

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Profil Umum Perusahaan**

PT Pos Indonesia adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak pada bidang jasa pengiriman surat maupun barang. Kantor pusat PT Pos Indonesia terletak di kota Bandung dan memiliki 11 kantor regional yang sudah ada di seluruh wilayah Indonesia.

Pada saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia adalah Perseroan Terbatas (PT Pos Indonesia) dan disebut dengan Pos Indonesia. Bentuk badan usaha Pos Indonesia diatur berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 tahun 1995. Peraturan Pemerintah tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia dari Perusahaan Umum (Perum) menjadi sebuah Perusahaan Persero.

Pos Indonesia sekarang memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 58.700 titik layanan menjangkau 100 persen kota/kabupaten, hampir 100 persen kecamatan, 42 persen kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Wilayah layanan tersebut terbagi menjadi 11 regional. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring Pos Indonesia sudah memiliki 4.800 Kantor Pos online, serta dilengkapi elektronik mobile pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid & terintegrasi. Sistem kode pos diciptakan agar memudahkan *processing* kiriman pos dimana tiap daerah Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat. Ekspansi wilayah pelayanan Pos Indonesia tidak hanya melingkupi wilayah Indonesia saja tetapi juga sudah melingkupi dunia internasional, seperti Western Union.

Sejarah awal mula keberadaan Pos Indonesia pertama kali didirikan di Batavia yang sekarang ini Jakarta, pada tanggal 26 Agustus 1746 oleh Gubernur Jenderal G.W Baron van Imhoff. Pada tahun 1875 dinas pos disatukan dengan Dinas Telegraf dengan status Jawatan dengan nama POSTEN TELEGRAFDIENST. Dinas Pos pemerintahan Belanda telah menjalani hubungan kerjasama dalam pengiriman surat dan barang secara internasional, sehingga tercatat sebagai anggota Union Postale Universelle (UPU) pada tahun 1877. Pada tahun 1945 saat pendudukan Jepang di Indonesia, jawatan PTT dikuasai oleh militer Jepang, dan pada tanggal 27 September 1945

Angkatan Muda PTT mengambil alih kekuasaan PTT dan secara resmi berubah menjadi Jawatan PTT Republik Indonesia. Kejadian tersebut diperingati menjadi hari bakti PTT atau hari bakti POSTEL. Tahun 1965 Pos Indonesia menjadi Perusahaan Negara dan Giro (PN Pos dan Giro). Selanjutnya tahun 1978 berubah menjadi Perusahaan Umum Pos dan Giro yang saat itu ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan Dinas Pos dan Giro baik untuk hubungan dalam negeri maupun luar negeri. Selama 17 tahun Pos Indonesia memiliki status Perusahaan Umum (Perum) dan pada tanggal 20 juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero).

Pada saat ini Pos Indonesia memiliki tiga bidang usaha, yaitu: Kurir dan Logistik, Jasa Keuangan, dan Properti. Sejalan dengan berkembangnya zaman, Pos Indonesia sekarang memiliki tiga anak perusahaan, yaitu: PT Pos *Logistics* Indonesia, PT Pos Finansial Indonesia, dan PT Pos Properti Indonesia.

### **1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan**

Setiap kegiatan operasional yang dilakukan karyawan pada Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung secara konsisten mengarah pada visi, misi dan tujuan perusahaan yang ditetapkan, yaitu sebagai berikut:

#### **Tujuan Perusahaan**

Membangun bangsa yang lebih berdaya saing dan sejahtera.

#### **Visi**

Menjadi *Postal Operator*, Penyedia Jasa Kurir, Logistik dan Keuangan Paling Kompetitif.

#### **Misi**

Bertindak Efektif Untuk Mencapai *Performance* Terbaik.

Untuk mewujudkan Visi dan Misi, Persyaratan utama yang perlu dilakukan PT Pos Indonesia adalah:

- a. Memberikan produk yang relevan sesuai dengan kebutuhan pasar.
- b. Memberikan jasa layanan yang prima.
- c. Menjalankan proses bisnis secara efisien.
- d. Membangun solusi teknologi informasi yang prima dan human capital yang andal.

- e. Memperkuat sistem pengendalian internal, *governance*, dan manajemen risiko untuk mencapai pada tingkat kematangan yang memadai untuk mengamankan pencapaian tujuan perusahaan.

### 1.1.3 Logo Perusahaan

Logo adalah suatu elemen yang penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan, Dengan memiliki logo, perusahaan secara tidak langsung telah memberikan salah satu kesan pertama bagi masyarakat guna membangun citra perusahaan. Berikut adalah logo PT Pos Indonesia (Persero).



**Gambar 1.1 Logo Perusahaan PT Pos Indonesia (Persero)**

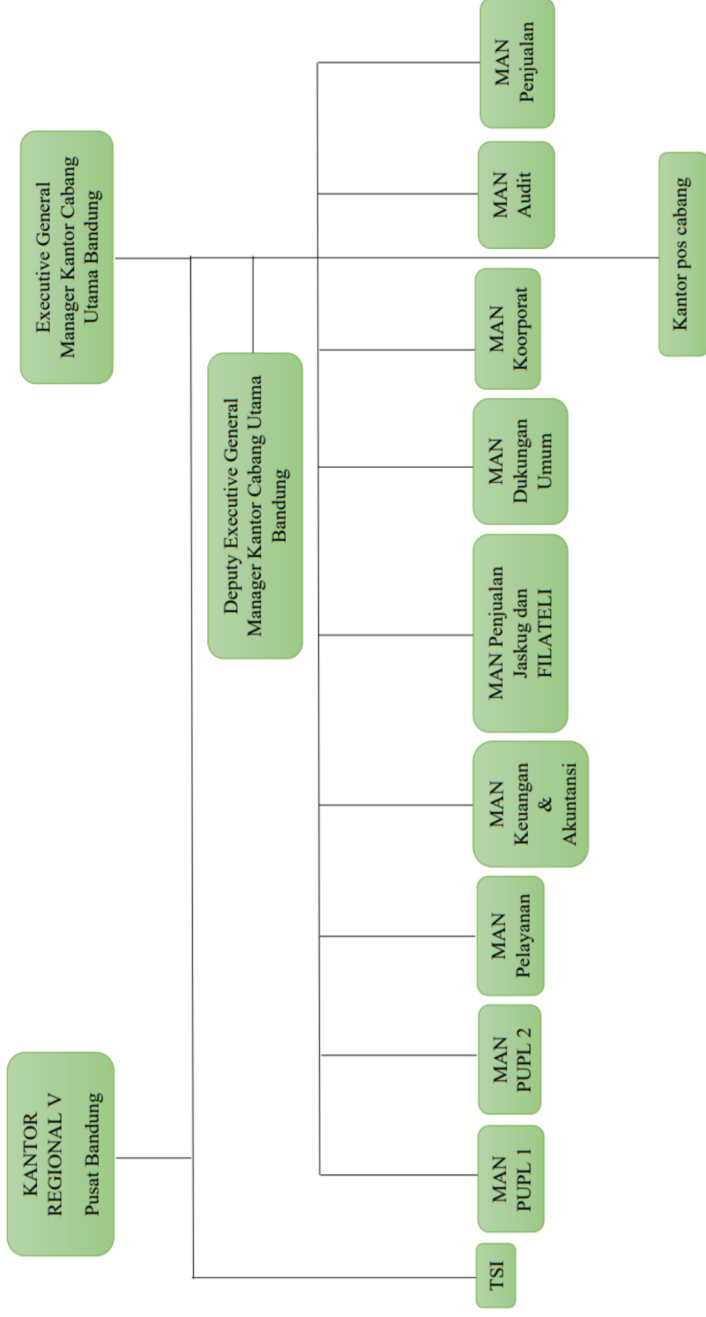
*Sumber: [www.posindonesia.co.id](http://www.posindonesia.co.id)*

Arti dan Makna Logo dari PT Pos Indonesia (Persero):

- 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 penyelenggara 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.







**Gambar 1.3 Struktur Organisasi Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung**

*Sumber:* Data Dukungan Umum Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung (2021)

Berdasarkan Struktur Organisasi Karyawan pada Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung pada Gambar 1.3 diatas, berikut uraian tugas dari masing-masing divisi.

**1) Executive General Manager Kantor Cabang Utama Bandung**

Memimpin dan membina Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung untuk memberikan pelayanan pada masyarakat, mengawasi keuangan serta inventaris perusahaan, mengawasi pegawai kantor pos, menetapkan kebijakan kegiatan operasional, mewakili dan menandatangani segala sesuatu yang berkaitan dengan atas nama Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung.

**2) Deputy Executive General Manager Kantor Cabang Utama Bandung**

Membantu tugas executive general manager, mewakili pemeriksaan keuangan serta inventaris perusahaan, pengawasan langsung kelancaran angkutan pos serta pengumpulan data angka pembuatan statistik, dan mengatur perkembangan Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung.

**3) TSI**

Bertanggung jawab dalam penjaminan beroperasinya sistem layanan, merekomendasikan perbaikan dan perawatan perangkat keras, merekomendasikan pemanfaatan perangkat keras serta perangkat lunak untuk kelancaran tugas, dan merekomendasikan penilaian kinerja sistem aplikasi yang digunakan untuk mendukung operasional layanan.

**4) MAN Audit**

Melakukan pemeriksaan periodik untuk tiap-tiap bagian di wilayah kerja Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung, melakukan pemeriksaan eksploitasi, pembuatan laporan kasus kecurangan, pencurian/perampokan, pemeriksaan penutupan kas tahunan, membuat BAP jika terjadi kasus penyimpangan.

**5) MAN PUPL 1**

Melaksanakan pengendalian kerja yang dilakukan oleh Kantor Pos Cabang untuk mencapai tertib administrasi dan pembukuan akuntansi dengan tertata yang sesuai dengan ketentuan perusahaan yang sudah ditetapkan.

**6) MAN PUPL 2**

Mengawasi semua transaksi harian yang dilakukan oleh Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung, Loker Ekstensi, dan Mobil Pos Service. Transaksi Wesel Pos, Ipos, SOPP, FD, BPM, serta potongan pendapatan agen pos, kiriman paket dan surat.

#### **7) MAN Pelayanan**

Membuat serta menjawab bidang semua surat yang berhubungan dengan Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung serta membuat rekapitulasi pendapatan dan biaya.

#### **8) MAN Penjualan JASKUG dan FILATELI**

Menerjemahkan strategi unit bisnis filateli menjadi program kerja tahunan, merekomendasikan kebijakan pemasaran, menerima barang dari unit bisnis filateli, mengendalikan layanan filateli, memeriksa pertanggung jawaban loket, dan mengelola persediaan benda filateli.

#### **9) MAN Keuangan dan Akuntansi**

Merencanakan atau menganalisa kebutuhan uang serta optimalisasi penggunaan dana, menerima, mendistribusikan serta menyimpan uang, mengawasi rekening bank, membuat buku bantu analisis kas serta bank, membuat laporan kas serta bank, pelimpahan, dan pembebanan.

#### **10) MAN Penjualan**

Mengelola serta mengendalikan pelaksanaan kegiatan penjualan, menyusun dana mengendalikan anggaran penjualan, menyusun target penjualan, menyusun dan mengendalikan pengelolaan pelanggan.

#### **11) MAN Dukungan Umum**

Menyusun perhitungan beban kerja tiap unit kerja, menganalisa serta menghitung kebutuhan jumlah kualitas SDM, menyusun rencana kerja serta anggaran bidang SDM, dan mengawasi serta mengembangkan kebutuhan karyawan.

#### **12) MAN Koorporat**

Memastikan bahwa pelaksanaan pekerjaan Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung telah sesuai SOP dan ketentuan yang telah ditetapkan serta bertanggung jawab dalam transaksi penerimaan dan pengeluaran keuangan yang terjadi di Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung.

### **1.1.5 Produk Jasa Perusahaan**

Pos Indonesia memiliki lima produk jasa perusahaan, yaitu sebagai berikut:

#### **a. Surat dan paket**

Sebagai salah satu perusahaan penggagas usaha pada bidang surat dan paket di Indonesia, Pos Indonesia telah mengembangkan usahanya baik secara nasional maupun internasional, yaitu:

- 1) Layanan paket dan surat.
  - 2) Layanan paket dan surat internasional.
- b. Jasa Keuangan
- PT Pos Indonesia mengembangkan usahanya pada bidang jasa Remitas, yaitu sebagai berikut:
- 1) Weselpos dalam negeri.
  - 2) *International Remittance Product*.
  - 3) Western union.
  - 4) Giro pos.
  - 5) *System Online Payment Point (SOPP) Pos Pay*.
  - 6) *Fund distribution*.
  - 7) *Bank Channeling*.
- c. Logistik
- Untuk memperluas usahanya PT Pos Indonesia memiliki usaha jasa logistik yang terdiri dari:
- 1) Transportasi (*trucking*).
  - 2) Pergudangan (*warehousing*).
  - 3) *Freight forwarding*.
  - 4) Jasa kepabeanan.
  - 5) Administrasi.
  - 6) *Regulated agent*.
- d. Ritel
- Untuk memenuhi semua transaksi keperluan Kantor Pos Indonesia memiliki jasa sebagai berikut:
- 1) Benda materai.
  - 2) Filateli (prangko).
  - 3) *E-Commerce*.
- e. Properti
- Pos Indonesia juga menyelenggarakan jasa pengelolaan aset, yaitu:
- 1) *Lease*.
  - 2) KSU.

### 1.1.6 Jumlah Karyawan

Salah satu kantor Pos Indonesia Bandung yang langsung melayani pelanggan adalah Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung, Jl. Asia Afrika Nomor 49 Karyawan pada Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung per-Maret 2022 adalah 109 karyawan, dengan rincian seperti dijabarkan pada tabel sebagai berikut ini:

TABEL 1.1  
JUMLAH KARYAWAN PADA KANTOR POS CABANG ASIA AFRIKA  
BANDUNG

NO	JABATAN	JUMLAH KARYAWAN
1.	Executive General Manager Kantor Cabang Utama Bandung	1
2.	Deputy Executive General Manager Kantor Cabang Utama Bandung	1
3.	TSI	4
4.	MAN Audit	4
5	MAN PUPL 1	10
6.	MAN PUPL 2	6
7.	MAN Pelayanan	17
8.	MAN Penjualan JASKUG dan FILATELI	8
9.	MAN Keuangan dan Akuntansi	13
10	MAN Penjualan	10
11.	MAN Dukungan Umum	11
12.	MAN Koorporat	24
Total		109

Sumber: Data Dukungan Umum Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung (2022)

### 1.2 Latar Belakang

Keberhasilan dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan oleh organisasi, salah satunya adalah melalui kepedulian organisasi terhadap pemeliharaan sumber daya manusia. Pendapat Dewi *et al* (2021:1) mengemukakan bahwa Sumber daya Manusia (SDM) adalah susunan sistem yang berada pada sebuah organisasi untuk menciptakan pemanfaatan kemampuan manusia secara maksimal, untuk memastikan dapat meraih tujuan perusahaan maupun organisasi.

Manajemen SDM yang diabaikan seringkali karena organisasi belum memahami peranan penting SDM yang berdampak besar bagi kinerja dan pencapaian tujuan perusahaan. Tujuan perusahaan akan tercapai apabila produktivitas kerja pegawai optimal, dan optimalisasi produktivitas kerja pegawai akan lebih mudah dicapai apabila karyawan merasa nyaman dan puas dalam menjalankan tugas (melaksanakan pekerjaan). Sudaryo *et al* (2018:75) menyatakan bahwa artinya aspek manusia selaku bagian terpenting dari organisasi mengharuskan pihak manajemen untuk menunjang produktivitas yang optimal.

Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung memberikan perhatian pada kepuasan kerja karyawan. Menurut Bahri (2018:63-65) menyatakan bahwa kepuasan kerja yaitu perilaku karyawan pada pekerjaan yang berkaitan dengan kondisi kerja antar karyawan, timbal balik yang diterima dalam bekerja, dan faktor fisik dan *psikologis*.

Salah satu perhatian Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung pada kepuasan kerja yaitu memantau dari data *turnover* karyawan. Pendapat Robbins & Judge (2008), tentang kepuasan kerja, adalah bahwa kepuasan kerja memiliki empat respon ketidakpuasan kerja diantaranya yaitu keluar dari pekerjaan, pengabaian, kesetiaan dan aspirasi.

Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan pada Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung, peneliti melakukan pengumpulan data sekunder sebagai pendahuluan penelitian. Pada Tabel 1.2 berikut ini adalah data *turnover* pada karyawan pada Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung dari tahun 2019 sampai tahun 2021.

TABEL 1.2  
DATA TURNOVER KARYAWAN PADA KANTOR POS CABANG ASIA  
AFRIKA BANDUNG

Tahun	Jumlah Karyawan	Perihal <i>Turnover</i>	Jumlah	Persentase Perihal <i>Turnover</i>	Total <i>Turnover</i>	Total Persentase
2019	140	Pensiun	12	9%	18	13%
		Mengundurkan diri	1	1%		
		PHK	4	3%		
2020	128	Pensiun	6	5%	12	9%
		Mengundurkan diri	3	2%		
		PHK	2	2%		
2021	115	Pensiun	7	6%	13	11%

Tabel 1.2 (Sambungan)

Tahun	Jumlah Karyawan	Perihal <i>Turnover</i>	Jumlah	Persentase Perihal <i>Turnover</i>	Total <i>Turnover</i>	Total Persentase
		Mengundurkan diri	2	2%		
		PHK	3	3%		

Sumber: Data Internal Perusahaan (2021)

Berdasarkan pada Tabel 1.2 menunjukkan jumlah data *turnover* pada karyawan Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung dapat dilihat bahwa jumlah *turnover* pada karyawan pada Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung dari tahun 2019 hingga tahun 2021 turun dan naik menandakan bahwa *turnover* tidak stabil. Hal ini harus diperhatikan lagi oleh perusahaan. Untuk mengetahui lebih jelas tentang gambaran kepuasan kerja pada karyawan pada Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung. Peneliti melakukan pra penelitian yang dilakukan dengan cara survey pra kuesioner, berdasarkan dimensi-dimensi kepuasan kerja karyawan menurut Robbins & Judge (2015), yang terdiri dari enam aspek penting yang berkaitan, yaitu meliputi pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, atasan, rekan kerja, dan lingkungan kerja. Hasil pra penelitian adalah sebagai berikut:

TABEL 1.3

## HASIL PRA PENELITIAN KEPUASAN KERJA

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah Responden
1.	Saya merasa senang dengan pekerjaan saya, karena sesuai dengan minat dan keahlian yang dimiliki.	14	11	3	2	0	30
		47%	37%	10%	7%	0%	
2.	Sudah puas dengan gaji yang diterima.	19	11	0	0	0	30
		63%	37%	0%	0%	0%	
3.	Karyawan memiliki kesempatan dukungan promosi jabatan.	16	5	6	3	0	30
		53%	17%	20%	10%	0%	
4.	Atasan membantu saya ketika saya kesulitan dalam bekerja.	15	12	3	0	0	30
		50%	40%	10%	0%	0%	
5.		18	12	0	0	0	30

(Bersambung)

Tabel 1.3 (Sambungan)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah Responden
	Karyawan selalu saling mendukung dalam pekerjaan.	60%	40%	0%	0%	0%	
6.	Fasilitas kantor sudah memadai.	7	23	0	0	0	30
		23%	77%	0%	0%	0%	

Sumber: Olahan Data Penulis (2022)

Hasil pra penelitian kuesioner berdasarkan Tabel 1.3 mengenai kepuasan kerja pada karyawan pada Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung. Terdapat respon yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja masih belum optimal, berdasarkan respon pra penelitian, terdapat respon yang negatif yang ditunjukkan pada pernyataan “Karyawan memiliki kesempatan dukungan promosi jabatan” sebesar 10% pada pernyataan tidak setuju dan “Saya merasa senang dengan pekerjaan saya, karena sesuai dengan minat dan keahlian yang dimiliki” sebesar 7%. Dari hasil pra penelitian kepuasan kerja dapat diketahui bahwa karyawan pada Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung ada yang merasa masih belum memiliki kesempatan dukungan promosi jabatan dan masih ada yang merasa bahwa pekerjaannya kurang sesuai dengan keahlian dan minat karyawan.

Berdasarkan hasil pra penelitian kepuasan kerja dapat diketahui bahwa karyawan pada Kantor Pos Pos Cabang Asia Afrika Bandung masih kurang ada yang menunjukkan masih belum memiliki kesempatan dukungan promosi jabatan dan masih ada yang menunjukkan bahwa pekerjaannya kurang sesuai dengan keahlian dan minat karyawan.

Selanjutnya, berdasarkan pendapat Robbins & Coulter (2016:391-392) di antara faktor kepuasan kerja adalah keseimbangan kehidupan dan keseimbangan kehidupan kerja atau disebut *work-life balance* dan lingkungan kerja. Pendapat lain menurut Delecta (2011:1) *work-life balance* merupakan keseimbangan kehidupan seseorang yang sanggup untuk memelihara urusan pekerjaan serta urusan keluarga atau urusan pribadi yang dapat dipertanggung jawabkan oleh masing-masing individu.

Robbins & Coulter (2016:378) menyatakan bahwa seseorang yang mempunyai dukungan dalam tempat pekerjaan yang ramah seperti keluarga, mempunyai taraf kepuasan kerja yang lebih tinggi. Hastutik *et al* (2021:70) menjelaskan bahwa tentang



kajian meta-analisis yang mengobservasi bagaimana hubungan keseimbangan kehidupan kerja dan kepuasan kerja. Kajian tersebut dilakukan dengan 20 penelitian yang berasal dari 15 artikel ilmiah yang dipublikasikan tahun 2012 sampai tahun 2018 dengan jumlah sampel keseluruhan sebanyak 9.079 berdasarkan meta-analisis yang dilakukan, menunjukkan bahwa keseimbangan kehidupan kerja dan kepuasan kerja mempunyai hubungan yang positif. Hal ini membawa studi-studi sebelumnya dimana orang yang mampu menyertakan tuntutan kerja dan kehidupan pribadi akan lebih mudah untuk menemukan kepuasan kerja.

Fisher, Bulger, dan Smith (2009:443) berpendapat bahwa terdapat empat hal penting pada *work-life balance*, yaitu: 1) *Work interference with personal life*, artinya sejauh mana pekerjaan bisa mengganti kehidupan pribadi; 2) *Personal life interference with work*, yaitu kehidupan pribadi karyawan yang dapat mengganggu kehidupan pekerjaan; 3) *Personal life enhancement of work* yang artinya kehidupan pribadi seseorang dapat meningkatkan performa individu dalam dunia kerja, serta 4) *Work enhancement of personal life*, yang artinya adalah bahwa pekerjaan dapat meningkatkan kualitas hidup pribadi. Agar lebih mengetahui lebih lanjut mengenai gambaran *work-life balance* pada karyawan Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung, berikut adalah survey pra penelitian dengan menyebarkan kuesioner:

TABEL 1.4  
HASIL PRA PENELITIAN WORK-LIFE BALANCE

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah Responden
1.	Saya pulang ke rumah dari tempat kerja tidak dalam keadaan lelah dan bisa melanjutkan aktivitas di rumah.	4	18	2	3	3	30
		13%	60%	7%	10%	10%	
2.	Jika tidak ada hal yang mengganggu dalam kehidupan pribadi, saya akan meluangkan waktu lebih untuk bekerja.	15	11	3	1	0	30
		50%	37%	10%	3%	0%	
3.	Kegiatan yang saya jalani dalam kehidupan pribadi membuat suasana hati lebih baik dalam bekerja.	5	12	6	4	3	30
		17%	40%	20%	13%	10%	

Tabel 1.4 (Sambungan)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah Responden
4.	Saya merasa kehidupan pribadi saya memberi energi pada kegiatan pekerjaan saya.	4	10	9	3	4	30
		13%	33%	30%	10%	13%	

Sumber: Olahan Data Penulis (2022)

Hasil pra penelitian kuesioner berdasarkan Tabel 1.4 mengenai *work-life balance* pada karyawan Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung secara keseluruhan masih dapat dikatakan baik. Namun pada pernyataan negatif tidak setuju dan sangat tidak setuju pada setiap pernyataan masih ada respon negatif dari 3% hingga 13%. Dari hasil pra penelitian *work-life balance* dapat diketahui bahwa karyawan pada Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung ada yang merasa masih belum dapat mengelola kehidupan pribadi dan kehidupan pekerjaannya.

Menurut pernyataan Suwardi & Daryanto (2018:209) lingkungan kerja adalah aktivitas sosial, psikologi, dan fisik dalam perusahaan yang memiliki pengaruh pada pekerja dalam melakukan tugasnya. Pendapat lain menurut Schultz & Schultz (dalam Silitonga, 2020:54) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah semua elemen fisik kerja, psikologis pekerja dan aturan kerja yang bisa mempengaruhi kepuasan kerja dan aktivitas kerja. Hal tersebut jika dikelola dengan baik maka akan berdampak pada peningkatan kepuasan kerja karyawan.

Untuk mengetahui kondisi saat ini mengenai lingkungan kerja yang dialami oleh karyawan pada Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung, peneliti melakukan wawancara agar bisa mendapatkan informasi lingkungan kerja. Tabel 1.5 berikut adalah hasil wawancara tentang lingkungan kerja pada Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung.

TABEL 1.5  
HASIL WAWANCARA TENTANG LINGKUNGAN KERJA

Jabatan	Hasil Wawancara
Staf Koorporat	<p>Lingkungan kerja sangat berperan penting bagi karyawan guna dapat mendukung kegiatan pekerjaan. Dalam aspek lingkungan kerja fisik yaitu fasilitas perusahaan yang telah disediakan telah mendukung aktivitas pekerjaan karyawan seperti adanya komputer, meja, kursi dan fasilitas lainnya hal tersebut mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung dalam segi pencahayaan, sirkulasi udara, dan warna pada ruangan, serta fasilitas yang ada sudah baik dan membuat karyawan merasa nyaman dalam lingkungan perusahaan. Adanya fasilitas mushola dan minimarket di dalam lingkungan kerja Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung mampu berpengaruh pada kepuasan kerja yang memudahkan karyawan dalam menunjang aktivitas pekerjaan. Kehidupan pekerjaan yang dialami oleh karyawan dalam mengelola konflik saat bekerja saat ini terlihat cukup baik dan terkendali. Terlihat ketika sedang adanya hambatan atau masalah dalam pekerjaan karyawan bisa menanganinya dengan baik dan tepat.</p>
Asisten Manajer Dukungan Umum	<p>Dalam aspek lingkungan kerja fisik pada ruang Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung tidak memiliki gangguan kebisingan suara dan kelembaban udara. Ruangan kantor yang tidak memiliki kebisingan suara mampu membuat karyawan fokus dalam bekerja dan kelembaban udara di ruang kantor terjaga karena di ruangan kerja banyak jendela yang membuat sirkulasi udara tidak lembab serta adanya <i>Air Conditioner</i> (AC). Lingkungan Kerja non fisik pada karyawan dengan adanya rasa saling mendukung antar karyawan dan membiasakan bersaing secara sehat untuk memenuhi pencapaian kerja sudah baik. Dalam bekerja perusahaan memberikan keamanan yaitu berupa tenaga</p>

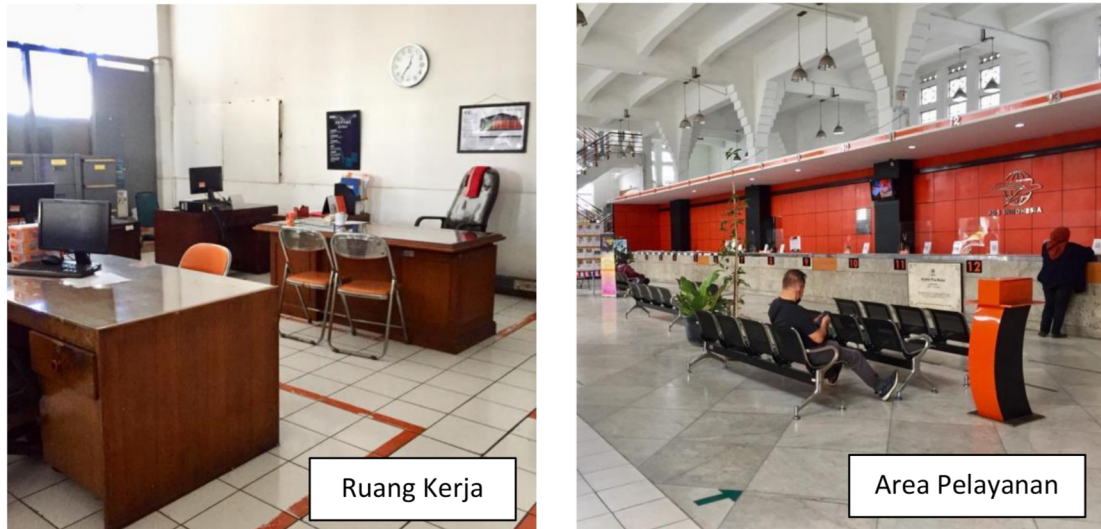
(Bersambung)

Tabel 1.5 (Sambungan)

Jabatan	Hasil Wawancara
	petugas keamanan dan sistem kerja yang tidak menekan karyawan.

*Sumber:* Olahan data peneliti (2021)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap staf Koorporat beserta Asisten Manajer Dukungan Umum Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung seperti terlihat pada Tabel 1.5 tersebut, menunjukkan bahwa lingkungan kerja fisik (fasilitas kantor) dan lingkungan non fisik (perilaku dan interaksi antara karyawan) pada Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung, telah diterapkan dengan baik. Salah satu Staf Koorporat tersebut mengatakan bahwa fasilitas perusahaan yang telah disediakan telah mendukung aktivitas pekerjaan karyawan. Dalam segi pencahayaan, sirkulasi udara, dan warna pada ruangan sudah membuat karyawan merasa nyaman dalam lingkungan perusahaan. Karyawan dalam mengelola konflik saat bekerja saat ini terlihat cukup baik dan terkendali yang menandakan hubungan antar karyawan yang harmonis. Asisten manajer dukungan umum mengatakan bahwa dalam aspek lingkungan kerja fisik pada ruang Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung tidak memiliki gangguan kebisingan suara dan kelembaban udara. Dalam hal lingkungan kerja non fisik pada karyawan dengan adanya rasa saling mendukung antar karyawan dan membiasakan bersaing secara sehat untuk memenuhi pencapaian kerja sudah baik. Dalam bekerja perusahaan memberikan keamanan yaitu berupa tenaga petugas keamanan dan sistem kerja yang tidak menekan karyawan. Berikut adalah hasil observasi yaitu dokumentasi perihal lingkungan kerja fisik pada Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung.



**Gambar 1.4 Lingkungan Kerja Fisik Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung**

*Sumber:* Dokumentasi Peneliti

Berdasarkan hasil observasi yang ada pada Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung tentang lingkungan kerja fisik yang dilaksanakan oleh peneliti, dapat dilihat pada Gambar 1.4 yang menunjukkan fasilitas yang cukup untuk karyawan dengan suasana yang nyaman dan mendukung agar bisa melakukan aktivitas pekerjaan dengan optimal. Dengan tata kursi dan meja atau pengaturan tata letak tempat bekerja yang membuat karyawan nyaman, sirkulasi udara yang cukup karena banyaknya jendela dan membuat penerangan cahaya dalam ruangan yang cukup dibantu dengan adanya lampu ruang kerja membuat pencahayaan di ruang kerja mendukung kegiatan karyawan, suhu udara yang mendukung karena adanya banyak jendela ruangan serta adanya *Air Conditioner* (AC). Rekan kerja di lingkungan kerja juga yang membuat karyawan nyaman berada di lingkungan kerja dengan didukung konsep ruangan tiap divisi memiliki ruangan kerja sendiri agar komunikasi antara sesama rekan kerja dalam satu divisi lancar tanpa adanya hambatan dan bisa lebih berkonsentrasi dengan pekerjaan dibidang yang sama.

Uraian fenomena di atas menjadi motivasi bagi peneliti untuk melakukan penelitian tentang pengaruh *work-life balance* dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan dengan dengan judul “Pengaruh *Work-Life Balance* dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung, PT Pos Indonesia”.



### **1.3 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan diatas, permasalahan yang terjadi pada Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana *work-life balance* karyawan pada Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung?
2. Bagaimana lingkungan kerja karyawan pada Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung?
3. Bagaimana kepuasan kerja karyawan pada Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung?
4. Bagaimana pengaruh *work-life balance* dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung baik secara simultan maupun parsial?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana *work-life balance* karyawan pada Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung.
2. Mengetahui bagaimana lingkungan kerja karyawan pada Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung.
3. Mengetahui bagaimana kepuasan kerja karyawan pada Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung.
4. Mengetahui bagaimana pengaruh *work-life balance* dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung baik secara parsial maupun simultan.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

#### **1.5.4 Aspek Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menambah perkembangan pengetahuan pembaca pada ilmu Sumber Daya Manusia terkait dengan *work-life balance*, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja.

### 1.5.5 Aspek Praktis

#### a. Bagi Perusahaan (Kantor Pos)

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi untuk Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung agar dapat lebih memperhatikan *work-life balance* dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Diharapkan mampu untuk memberikan pengembangan organisasi pada perusahaan agar dapat mencapai tujuan organisasi yang diinginkan.

#### b. Bagi Penelitian Selanjutnya

Harapan dari penelitian ini mampu menjadikan sebagai acuan untuk bahan penelitian berikutnya bagi penelitian *work-life balance* dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja.

### 1.6 Waktu dan Tempat Penelitian

Nama Perusahaan : Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung.

Alamat : Jl. Asia Afrika No. 49, Braga, Kecamatan Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat.

Objek Penelitian : Karyawan Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung.

Waktu Penelitian : Desember 2021 - April 2022.

### 1.7 Sistematika Penulisan

#### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan secara umum mengenai penelitian yang dilakukan yaitu objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

#### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan dengan jelas mengenai landasan teori yang digunakan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan sebagai dasar dari analisis penelitian. Pembahasan yang ada dalam bab ini yaitu landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu manajemen sumber daya manusia, *work-life balance*, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini menjelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan, operasional variabel dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data, populasi, teknik pengambilan sampel, pengujian validitas, pengujian reliabilitas, teknik analisis data dan pengujian hipotesis.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan mengenai hasil penelitian berupa pengujian pada hipotesis yang sudah dibuat dan hasil pengolahan data yang sudah diperoleh.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini menjelaskan tentang hasil kesimpulan penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Saran pada bab ini menjelaskan saran peneliti yang akan diberikan kepada perusahaan maupun penelitian sebelumnya.