

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Tingginya kebutuhan masyarakat akan jasa pengiriman barang, menjadi sebuah peluang bisnis tersendiri bagi para pelaku bisnis ekspedisi. Hal ini terlihat dari banyaknya jumlah perusahaan yang melebarkan sayap di bidang pengiriman barang. Bukan hanya perusahaan swasta saja, namun Pos Indonesia selaku perusahaan milik negara juga turut serta berbenah diri dan menerapkan sejumlah kemudahan di dalam layanan pengiriman barang. Hal ini karena tingginya tingkat persaingan yang terjadi di antara perusahaan ekspedisi di Indonesia.

Semakin banyak pelaku bisnis di bidang yang sama, maka tentu akan semakin banyak pula jumlah pilihan yang bisa dijadikan sebagai pertimbangan oleh para calon konsumen. Hal seperti ini juga terjadi di bidang pengiriman barang, sebab saat ini ada banyak perusahaan penyedia jasa pengiriman barang yang bisa diakses dengan mudah oleh masyarakat luas. Tingkat pelayanan yang berbeda-beda dan juga tarif tentu akan menjadi pertimbangan khusus bagi para pengguna layanan pengiriman, di mana setiap orang pasti mengharapkan pelayanan terbaik dengan sejumlah pembayaran yang terjangkau dan ramah di kantong.

Di dalam bisnis pengiriman barang, ketepatan waktu juga menjadi salah satu faktor yang berpengaruh kuat terhadap keberhasilan sebuah perusahaan ekspedisi. Pelanggan selalu mengharapkan barang kiriman mereka bisa tiba tepat waktu dan sesuai dengan jadwal yang telah diperkirakan sejak awal, hal ini

menjadi sebuah perhatian khusus bagi pelanggan, terutama mereka yang memang memiliki sejumlah kepentingan bisnis yang terkait dengan barang-barang yang mereka kirimkan.

Maraknya situs belanja online dan tingginya transaksi yang terjadi di sana, membuat peluang bisnis pengiriman barang menjadi jauh lebih cerah selama beberapa tahun terakhir ini. Penjual dan pembeli hanya bertemu secara online, sehingga mereka membutuhkan perusahaan jasa pengiriman untuk menyampaikan berbagai pesanan yang terjadi di dalam transaksi jual beli online yang mereka lakukan. Peran perusahaan jasa pengiriman barang begitu besar dalam hal ini, itulah mengapa peluang bisnis ekspedisi menjadi begitu baik belakangan ini. Berikut adalah data perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman paket dan barang di Kota Bandung:

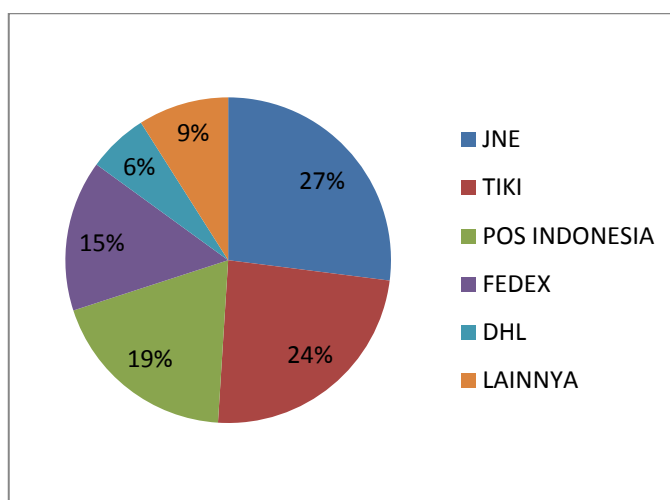
Tabel 1.1
Data Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di kota Bandung.

Nama Perusahaan	Alamat
JNE	Jl. Soekarno Hatta No. 507, Bandung
Tiki	Jl. Otto Iskandardinata No. 435, Bandung
PT Pos Indonesia	Jl. Asia Afrika No. 49, Bandung
FedEx	Jl. Sampurna No. 12, Bandung
DHL	Jl. Soekarno Hatta No. 507, Bandung
Pandu Logistik	Jl. Lodaya No. 75, Bandung

Sumber: <http://mahawira.com/info/daftar-nama-dan-alamat-jasa-ekspedisi-bandung/>

Walaupun saat ini telah banyak perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang dan paket, namun PT. Pos Indonesia merupakan perusahaan perintis dalam bidang jasa pengiriman barang dan paket. Sampai saat ini masih banyak masyarakat yang menaruh kepercayaan kepada PT.Pos Indonesia dalam mengirimkan paket atau barang.

Terlebih lagi, PT.Pos Indonesia memiliki kantor cabang yang tersebar di seluruh pelosok Indonesia, yang membuktikan bahwa jasa pengiriman barang dan paket dapat menjangkau keseluruhan pelosok daerah terpencil di Indonesia. Dalam perusahaan sebesar PT.Pos Indonesia tentu saja kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat diperhatikan oleh perusahaan. berikut adalah perbandingan Market Share industri jasa kurir di Indonesia tahun 2015 dilihat dari gambar 1.1.



Sumber: <http://www.bataviase.co.id/node/686690>

Gambar 1.1.
Perbandingan Market Share industri jasa kurir di Indonesia tahun 2015

PT.Pos Indonesia berada pada urutan ketiga, hal ini membuktikan bahwa masyarakat Indonesia masih menaruh kepercayaan kepada PT.Pos Indonesia untuk mengirimkan barang atau paket, terlebih lagi kalau barang atau paket yang akan dikirim dengan tujuan daerah pelosok Indonesia, karena PT.Pos Indonesia merupakan perusahaan perintis dalam jasa pengiriman barang atau paket sehingga memiliki kantor cabang yang banyak dan menyentuh daerah pelosok Indonesia. Selain kepuasan pelanggan, perusahaan juga perlu untuk memperhatikan karyawannya dengan baik.

Karyawan merupakan salah satu faktor yang memegang peranan penting dalam setiap perusahaan, baik itu perusahaan kecil maupun perusahaan besar. Dalam melakukan kegiatannya seluruh bagian yang dimiliki perusahaan memerlukan karyawan, walaupun dalam jumlah yang berbeda - beda dari satu bagian dengan bagian yang lainnya. Tanpa karyawan yang terampil dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepadanya, maka tujuan perusahaan akan sulit untuk tercapai. Dengan demikian karyawan merupakan faktor penentu dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Ini berarti bahwa dalam mencapai tujuannya, perusahaan harus memberikan perhatian khusus terhadap karyawan yang dipekerjakannya. Perusahaan juga perlu memperhatikan komunikasi yang terjalin di dalam perusahaan. Apabila komunikasi yang berjalan dalam perusahaan tersampaikan dengan baik, maka diharapkan proses transfer informasi akan lancar. Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi terhadap satu sama lain yang pada gilirannya akan tiba saling pengertian.

Komunikasi merupakan pemindahan informasi dan pemahaman dari seseorang kepada seseorang. Untuk pemindahkan informasi yang dimaksud dalam komunikasi tersebut diperlukan suatu proses komunikasi. Menurut *Webster New Collogiate Dictionary* "Istilah komunikasi berasal dari istilah Latin *Communicare*, bentuk *past participle* dari *communication* dan *communicatus* yang artinya suatu alat untuk berkomunikasi terutama suatu sistem penyampaian dan penerimaan berita.

Pentingnya komunikasi yang baik di tempat kerja antara manajemen dan karyawan akan memberikan dampak positif bagi pertumbuhan perusahaan. tidak dapat disangkal akan pentingnya komunikasi di tempat kerja, mengingat bahwa

dalam sebuah perusahaan terdapat banyak orang dari berbagai latar belakang sosial dan professional yang berbeda dan bekerja untuk tujuan yang sama. Sebuah perusahaan dimana tidak ada berbagi komunikasi antara dua atau lebih individu, maka pemborosan sumber daya akan sering timbul.

Komunikasi yang efektif di tempat kerja harus didorong untuk keberhasilan perusahaan secara menyeluruh. Jika antara karyawan dapat memberikan dan menerima informasi dengan baik maka dapat meningkatkan semangat kerja didalam diri masing- masing individu didalam suatu organisasi, sehingga didalam melaksanakan tugas yang dibebankan oleh perusahaan dapat mewujudkan kepuasan kerja karyawan.

Seseorang akan melakukan sesuatu jelas dan terdapat suatu tujuan tertentu yang hendak dicapainya. Demikian juga halnya dengan badan usaha, tujuan yang hendak dicapai oleh suatu badan usaha atau sebuah organisasi salah satunya adalah hasil kerja atau disebut juga dengan kinerja. Kinerja karyawan (prestasi kerja) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja dapat diartikan sebagai hasil yang dicapai oleh seorang karyawan selama periode waktu tertentu dan pada bidang pekerjaan yang ditekuninya. Seorang karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi dan baik dapat menunjang tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Untuk dapat memiliki kinerja yang tinggi dan baik, seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya harus memiliki keahlian dan keterampilan yang sesuai dengan pekerjaan yang ditekuninya. kinerja karyawan erat kaitannya

dengan hasil pekerjaan seseorang dalam suatu organisasi, hasil pekerjaan tersebut dapat menyangkut kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu.

Kinerja karyawan dapat diketahui, dengan diadakan penilaian terhadap kinerja itu sendiri, dari penilaian itu dapat diketahui apakah kinerja yang dihasilkan oleh karyawan telah memenuhi standar atau tidak. Dengan melakukan penilaian kinerja karyawan, pihak badan usaha dapat memperoleh informasi tentang kinerja karyawan yang dapat digunakan oleh badan usaha untuk memperbaiki kinerja karyawan, untuk lebih memotivasi karyawan agar mau mengembangkan diri, serta sebagai dasar perencanaan dan pengambilan keputusan.

Kepuasan kerja merupakan suatu hal yang bersifat individu, karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Kepuasan Kerja merupakan perasaan senang atau tidak senang seorang karyawan terhadap pekerjaannya. Perasaan tersebut tercermin akan dari sikap karyawan saat ia bekerja ditempat ia kerja, dimana seseorang diharapkan bekerja secara optimal. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

Peneliti telah melakukan survey pra penelitian terhadap kinerja di PT.Pos Indonesia Wilayah Pos V Bandung dengan melakukan observasi dan beberapa sesi wawancara terhadap Manajer perusahaan, yakni manajer pada bagian Sumber Daya Manusia dan manajer pada bagian Keuangan. Hasil yang diperoleh oleh peneliti dapat dilihat pada tabel:

Tabel 1.2
Tabel Kuesioner Pra Penelitian

No	Pernyataan	Manajer SDM			Manajer Keuangan		
		Tingkat Pencapaian target			Tingkat Pencapaian target		
		Rendah	Sedang	Tinggi	Rendah	Sedang	Tinggi
	(Kuantitas Kerja)						
1.	Kecepatan dalam menyelesaikan tugas			√			√
2.	Kemampuan mengerjakan tugas sesuai target			√			√
	(Kualitas Kerja)						
3.	Kerapihan mengerjakan tugas			√		√	
4.	Ketelitian mengerjakan tugas			√			√
5.	Kesesuaian hasil kerja dengan perintah		√				√
	(Kerja Sama)						
6.	Menjalin kerja sama dengan pimpinan dan rekan kerja			√			√
7.	Kekompakan dalam bekerja sama dengan pegawai lainnya			√		√	
8.	Rasa tanggung jawab pada hasil kerja			√			√
9.	Tanggung jawab pada saat mengambil keputusan		√			√	
	(Inisiatif)						
10.	Kemampuan untuk memiliki inisiatif pribadi		√				√

Jawaban pada indikator kuantitas kerja kedua manajer memberikan jawaban skor tinggi pada dua pernyataan yang diberikan. Kedua manajer setuju bahwa kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan kemampuan mengerjakan tugas karyawan memiliki tingkat pencapaian target yang tinggi. Pada pernyataan selanjutnya dengan indikator kualitas kerja, kedua manajer memiliki satu jawaban skor sama dan dua jawaban skor yang berbeda. Pada pernyataan kerapihan mengerjakan tugas, manajer Sumber Daya Manusia memberikan skor tinggi. Sedangkan manajer keuangan memberikan skor rendah.

Pada pernyataan selanjutnya terdapat satu jawaban skor yang sama antara manajer Sumber Daya Manusia dengan Manajer Keuangan yaitu, pada pernyataan ketelitian karyawan dalam mengerjakan tugas, karyawan memiliki tingkat pencapaian yang tinggi. Namun pada pernyataan kesesuaian hasil kerja karyawan dengan perintah, kedua manajer memberikan skor yang berbeda. Manajer Sumber Daya Manusia memberikan skor sedang, sedangkan manajer Keuangan memberikan skor tinggi.

Selanjutnya pada pernyataan indikator kerja sama, dari empat pernyataan yang diajukan oleh peneliti, terdapat tiga jawaban dengan skor yang sama dan satu jawaban dengan skor yang berbeda. Pada pernyataan karyawan menjalin kerja sama dengan pimpinan dan rekan kerja, manajer Sumber Daya Manusia dan manajer Keuangan memberikan skor yang tinggi. Pada pernyataan kekompakan karyawan dalam bekerja sama dengan pegawai lainnya terdapat perbedaan jawaban dalam pemberian skor. Manajer Sumber Daya Manusia memberikan skor yang tinggi sedangkan manajer keuangan memberikan skor yang sedang. Selanjutnya pada pernyataan rasa tanggung jawab pada hasil kerja kedua manajer memberikan skor sama yaitu tinggi.

Sedangkan pada pernyataan terakhir dari indikator kerja sama, yaitu pernyataan tanggung jawab pada saat mengambil keputusan kedua manajer memberikan skor sedang. Dan pada indikator terakhir yaitu inisiatif, dengan pernyataan kemampuan untuk memiliki inisiatif pribadi, kedua manajer memberikan skor berbeda. Manajer Sumber Daya Manusia memberikan skor sedang dan manajer Keuangan memberikan skor tinggi.

Faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap kerja karyawan adalah

kepuasan kerja (*job satisfaction*), Kepuasan kerja karyawan berbeda untuk masing-masing karyawannya. Untuk mendapatkan kepuasan kerja karyawan, manajemen perusahaan harus melaksanakan penempatan karyawan yang tepat, serta melakukan perlakuan-perlakuan tertentu yang dapat memberikan kepuasan bagi karyawan dalam mengerjakan semua tugas yang diberikan oleh perusahaan. Kepuasan kerja merupakan keadaan psikis menyenangkan yang dirasakan oleh karyawan dalam suatu lingkungan pekerjaan karena terpenuhinya kebutuhan karyawan secara memadai.

Berdasarkan uraian penulis di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul:

“Pengaruh Komunikasi dan Kinerja Terhadap Kepuasan kerja karyawan di PT. Pos Indonesia Wilayah Pos V, Bandung”.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian

1.2.1. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka identifikasi permasalahan yang muncul antara lain:

1. Identifikasi Masalah Komunikasi

- a. Masih terjadi salah paham informasi antara pimpinan dan karyawan.
- b. Masih terjadi salah paham informasi antar karyawan.
- c. Masih tidak efisiennya informasi yang disajikan.

2. Identifikasi Masalah Kinerja

- a. Terdapat beberapa karyawan yang masih kurang menaruh perhatian pada kualitas hasil pekerjaannya.

- b. Terdapat beberapa karyawan yang kurang bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaannya.
- c. Masih ada karyawan yang enggan untuk bekerjasama menyelesaikan pekerjaan yang seharusnya dikerjakan bersama.

3. Identifikasi Masalah Kepuasan Kerja Karyawan

- a. Terdapat konflik antara sesama karyawan karena kecemburuan penempatan posisi pekerjaan.
- b. Tidak disediakan masker pada karyawan yang bekerja pada gudang tempat penyimpanan berkas.
- c. Terdapat perbedaan perlakuan antara karyawan lama dan baru apabila memberikan saran dalam pekerjaan.
- d. Tingkat kepuasan kerja secara keseluruhan yang fluktuatif.
- e. Atasan kurang mengawasi dan membimbing setiap pekerjaan yang karyawan lakukan.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka :

1. Bagaimana Komunikasi di PT. Pos Indonesia Wilayah Pos V, Bandung.
2. Bagaimana Kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia Wilayah Pos V, Bandung.
3. Bagaimana Kepuasan kerja karyawan di PT. Pos Indonesia Wilayah Pos V, Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh Komunikasi dan Kinerja terhadap Kepuasan kerja karyawan di PT. Pos Indonesia Wilayah Pos V, Bandung.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji :

1. Komunikasi karyawan pada PT. Pos Indonesia Wilayah Pos V Bandung.
2. Kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia Wilayah Pos V Bandung.
3. Kepuasan kerja karyawan pada PT. Pos Indonesia Wilayah Pos V Bandung.
4. Besarnya pengaruh komunikasi karyawan dan Kinerja karyawan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Pos Indonesia Wilayah Pos V Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulis memiliki harapan semoga penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat, sejalan dengan tujuan penelitian diatas. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat berguna, baik secara akademis maupun praktis.

1.4.1. Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, sekurang-kurangnya dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran bagi dunia pendidikan mengenai teori-teori dan konsep yang telah berkembang dalam ilmu Manajemen Sumberdaya Manusia, diantara lain sebagai berikut:

1. Mengenai Komunikasi.
2. Mengenai Kinerja.
3. Mengenai Kepuasan Kerja Karyawan.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam

penerapan teori dan konsep yang dijadikan acuan penelitian bagi pihak-pihak yang bersangkutan.

1. Bagi Penulis

- a. Dapat memberikan pemahaman tentang bagaimana Kepuasan Kerja Karyawan di lapangan.
- b. Mengetahui bagaimana Komunikasi Karyawan secara aktual di lapangan, serta pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.
- c. Memberikan pemahaman pada penulis tentang bagaimana Kinerja Karyawan secara aktual di lapangan, serta pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.
- d. Bagi penulis memperoleh pengalaman praktis tentang penelitian, serta pengembangan wawasan dan kemampuan akademik dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.
- e. Bagi penulis penelitian ini dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama menempuh pendidikan di Universitas Pasundan, dengan membuat laporan penelitian secara ilmiah dan sistematis.

2. Bagi Perusahaan

- a. Menjadi masukan berupa saran sehingga dapat memberikan perusahaan gambaran mengenai kondisi Kepuasan Kerja Karyawan guna membantu memperbaiki dan meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan tersebut.
- b. Perusahaan dapat mengetahui gambaran kondisi Komunikasi Karyawan guna membantu memperbaiki dan meningkatkan Komunikasi Karyawan tersebut.
- c. Perusahaan dapat menentukan metode yang cocok dalam meningkatkan kinerja karyawan guna membantu memperbaiki dan meningkatkan Kinerja Karyawan tersebut.