

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

#### **1.1.1 Sejarah Singkat PT Pos Indonesia (Persero)**

PT Pos Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa kurir, jasa keuangan, dan bisnis logistik. PT Pos Indonesia (Persero) sebelumnya mengalami perubahan status, mulai dari Dinas PTT (Post, Telegraaf, en Telefoondienst) pada tahun 1906, hingga berubah menjadi Djawatan PTT (Pos, Telegrap, telepon) pada tahun 1945. Namun seiring berkembangnya zaman dimana telekomunikasi berkembang pesat maka pada tahun 1965 perusahaan mengganti namanya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro). Perusahaan melakukan perubahan nama lagi pada tahun 1978 menjadi Perum Pos dan Giro sampai akhirnya pada tahun 1995 setelah perusahaan ini berstatus Perum selama 17 tahun nama perusahaan telah ditetapkan menjadi PT Pos Indonesia (Persero).

Kantor pos yang pertama kali didirikan oleh pemerintah Hindia-Belanda pada 26 Agustus 1746 ini bertujuan untuk menjamin surat-surat penduduk terutama bagi mereka yang berdagang dari luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negara Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik. Sehingga jika dilihat dari sejarahnya yang begitu panjang Pos Indonesia dapat dikatakan sebagai satu-satunya BUMN tertua di Indonesia.

Perkembangan teknologi yang semakin cepat telah menjadi pemicu percepatan proses komunikasi sehingga lebih cepat, praktis dan mudah. Sebagai salah satu penyedia jasa penyaluran informasi dan komunikasi, industri pos juga mengalami dampak dari perkembangan tersebut. Beberapa dampak yang dialami oleh perusahaan adalah terjadinya penurunan volume kiriman surat serta penurunan transaksi jasa keuangan akibat banyak bermunculannya provider *payment poin online bank* (PPOB) berbasis web. Oleh karena itu, seiring dengan pesatnya perkembangan bisnis yang memicu kepada persaingan yang semakin kompetitif, maka pada tahun 2019 PT Pos Indonesia (Persero) akan melakukan transformasi dan melakukan perubahan *landscape* bisnis, sehingga tetap dapat memiliki daya saing yang kuat untuk bersaing dengan seluruh kompetitor bisnisnya.

Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring pos sudah mewakili lebih dari 3.800 kantor pos *online*, serta dilengkapi *electronic mobile* pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid dan terintegrasi dan Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengemban bidang perposan dan memiliki infrastruktur jejaring yang mencapai 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100 persen kota/kabupaten, hamper 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia.

### **1.1.2 Visi dan Misi PT Pos Indonesia (Persero)**

Dalam sebuah organisasi atau suatu lembaga, adanya visi dan misi merupakan hal yang penting dalam usaha untuk menjalankan seluruh kegiatan dalam organisasi atau lembaga tersebut. Setiap organisasi memiliki visi dan misi yang berbeda-beda sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh masing-masing organisasi tersebut. Karena visi dan misi akan menjadi landasan dasar bagi organisasi, berikut visi dan misi PT Pos Indonesia (Persero), yaitu:

a. Visi

“Menjadi pilihan utama layanan logistik dan jasa keuangan.”

b. Misi

- 1) Memberikan solusi layanan logistic *e-commerce* yang kompetitif.
- 2) Menjalankan fungsi *designated operator* secara professional 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.

### **1.1.3 Logo PT Pos Indonesia (Persero)**

Logo merupakan sebuah tanda yang secara langsung tidak menjual, tetapi memberi suatu identitas yang pada akhirnya sebagai alat pemasaran yang signifikan, bahwa logo mampu membantu membedakan suatu produk atau jasa dari kompetitornya. Sehingga logo bisa dikatakan sebuah lambang ataupun ciri-ciri untuk memudahkan pengenalan sebuah perusahaan yang mewakili citra perusahaan. Gambar 1.1 yang ada dibawah mengenai logo PT Pos Indonesia (Persero).



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

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

Makna Logo 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.

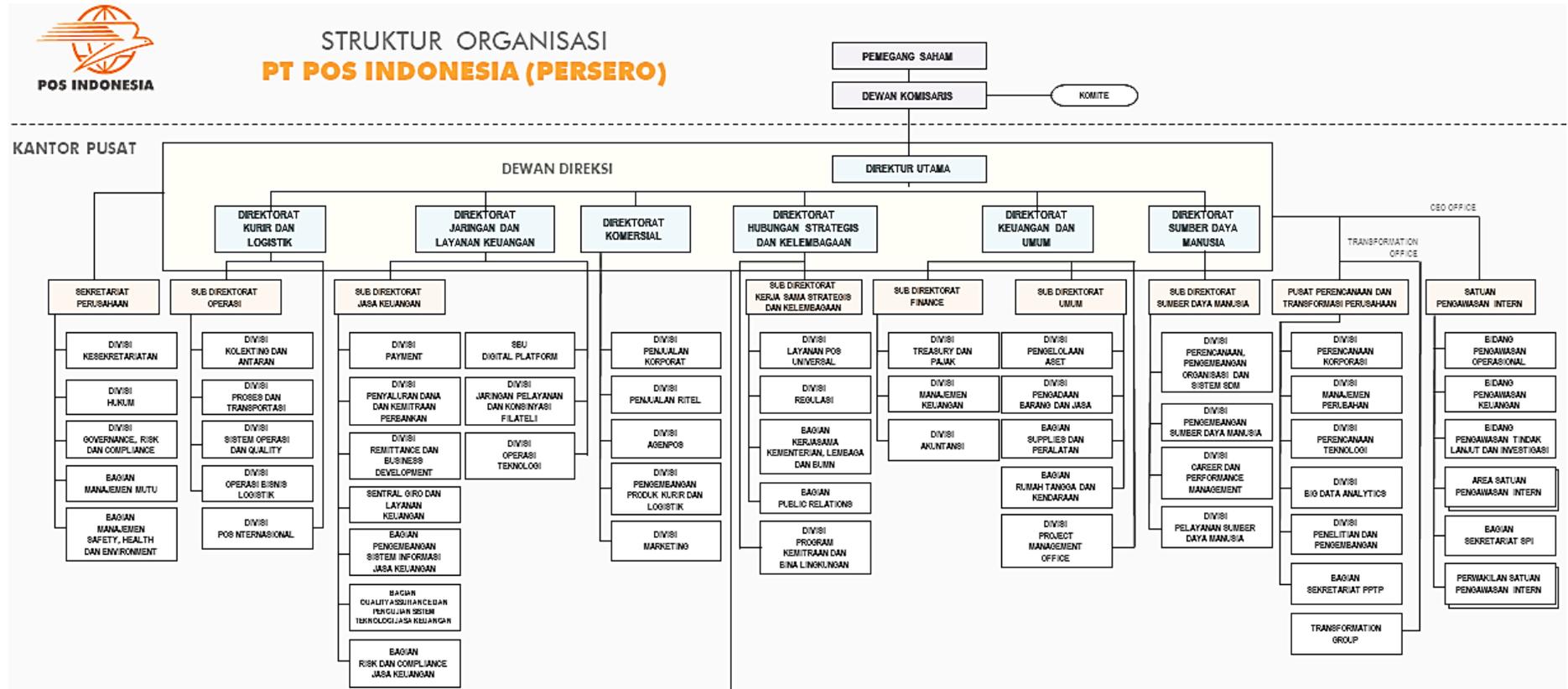
d. Warna Logo

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.

### 1.1.4 Struktur Organisasi Kantor Pusat PT Pos Indonesia (Persero) Bandung



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Kantor Pusat PT Pos Indonesia (Persero)

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

Dari gambar struktur organisasi diatas memiliki masing – masing tugas pokok pada disetiap bagian, berikut dibawah ini uraian tugas di setiap direktorat:

a. Direktorat Jasa Kurir

- 1) Merencanakan dan menetapkan kebijakan strategi pengelolaan pelanggan dan pengembangan bisnis surat dan paket.
- 2) Merencanakan dan menetapkan kebijakan strategi pengelolaan proses, *collecting*, transportasi dan antaran kiriman surat dan paket.
- 3) Merencanakan dan menetapkan pengendalian sistem operasi untuk mendukung pengelolaan operasional kiriman surat.
- 4) Merencanakan dan menetapkan target pendapatan surat dan paket.
- 5) Menjamin pencapaian target pendapatan dan mengordinasikan kegiatan bisnis serta operasional surat dan paket.

b. Direktorat Jasa Keuangan

- 1) Merencanakan kebijakan dan strategis pengelolaan layanan jasa keuangan.
- 2) Mengelola operasional dan pengembangan bisnis jasa keuangan.
- 3) Membina pelanggan dan kerja sama kemitraan bisnis jasa keuangan.
- 4) Melakukan *assessment* risiko mandiri atas setiap kebijakan atau ketentuan yang dibuat dan rencana kerja sama dengan pihak yang lain meliputi identifikasi risiko, analisa risiko dan evaluasi risiko.

c. Direktorat Jaringan, Retail, dan Sumber Daya Manusia

- 1) Merencanakan kebijakan dan strategis pengelolaan jaringan, bisnis retail, dan sumber daya manusia.
- 2) Mengelola operasional jaringan, bisnis retail dan sumber daya manusia.
- 3) Membina pelanggan dengan kerja sama kemitraan bisnis retail.
- 4) Mengelola strategi dan kebijakan sumber daya manusia mencakup seluruh aspek manajemen sumber daya manusia.
- 5) Pengembangan sumber daya manusia, organisasi, sesuai dengan kebutuhan untuk pencapaian sasaran perusahaan (*Human Resource Development*).
- 6) Menyelenggarakan training dan *people development* sesuai dengan pola karier yang ditetapkan.
- 7) Mengelola pengangkatan, penempatan, pemindahan karyawan, kenaikan grade, kelompok jabatan, kenaikan gaji, pemutusan hubungan kerja karyawan, penghargaan, dan hukuman disiplin atau jabatan serta pensiun.

d. Direktorat Integrasi Logistik

- 1) Menyusun rencana kerja dan anggaran perusahaan di direktorat.
- 2) Merencanakan dan menetapkan strategi pengelolaan pelanggan dan pengembangan integrasi logistik.
- 3) Merencanakan dan menetapkan kebijakan strategi pengelolaan proses, *collecting*, transportasi, dan antaran kiriman integrasi logistik.
- 4) Merencanakan dan menetapkan kebijakan pengendalian sistem operasi untuk mendukung pengelolaan operasional kiriman integrasi logistik.
- 5) Mengelola pelanggan dan operasional atas bisnis integrasi logistik yang dilaksanakan di regional.

e. Direktorat Keuangan

- 1) Mengelola dan mengendalikan keuangan perusahaan.
- 2) Mengendalikan aktivitas keuangan perusahaan.
- 3) Menetapkan Rencana Kerja Anggaran Perusahaan (RKAP) distribusinya kepada seluruh direktoran unit bisnis.
- 4) Merumuskan strategi jangka panjang bidang keuangan sebagai dasar RKAP agar terarah sesuai dengan sasaran perusahaan.
- 5) Menetapkan kebijakan dan mengendalikan likuiditas perusahaan agar pengelolaan likuiditas perusahaan terjaga dan terjamin untuk memenuhi kebutuhan *cash flow* perusahaan.

f. Direktorat Informasi dan Teknologi

- 1) Mengelola operasional teknologi untuk mendukung bisnis yang dilaksanakan di regional.
- 2) Mengelola dan mengendalikan biaya dalam lingkungan direktorat teknologi.
- 3) Mengendalikan mutu operasi pengelolaan kiriman pos.
- 4) Merencanakan dan menetapkan kebijakan strategis pengelolaan mekanisasi dan otomasi.
- 5) Merencanakan dan menetapkan kebijakan strategi pengelolaan teknologi.

g. Direktorat Hubungan Strategis dan Kelembagaan

- 1) Menyelenggarakan *public service obligation* serta proses pembuatan laporan pelaksanaan *public service obligation*.
- 2) Merancang kompensasi *public service obligation* yang dibayar oleh pemerintah sesuai dengan jumlah dan jadwal yang sudah ditetapkan.

- 3) Mengelola hubungan intensif dengan pemerintah, BUMN, badan swasta, serta asosiasi industri untuk mengantisipasi berbagai perusahaan regulasi penyelenggaraan pos dan dalam rangka membuka peluang bisnis perusahaan.

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Dengan perkembangan dunia bisnis yang semakin pesat dan ketat, perusahaan dituntut untuk selalu berkembang dan mampu bertahan dalam persaingan. Hal tersebut menjadikan sumber daya manusia sebagai salah satu aset atau kekayaan utama yang sangat penting bagi perusahaan. Sumber daya manusia sangat penting untuk dikelola agar dapat bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dengan baik sehingga mampu memiliki daya saing untuk menghadapi persaingan usaha yang semakin ketat dengan munculnya pesaing-pesaing dalam bidang yang sama.

Sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan adalah perencana, pelaksana, dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Karena karyawan menjadi pelaku utama yang mampu menunjang tercapainya tujuan, mempunyai pikiran, perasaan, serta keinginan yang dapat mempengaruhi sikapnya terhadap perusahaan.

Menurut Priansa (2017:43) modal manusia untuk menjadi baik harus memiliki lima komponen yaitu kemampuan atas individu, kepemimpinan, motivasi individu, iklim organisasi, dan efektifitas kerja yang pada akhirnya dari kelima komponen tersebut akan menentukan nilai organisasi. Penting bagi perusahaan untuk memperhatikan komponen yang dapat menciptakan sumber daya manusia yang baik dan handal. Dengan kata lain, adanya sumber daya manusia dapat meningkatkan efektifitas, efisiensi maupun produktivitas sehingga dapat mewujudkan tujuan dari suatu perusahaan.

Salah satu fenomena yang sering dihadapi oleh perusahaan adalah mengenai tingkat *turnover intention* pada karyawannya. Menurut Sutanto dan Gunawan (2013:76) bahwa ada beberapa penyebab terjadinya *turnover intention* antara lain tekanan kerja, lingkungan kerja, kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan lain sebagainya. Semakin tinggi kepuasan kerja maupun komitmen organisasional maka akan berpengaruh terhadap penurunan *turnover intention* yang akan berdampak pada perusahaan. Selanjutnya menurut Bilhag (2015) dalam suatu organisasi atau perusahaan, kepuasan kerja adalah faktor penting yang harus terbentuk di lingkungan

kerja. Penjelasan tersebut menekankan bahwa kepuasan kerja menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi adanya *turnover intention*.

Hal ini menunjukkan bahwa ada korelasi antara tingkat kepuasan dengan keinginan untuk pindah kerja. Pindah kerja merupakan hasil dari ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaannya. Karyawan yang tidak menyukai pekerjaannya akan mencari tempat kerja yang lain. Dengan demikian semakin tinggi tingkat kepuasan karyawan dengan pekerjaannya, semakin rendah keinginannya untuk keluar dari pekerjaannya (Priansa, 2014:296). Apabila karyawan memiliki kepuasan kerja yang tinggi maka mereka akan lebih giat bekerja dan tidak memiliki niat untuk pindah tempat bekerja atau tingkat *turnover intention* yang rendah.

Oleh karena itu, setiap perusahaan harus mampu memotivasi karyawannya untuk bekerja lebih baik, karena Sumber Daya Manusia merupakan aset penting bagi perusahaan. Dengan penjelasan tersebut PT Pos Indonesia (Persero) Bandung merupakan salah satu perusahaan yang kerap mengalami permasalahan yang menyangkut Sumber Daya Manusia yaitu *turnover intention*. Dengan adanya karyawan yang berkeinginan untuk meninggalkan perusahaan karena telah mendapatkan pekerjaan yang baru atau karyawan yang akan melakukan pensiun dini menyebabkan bertambahnya tingkat *turnover intention* yang ada pada PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.

Berikut adalah informasi terkait karyawan yang mengundurkan diri di kantor pusat PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.

TABEL 1.1  
DATA KARYAWAN YANG MENGUNDURKAN DIRI PADA KANTOR PUSAT  
PT POS INDONESIA (PERSERO) BANDUNG

NO	TAHUN	JUMLAH KARYAWAN	JUMLAH KARYAWAN YANG MENGUNDURKAN DIRI
1	2017	977	9
2	2018	944	9
3	2019	957	7

*Sumber : Divisi Pelayanan SDM PT Pos Indonesia (Persero) Bandung*

Berdasarkan data pada tabel 1.1 di atas, dapat ditunjukkan bahwa pada tahun 2017 dan 2018 jumlah karyawan yang mengundurkan diri sebanyak sembilan orang, dan pada tahun 2019 jumlah karyawan yang mengundurkan diri sebanyak tujuh orang.

Berdasarkan data dari jumlah karyawan keseluruhan dengan jumlah karyawan yang mengundurkan diri dari perusahaan dapat dilihat bahwa tingkat *turnover* yang ada di perusahaan cukup bagus karena jumlah karyawan yang mengundurkan diri dari perusahaan tidak naik ataupun turun secara radikal, sehingga dapat dikatakan bahwa *turnover intention* pada perusahaan cukup rendah. Dengan data ini peneliti dapat melihat bahwa kondisi karyawan pada PT Pos Indonesia (Persero) Bandung memiliki loyalitas yang tinggi pada perusahaan untuk membantu perusahaan mencapai tujuan.

Oleh karena itu, untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan pada kantor pusat PT Pos Indonesia (Persero) peneliti menggunakan pra-kuesioner untuk mengetahui kepuasan kerja dengan responden 33 karyawan. Berikut hasil pra-kuesioner yang dilakukan kepada 33 karyawan:

TABEL 1.2  
HASIL PENGUKURAN KUESIONER PRA-SURVEY KEPUASAN KERJA

No	Pernyataan	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)	Jumlah	Rata-rata
1	Pekerjaan saya memberikan semangat untuk berprestasi	8	24	1	-	33	79,5%
2	Pekerjaan saya sangat menyenangkan	9	21	3	-	33	79,5%
3	Manajemen perusahaan saya telah terstruktur secara baik	8	20	4	1	33	76,5%
4	Karyawan mendapatkan dukungan promosi yang adil	9	15	8	3	33	75,8%
5	Atasan saya selalu melibatkan ide-ide karyawan dalam pemecahan masalah tertentu	6	22	4	1	33	75%
6	Atasan saya selalu adil pada saya	7	20	5	1	33	75%
7	Atasan saya memberikan penghargaan (hadiah) ketika	7	17	10	1	33	75,8%

(Sambungan tabel 1.2)

	saya bekerja dengan sangat baik						
8	Saya digaji sesuai dengan keahlian di perusahaan ini	11	17	5	-	33	79,5%
9	Rekan kerja saya cenderung tidak mementingkan dirinya sendiri	5	11	17	1	33	66,7%

Sumber: Data Hasil Kuesioner Pra Survey Penulis

Dapat disimpulkan dari hasil survey Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Bandung mempunyai masalah dalam hal rekan kerja yang masih mementingkan dirinya sendiri dan atasan yang kurang dalam memberikan penghargaan kepada karyawan saat bekerja dengan sangat baik. Selain itu pada pernyataan ke empat dari 33 karyawan yang diteliti merasa bahwa belum mendapatkan dukungan promosi yang adil kepada karyawan.

TABEL 1.3  
HASIL PENGUKURAN KUESIONER PRA-SURVEY TURNOVER INTENTION

No	Pernyataan	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)	Jumlah	Rata-rata
1	Saya membandingkan prospek karir di institusi/perusahaan lain	8	17	8	-	33	75%
2	Saya akan segera mencari pekerjaan baru	2	11	19	1	33	60,6%
3	Berniat untuk tetap dalam profesi saya sambil menunggu keputusan yang lebih baik pada akhir tahun ini	1	27	5	1	33	72,7%
4	Saya akan mempertimbangkan mengambil pekerjaan lain	3	23	6	1	33	71,2%
5	Kesempatan pengembangan diri merupakan unsur pertimbangan dominan dalam mempertimbangkan	14	15	4	1	33	83%

(Bersambung) 10

(sambungan tabel 1.3)

	untuk pindah dari perusahaan ini						
--	----------------------------------	--	--	--	--	--	--

Sumber: Data Hasil Kuesioner Pra Survey Penulis

Dapat disimpulkan dari hasil survey Tabel 1.3 dapat dilihat bahwa karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Bandung mempunyai masalah dalam hal karyawan yang menginginkan untuk mencari pekerjaan baru dan karyawan yang membandingkan prospek karir di institusi/perusahaan lain. yang diteliti merasa bahwa belum mendapatkan dukungan promosi yang adil kepada karyawan. Selain itu pada pernyataan ke empat dari 33 karyawan yang diteliti merasa bahwa mempertimbangkan untuk mengambil pekerjaan lain.

Dari beberapa fenomena yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan pada Kantor PT Pos Indonesia (Persero) Bandung”.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis merumuskan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

- Bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Bandung?
- Bagaimana tingkat *turnover intention* karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Bandung ?
- Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Bandung ?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan penelitian ini adalah:

- Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.
- Untuk mengetahui tingkat *turnover intention* karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.
- Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.

### 1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan bagi pihak yang memerlukan. Kegunaan penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

- Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, serta dapat meningkatkan pemahaman terhadap kepuasan kerja dan *turnover intention* karyawan dan juga dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.

b. Kegunaan Praktis

Penulis berharap dengan penelitian ini dapat digunakan oleh perusahaan sebagai bahan masukan bagi perusahaan dalam menghadapi permasalahan yang berkaitan dengan pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan.

### **1.6 Waktu dan Periode Penelitian**

Observasi dilakukan pada tanggal untuk mengetahui informasi mengenai *turnover intention* pada dan informasi lain terkait penelitian di dalam penelitian ini.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika merupakan penjelasan isi dari setiap bab, dimana penjelasan ini dapat memberikan gambaran langsung mengenai isi setiap bab yang ada dalam penulisan skripsi ini, secara singkat dapat diuraikan sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini merupakan penjelasan secara umum tentang ini penelitian yang terdiri gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menjelaskan tentang tinjauan pustaka yang terkait dengan topik pembahasan dan variabel penelitian untuk dijadikan dasar penyusunan kerangka dan perumusan hipotesis penelitian, penelitian terdahulu, rangkuman teori, kerangka pemikiran dan ruang lingkup penelitian.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data.

#### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini diuraikan secara kronologis dan sistematis tentang deskripsi objek penelitian analisis data dan pembahasan hasil pengelolaan data.

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

Bab ini berisi tentang kesimpulan hasil analisis saran bagi objek penelitian dan saran.