

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

PT POS INDONESIA (PERSERO) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa kurir, logistik, dan transaksi keuangan. Nama PT Pos Indonesia (Persero) secara resmi digunakan pada tahun 1995, setelah sebelumnya menggunakan nama dinas PTT (Posts Telegraaf end Telefoon Diensts) pada tahun 1906; kemudian berubah menjadi Djawatan PTT (Pos Telegraph and Telephone) pada tahun 1945; kemudian berubah status menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel) di tahun 1961; dan menjadi PN Pos & Giro di tahun 1965, serta kemudian menjadi Perum Pos dan Giro di tahun 1978 (Pos Indonesia, 2016).

Mempunyai jaringan yang sangat luas hingga 4.800 kantor pos online. Jumlah titik layanan (*Point of Sales*) mencapai 58.700 titik dalam bentuk kantor pos, Agenpos, *Mobile Postal Service*, dan lain lain. Pos Indonesia memiliki jaringan yang *dedicated*, sistem distribusi yang handal, *Track and Trace*, layanan yang prima, kecepatan, ketepatan, serta harga yang kompetitif. Kantor pos merupakan tempat strategis untuk transaksi penjualan, dan atau distribusi barang dan jasa (Pos Indonesia, 2020).

Berdasarkan Anggaran Dasar PT Pos Indonesia (Persero) yang tercantum dalam Akta Notaris Sutjipto, SH nomor 117 tanggal 20 Juni 1995 yang telah beberapa kali diubah terakhir dengan Akta Notaris Nomor 4 tanggal 8 Agustus 2019 dibuat dan disampaikan oleh Aryati Artisari, S.H., M.Kn. Notaris di Jakarta, perusahaan bertujuan untuk menyelenggarakan usaha pelayanan jasa pos dan giro bagi masyarakat baik di dalam maupun di luar wilayah Indonesia. (Pos Indonesia, 2019).

Dalam sejarahnya, PT Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu BUMN tertua di Indonesia. Keberadaannya di Nusantara berawal dari perusahaan dagang Hindia Belanda atau Vereenigde Oostindische Compagnie (VOC) yang mendirikan Kantor Pos pada tanggal 26 Agustus 1746 di Batavia (Jakarta) dengan maksud untuk memudahkan pengiriman surat, terutama dalam kegiatan perdagangan. Pasang surut mewarnai perjalanan panjang dua setengah abad PT Pos Indonesia (Persero). Masa-masa keemasan industri perposan ada di tahun-tahun 1970 hingga 1980-an. Masyarakat pengguna jasa pos sangat setia memanfaatkan layanan pos. Sistem kode

pos diciptakan untuk mempermudah processing kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat (Pos Indonesia, 2020).

Sebagai BUMN yang berbentuk Perseroan Terbatas maka Pos Indonesia tunduk kepada Undang – Undang Nomor 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. Selain itu, keberadaan Pos Indonesia sebagai BUMN yang bergerak dalam layanan bisnis surat, logistik dan jasa keuangan juga tunduk kepada berbagai peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

- a. Undang-Undang Nomor 19 tahun 2003 tentang BUMN;
- b. Undang-Undang Nomor 38 tahun 2009 tentang Pos (Pos Indonesia, 2019).

Sebagai anggota Universal Postal Union (UPU), PT Pos Indonesia (Persero) harus memperhatikan dua prinsip dasar dalam penyelenggaraan layanan pos, yaitu:

a. *SINGLE POSTAL TERRITORY*

Berdasarkan prinsip ini, seluruh wilayah Negara anggota UPU termasuk dalam wilayah pos tunggal sehingga Indonesia dianggap sebagai bagian dari wilayah pos tunggal yang merupakan kesatuan bagi pertukaran kiriman pos.

b. *FREEDOM OF TRANSIT*

Berdasarkan prinsip ini, PT Pos Indonesia (Persero) dalam kapasitasnya sebagai operator ditugaskan dan mewakili negara, wajib menyalurkan atau meneruskan seluruh kiriman pos negara lain dengan sarana yang paling aman dan rute tercepat.

1.1.2 Produk dan Jasa Perusahaan

Produk dan jasa yang diberikan oleh PT Pos Indonesia (Persero) ialah sebagai berikut:

a. Surat dan Paket

Layanan ini meliputi pengiriman surat dan paket ke area dalam negeri dan internasional. Secara spesifik, layanan surat dan paket adalah layanan pengiriman surat dalam negeri, pos *express*, suratpos biasa, paketpos biasa, pos kilat khusus, dan pos *admail*.

b. Jasa Keuangan

Melalui jaringan yang luas dan tersebar hingga ke pelosok negeri, layanan jasa keuangan PT Pos Indonesia (Persero) dapat menciptakan *financial inclusion* bagi *unbanked population* di Indonesia. Program *financial inclusion* ini ditujukan kepada masyarakat yang memiliki keterbatasan layanan jasa keuangan. Peningkatan akses masyarakat kepada layanan jasa keuangan tersebut memerlukan koordinasi lintas sektoral yang melibatkan otoritas perbankan, jasa keuangan *non*

bank, dan instansi lainnya. Layanan jasa keuangan yang ditawarkan oleh PT Pos Indonesia (Persero) adalah sebagai berikut.

Weselpos merupakan layanan pengiriman dan penerimaan uang yang memberikan solusi terhadap kecepatan, ketepatan dan keamanan kiriman uang, secara domestik (nasional) maupun luar negeri (internasional).

c. Logistik

Kegiatan bisnis logistik di PT Pos Indonesia (Persero) bermula dari adanya proyek bisnis logistik pada tahun 2004. Dengan dukungan kekuatan jaringan PT Pos Indonesia (Persero) yang tersebar di seluruh Indonesia, pada tahun 2007, SBU Logistik secara resmi didirikan dengan tujuan untuk melakukan penetrasi pasar logistik yang sedang berkembang. Pada akhir tahun 2011 PT Pos Indonesia (Persero) telah melakukan *spin-off* yaitu mengubah SBU Logistik menjadi perseroan dengan kepemilikan saham mayoritas berada di tangan PT Pos Indonesia (Persero).

Bertujuan untuk memenuhi syarat legalitas dan juga perizinan, pada bulan Maret 2012 PT Pos Logistik Indonesia resmi didirikan sebagai anak perusahaan PT Pos Indonesia (Persero). Sebagai anak perusahaan, PT Pos Logistik Indonesia diharapkan dapat beroperasi secara independen dan profesional untuk dapat memaksimalkan peluang pada bisnis logistik di Indonesia sekaligus memanfaatkan jaringan fisik yang sudah terbangun.

d. Ritel dan Properti

Bisnis ritel dan properti PT Pos Indonesia (Persero) terdiri dari bisnis ritel yang meliputi seluruh transaksi di loket dari seluruh kantor pos dan agen pos yang tersebar di seluruh Indonesia serta bisnis properti yang merupakan optimalisasi dari aset yang dimiliki serta mengandalkan kinerja PT Pos Properti Indonesia sebagai anak perusahaan yang bergerak di bidang properti. Kegiatan bisnis ritel yang merupakan *frontline* dari seluruh layanan PT Pos Indonesia (Persero) menjadikannya sebagai perangkai dan perekat seluruh produk PT Pos Indonesia (Persero).

Dengan memanfaatkan jaringan fisik yang selama ini telah terbangun diharapkan perusahaan mampu menjadi jaringan layanan bisnis surat dan paket, jasa keuangan, properti dan layanan ritel itu sendiri, yang terus tumbuh. Peningkatan dan pemeliharaan kualitas pelayanan dari loket-loket di setiap

kantorpos di seluruh Indonesia menjadi krusial. Hal ini tidak hanya bermanfaat bagi bisnis ritel tetapi juga bagi produk-produk PT Pos Indonesia (Persero) lainnya.

1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Penetapan Visi & Misi Berdasarkan Surat Keputusan Direksi No. 141/DIRUT/1218 tanggal 28 Desember 2018, Visi, Misi, Makna dan Nilai perusahaan adalah sebagai berikut (Pos Indonesia, 2019):

a. Visi

Menjadi pilihan utama layanan logistik dan jasa keuangan.

b. Misi

Misi yang diterapkan untuk memenuhi visi yaitu:

- 1) Memberikan solusi layanan logistik *e-commerce* yang kompetitif.
- 2) Menjalankan fungsi *designated operator* secara profesional dan kompetitif.
- 3) Memberikan solusi jasa layanan keuangan terintegrasi yang kompetitif dalam rangka mendukung *financial inclusion* berbasis digital.
- 4) Memberikan solusi layanan dokumentasi dan otentikasi digital yang kompetitif (Pos Indonesia, 2019).

c. *Tagline*

Kami membawa misi. Mengandung arti bahwa bisnis perusahaan adalah membantu mensukseskan misi pelanggan kita. Contoh, pelanggan akan menikahkan anaknya. Ia mengirim undangan ke teman-temannya dan mengirim melalui pos. Ia memiliki misi agar undangan itu diterima pada waktu yang tepat dan utuh. Ketika perusahaan bisa menyampaikan undangan itu dengan sebaik-baiknya, maka bisa dikatakan bahwa kita sudah ikut membantu mensukseskan misi pelanggan.

d. Credo

Sumber daya ada batasnya, tetapi kreativitas tak terbatas.

e. Motto

Tepat waktu setiap waktu.

f. Nilai dan Budaya Perusahaan

Disingkat menjadi cinta pos yang terdiri dari:

- 1) *Customer & user experience centric*. Senantiasa melakukan perbaikan untuk memberikan pengalaman terbaik bagi pemakai layanan perusahaan.
- 2) *Innovative & courageous*. Berani melakukan perubahan untuk menjadi lebih baik serta tidak cepat berpuas diri.
- 3) *Network creator & o2o connector*. Senantiasa membangun kerja sama yang baik serta menjadi penghubung bisnis baik offline maupun online untuk kepentingan dan kemajuan bersama.
- 4) *Team up & make an impact*. Saling mendukung untuk memberi kemanfaatan yang besar.
- 5) *Accountable & transparent*. Tanggung jawab, jujur, dan transparan berbasis pada data yang benar dan relevan.
- 6) *Professional & discipline*. Bekerja sesuai dengan tuntutan dan profesional serta menjunjung tinggi nilai disiplin.
- 7) *Open mind & humble*. Terbuka serta rendah hati dalam menerima gagasan baru.
- 8) *Sympathetic & kind*. Berbudi pekerti, simpatik dan ramah dalam melakukan tugas-tugas yang diemban (Pos Indonesia, 2019).

Maksud dan tujuan penerapan nilai dan budaya perusahaan adalah sebagai berikut:

- 1) Agar setiap karyawan memiliki pola pandang, tindakan, dan perilaku yang sama dalam menghadapi perubahan.
- 2) Agar setiap karyawan mengambil bagian penting dalam membangun Tata Nilai Perusahaan yang dipercaya mampu menyelaraskan tujuan setiap karyawan dengan tujuan perusahaan dalam mencapai Visi dan Misinya.
- 3) Menjadi pembentuk perilaku positif karyawan di dalam perusahaan.
- 4) Sebagai pedoman bagi seluruh karyawan dalam melakukan aktivitas kerja dan dalam menghadapi tantangan dan kompetisi bisnis di masa yang akan datang.
- 5) Menimbulkan rasa kebanggaan dan rasa memiliki terhadap Perusahaan.
- 6) Membentuk jiwa kebersamaan (*esprit de corps*) sehingga akan menumbuhkan semangat sinergitas yang tinggi yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas dan prestasi kerja.

1.1.4 Logo Perusahaan

Logo merupakan identitas perusahaan agar mudah dikenali sebagai ciri khas perusahaan. Berikut merupakan logo dari PT Pos Indonesia dapat dilihat pada gambar 1.1:



Gambar 1.1 Logo PT Pos Indonesia (Persero)

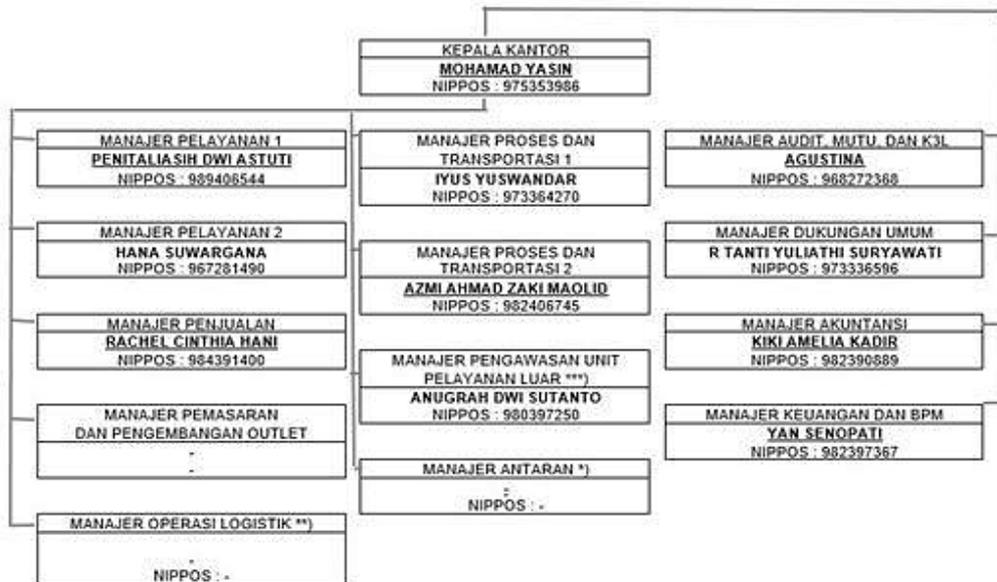
Sumber : Pos Indonesia (2020)

Makna dari Logo PT Pos Indonesia (Persero) ialah:

- a. Simbol Burung Merpati dalam posisi terbang dengan pandangan lurus ke depan, lima garis sayap yang berbentuk garis-garis kecepatan, memiliki arti/makna bahwa Perusahaan dalam menjalankan usahanya mengutamakan pada kecepatan, ketepatan dan terpercaya.
- b. Simbol Bola Dunia melambangkan peran Perusahaan sebagai penyelenggaran layanan yang mampu menjadi sarana komunikasi dalam lingkup Nasional maupun Internasional.
- c. Tipe tulisan "POS INDONESIA" dengan huruf Futura Extra Bold memberikan ciri khas sebagai Perusahaan kelas dunia.
- d. Warna Logo menggunakan warna korporat yaitu warna Pos *Orange* dan Abu-abu. Warna Pos *Orange* mengandung arti/makna dinamis dan cepat. Warna Abu-abu yang merupakan warna natural mengandung arti/makna modern dari sisi pendekatan bisnis (Pos Indonesia, 2020).

1.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan

Untuk keseluruhan Kantor Pos Cimahi membawahi 17 cabang yang berada di wilayah Cimahi dan Kabupaten Bandung Barat (KBB) dengan keseluruhan karyawan terdiri dari 78 orang karyawan tetap dan 4 orang berupa karyawan kontrak. Berikut adalah struktur organisasi pada Kantor Pos Cimahi 40500, (Dmk lampiran KD. 112/DIRUT/0917 Tanggal 25 September 2017):



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Kantor Pos Cimahi 40500

Sumber: Kantor Pos Cimahi 40500 (2020)

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Manajer Antar-an dirangkap oleh Manajer Proses dan Transportasi 2.
- b. Manajer Operasi Logistik Ditetapkan dengan Keputusan Direksi Tersendiri.
- c. Manajer Pengawas Unit Pelayanan Luar dirangkap Manajer Pemasaran dan Pengembangan *Outlet*.

1.1.6 Tugas Pokok

Pada PT Pos Indonesia (Persero) tugas pokoknya ialah sebagai berikut (PosIndonesia, 2020):

- a. Pengawasan Aktif Dewan Direksi dan Komisaris
 - 1) Tugas dan Tanggung Jawab Direksi
 - a) Memastikan PT Pos Indonesia (Persero) sudah memiliki Kebijakan dan Prosedur tertulis Program Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan

Pendanaan Terorisme (PPT) yang sesuai dengan ketentuan, peraturan dan perundangan yang berlaku;

- b) Memastikan penerapan program Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT) dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan prosedur tertulis yang sudah ditetapkan. Direksi harus memastikan bahwa penerapan kebijakan dan prosedur tertulis yang telah ditetapkan sudah dilaksanakan secara efektif;
 - c) Melakukan penyesuaian kebijakan dan prosedur tertulis mengenai program APU dan PPT sejalan dengan perubahan dan pengembangan produk, jasa, teknologi, modus PU/PT serta ketentuan yang berlaku terkait dengan APU dan PPT;
 - d) Memastikan seluruh laporan terkait dengan Transaksi keuangan Mencurigakan (TKM), Transaksi Keuangan Tunai (TKT) Transaksi dari/ke luar negeri (TKL) kepada PPATK secara tertib dan tepat waktu;
 - e) Memberikan persetujuan terhadap LTKM (Laporan Transaksi Keuangan Mencurigakan/*Suspicious Transaction Report*) dan LTKT (Laporan Transaksi Keuangan Tunai/*Cash Transaction Report*), serta laporan IFTI (*International Fund Transfer Instruction*);
 - f) Memastikan pelaksanaan pemblokiran serta merta dan penyampaian laporan pembekuan transaksi, pemblokiran transaksi dan/atau penolakan transaksi terhadap Daftar Terduga Teroris dan Organisasi Teroris (DTTOT) dan Daftar Pendanaan Proliferasi Senjata Pemusnah Masal (DPPSPM);
 - g) Memastikan pengkinian atau pembaruan profil pengguna jasa dan profil transaksi pengguna jasa telah dilakukan;
 - h) Memastikan telah tersedianya Sumber Daya Manusia yang memadai dan memahami penerapan Program APU dan PPT yang terkait dengan mitigasi terhadap, antara lain: *compliance risk, operational risk, legal risk, reputational risk* dan potensi risiko lainnya;
- 2) Tugas dan Tanggung Jawab Dewan Komisaris
- a) Memberikan persetujuan atas kebijakan dan prosedur tertulis terhadap penerapan program APU dan PPT.

- b) Memastikan bahwa Direksi sudah melaksanakan penerapan program APU dan PPT.

b. Proses Manajemen Risiko

PT Pos Indonesia (Persero) menggunakan pendekatan berdasarkan *Risk Based Approach* (RBA) dalam kegiatan penerimaan dan pemantauan Nasabah sebagai bentuk penerapan program Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT). RBA ialah sebuah penilaian terhadap risiko pencucian uang dan pendanaan terorisme pada setiap kegiatan penerbitan dan pengembangan produk atau aktivitas, penggunaan atau pengembangan teknologi baru, termasuk usaha atau transaksi dari negara tergolong berisiko tinggi. Memiliki 4 (empat) langkah penetapan dalam manajemen risiko yaitu :

- 1) Identifikasi Risiko. Dilaksanakan dengan cara mempertimbangkan risiko yang disebabkan oleh beberapa hal yaitu :
 - a) Risiko Pengguna Jasa
Dilaksanakan dengan membandingkan jumlah pelanggan (pengguna jasa) yang memiliki profesi berisiko tinggi (*high risk countries*) yang mengacu dari NRA dengan total pengguna jasa dengan para meter Komposisi Profesi dan Kewarganegaraan pelanggan.
 - b) Risiko Negara atau Wilayah Geografis berdasarkan parameter Lokasi Usaha dan Negara asal/tujuan transaksi.
 - c) Risiko Produk/Jasa
Dengan menghindari produk layanan yang ditawarkan maka terhindar digunakan sebagai media pencucian uang dan pendanaan terorisme
 - d) Jaringan Transaksi
- 2) Penilaian (*Assessment*)

PT Pos Indonesia (Persero) dengan melakukan *Self Risk Assesment* terhadap penerapan program APU dan PPT untuk menilai kesesuaian dengan ketentuan yang berlaku dengan cara menjawab kuesioner pada *form Self Risk Assesment* dari Bank Indonesia. Penilaian adalah berdasarkan kepatuhan beberapa aspek yaitu pengawasan aktif dewan direksi dan komisaris, kebijakan dan prosedur tertulis, manajemen risiko, pengendalian Internal, dan sumber daya manusia.

3) Pengendalian

Ialah tahapan untuk melakukan perbaikan terhadap *Self Risk Assesment*, dengan cara menutup kekurangan pada ke lima aspek di atas.

4) Mitigasi Risiko

Ialah tahap perencanaan dan implementasi mitigasi risiko.

c. Manajemen Sumber Daya Manusia

Efektivitas penerapan APU dan PPT bergantung pada integritas dan kompetensi pejabat/karyawan PT Pos Indonesia (Persero), untuk itu dilaksanakan program pelatihan karyawan secara berkala dan berkesinambungan, memberikan informasi terbaru atau melakukan kaji ulang atas kasus-kasus TKM yang telah ditemukan, dengan bertujuan meningkatkan pengetahuan dan keahlian para pejabat/karyawan yang bertanggung jawab dalam penerapan APU dan PPT. Adapun materi yang disampaikan yaitu :

- 1) Implementasi dari ketentuan, peraturan dan perundang-undangan yang berlaku berkaitan dengan program APU dan PPT;
- 2) Teknik, metode, dan tipologi pencucian uang atau pendanaan terorisme termasuk *trend* dan perkembangan profil risiko produk ; dan
- 3) Kebijakan dan prosedur penerapan Program APU dan PPT serta peran dan tanggung jawab karyawan dalam memberantas pencucian uang atau pendanaan terorisme, termasuk konsekuensi jika karyawan melakukan *tipping off*;
- 4) Pelatihan dengan metode yang komunikatif dan lebih mudah dipahami, dengan memberikan materi yang menyajikan kasus-kasus berkaitan dengan APU dan PPT yang sering terjadi dalam aktivitas transaksi perbankan, serta mengukur pemahaman peserta pelatihan dengan memberikan soal-soal berkaitan dengan APU dan PPT sebelum dan sesudah pelatihan dilakukan.

d. Pengendalian *Intern*

Dalam mencapai efektivitas pelaksanaan Penerapan Program APU dan PPT telah dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, maka diperlukan pemantauan oleh pihak independen secara berkala, yaitu pemeriksaan berkala oleh Internal Audit maupun pemeriksaan yang dilakukan oleh Eksternal *Auditor*, serta

pengawasan atas penerapan pelaksanaan APU dan PPT dari Dewan Komisaris dan Direksi.

1.1.7 Lokasi Perusahaan

Kantor Pos Cimahi 40500 terletak di Jl. Terusan No.30, Cimahi, Cimahi Tengah, Kota Cimahi, Jawa Barat 40525, Indonesia.



Gambar 1.3 Lokasi Kantor Pos Cimahi 40500

Sumber: *GoogleMaps* (2020)

1.2 Latar Belakang

Pada tahun 2020 dunia mengalami pandemi wabah penyakit virus *corona* yang sangat berdampak pada perekonomian dunia termasuk negara Indonesia. *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19) telah dinyatakan oleh WHO sebagai pandemik dan pemerintah Indonesia telah menyatakan COVID-19 sebagai bencana non alam berupa wabah penyakit yang wajib dilakukan upaya penanggulangan sehingga tidak terjadi peningkatan kasus (Kemenkes, 2020). Dan International Labour Organization (ILO), (2020:9) menyatakan bahwa dengan adanya pelaksanaan karantina dan gangguan terhadap dunia usaha, larangan bepergian, penutupan sekolah dan langkah penutupan lainnya membawa dampak yang bersifat mendadak dan drastis terhadap pekerja dan perusahaan. Hal ini berdampak pada perekonomian dan perusahaan-perusahaan yang beroperasi, karena dengan adanya COVID-19 perusahaan sangat terbatas dalam menjalani aktivitas perusahaan khususnya pada karyawan.

TABEL 1.1
SEKTOR PERUSAHAAN YANG TERDAMPAK COVID-19

Perusahaan Sektor	Besaran (%)
Akomodasi dan makan	92,47%
Transportasi dan pergudangan	90,34%
Jasa lainnya	90,90%

Sumber : Pengolahan Penulis (2020)

Tabel 1.1 menurut Ayuni, et al., (2020:9) pada hasil analisis Badan Pusat Statistik (BPS) mengenai “Survei Dampak COVID-19 terhadap Pelaku Usaha” menjelaskan bahwa tiga sektor tertinggi yang paling terdampak oleh COVID-19 ialah perusahaan sektor akomodasi dan makan minum sebesar 92,47%, perusahaan sektor transportasi dan pergudangan sebesar 90,34%, dan sektor perusahaan jasa lainnya sebesar 90,90% survei ini membuktikan bahwa perusahaan-perusahaan sangat terdampak oleh Covid-19. Termasuk juga PT Pos Indonesia yang merupakan perusahaan jasa.

Dari hasil analisis Badan Pusat Statistik (BPS) yang berjudul “Analisis Hasil Survei Dampak COVID-19 terhadap Pelaku Usaha” oleh Ayuni, dkk., (2020:3) menunjukkan bahwa *physical distancing* memengaruhi operasional perusahaan di tengah pandemi dijelaskan pada tabel 1.2 sebagai berikut.

TABEL 1.2
OPERASIONAL PERUSAHAAN SAAT PANDEMIK COVID-19

Operasional perusahaan	Besaran (%)
Berhenti beroperasi	8,76%
Beroperasi (dengan menerapkan WFH pada sebagian karyawan)	5,45%
Beroperasi (dengan menerapkan WFH pada seluruh karyawan)	2,05%
Beroperasi dengan mengurangi kapasitas (jam kerja, mesin dan tenaga kerja)	24,31%

Beroperasi dengan melebihi kapasitas (jam kerja, mesin dan tenaga kerja) sebelum COVID-19	0,49%
Beroperasi seperti biasa	58,95%

Sumber : Pengolahan Penulis (2020)

Tabel 1.2 merupakan hasil analisis Badan Pusat Statistik (BPS) yang berjudul “Analisis Hasil Survei Dampak COVID-19 terhadap Pelaku Usaha” oleh Ayuni, dkk., (2020:3) menunjukkan bahwa *physical distancing* memengaruhi operasional perusahaan di tengah pandemi. Terbukti bahwa 8,76% perusahaan berhenti beroperasi, perusahaan yang beroperasi dengan menerapkan kebijakan WFH untuk sebagian karyawan sebesar 5,45%, perusahaan yang beroperasi dengan kebijakan WFH untuk seluruh karyawan sebesar 2,05%, perusahaan yang beroperasi dengan cara mengurangi kapasitas (jam kerja, mesin dan tenaga kerja) sebesar 24,31%, perusahaan yang beroperasi melebihi kapasitas sebelum COVID-19 sebesar 0,49%, dan untuk perusahaan yang beroperasi seperti biasa sebesar 58,95%.

Kantor Pos Cimahi Tengah sangat terdampak dalam beraktivitas melakukan pekerjaan karena menurut Ibu Silvi yang merupakan bagian pihak internal SDM menyatakan bahwa pengoperasionalan perusahaan Kantor Pos Cimahi Tengah dilakukan secara *work from home* (WFH) untuk sebagian karyawan pada saat pemberlakuan kebijakan PSBB dan untuk kebijakan *new normal* saat ini seluruh karyawan Kantor Pos Cimahi Tengah melaksanakan pekerjaan secara normal dengan mengikuti kebijakan protokol kesehatan yang telah diberlakukan oleh pemerintah. Pernyataan tersebut membuktikan bahwa pandemi COVID-19 memengaruhi pengoperasionalan perusahaan pada Kantor Pos Cimahi dari yang awalnya sebelum COVID-19 terjadi perusahaan beroperasi secara normal dan tak terbatas namun saat terjadi pandemi Kantor Pos Cimahi Tengah terbatas dalam melakukan pekerjaan. Oleh karena itu, sumber daya manusia berperan sebagai fondasi utama agar organisasi dapat mampu bertahan untuk mencapai tujuan yang strategis di saat pandemik ini.

Menurut Sinambela (2016:8), mengemukakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah penerapan secara tepat dan efektif dalam proses rekrutmen, pendayagunaan, pengembangan dan pemeliharaan personil yang dimiliki sebuah organisasi secara efektif untuk mencapai tingkat pendayagunaan SDM yang optimal oleh organisasi tersebut dalam mencapai tujuan-tujuannya. Hal penting yang

dilakukan untuk mempertahankan perusahaan ialah dengan cara meningkatkan kualitas kehidupan kerja karyawan dengan cara mengontrol stres, dan menerapkan kebijakan standar keselamatan dan kesehatan kerja sehingga dapat menjaga kestabilan kinerja perusahaan di saat kritis ini. Diharapkan pandemi penyakit virus *corona* dapat teratasi oleh perusahaan karena manajemen sumber daya manusia sangat berperan penting untuk mempertahankan perusahaan dari segala kondisi. Manajemen sumber daya manusia adalah proses penyelesaian berbagai masalah pada ruang lingkup pegawai, pegawai, buruh, manajer, dan tenaga kerja lainnya untuk menunjang aktivitas organisasi atau organisasi demi mencapai tujuan yang telah ditentukan (Sinambela, 2016).

Kebijakan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19) menyatakan bahwa Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang dilakukan salah satunya dengan meliburkan tempat kerja. Namun dalam dunia kerja tidak mungkin selamanya dilakukan pembatasan, roda perekonomian harus tetap berjalan, untuk itu pasca pemberlakuan PSBB dengan kondisi pandemik COVID-19 yang masih berlangsung, perlu dilakukan upaya mitigasi dan kesiapan tempat kerja seoptimal mungkin sehingga dapat beradaptasi melalui perubahan pola hidup pada situasi COVID-19 (*New Normal*). Dengan menerapkan kebijakan ini diharapkan dapat meminimalisir risiko dan dampak pandemi COVID-19 pada tempat kerja khususnya perkantoran dan industri, dimana terdapat potensi penularan COVID-19 akibat berkumpulnya sejumlah/banyak orang dalam satu lokasi (Kemenkes, 2020).

Sementara menurut International Labour Organization (ILO) (2020:19) memaparkan bahwa terjadinya wabah COVID-19 menyebabkan terjadinya peningkatan tingkat stres pada seluruh populasi sehingga memiliki efek serius pada kesehatan mental, khususnya saat karantina wajib di rumah diberlakukan yang mana membuat para pekerja mengalami bahaya psikososial yang timbul dari ketidakpastian situasi kerja saat ini dan di masa depan atau dari perubahan dalam proses dan pengaturan kerja. Apalagi pekerjaan yang cenderung monoton dapat menyebabkan kejenuhan dalam bekerja sehingga dapat menyebabkan timbulnya stres. Kantor Pos Cimahi Tengah yang menerapkan WFH saat PSBB dan bekerja secara biasa saat *new normal* tentu dapat terpengaruh sehingga menyebabkan timbulnya stres kerja pada karyawan, virus *corona* menyebabkan terjadinya penyesuaian baru pada masyarakat

dan juga bagi karyawan khususnya Kantor Pos Cimahi karena mengubah dari kebiasaan lama menjadi kebiasaan baru, seperti komunikasi yang biasanya dilakukan secara langsung namun pada saat Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) hanya dianjurkan dengan komunikasi tidak langsung yaitu melalui *online* tetapi untuk kebijakan *new normal* dapat dilakukan dengan syarat *social distancing* dan dilakukan secara terbatas yang mana dapat membuat karyawan timbulnya ketidakstabilan psikologis karyawan. Pelaksanaan pekerjaan saat pandemi COVID-19 seperti yang dipaparkan International Labour Organization (ILO) di atas bahwa situasi kerja menjadi tidak pasti, karyawan merasa terancam dikarenakan takut tertular COVID-19 saat dalam melaksanakan pekerjaan, pekerjaan yang menjadi monoton, banyaknya penyesuaian baru dan peraturan baru dalam melaksanakan pekerjaan hal-hal tersebut dapat membuat terpicunya adanya stres pada karyawan Kantor Pos Cimahi Tengah. Menurut Lancet dalam International Labour Organization (ILO) (2020:23) yang mengulas tentang dampak psikologis karantina, melaporkan bahwa efek psikologis negatif termasuk gejala stres pascatrauma, kebingungan dan kemarahan. Pemicu terjadinya stres termasuk durasi karantina yang lama, ketakutan akan infeksi, frustrasi, kebosanan, persediaan bahan makanan yang tidak memadai, informasi yang tidak memadai, kerugian finansial dan stigma. Beberapa peneliti sudah mengisyaratkan adanya efek jangka panjang (Brooks et al., 2020) dalam International Labour Organization (ILO) (2020:23).

Menurut pendapat Ibu Silvi yang merupakan karyawan Kantor Pos Cimahi Tengah di bagian SDM menyatakan bahwa dengan di masa pandemik COVID-19, karyawan memiliki pekerjaan tambahan yang berupa Bantuan Sosial (BanSos) yang mengharuskan berhadapan langsung dengan orang lain, hal ini menyebabkan karyawan Kantor Pos Cimahi Tengah memiliki pekerjaan yang sangat padat sehingga dapat menyebabkan pekerjaan utama kurang diperhatikan yang mana dengan segala kesibukan yang padat pada pekerjaan utama dan bansos yang dapat dibilang membuat kewalahan fisik dan mental karyawan Kantor Pos Cimahi. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa di tengah kepadatan pekerjaan pada masa pandemik COVID-19 menyebabkan menurunnya kualitas kehidupan kerja karyawan Kantor Pos Cimahi dan juga dapat memicu tingginya stres kerja.

Menurut Vanchapo (2020:37), stres kerja adalah suatu keadaan emosional yang timbul karena adanya ketidaksesuaian antara beban kerja dengan kemampuan

individu untuk mengatasi stres kerja yang dihadapinya. Oleh karena itu, karyawan harus bisa mengolah pikiran dengan baik agar tidak berdampak buruk kepada kinerja karyawan. Seperti dari hasil penelitian menurut Rudiyanto (2018:42) yang menyatakan bahwa “kualitas kehidupan kerja memiliki pengaruh signifikan yang moderat terhadap stres kerja”. Meskipun kualitas hidup merupakan tanggung jawab individu, namun perusahaan pasti akan mendapatkan keuntungan dari pelaksanaan tindakan preventif, sehingga terhindar dari membayar mahal akibat ketidakhadiran, cuti sakit, penurunan produktivitas, dan kualitas kerja yang rendah.

Pengoperasionalan perusahaan khususnya Kantor Pos Cimahi Tengah harus mengikuti protokol kesehatan COVID-19 agar dapat menjamin keselamatan dan kesehatan kerja (K3) karyawan Kantor Pos Cimahi Tengah saat melaksanakan pekerjaan di masa pandemi.

TABEL 1.3
PENERAPAN PROTOKOL KESEHATAN PADA PERUSAHAAN

Penerapan	Besaran (%)
<i>Physical distancing</i>	81,91%
Penyediaan sarana cuci tangan	81,87%
Penggunaan masker atau pelindung wajah	85,88%

Sumber : Pengolahan Penulis (2020)

Seperti dari tabel 1.3 yang merupakan hasil analisis survei yang dilakukan Badan Pusat Statistik (BPS) oleh Ayuni, dkk. (2020:13) menunjukkan bahwa pelaksanaan adaptasi baru pada lingkungan kerja dilakukan dengan cara menerapkan protokol kesehatan yang berupa penerapan *physical distancing* oleh perusahaan sebesar 81,91%, penyediaan sarana cuci tangan (air, sabun, dan *hand sanitizer*) dilaksanakan oleh perusahaan sebesar 81,87%, dan perusahaan mewajibkan penggunaan masker atau pelindung wajah sebesar 85,88% dalam arti bahwa penerapan protokol kesehatan masih belum dilakukan dengan tepat pada seluruh perusahaan-perusahaan yang ada di Indonesia.

Perusahaan-perusahaan dapat beroperasi dengan normal dengan syarat mengikuti protokol kesehatan yang telah ditentukan, tetapi dari pengamatan langsung yang peneliti lakukan saat mengunjungi Kantor Pos Cimahi Tengah kebijakan protokol kesehatan yang diberlakukan belum diterapkan dengan tepat oleh seluruh

karyawan. Pengamatan yang penulis lakukan secara langsung pada Kantor Pos Cimahi Tengah memperlihatkan bahwa perusahaan belum menerapkan tiga protokol kesehatan (*physical distancing*, adanya sarana cuci tangan, dan penggunaan masker) secara menyeluruh, walaupun dalam memberikan layanan kepada pelanggan Kantor Pos Cimahi Tengah sangat menerapkan aturan ketat tetapi penulis menyayangkan karena penerapan itu dilaksanakan tidak oleh seluruh karyawan. Masih ada karyawan Kantor Pos Cimahi Tengah yang tidak menerapkan *physical distancing* dan tidak menggunakan masker yang berarti bahwa prosedur keselamatan dan kesehatan kerja (K3) pada Kantor Cimahi Tengah belum diterapkan dengan tepat pada seluruh karyawan. Padahal untuk meminimalisir penularan virus *corona* perusahaan diwajibkan untuk memberlakukan keselamatan dan kesehatan kerja (K3) dengan menerapkan peraturan baru pemerintah. Bila prosedur keselamatan dan kesehatan kerja (K3) di Kantor Pos Cimahi Tengah tidak diterapkan dengan tepat dan secara menyeluruh pada semua pihak yang berkepentingan dalam melakukan pekerjaan maka akan dapat menyebabkan penularan COVID-19 meningkat. Oleh karena itu, prosedur keselamatan dan kesehatan kerja (K3) karyawan Kantor Pos Cimahi Tengah harus diterapkan dengan tepat.

Menurut Mathis dan Jackson (dalam Djatmiko, 2016), menyatakan bahwa keselamatan adalah merujuk pada perlindungan terhadap kesejahteraan fisik seseorang terhadap cedera yang terkait dengan pekerjaan. Kesehatan adalah merujuk pada kondisi umum fisik, mental dan stabilitas ekonomi secara umum. Sedangkan menurut Simanjuntak (dalam Djatmiko, 2016) keselamatan kerja merupakan rangkaian usaha untuk menciptakan suasana kerja yang aman dan tentram bagi para karyawan yang bekerja di perusahaan yang bersangkutan. Perusahaan harus memahami kondisi yang terjadi di saat pandemi penyakit virus *corona* ini agar dapat melindungi karyawan sehingga tidak berpengaruh kepada kondisi perusahaan.

Dan pada penelitian menurut Handayani (2019) menyatakan “terdapat hubungan positif yang signifikan antara persepsi keselamatan dan kesehatan kerja dengan *quality of work life*”. Seperti yang dipaparkan oleh hasil jurnal penelitian Sari, Minarsih, & Gagah (2016:18) yang berjudul “Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi, Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan” menunjukkan bahwa variabel kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang berarti bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh dalam

meningkatkan kinerja karyawan. Perusahaan melalui sumber daya manusia harus bisa mengolah kualitas kehidupan kerja karyawan karena akan mempengaruhi tingkat kinerja karyawan pada perusahaan dimana merupakan hal yang penting bagi perusahaan untuk bertahan di saat pandemik ini.

Peneliti melakukan penelitian awal dengan menyebarkan pra-kuesioner kepada 30 orang karyawan pada Kantor Pos Cimahi Tengah untuk mengetahui hal yang paling berdampak di masa pandemi COVID-19 dalam melaksanakan pekerjaan. Berikut adalah hasil dari pra-kuesioner yang telah dilakukan.

TABEL 1.4
HASIL PRA-KUESIONER

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden										Total Skor	Mean
		Sangat Baik		Baik		Cukup Baik		Tidak Baik		Sangat Tidak Baik			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1.	Bagaimana kepuasan kerja karyawan di perusahaan, dalam situasi "new normal" saat pandemik Covid-19 saat ini?	2	6,67%	18	60,00%	8	26,67%	2	6,67%	0	0%	110	3,67
2.	Bagaimana keterlibatan karyawan terhadap setiap tugas di perusahaan, dalam situasi "new normal" saat pandemik Covid-19 saat ini?	12	40,00%	13	43,33%	5	16,67%	0	0,00%	0	0%	127	4,23
3.	Bagaimana keterikatan karyawan terhadap perusahaan, dalam situasi "new normal" saat pandemik Covid-19 saat ini?	9	30,00%	14	46,67%	7	23,33%	0	0,00%	0	0%	122	4,07
4.	Bagaimana motivasi karyawan bekerja, dalam situasi "new normal" saat pandemik Covid-19 saat ini?	9	30,00%	12	40,00%	7	23,33%	2	6,67%	0	0%	118	3,93
5.	Bagaimana kerjasama tim dalam perusahaan, dalam situasi "new normal" saat pandemik Covid-19 saat ini?	12	40,00%	10	33,33%	7	23,33%	1	3,33%	0	0%	123	4,10
6.	Bagaimana komunikasi antar karyawan dalam perusahaan, dalam situasi "new normal" saat pandemik Covid-19 saat ini?	7	23,33%	16	53,33%	6	20,00%	1	3,33%	0	0%	119	3,97
7.	Bagaimana penerapan gaya kepemimpinan dalam perusahaan, dalam situasi "new normal" saat pandemik Covid-19 saat ini?	7	23,33%	14	46,67%	9	30,00%	0	0,00%	0	0%	118	3,93
8.	Bagaimana pengelolaan stres pada karyawan dalam perusahaan, dalam situasi "new normal" saat pandemik Covid-19 saat ini?	2	6,67%	12	40,00%	12	40,00%	3	10,00%	1	3%	101	3,37
9.	Bagaimana kualitas kehidupan kerja karyawan dalam perusahaan, dalam situasi "new normal" saat pandemik Covid-19 saat ini?	3	10,00%	12	40,00%	14	46,67%	1	3,33%	0	0%	107	3,57
10.	Bagaimana tanggapan karyawan terhadap perubahan budaya organisasi pada perusahaan, dalam situasi "new normal" saat pandemik Covid-19 saat ini?	3	10,00%	15	50,00%	11	36,67%	1	3,33%	0	0%	110	3,67
11.	Bagaimana penerapan kesehatan dan keselamatan kerja (K3) pada perusahaan, dalam situasi "new normal" saat pandemik Covid-19 saat ini?	3	10,00%	13	43,33%	12	40,00%	2	6,67%	0	0%	107	3,57

Sumber: Hasil Olah Data Penulis (2020)

Berdasarkan tabel 1.4 hasil pra-kuesioner menyatakan bahwa hasil rata-rata terendah berupa dengan nilai sebesar 3,37 untuk variabel pengelolaan stres pada karyawan, nilai sebesar 3,57 untuk variabel penerapan keselamatan dan kehidupan kerja (K3), dan variabel kualitas kehidupan kerja sebesar 3,57. Tiga variabel tersebut menunjukkan bahwa masih rendahnya tiga variabel tersebut pada Kantor Pos Cimahi Tengah yang berarti pandemi COVID-19 memengaruhi stres kerja, keselamatan dan kehidupan kerja (K3), dan kualitas kehidupan kerja karyawan Kantor Pos Cimahi Tengah.

Berdasarkan fenomena dan kondisi perusahaan yang telah diuraikan tersebut, penulis akan melakukan penelitian dengan mengkaji lebih dalam dengan berjudul,

“Pengaruh Stres Kerja, Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) terhadap Kualitas Kehidupan Kerja Karyawan pada Kantor Pos Cimahi Tengah”.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka penulis menyimpulkan rumusan masalah yang akan dibahas sebagai berikut:

- a. Bagaimana kondisi stres kerja, keselamatan dan kesehatan kerja (K3), dan kualitas kehidupan kerja karyawan pada Kantor Pos Cimahi Tengah?
- b. Bagaimana pengaruh stress kerja, keselamatan dan kesehatan kerja (K3) secara simultan terhadap kualitas kehidupan kerja karyawan pada Kantor Pos Cimahi Tengah?
- c. Bagaimana pengaruh stres kerja, keselamatan dan kesehatan kerja (K3) secara parsial terhadap kualitas kehidupan kerja karyawan pada Kantor Pos Cimahi Tengah?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis:

- a. Stres kerja, Keselamatan dan kesehatan kerja (K3), dan Kualitas kehidupan kerja pada Kantor Pos Cimahi Tengah.
- b. Pengaruh stres kerja, keselamatan dan kesehatan kerja (K3) secara simultan terhadap kualitas kehidupan kerja karyawan pada Kantor Pos Cimahi Tengah.
- c. Pengaruh stres kerja, keselamatan dan kesehatan kerja (K3) secara parsial terhadap kualitas kehidupan kerja karyawan pada Kantor Pos Cimahi Tengah.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi ilmu dan wawasan yang bermanfaat terutama di bidang sumber daya manusia khususnya yang berkaitan dengan pengaruh stres kerja, keselamatan dan kesehatan kerja karyawan terhadap kualitas kehidupan kerja karyawan pada Kantor Pos Cimahi Tengah. Selain itu, diharapkan penelitian ini

bermanfaat bagi peneliti berikutnya yang melakukan penelitian dengan bidang yang sama.

1.5.2 Aspek Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk pertimbangan sebagai masukan kepada perusahaan dalam mengembangkan strategi pengelolaan stres kerja, pemberlakuan peraturan keselamatan dan kesehatan kerja (K3), serta kualitas kehidupan kerja karyawan di masa depan.

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pos Cimahi 40500 yang terletak pada Jl. Terusan No.30, Cimahi, Cimahi Tengah, Kota Cimahi, Jawa Barat 40525, Indonesia. Penelitian ini dilaksanakan dari Oktober 2020 – Februari 2021 dengan objek penelitian yaitu karyawan pada Kantor Pos Cimahi.

1.7 Sistematika Penelitian

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Stres Kerja, Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) terhadap Kualitas Kehidupan Kerja Karyawan pada Kantor Pos Cimahi Tengah” terdiri dari lima bab. Sistematika penulisan penelitian adalah sebagai berikut:

a. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, waktu dan periode penelitian, dan sistematika Penelitian.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang landasan teori, penelitian terdahulu, hipotesis penelitian, dan ruang lingkup penelitian.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, operasional variabel dan skala pengukuran, populasi dan sampel, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan bagaimana pengumpulan data, karakteristik responden, dan hasil penelitian dengan pengolahan data yang dijelaskan secara rinci.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan kesimpulan atas hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, dengan disertai oleh saran-saran yang bermanfaat bagi berbagai pihak.