.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan divisi operasi pada Kantor Pos Indonesia Cabang Utama Surabaya 60000.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat usebagai penerapan ilmu yang telah didapatkan selama di bangku perkuliahan khususnya pada bidang manajemen sumber daya manusia.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh manajemen untuk membuat dan menerapkan metode yang lebih efisien untuk meningkatkan loyalitas karyawan.