

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Semua perusahaan yang bergerak pada bidang industri, perdagangan, maupun jasa akan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Satu hal yang penting dalam keberhasilan berbagai aktivitas perusahaan dalam mencapai tujuan bukan hanya tergantung pada keunggulan teknologi, operasi yang tersedia dan sarana ataupun prasarana yang dimiliki melainkan juga tergantung pada aspek sumber daya manusia.

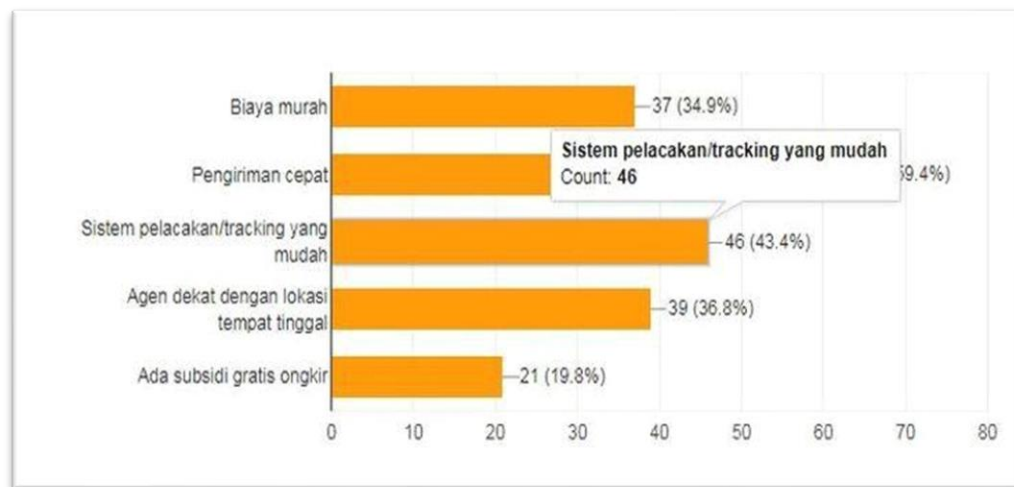
Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu modal penting perusahaan dalam persaingan di era global. Jadi, perlu dikelola dengan baik dengan menerapkan fungsi manajemen untuk mencapai tujuan organisasi. Manajemen menghadapi masalah bukan hanya bahan mentah dan alat produksi saja, tetapi juga dengan sumber daya manusia yang mengelola dan mengoperasikan kedua komponen tersebut. Tanpa sumber daya manusia yang berkualitas, komponen manajemen lainnya tidak akan berfungsi dengan baik. Jadi, manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi setiap organisasi.

Menurut Nikmah (2023) dalam setiap organisasi fungsi sumber daya manusia sangat penting karena bertanggung jawab untuk mengelola aset terpenting organisasi. Departemen sumber daya manusia juga bertanggung jawab untuk membuat kebijakan dan prosedur yang mengatur perilaku karyawannya, serta mengawasi kinerja karyawan yang ada seperti standar etika, prosedur disiplin, dan kebijakan pengaduan.

Menurut UU Republik Indonesia No. 19 Tahun 2003, BUMN adalah badan usaha yang seluruhnya atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung dari kekayaan negara yang dipisahkan. BUMN berasal dari peran mereka dalam perekonomian Indonesia, di mana mereka menghasilkan barang atau jasa untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Perusahaan layanan logistik merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang, di Indonesia terdapat banyak perusahaan layanan logistik yang dianggap memiliki kualitas yang baik dan menawarkan berbagai bentuk jasa pengiriman, hal ini memudahkan pelanggan dalam menggunakan layanan untuk memilih yang sesuai dengan kebutuhannya. Konsumen biasanya sering belanja online karena lebih efisien untuk menghemat waktu, dengan adanya perusahaan layanan logistik akan mempermudah untuk melakukan pengiriman. Oleh karena itu, setiap perusahaan yang menyediakan jasa layanan logistik berlomba-lomba menyusun strategi untuk bersaing dan mengungguli pesaing lainnya. Berbagai layanan jasa pengiriman menjadi daya tarik bagi konsumen terutama dalam hal memberikan pelayanan, baik dari segi kualitas maupun kepuasan para konsumen. Oleh karena itu, setiap perusahaan yang menyediakan jasa layanan logistik berlomba-lomba menyusun strategi untuk bersaing dan mengungguli pesaing lainnya. Perusahaan jasa logistik merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang, seperti JNE, J&T, Ninja Express, Pos Indonesia, Sicepat, dll.

Tabel 1.1 Alasan Memilih Jasa Pengiriman



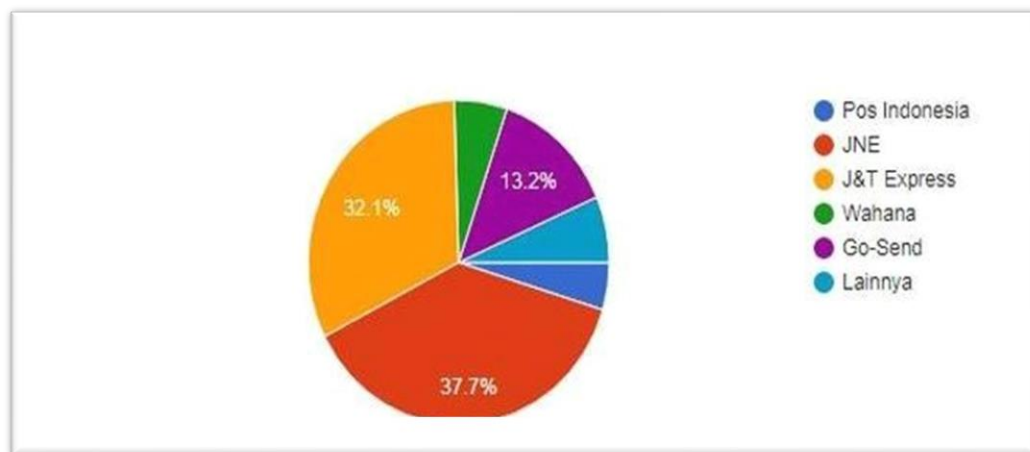
Sumber : Alasan Memilih Jasa Pengiriman

(<https://www.digination.id/read/011787/nih-kurir-pilihan-pembaca-digination>)

Dilihat Tabel 1.1 dari hasil survey di atas, harapan konsumen saat menggunakan jasa layanan logistik adalah kualitas layanan, kecepatan pengiriman dan biaya pengiriman yang rendah. Alasan ini juga sejalan dengan yang diungkapkan responden dalam survei yang dilakukan sebanyak 63 responden atau 59,4% responden menyatakan bahwa faktor pengiriman cepat menjadi alasan utama memilih jasa pengiriman ekspres saat berbelanja *online*. Sistem pelacakan atau *tracking* yang mudah menjadi alasan kedua yang dipilih oleh 43,3% responden atau 46 orang. Alasan ketiga yaitu agen atau kantor dekat dengan lokasi tempat tinggal dipilih oleh 39 responden atau 36,8%. Biaya murah menjadi alasan keempat yang dipilih oleh 34,9% responden. Sementara sisanya sebanyak 19,8% responden menyatakan adanya subsidi ongkir juga memengaruhi pemilihan jasa kurir. Sebanyak 60,7% responden merasa puas dengan layanan jasa kurir yang mereka pilih. Sebanyak 38,3% merasa biasa saja dan sisanya hanya 0,9% yang merasa tidak puas. Berdasarkan responden mengatakan bahwa faktor pengiriman

yang cepat menjadi alasan utama responden memilih jasa pengiriman, sehingga jika perusahaan ingin mempertahankan pelanggan maka perlu meningkatkan kualitas pelayanan pengiriman untuk menciptakan kepuasan pelanggan dan meningkatkan minat konsumen untuk memakai kembali jasa tersebut.

Tabel 1.2 Data Pengguna Jasa Pengiriman di Indonesia



Sumber : Data Pengguna Jasa Pengiriman di Indonesia

(<https://www.digation.id/read/011787/nih-kurir-pilihan-pembaca-digation>)

Dapat dilihat Tabel 1.2 dari hasil survey, JNE menempati peringkat pertama sebagai layanan jasa antar yang dipilih oleh responden pada saat berbelanja online dengan persentase 37,7% atau setara dengan 40 orang. Pada posisi kedua ditempati J&T Express, dengan 34 responden atau setara dengan 32,1%. Layanan kurir menempati posisi ketiga adalah Go-Send yang dipilih oleh 14 responden, setara dengan 13,2%. Wahana menempati posisi ke empat dengan 6,6%, selanjutnya Pos Indonesia dengan 5,7% dan berada di posisi paling rendah.

PT. Pos Indonesia (Persero) adalah salah satu BUMN di Indonesia yang bergerak di bidang jasa pelayanan. Sesuai dengan peraturan UU Nomor 38 Tahun 2009, PT. Pos Indonesia (Persero) bertanggung jawab untuk menyediakan layanan

pos dan giro baik dalam maupun luar negeri, termasuk layanan pos, giro, keuangan, dan keagenan, serta usaha lain yang mendukung layanan pos dan giro.

Tabel 1.3 Top Brand Index Jasa Kurir di Indonesia dari tahun 2018-2023

Jasa Kurir Indonesia	JNE	J&T	TIKI	Pos Indonesia
Tahun 2018	45,0%	13,9%	13,6%	11,6%
Tahun 2019	26,4%	12,6%	12,6%	5,4%
Tahun 2020	27,3%	21,3%	10,8%	7,7%
Tahun 2021	28,0%	33,4%	11,2%	8,5%
Tahun 2022	39,3%	23,1%	11,1%	8,5%
Tahun 2023	29,1%	33,3%	10,6%	7,3%

Sumber: Top Brand Index Jasa Kurir di Indonesia Tahun 2023

(www.topbrand-award.com)

Pada Tabel 1.3 memperlihatkan bahwa kedudukan tertinggi Top Brand Index tahun 2018-2023 diduduki oleh JNE. Sedangkan PT. Pos Indonesia (Persero) berada diposisi terendah, dibandingkan dengan jasa kurir lainnya. PT. Pos Indonesia (Persero) sangat rendah karena tiap tahun ke tahun mengalami fluktuasi.

Rendahnya Top Brand Index pada PT. Pos Indonesia nampaknya tidak terlepas dari kinerja karyawan yang kurang optimal. Hal ini maka perlu adanya perhatian dan perbaikan khusus terhadap sumber daya manusia agar menghasilkan kinerja yang baik dan optimal demi tercapainya tujuan perusahaan. Kinerja karyawan sangat mempengaruhi keberhasilan dan keefektifan dalam mencapai tujuan, visi, dan misi organisasi. Ini dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian, PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika Bandung berharap dapat mencapai tingkat kinerja yang tinggi bagi karyawannya.

Tabel 1.4 Penilaian Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia di Kota Bandung Tahun 2021-2022

No	Daftar Cabang PT. Pos Indonesia di Kota Bandung	Hasil Penilaian Kinerja 2021 (%)	Hasil Penilaian Kinerja 2022 (%)
1	Cabang Cicendo	75	73
2	Cabang Dago	71	72
3	Cabang Pasteur	70	69
4	Cabang Cikutra	69	66
5	Cabang Asia Afrika	60	59

Sumber: PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Cilaki Bandung

Berdasarkan Tabel 1.4 dapat dilihat kinerja karyawan dari empat cabang kantor pos di Kota Bandung menunjukkan cabang Asia Afrika memiliki presentase penilaian yang paling rendah dari cabang lainnya. Untuk penilaian komponen kinerja karyawan pada tiap PT. Pos Indonesia (Persero) pertiap cabang di atas di nilai oleh seorang Direktur Utama /CEO PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat yaitu oleh Bapak Faizal Rochmad Djoemadi.

Dapat dikatakan baik atau tidaknya suatu kinerja karyawan dapat dilihat pada Tabel 1.5 Presentase Sistem Penilaian Kinerja pada Kantor Cabang Asia Afrika Bandung sebagai berikut :

Tabel 1.5 Presentase Sistem Penilaian Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Asia Afrika Kota Bandung

Kategori	Nilai	Keterangan
A	91 – 100	Sangat baik
B	81 – 90	Baik
C	61 – 80	Cukup
D	41 – 60	Kurang
E	<40	Kurang Sekali

Sumber: PT. Pos Indonesia Cabang Asia Afrika Bandung

Tabel 1.5 di atas menunjukkan klasifikasi penilaian kinerja. Data menunjukkan bahwa pekerja PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia

Afrika masih melakukan kinerja yang kurang baik. PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika berada pada kategori D, yang berarti kurang. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan masih kurang optimal.

Berdasarkan hasil data di atas maka kemungkinan terdapat suatu masalah yang mengakibatkan PT. Pos Indonesia cabang Asia Afrika memperoleh hasil yang rendah. Maka peneliti melakukan wawancara kepada karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika mengenai penyebab kurang optimalnya kinerja pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika. Dari hasil wawancara penyebab kurang optimalnya kinerja terdapat pada ketidakpuasan karyawan yang mengakibatkan menurunnya kinerja karyawan. Artinya semakin tinggi kepuasan yang diterima karyawan maka berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang tinggi.

Data karyawan yang keluar di PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Asia Afrika Bandung yang berpengaruh terhadap ketidakpuasan kerja pada PT. Pos Indonesia Cabang Asia Afrika Bandung karena kepuasan kerja mempunyai hubungan yang signifikan terhadap keinginan untuk keluar. Menurut Pawesti Wikansari (2020) menerangkan bahwa proses keluarnya seseorang dari suatu perusahaan dimulai dengan meningkatnya ketidakpuasan kerja dari karyawan. Berikut ini hasil data karyawan yang keluar pada PT. Pos Kantor Cabang Asia Afrika Bandung dari tahun 2020 - 2022.

Tabel 1.6 Data Karyawan Keluar PT. Pos Kantor Cabang Asia Afrika Bandung Dari Tahun 2020 – 2022

Tahun	Karyawan yang keluar
2020	11
2021	12
2022	11

Sumber:PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika Bandung

Berdasarkan tabel 1.6 dapat menunjukkan bahwa jumlah karyawan yang keluar pada PT. Pos Kantor Cabang Asia Afrika Bandung dari tahun 2020-2022 tidak stabil setiap tahunnya. Ini disebabkan salah satunya oleh rasa tidak puas karyawan. Kepuasan kerja merupakan hal yang sangat penting dimiliki oleh setiap orang dalam bekerja, tingkatan kepuasan kerja juga mempengaruhi seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dalam organisasi, kepuasan kerja karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya agar moral kerja, dedikasi, kecintaan dan kedisiplinan kerja tinggi. Karyawan yang merasakan kepuasan dalam bekerja, akan berusaha untuk memaksimalkan kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Untuk mengetahui kondisi masalah ini lebih lanjut mengenai kepuasan kerja karyawan yang dialami oleh karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika Bandung, peneliti melakukan penyebaran kuesioner pra-survey kepada 30 orang karyawan mengenai kepuasan kerja karyawan. Berikut adalah hasil kuesioner pra survey mengenai kepuasan karyawan:

Tabel 1.7 Hasil Pra Survey Kepuasan Kerja Karyawan di PT. Pos Kantor Cabang Asia Afrika Bandung

No	Pertanyaan	Frekuensi					Total	Jumlah Skor	Rata-rata Skor
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)			
KEPUASAN KERJA									
1.	Saya merasa puas dengan pekerjaan di bidang yang saat ini saya kerjakan dan sesuai diharapkan.	5	7	10	5	3	30	91	3.03
2.	Saya merasa puas dengan sistem pemberian gaji di Perusahaan.	4	9	10	6	1	30	99	3.30
3.	Saya merasa puas bekerja dengan orang-orang disini dan rekan kerja yang bertanggung jawab.	5	8	9	5	3	30	97	3,23
4.	Saya merasa puas dengan pergaulan rekan-rekan kerja yang selalu kompak dalam menyelesaikan tugas.	5	7	10	5	3	30	91	3.03
5.	Saya merasa puas dengan adanya sosialisasi mengenai kebijakan promosi di tempat kerja secara bertahap.	5	5	10	10	0	30	95	3.16

Lanjutan Tabel 1.7

No	Pertanyaan	Frekuensi					Total	Jumlah Skor	Rata-rata Skor
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)			
6.	Saya merasa puas dengan pengawasan yang ada di perusahaan	6	8	9	4	3	30	100	3.33
Jumlah Rata-rata Skor Kepuasan Kerja									3.18

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survey oleh penulis (2023)

Berdasarkan Tabel 1.7 dari hasil kuesioner pra-survey mengenai kepuasan kerja yang dilakukan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika Bandung variabel kepuasan kerja memiliki skor rata-rata kepuasan kerja 3,18. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja terdapat masalah. Berdasarkan hasil dari prasurey penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa adanya hal yang dirasakan karyawan mengenai perasaan belum puas dengan bidang pekerjaan, tidak semua karyawan dapat kesempatan promosi jabatan di perusahaan, dan hubungan antar karyawan yang masih belum terjalin baik dan kompak dalam menyelesaikan pekerjaan.

Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya akan merasa senang dan bahagia dalam melakukan pekerjaannya, dan mereka tidak akan berpikir untuk mencari pekerjaan lain. Sebaliknya, karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya akan merasa senang dan bahagia dalam melakukan pekerjaannya, dan akhirnya akan memutuskan untuk meninggalkan perusahaan untuk mencari pekerjaan yang lebih baik (Ramadhani 2020).

Peneliti juga telah melakukan wawancara dan kuesioner pendahuluan dengan karyawan yang ada di perusahaan mengenai adanya beberapa variabel yang

diduga bisa berpengaruh bagi kepuasan kerja di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika Bandung. Peneliti menyebarkan kuesioner pra survei kepada 30 orang karyawan untuk mengetahui faktor yang menyebabkan rendahnya kepuasan kerja yang ada di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika Bandung.

Berdasarkan jurnal terdahulu dalam penelitiannya beberapa variabel di bawah ini dapat mempengaruhi variabel kepuasan kerja. Dengan hasilnya bisa di lihat pada tabel berikut di bawah ini :

Tabel 1.8 Faktor-Faktor Yang Bisa Mempengaruhi Kepuasan Kerja PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Asia Afrika Bandung

NO	Variabel	Skor Rata-rata
1	Etos Kerja	3,76
2	Kompensasi	3,06
3	Disiplin Kerja	3,62
4	Kepemimpinan Transformasional	3,09
5	<i>Self Efficacy</i>	3,38
6	Budaya Organisasi	3,75
7	Lingkungan Kerja	3,45
8	Kinerja Karyawan	3,46

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survey oleh penulis (2023)

Berdasarkan Tabel 1.8 di atas dapat dilihat bahwa untuk mengetahui faktor yang diduga mempengaruhi kepuasan kerja yaitu *Self Efficacy*, Kepemimpinan Transformasional, dan Kompensasi yang hasilnya diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja. Variabel tersebut di dapatkan dari hasil prasurvey penelitian bahwa peneliti menyebarkan kuesioner penelitian untuk mengetahui kondisi tiap variabel. Dari hasil prasurvey menunjukkan bahwa tiga variabel yaitu variabel *self efficacy* skor rata-rata sebesar 3,38, kepemimpinan Transformasional skor rata-rata sebesar 3,09, dan kompensasi skor rata-rata sebesar 3,06.

Menurut garis kontinum merupakan garis yang menunjukkan seberapa besar tingkatan variabel yang diteliti dan sesuai instrumen penelitian. Dapat disimpulkan bahwa rata-rata di bawah 3,4 mendapatkan keterangan kurang baik. Jadi, PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika Bandung terdapat masalah dari ketiga variabel tersebut yang harus diteliti. Hal tersebut dapat menunjukkan bahwa semakin tinggi *self efficacy* karyawan semakin tinggi pula kepuasan kerja karyawan. Semakin tinggi kepemimpinan transformasional seorang pemimpin semakin tinggi pula kepuasan kerja karyawan. Sedangkan semakin kecil kompensasi yang diberikan maka semakin menurun kepuasan kerja karyawan.

Adapun hasil pra survey yang dilakukan untuk variabel *self efficacy* pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika Bandung adalah sebagai berikut:

Tabel 1.9 Hasil Pra Survey Self Efficacy Karyawan di PT. Pos Kantor Cabang Asia Afrika Bandung

No	Pertanyaan	Frekuensi					Total	Jumlah Skor	Rata-rata Skor
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)			
SELF EFFICACY									
1	Saya berhasil membangun keyakinan bahwa diri dapat menghadapi segala tingkat kesulitan dalam pekerjaan.	5	5	10	10	0	30	95	3.16
2	Saya mampu menghadapi hambatan dan kesulitan apapun.	5	8	11	5	1	30	101	3.39

Lanjutan Tabel 1.9

No	Pertanyaan	Frekuensi					Total	Jumlah Skor	Rata-rata Skor
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)			
SELF EFFICACY									
3	Saya berusaha dengan keras, gigih dan tekun dalam menyelesaikan pekerjaan.	6	10	12	2	0	30	99	3,66
4	Saya selalu yakin dapat memotivasi diri dalam menyelesaikan tugas pekerjaan yang diberikan perusahaan.	4	12	10	6	1	30	99	3.30
5	Saya selalu yakin dapat menyelesaikan tugas yang memiliki range luas/sempit.	6	10	12	2	0	30	110	3.66
6	Saya berhasil membangun kepercayaan diri dibidang pekerjaan saya.	5	5	10	10	0	30	95	3.16
Jumlah Rata-rata Skor Self Efficacy								3.38	

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survey oleh penulis (2023).

Berdasarkan Tabel 1.9 dapat dilihat bahwa *self efficacy* di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika Bandung memiliki skor rata-rata sebesar 3,38. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *self efficacy* terdapat masalah. Dari hasil dari prasurey penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa karyawan yang belum

memiliki kepercayaan diri pada bidang pekerjaan, rendahnya motivasi karyawan dalam menyelesaikan tugas pekerjaan yang diberikan perusahaan dan juga karyawan yang masih kurang membangun keyakinan dalam menghadapi segala tingkat kesulitan dalam pekerjaan.

Self Efficacy PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika Bandung belum sesuai dengan yang diharapkan karena beberapa indikator masih di bawah rata-rata. Hal ini dapat menyebabkan penurunan kepuasan kerja. Namun, jika *self efficacy* karyawan meningkat, maka kepuasan kerja mereka cenderung meningkat. Karyawan dengan efikasi diri yang tinggi akan mampu menyelesaikan tugas yang diberikan perusahaan dengan baik karena mereka akan merasa bertanggung jawab, bersemangat, dan tidak malas-malasan.

Adapun hasil dari pra survey untuk variabel kepemimpinan transformasional di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika Bandung sebagai berikut:

Tabel 1.10 Hasil Pra Survey Kepemimpinan Transformasional Karyawan di PT. Pos Kantor Cabang Asia Afrika Bandung

No	Pertanyaan	Frekuensi					Total	Jumlah Skor	Rata-rata Skor
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)			
KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL									
1	Pimpinan ditempat saya bekerja dikenal karena berkharisma	4	7	11	4	4	30	93	3,10

No	Pertanyaan	Frekuensi					Total	Jumlah Skor	Rata-rata Skor
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)			
KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL									
2	Pimpinan saya selalu memberikan kepercayaan kepada bawahan.	4	7	7	10	2	30	91	3.03
3	Pimpinan saya selalu menginspirasi kepada bawahannya.	7	10	5	4	4	30	102	3,40
4	Pimpinan saya selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada bawahannya	5	10	10	1	4	30	100	3,33
5	Pemimpin saya selalu memberikan solusi kreatif terhadap permasalahan yang dihadapi bawahannya.	5	7	7	4	5	30	87	2,90
6	Pemimpin saya selalu memberikan perhatian dan pelatihan lebih kepada bawahannya.	5	6	7	6	6	30	84	2,80
Jumlah Rata-rata Skor kepemimpinan transformasional									3,09

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survey oleh penulis (2023)

Berdasarkan Tabel 1.10 dapat dilihat bahwa menurut hasil pra-survey

dilihat bahwa kepemimpinan transformasional PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika Bandung memiliki skor rata-rata sebesar 3,09. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan transformasional terdapat masalah. Berdasarkan hasil dari prasurvey penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa seorang pemimpin yang kurang memberikan arahan, pelatihan, dan perhatian kepada bawahannya, pimpinan yang kurang memberikan kepercayaan kepada bawahan, pemimpin yang kurang memberikan solusi kreatif terhadap permasalahan yang dihadapi bawahannya.

Kepemimpinan transformasional juga berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Kepemimpinan transformasional menjadi pemicu timbulnya rasa kepuasan kerja karyawan. Pemimpin memiliki peranan yang penting dalam membangun keberlangsungan hidup organisasi. Pemimpin memperhatikan beberapa hal penting saat menjaga hubungan dengan karyawan, salah satunya adalah tingkat kepuasan kerja karyawan.. Pemimpin harus mampu mendorong karyawan untuk melakukan hal-hal dengan baik untuk meningkatkan kepuasan mereka. (Sinollah dan Ubaitulloh, 2021)

Adapun hasil pra survey yang dilakukan untuk variabel kompensasi pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika Bandung adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.11 Hasil Pra Survey Kompensasi Karyawan di PT. Pos Kantor
Cabang Asia Afrika Bandung**

No	Pertanyaan	Frekuensi					Total	Jumlah Skor	Rata-rata Skor
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)			
KOMPENSASI									
1	Saya mendapatkan gaji atau upah yang sesuai atas pekerjaan saya.	4	7	7	10	2	30	91	3.03
2	Saya mendapatkan insentif yang diberikan perusahaan sebanding dengan prestasi kerja saya	5	7	9	6	3	30	95	3.16
3	Saya mendapatkan bonus dari perusahaan ketika dapat kerjaan yang mendadak.	5	7	9	5	4	30	94	3,13
4	Saya mendapatkan tunjangan hari raya, kesehatan dan keselamatan kerja yang diterima sesuai harapan saya	4	7	7	10	2	30	91	3.03
5	Saya mendapatkan asuransi keselamatan serta keamanan karyawan yang sesuai	4	7	10	5	4	30	92	3,06
6	Saya mendapatkan fasilitas-fasilitas kantor serta tempat ibadah yang memadai	5	7	9	5	4	30	94	3,13
Jumlah Rata-rata Skor Kompensasi								3.06	

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survey oleh penulis (2023)

Berdasarkan Tabel 1.11 dapat dilihat bahwa kompensasi di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika Bandung memiliki skor rata-rata sebesar 3,06. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kompensasi terdapat masalah. Berdasarkan hasil dari prasurvey penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa karyawan yang masih kurang puas dengan pemberian gaji/upah yang diberikan perusahaan kepada karyawan karena kurang sesuai dengan usaha yang dikeluarkan, karyawan yang masih kurang puas mendapatkan tunjangan hari raya, kesehatan dan keselamatan kerja yang diterima belum sesuai yang diharapkan.

Kompensasi di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika Bandung dapat dikatakan belum sesuai dengan yang diharapkan, karena masih terdapat beberapa indikator yang dibawah skor rata-rata. Hal tersebut dapat menyebabkan menurunnya kepuasan kerja. Karyawan akan merasa lebih termotivasi dan lebih bahagia dengan pekerjaan mereka jika mereka menerima kompensasi yang lebih baik. Jika perusahaan kurang memperhatikan sumber daya manusianya, maka karyawan akan merasa tidak termotivasi dan tidak puas dengan apa yang mereka lakukan. Sebaliknya, kompensasi yang diberikan oleh perusahaan membuat karyawan merasa bahwa perusahaan bukan hanya memperhatikan tetapi juga menghargai apa yang telah mereka lakukan untuk keberlangsungan perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dan hasil survey pendahuluan di perusahaan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengingat pentingnya pengaruh kompensasi dan beban kerja untuk meningkatkan kepuasan

kerja karyawan guna mencapai tujuan perusahaan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh *Self Efficacy*, Kepemimpinan Transformasional, dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika Bandung**”.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah dan rumusan masalah, didalam penelitian ini diajukan untuk menjelaskan dan merumuskan permasalahan yang ada dalam penelitian. Dimana permasalahan ini meliputi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika Bandung yaitu self efficacy, kepemimpinan transformasional, dan kompensasi.

1.2.1 Identifikasi masalah

Identifikasi masalah merupakan cakupan atau lingkungan masalah yang akan diteliti, berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi masalah berikut :

1. Self Efficacy
 - a. Karyawan yang belum memiliki kepercayaan diri pada bidang pekerjaan.
 - b. Rendahnya motivasi karyawan dalam menyelesaikan tugas pekerjaan yang diberikan perusahaan.
 - c. Karyawan yang masih kurang membangun keyakinan dalam menghadapi segala tingkat kesulitan dalam pekerjaan.
2. Kepemimpinan Transformasional
 - a. Pemimpin yang kurang memberikan arahan, pelatihan, dan perhatian kepada bawahannya.

- b. Pimpinan yang kurang memberikan kepercayaan kepada bawahan.
 - c. Pemimpin yang kurang memberikan solusi kreatif terhadap permasalahan yang dihadapi bawahannya.
3. Kompensasi
- a. Karyawan yang masih kurang puas dengan pemberian gaji/upah yang diberikan perusahaan kepada karyawan karena kurang sesuai dengan usaha yang dikeluarkan.
 - b. Karyawan yang masih kurang puas mendapatkan tunjangan hari raya, kesehatan dan keselamatan kerja yang diterima belum sesuai yang diharapkan.
4. Kepuasan Kerja
- a. Karyawan yang masih kurang puas dengan bidang pekerjaan.
 - b. Tidak semua karyawan dapat kesempatan promosi jabatan di perusahaan.
 - c. Hubungan antar karyawan yang masih belum terjalin baik dan kompak dalam menyelesaikan pekerjaan.

1.3 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka dapat dibuat rumusan masalah dalam penelitian yaitu bagaimana:

1. Bagaimana tanggapan karyawan tentang *self efficacy* pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika Bandung.
2. Bagaimana tanggapan karyawan tentang kepemimpinan transformasional pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika Bandung.

3. Bagaimana tanggapan karyawan tentang kompensasi pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika Bandung.
4. Bagaimana tanggapan karyawan tentang kepuasan kerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika Bandung.
5. Seberapa besar pengaruh *self efficacy*, kepemimpinan transformasional dan kompensasi terhadap kepuasan kerja di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika Bandung baik secara simultan maupun parsial.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis melakukan sebuah penelitian di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika Bandung adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Tanggapan karyawan tentang *Self efficacy* pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika Bandung.
2. Tanggapan karyawan tentang kepemimpinan transformasional pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang abang Asia Afrika Bandung.
3. Tanggapan karyawan tentang Kompensasi pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika Bandung.
4. Tanggapan karyawan tentang Kepuasan kerja PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika Bandung.
5. Besarnya pengaruh *self efficacy*, kepemimpinan transformasional, dan kompensasi terhadap kepuasan kerja di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika Bandung baik secara simultan maupun parsial.

1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini diajukan guna menjelaskan manfaat dan kontribusi yang dapat diberikan dan penelitian baik menurut kegunaan teoritis maupun praktis.

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Penulis dengan ini memiliki harapan agar penelitian ini bisa dapat menambah wawasan dan juga pengetahuan bagi penulis serta dapat menambah ilmu yang diperoleh selama proses perkuliahan.
2. Penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan informasi sebagai studi perbandingan ataupun referensi bagi penelitian lain yang sejenis.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis pada bidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai *self efficacy*, kepemimpinan transformasional, kompensasi dan kepuasan kerja.

1. Bagi penulis
 - a. Dapat mengetahui permasalahan yang terjadi mengenai *self efficacy* di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika Bandung.
 - b. Dapat mengetahui permasalahan yang terjadi mengenai kepemimpinan transformasional di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika Bandung.
 - c. Dapat mengetahui permasalahan yang terjadi mengenai kompensasi di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika Bandung.
2. Bagi perusahaan

Hasil dalam penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan informasi dan juga masukan positif yang bermanfaat mengenai pengaruh *self efficacy*, kepemimpinan transformasional, dan kompensasi terhadap kepuasan kerja PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika Bandung.

3. Bagi pihak lain

Hasil dari penelitian ini agar dapat dijadikan sebagai sumber sarana informasi untuk menambah pengetahuan dan sebagai referensi.

