

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dan dampak pandemi covid-19 semakin menuntut para individu untuk melakukan percepatan pemanfaatan teknologi digital yang melahirkan produk dan kegiatan baru yang berbasis digital. Pengaruh digitalisasi tidak hanya berdampak kepada para individu saja melainkan terhadap sebuah organisasi. Dewasa ini, organisasi mulai merombak kembali sistem kerja tradisional dan beralih berbasis digital. Perubahan ini tentu didasarkan pada beberapa alasan, harapannya dengan adanya inovasi dalam bentuk digitalisasi pada sebuah organisasi dimaksudkan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi baik untuk organisasi maupun hasilnya yang dirasakan para pelanggan. Sebuah survei McKinsey (Maret 2017) menunjukkan sebanyak 9 dari 10 responden meyakini efektivitas Industri 4.0 dan mayoritas responden tidak ada yang ragu terhadap efektivitas Industri 4.0. Survey tersebut dilakukan pada tiga ratus pimpinan organisasi terkemuka di Asia Tenggara. (Satya, 2018)

Dalam skala nasional Presiden Joko Widodo (April 2018) telah meluncurkan *road map* dan strategi bangsa Indonesia untuk menerapkan revolusi Industri 4.0 yang dirangkum dalam Bisnis Tempo. Hal ini merupakan bukti bahwa Indonesia ikut berkomitmen dalam mengimplementasikan industri 4.0. Komitmen tentang industri 4.0 juga diikuti oleh PT Pos Indonesia. PT Pos Indonesia termasuk badan usaha yang berada di bawah naungan pemerintah dan seluruh sahamnya dimiliki oleh pemerintah. PT Pos Indonesia adalah perusahaan

yang beroperasi di bidang layanan pos. Pos Indonesia didirikan pada tahun 1746 dan mulai berkembang dengan memberikan jasa keuangan, properti dan ritel tidak hanya melayani jasa pos dan kurir. Berdasarkan laporan dari Antara News bahwa saat ini PT Pos Indonesia telah melakukan transformasi digital yang meliputi PosAja! untuk melakukan pengiriman dan berbagai transaksi pembayaran menggunakan PosPay. Transformasi digital yang dilakukan oleh Pos Indonesia merupakan bentuk implementasi dalam menyikapi komitmen pemerintah terhadap Industri 4.0.

Transformasi digital yang dicoba oleh PT Pos Indonesia pasti tidak terlepas dari kedudukan sumber daya manusia yang terdapat pada organisasi. Sumber daya manusia ialah aktor dalam keberhasilan suatu organisasi ketika bersaing dengan organisasi yang lain sebab pada saat berlangsung transformasi dalam organisasi, sumber daya manusia ialah tenaga kerja yang sanggup menyesuaikan diri, berkembang serta tumbuh. Dengan demikian perusahaan harus menaruh perhatian yang lebih dalam mengelola dan memanfaatkan sumber daya manusia sesuai dengan tujuan organisasi. Sumber daya manusia yang kompeten akan mencerminkan tercapainya tujuan organisasi saat diimbangi dengan beberapa faktor lain yang mempengaruhi kinerja sumber daya manusia. Komitmen organisasional merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan (Andari & Anwar, 2021).

Setiap perusahaan harus mampu memberikan rasa puas dan kenyamanan kepada karyawannya sehingga karyawan berkomitmen tinggi terhadap perusahaan. Menurut Robbins dan Judge dalam (Yusuf & Syarif, 2017)

komitmen organisasional adalah situasi dimana seseorang karyawan berpihak pada organisasi tertentu berikut tujuannya serta bermaksud untuk mempertahankan kedudukannya pada organisasi tersebut. Komitmen inilah yang akan membawa kesuksesan perusahaan dalam bentuk performa yang dihasilkan para karyawan. Pernyataan tersebut sesuai penelitian yang dilakukan oleh Lidya Pricilla dan Irma Sari Octaviani (2020) dimana semakin baik tingkat komitmen karyawan pada suatu organisasi akan meningkatkan performa karyawan sehingga tercapainya tujuan perusahaan. Selain itu komitmen yang tinggi juga akan menekan ketidakhadiran atau kemangkiran para karyawan di tempatnya bekerja. Penjelasan tersebut sesuai dengan penelitian Muliaty (2021).

Adanya komitmen organisasi dari karyawan tidak tercipta begitu saja, perlu adanya hubungan yang baik antara karyawan dan perusahaan agar mendorong para karyawan untuk berkomitmen pada suatu perusahaan. Untuk menciptakan komitmen dan sikap loyal karyawan maka suatu organisasi harus memperhatikan keadilan yang dirasakan oleh karyawan. *Organizational justice* atau keadilan organisasi berdasarkan Gibson *et al* (2012) dijelaskan sebagai taraf dimana seseorang individu merasa diperlakukan adil dalam organisasinya (Purwantoro & Bagyo, 2019).

Faktor lain yang berpengaruh terhadap komitmen organisasi yaitu *employee resilience* atau ketahanan. Winwood, P dkk (2013) berpendapat resiliensi dijabarkan sebagai proses kompromi, pengendalian dan penyesuaian terhadap sumber stres yang berarti di tempat kerja (Mayangsari & Millanintyas, 2021). Karyawan yang memiliki resiliensi yang tinggi dapat mengelola stres dan

trauma menjadi sebuah peluang dan titik balik untuk tetap bertahan pada suatu perusahaan. Berdasarkan penelitian dari Sungging Darupaksi (2020) menyatakan bahwa komitmen organisasi karyawan dapat diukur menggunakan *employee resilience* karena dapat mempengaruhi tinggi rendahnya komitmen organisasi karyawan pada tempatnya bekerja. Dengan adanya perubahan dan perkembangan teknologi tentunya *employee resilience* sangat dibutuhkan oleh karyawan untuk tetap bertahan pada suatu organisasi.

Faktor yang tidak kalah penting dalam mempengaruhi komitmen organisasi yaitu *organizational support* atau dukungan organisasi. Menurut Eisenberger dan Rhoades (2002) karyawan akan cenderung lebih berkomitmen terhadap organisasinya ketika merasa bahwa organisasi tempat dia bekerja memberikan dukungan, peduli terhadap kesejahteraan karyawan dan menghargai hasil kerja mereka (Darupaksi, 2020). Hal ini juga sejalan dengan pernyataan dari Bandura dalam Sri Muliati Abdullah (2019) dimana perilaku individu dipengaruhi oleh apa yang individu itu sendiri pikirkan, percaya dan rasakan. Dengan adanya *organizational support* yang dirasakan karyawan maka karyawan akan merasa berkewajiban untuk bertahan dalam organisasi tersebut sebagai bentuk timbal balik.

Berdasarkan uraian di atas dapat kita ketahui bahwa komitmen organisasi tidak terjadi dengan sendirinya melainkan didukung oleh beberapa faktor diantaranya *organizational justice*, *employee resilience* dan *organizational support*. Berdasarkan observasi peneliti pada PT Pos Indonesia Cabang Magetan ditemukan bahwa masih terdapat beberapa karyawan yang tidak hadir tanpa

keterangan selama 3 bulan terakhir terhitung dari bulan Maret sampai dengan bulan Mei. Dengan demikian dapat diketahui bahwa komitmen organisasi karyawan pada organisasi masih belum maksimal. Permasalahan lain yang muncul yaitu pemberian insentif karyawan yang tidak didasarkan pada kinerja karyawan. Hal ini tentu memicu adanya persepsi tidak adil yang dirasakan oleh karyawan. Selain itu terdapat perubahan manajerial dalam divisi sumber daya manusia serta perubahan pola pengiriman yang diterapkan sehingga perlu adanya resiliensi dalam menyikapi perubahan yang terjadi. Sedangkan dalam *organizational support* didapatkan informasi bahwa pelatihan yang disediakan oleh organisasi untuk meningkatkan keahlian karyawan masih belum terlaksana secara menyeluruh dimana hanya beberapa bagian yang mendapatkan pelatihan tersebut. Pelatihan lebih diterapkan kepada bagian yang memiliki standarisasi misalnya pelatihan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka peneliti ingin melakukan penelitian terkait Pengaruh *Organizational Justice*, *Employee Resilience* Dan *Organizational Support* Terhadap Komitmen Organisasi Pada Karyawan Tetap PT Pos Indonesia Cabang Magetan.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh *organizational justice* terhadap komitmen organisasi ?
2. Adakah pengaruh *employee resilience* terhadap komitmen organisasi ?
3. Adakah pengaruh *organizational support* terhadap komitmen organisasi ?

4. Adakah pengaruh *organizational justice*, *employee resilience* dan *organizational support* terhadap komitmen organisasi ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian:

- a. Untuk mengetahui pengaruh *organizational justice* terhadap komitmen organisasi.
- b. Untuk mengetahui pengaruh *employee resilience* terhadap komitmen organisasi.
- c. Untuk mengetahui pengaruh *organizational support* terhadap komitmen organisasi.
- d. Untuk mengetahui pengaruh *organizational justice*, *employee resilience* dan *organizational support* terhadap komitmen organisasi.

Manfaat Penelitian:

- a. Bagi Peneliti
Diharapkan penelitian ini mampu memberikan informasi tentang *organizational justice*, *employee resilience*, *organizational support* dan komitmen organisasi pada PT Pos Indonesia.
- b. Bagi Universitas
Diharapkan penelitian ini dapat memberikan perkembangan ilmu pengetahuan serta dapat digunakan sebagai referensi untuk melakukan penelitian sejenis.
- c. Bagi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai faktor yang dapat mempengaruhi komitmen karyawan pada suatu organisasi sehingga dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam manajemen sumber daya manusia.

d. Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi tambahan ketika melakukan penelitian selanjutnya.

