

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada saat ini, banyak perusahaan yang dibutuhkan cepat dan maksimal dalam memenuhi target pekerjaannya, sehingga menjadikan seorang karyawan harus menampilkan kinerja yang baik untuk memperoleh kepuasan kerja karyawan yang memuaskan, dalam menyelesaikan sebuah pekerjaannya di suatu perusahaan. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman sangat banyak, seperti halnya PT Pos Indonesia cabang Ponorogo, yang merupakan salah satu cabang perusahaan BUMN milik negara Indonesia yang berada di Ponorogo.

Berdasarkan wawancara dari Manajer dukungan umum PT. Pos Indonesia cabang Ponorogo Fenomena yang terjadi akhir-akhir ini kantor Pos sedang mengalami penurunan kepuasan kerja yang berakibat tidak baik dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, karena berdasarkan himbuan dari pemerintah mengenai karantina wilayah yang mengharuskan untuk bekerja dari rumah, maka berpengaruh terhadap jam kerja operasional Kantor Pos dan juga pembatasan jumlah karyawan, khususnya pengantar pos atau kurir yang bertugas dilapangan, hal tersebut berdampak pada terhambatnya pengiriman paket karena keterbatasan jumlah karyawan yang ada.

Pada Kantor Pos cabang Ponorogo merupakan perusahaan yang berusaha melakukan inovasi terus yang antara lain dengan adanya pembangunan *post shop* atau toko pos yang merupakan pengembangan

bisnis ritel dilaksanakan untuk mengubah citra di kantor pos konvensional menjadi kantor pos modern dengan model dalam layanan *one stop shopping* misalnya Layanan pos atau *Postal Services* (jasa ritel) berupa layanan pengiriman surat, paket, jasa keuangan, penjualan *Postal items* (meterai, prangko, produk filateli dan masih banyak lainnya), serta layanan pembayaran tagihan yang bisa dilakukan melalui kantor pos.

Hal ini untuk mewujudkan tujuan perusahaan dengan hasil yang maksimal di kantor pos pusat ponorogo dengan dibutuhkannya karyawan yang berkualitas dengan kinerja yang baik sehingga dapat meningkatkan pelayanan baik juga dan mengurangi tingkat kepuasan karyawan yang menurun akibat pekerjaan yang diberikan kurang optimal.

Kepuasan kerja dimana suatu keinginan yang didapatkan itu sesuai atau melebihi apa yang diharapkan. Apabila kepuasan kerjanya rendah dapat menjadikan karyawan mudah bosan dengan tugas-tugas yang dihadapi, sehingga karyawan memiliki keinginan untuk berhenti bekerja, yang selanjutnya mencari pekerjaan baru yang dirasa lebih baik dari sebelumnya, sebaliknya jika karyawan mendapatkan kepuasan kerja baik maka akan berdampak pada kondisi kerja yang lebih positif dan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk berpikir kreatif dan memiliki kendali atas pekerjaannya.

Perusahaan jasa pengiriman yang berada di daerah Kantor Pos Pusat Ponorogo juga harus memperhatikan para karyawannya untuk tidak terpengaruh ke dalam hal-hal negatif, termasuk hal-hal yang dapat

menyebabkan menurunnya kepuasan kerja karyawan akibat kelelahan dalam menyelesaikan pekerjaannya atau disebut dengan *burnout*.

Burnout menggambarkan perasaan lelah akibat tuntutan pekerjaan yang terlalu membebani tenaga dan kemampuan seseorang. Oleh sebab itu perusahaan yang maju tentunya di dukung oleh sumber daya manusia yang memiliki kualitas yang baik dari segi mental, spiritual dan maupun intelektual. Akibat dari kelelahan kerja (*burnout*) itu sendiri dapat muncul dalam bentuk berkurangnya penghargaan positif atas kerja yang selama ini dikerjakan dan memburuknya *performance* karyawan, sehingga kepuasan kerja akan menurun.

Peran manajemen sumber daya manusia di Kantor Pos Pusat Ponorogo sangat dibutuhkan untuk menentukan terwujudnya tujuan perusahaan dan membuat karyawan merasa senang melakukan pekerjaannya. Karyawan sendiri dituntut harus bersemangat dan bertekad untuk bekerja secara efektif dan efisien. Keterampilan dan kemampuan tidak akan menjadi masalah jika tidak diikuti komitmen organisasi yang kuat untuk tetap menjadi anggota didalam organisasi tersebut dalam mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan.

Komitmen organisasi bisa tumbuh disebabkan karena individu memiliki dukungan moral dan tekad individu untuk berbuat sesuatu agar dapat menunjang keberhasilan organisasi sesuai dengan kepentingan organisasi, tujuan organisasi serta lebih mementingkan kepentingan organisasi dibandingkan dirinya sendiri. Disisi lain, karyawan yang kurang

setia terhadap organisasi mereka cenderung tidak merasa puas dan akan menunjukkan tingkat kehadiran yang semakin rendah di tempat kerja.

Perusahaan yang didukung oleh sarana dan prasarana, namun tidak didukung oleh sumber daya manusia yang handal, tidak akan dapat menjalankan kegiatan dengan baik. Hal ini didukung dari pendapat Suwatno (2011), menyatakan bahwa "Sumber Daya Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap organisasi, karena Sumber Daya Manusia merupakan perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi". Oleh karena itu, setiap organisasi atau perusahaan dituntut untuk menggunakan sumber daya manusia yang profesional dalam bidang pekerjaan yang akan dikelolanya.

Selain itu dengan adanya sumber daya manusia yang handal, kemudian komitmen organisasi yang sangat dibutuhkan setiap karyawan, serta tidak adanya karyawan yang merasa jenuh akibat pekerjaan yang tidak terselesaikan atau disebut dengan *burnout*, perusahaan membutuhkan budaya organisasi untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada Kantor Pos Pusat Ponorogo.

Di suatu perusahaan pastinya mempunyai budaya masing-masing yang diterapkan yang sesuai dengan kebijakan perusahaan. Budaya Organisasi sangat penting bagi seluruh karyawan di perusahaan, sebab budaya organisasi memiliki norma perilaku dan nilai nilai yang dipahami yang diterima oleh semua anggota organisasi serta dapat digunakan sebagai dasar dalam aturan perilaku dalam organisasi di suatu perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dari Manajer dukungan umum di Kantor Pos Pusat Ponorogo, budaya organisasi pernah disosialisasikan tetapi masih banyak karyawan yang kurang begitu paham mengenai budaya organisasi dan belum mengetahui pentingnya budaya organisasi. Hal itu disebabkan karena beberapa tahun terakhir ini budaya organisasi tidak pernah disosialisasikan kepada karyawan dan membuat karyawan nyaman serta seolah-olah para karyawan bekerja tidak ada target. Padahal seharusnya konsep yang harus diterapkan, yaitu budaya organisasi harus selalu ditanamkan kepada karyawan setiap waktu .

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penelitiki ini merasa ingin melakukan penelitian di Kantor Pos Pusat Ponorogo yang akan meneliti dengan judul **"Pengaruh *Burnout*, Komitmen Organisasi, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Kantor Pos Pusat Ponorogo"**.

B. Perumusan Masalah

1. Apakah *burnout* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di Kantor Pos Pusat Ponorogo?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di Kantor Pos Pusat Ponorogo?
3. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di Kantor Pos Pusat Ponorogo?
4. Apakah *burnout*, komitmen organisasi, dan budaya organisasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan di Kantor Pos Pusat Ponorogo?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

• Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh *burnout* terhadap kepuasan kerja karyawan di Kantor Pos Pusat Ponorogo.
2. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan di Kantor Pos Pusat Ponorogo.
3. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan di Kantor Pos Pusat Ponorogo.
4. Untuk mengetahui pengaruh *burnout*, komitmen organisasi, dan budaya organisasi secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan di Kantor Pos Pusat Ponorogo.

• Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan diatas, penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pihak-pihak berikut :

1. Bagi praktisi

Bagi para praktisi, penelitian ini digunakan sebagai masukan untuk meningkatkan kepuasan kerja dengan memperhatikan *burnout*, komitmen organisasi, dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada kantor pos pusat Ponorogo.

2. Bagi akademisi

Bagi akademisi, penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap dosen dan mahasiswa sebagai tambahan referensi dalam melakukan penelitian sejenis.

3. Bagi penulis

Penelitian ini menjadi sarana untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan tentang masalah sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan kerja.

4. Bagi pihak lain

Penelitian ini diharapkan, dapat memberikan literatur dan inspirasi, serta bermanfaat bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia di masa yang akan datang.

