

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 PT Pos Indonesia (Persero)

Pos Indonesia adalah sebuah badan usaha yang bergerak di bidang layanan pos, bentuk badan usaha tersebut adalah perseroan terbatas yang sering disebut dengan PT Pos Indonesia (Persero). PT Pos Indonesia (Persero) termasuk dalam badan usaha milik negara (BUMN) Indonesia, Pos Indonesia 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, agen pos, *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.

Kantor pos pertama didirikan di Jakarta oleh Gubernur Jenderal G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 bertujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik. Setelah Kantor Pos Jakarta didirikan, lalu empat tahun kemudian didirikan Kantor Pos Semarang untuk mengadakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan untuk mempercepat pengirimannya. Rute perjalanan pos kala itu ialah melalui Karawang, Cirebon dan Pekalongan. Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari Jabatan PTT (*Post, Telegraph dan Telephone*). Badan usaha tersebut dalam menjalankan operasinya tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih ditujukan kepada pelayanan publik.

Perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal

dalam menyelenggarakan dinas pos dan giropos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri. Selama 17 tahun berstatus Perum, maka pada Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero). Dengan berjalannya waktu, Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100 persen kota/kabupaten, hampir 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring Pos Indonesia sudah memiliki 3.800 Kantorpos 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 untuk mempermudah *processing* kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat.

1.1.2 Logo PT Pos Indonesia (Persero)

Logo PT Pos Indonesia (Persero) memiliki makna yang berbeda dengan BUMN lainnya, logo dan makna perusahaan sebagai berikut:



Gambar 1.1 Logo PT Pos Indonesia (Persero)

Sumber: www.posindonesia.co.id

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

Simbol yang melambangkan peran Perusahaan sebagai penyelenggaran layanan yang mampu menjadi sarana komunikasi dalam lingkup Nasional maupun Internasional.

c. Tipe tulisan "POS INDONESIA"

Dengan tipe huruf Futura Extra Bold memberikan ciri khas sebagai Perusahaan kelas dunia.

d. Warna Logo

Dengan menggunakan ciri khas warna korporat yaitu warna Pos Oranye dan Abuabu. Warna Pos Orange mengandung arti/makna dinamis dan cepat. Warna Abuabu yang merupakan warna natural mengandung arti/makna modern dari sisi pendekatan bisnis.

1.1.3 Visi, Misi, Motto, dan Kredo

Visi adalah tujuan yang dibentuk oleh perusahaan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuannya pada masa yang akan datang. Sedangkan Misi adalah pernyataan tentang apa yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk mencapai suatu visi tersebut.

a. Visi PT Pos Indonesia (Persero)

Menjadi pilihan utama layanan logistic dan jasa keuangan.

b. Misi PT Pos Indonesia (Persero)

- 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.

c. Motto PT Pos Indonesia (Persero) Tepat

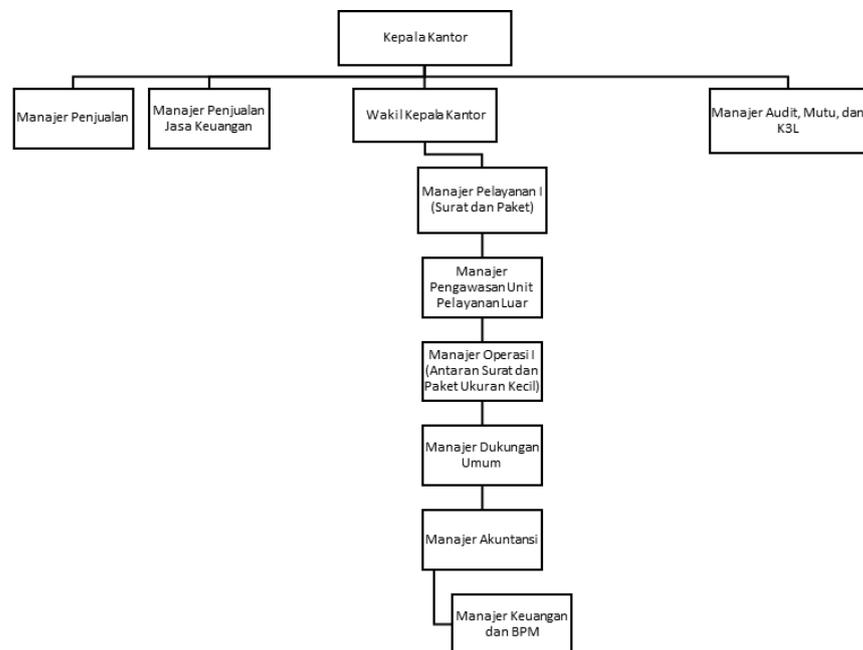
waktu setiap waktu.

d. Kredo PT Pos Indonesia (Persero)

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kredo adalah pernyataan kepercayaan (keyakinan). Keyakinan yang terdapat di PT Pos Indonesia adalah Sumber daya ada batasnya, tetapi kreativitas tak terbatas.

1.1.4 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia (Persero)

Berikut ini adalah struktur organisasi PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Tipe B Tidak Sekota Dengan SPP, Tangerang.



Gambar 1. 2 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Tangerang

Sumber: Data Internal Perusahaan

1.2 Latar Belakang Penelitian

Perusahaan memiliki target dan tujuan yang akan dicapai pada kurun waktu tertentu. Dalam hal tersebut, perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang memadai. Sumber daya manusia adalah aset yang terpenting dalam sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan, sumber daya manusia yang baik tidak tentu juga

menghasilkan pekerjaan yang baik. Dalam hal tersebut terdapat faktor yang mempengaruhinya yaitu kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan salah satu persoalan tersendiri yang harus diperhatikan, karena berhubungan dengan orang yang melakukan suatu pekerjaan dan mempengaruhi produktivitas dalam melaksanakan pekerjaannya. Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan masalah karyawan, baik itu dari segi upah, fasilitas yang di sediakan, peralatan yang digunakan, serta komunikasi atasan dan bawahan.

Dalam hal tersebut penulis melakukan observasi di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Tangerang untuk menyelidiki perihal tentang keadaan yang terdapat di lingkungan kerja di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Tangerang, ternyata terdapat kejadian dimana salah satu karyawan sedang menunjukkan tindakan yang tidak nyaman yang disebabkan bahwa meja kerja yang dipakai merasakan goyang-goyang, dan toilet yang kurang bersih. Kondisi tersebut dapat dikatakan bahwa karyawan tidak nyaman dalam bekerja yang pada akhirnya merasakan tidak puas dalam memberikan hasil pekerjaan yang sudah dikerjakannya.

Dalam hal tersebut penulis membuat pra kuesioner yang bertujuan untuk mengetahui aspek kepuasan kerja PT Pos Indonesia (Persero). Kuesioner tersebut diajukan Kepada Karyawan Yang Berjumlah 31 Orang.

Tabel 1.1

Hasil Pra Kuesioner Kepuasan Kerja

| Pernyataan | Kenyataan | | | | | Jumlah |
|--|-----------|----|----|----|----|--------|
| | Sts | Ts | Cs | S | Ss | |
| Perusahaan memberikan peluang dan kesempatan untuk mengembangkan keterampilan dan kemampuan. | | | 9 | 17 | 5 | 31 |
| Setiap karyawan merasa puas dengan bidang yang dikerjakan. | | 1 | 3 | 21 | 6 | 31 |

| | | | | | | |
|--|---|---|----|----|---|----|
| Setiap karyawan merasakan lingkungan kerja di tempat kerja sangat sehat, nyaman, dan aman. | 1 | 3 | 15 | 9 | 3 | 31 |
| Setiap karyawan merasa puas dengan gaji/penghasilan yang diberikan oleh perusahaan. | 2 | 5 | 10 | 14 | | 31 |
| Setiap karyawan merasa puas dengan pengawasan (supervisi) yang diterima. | | 2 | 14 | 15 | | 31 |

Sumber: Data olahan peneliti (2021)

Berdasarkan dari tabel diatas menjelaskan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju, hal ini dikarenakan sebagian besar responden merasa puas dengan bidang pekerjaannya dan juga sebagian besar responden merasa bahwa perusahaan selalu memberikan peluang dan kesempatan dalam mengembangkan keterampilan dan kemampuan serta karyawan pun merasa puas dengan pengawasan yang diterima. Akan tetapi dalam hal pemberian gaji/penghasilan menjelaskan bahwa masih adanya responden yang merasa tidak puas dengan gaji yang diberikan oleh perusahaan serta masih adanya karyawan yang merasa tidak nyaman dengan lingkungan pekerjaannya.

Dapat dilihat dari hasil survei diatas, terdapat 3 orang yang memilih kolom sangat tidak setuju (sts) dan 11 orang yang memilih kolom tidak setuju (ts). Kemungkinan ada 2 aspek yang membuat kepuasan kerja karyawan rendah seperti gaji/penghasilan yang diberikan oleh perusahaan dengan jumlah 2 orang yang memilih sangat tidak setuju (sts) dan berjumlah 5 orang yang memilih tidak setuju (ts), selanjutnya pada aspek lingkungan kerja di tempat kerja sangat sehat, nyaman, dan aman terdapat 1 orang yang memilih sangat tidak setuju (sts) dan 3 orang yang memilih kolom tidak setuju (ts). Dalam hal tersebut masih terdapat karyawan yang tidak puas dalam melakukan pekerjaan yang disebabkan oleh faktor lingkungan kerja yang kurang baik.

Menurut Nitisemito dalam Suwardi dan Daryanto (2018:209) Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Bahwa lingkungan

tempat kerja baik dan nyaman maka karyawan akan semangat dan optimal dalam menyelesaikan tugasnya, maka sebaliknya jika suasana lingkungan tidak nyaman dan tidak kondusif karyawan akan bermalas-malasan.

Hal tersebut didukung oleh penelitian (Pamungkas, 2017) yang mengatakan bahwa salah satu cara untuk mempertahankan keberadaan perusahaan adalah dengan memberikan kualitas pelayanan kerja terhadap karyawan oleh pihak perusahaan, karena karyawan merupakan salah satu komponen penting dalam sebuah perusahaan. Kepuasan karyawan akan sebuah perusahaan mampu meningkatkan etos kerja karyawan yang nantinya berdampak baik pula bagi kepuasan pelanggan.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan terhadap lingkungan kerja, penulis membuat pra kuesioner terkait lingkungan kerja kepada 31 orang.

Tabel 1.2

Hasil Pra Kuesioner Lingkungan Kerja

| Pernyataan | Kenyataan | | | | | Jumlah |
|---|-----------|----|-----|-----|----|--------|
| | Stp | Tp | Cp | P | Sp | |
| Suasana kerja mendukung pekerjaan yang dilakukan. | | 1 | 14 | 16 | | 31 |
| Pencahayaan di tempat kerja. | | 3 | 9 | 16 | 3 | 31 |
| Dekorasi ruangan di tempat kerja. | 1 | 6 | 14 | 8 | 2 | 31 |
| Sirkulasi udara di tempat kerja. | | 5 | 10 | 12 | 4 | 31 |
| Keamanan di tempat kerja. | 2 | 9 | 11 | 6 | 3 | 31 |
| Komunikasi antar rekan kerja. | | | 14 | 16 | 1 | 31 |
| Komunikasi antar pemimpin. | | | 17 | 12 | 2 | 31 |
| Kerjasama dalam sebuah tim. | | | 13 | 16 | 2 | 31 |
| Jumlah | 3 | 24 | 102 | 102 | 17 | 31 |

Sumber: Data olahan peneliti (2021)

Berikut ini merupakan hasil keseluruhan yang di dapat setelah menjumlahkan pada tiap kolom kuesioner yang berjumlah 31 orang tentang lingkungan kerja di PT Pos Indonesia (Persero) dapat diketahui bahwa keadaan lingkungan kerja di PT Pos Indonesia (Persero) dalam kondisi kurang baik. Hal tersebut terlihat dari data diatas bahwa masih terdapat 9 orang yang memilih kolom tidak puas (tp) dan 2 orang yang memilih kolom sangat tidak puas (stp) pada aspek keamanan di tempat kerja. Dapat disimpulkan bahwa dalam kondisi lingkungan kerja yang kurang baik akan menghasilkan kepuasan kerja yang kurang optimal. Setiap karyawan berhak menerima kepuasan kerja di perusahaan dengan berbagai faktor pendukung salah satunya yaitu lingkungan kerja yang aman, sehat, dan nyaman sehingga memunculkan kepuasan dalam bekerja yang dapat menghasilkan pekerjaan yang maksimal.

Hasil di atas merupakan perspektif karyawan yang didukung oleh penelitian (Hadiyati, 2018) yang menuliskan bahwa pada kenyataannya, kepuasan kerja karyawan seringkali dikesampingkan atau kurang diperhatikan secara baik oleh perusahaan, dalam hal ini PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Tangerang.

Selain itu, dengan semakin meningkatnya persaingan yang ada, PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Tangerang harus mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan agar dapat melakukan perbaikan dan inovasi yang diharapkan nantinya dapat juga meningkatkan kepuasan konsumen dalam melakukan transaksi di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Tangerang. Sehingga tidak hanya sekedar memikirkan peningkatan kualitas perusahaan yang berdampak pada kepuasan pelanggan saja, akan tetapi juga harus memikirkan apa saja yang harus ditawarkan sebagai pelayanan bagi karyawan.

Penulis ingin mengidentifikasi beberapa masalah yang ada di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Tangerang tersebut agar dapat diketahui bagaimana kepuasan kerja karyawan seperti berdasarkan hasil pada pra penelitian di atas antara lain, suasana kerja mendukung pekerjaan dilakukan, pencahayaan di tempat kerja, dekorasi ruangan di tempat kerja, sirkulasi udara di tempat kerja, keamanan di tempat kerja, komunikasi antar rekan kerja dan pemimpin dan kerjasama dalam sebuah tim. Oleh sebab itu, dengan menggunakan perhitungan penerapan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) yang nantinya akan diketahui tingkat kepuasan kerja karyawan di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Tangerang.

Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) pertama kali dikembangkan oleh John A Martilla dan John C James yang sebenarnya berawal dari konsep *Service Quality* (SERVQUAL). Bila pada konsep *Service Quality* (SERVQUAL) hanya menganalisis tentang kesenjangan atau gap yang terjadi antara keinginan dan harapan konsumen dengan kinerja karyawan yang telah diberikan perusahaan, pada konsep IPA (*Importance Performance Analysis*) adalah menganalisis tingkat kepentingan dari suatu variabel atau atribut di mata konsumen dengan kinerja perusahaan tersebut, dalam hal ini kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan uraian diatas penulis mencoba untuk melakukan suatu penelitian selanjutnya tentang permasalahan kepuasan kerja karyawan dalam sebuah tulisan berbentuk tugas akhir dengan menetapkan judul “**Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Dengan Menggunakan Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Pada Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Tangerang)**”

1.3 Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana persepsi terhadap kepuasan kerja karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Tangerang?
- b. Bagaimana harapan terhadap kepuasan kerja karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Tangerang?
- c. Indikator apa saja yang penting dan perlu diperbaiki terhadap kepuasan kerja karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Tangerang?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis:

- a. Persepsi terhadap kepuasan kerja karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Tangerang.
- b. Harapan terhadap kepuasan kerja karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Tangerang.

- c. Indikator apa saja yang penting dan perlu diperbaiki terhadap kepuasan kerja karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Tangerang.

1.5 Manfaat Penelitian

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memandangkan dan memberikan ilmu pengetahuan yang didapatkan pada masa kuliah dengan praktik yang diterapkan, lalu dapat menambah wawasan terkait dengan persoalan kepuasan kerja.

b. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan untuk mengelola sumber daya manusia dengan baik dan benar, terutama dalam persoalan kepuasan kerja sehingga perusahaan dapat memberikan suatu kepuasan kerja lebih baik.

c. Bagi Pembaca

Dalam penelitian ini pembaca akan mendapatkan referensi sebagai bahan penelitian-penelitian selanjutnya terutama tentang kepuasan kerja.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah semua pihak dalam memahami tugas akhir ini, maka terdapat sistematika penulisan tugas akhir yang disusun sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan secara singkat tentang gambaran umum perusahaan PT Pos Indonesia, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang digunakan sebagai acuan perbandingan dalam masalah yang terjadi di penelitian sehingga akan diperoleh gambaran yang cukup jelas.

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, jenis data langkahlangkah pelaksanaan penelitian secara operasional.

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan secara rinci tentang pembahasan dan analisa-analisa yang sudah dilakukan sehingga gambaran permasalahan yang terjadi akan terlihat jelas dan dapat diperoleh alternatif pemecahan masalah yang dihadapi.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari masalah dan saran yang dikemukakan oleh penulis bagi perusahaan yang di teliti.