

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu permasalahan yang menarik untuk dikaji dalam lingkup manajemen sumber daya manusia adalah mengenai rendahnya tingkat kepuasan kerja. Ketercapaian kepuasan kerja pegawai bukan hal yang sederhana bagi perusahaan, karena setiap individu memiliki ukuran kepuasan berbeda-beda yang disebabkan oleh kebutuhan dan keinginan mereka. Oleh karena itu, ketidak-puasan kerja merupakan salah satu permasalahan yang sering timbul di dalam suatu perusahaan.

Persaingan dunia bisnis semakin pesat dan ketat. Hal tersebut membutuhkan kehadiran sumber daya manusia unggul yang mampu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Dari sikap dan kinerja yang ditampilkan para pegawai, akan mencerminkan motivasi, prestasi, kepuasan kerja, serta kecintaannya terhadap pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

Memahami pentingnya keberadaan pegawai di era persaingan bisnis yang ketat, salah satu upaya yang harus dilakukan oleh perusahaan adalah dengan meningkatkan kinerja sumber daya manusia. Untuk mendapatkan hasil kinerja yang optimal, sumber daya manusia harus dikelola dengan sebaik mungkin, agar mereka merasa nyaman dalam menjalankan tugasnya dan mendapatkan hasil yang maksimal. Bagi banyak orang terutama yang berpendidikan dan berkemampuan baik, salah satu harapan dalam bekerja adalah memperoleh kepuasan kerja.

Kepuasan kerja menyangkut tentang perasaan seseorang terhadap suatu pekerjaan. Perasaan tersebut akan berdampak terhadap kinerjanya. Kinerja individu akan berdampak kepada kinerja perusahaannya. Oleh karena itu, pimpinan perusahaan harus memerhatikan kepuasan kerja para pegawainya agar pencapaian tujuan perusahaan tercapai.

Dengan demikian, kepuasan kerja pegawai merupakan salah satu faktor penting yang dapat menentukan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Kurangnya perhatian terhadap kepuasan kerja dapat menimbulkan efek negatif terhadap para pegawai yang akhirnya dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan.

Penurunan tingkat kepuasan kerja pegawai merupakan permasalahan yang sering muncul dalam perusahaan. Permasalahan tersebut dialami oleh Kantor Pos 40000 Kota Bandung. Salah satu indikasi dari menurunnya tingkat kepuasan kerja adalah menurunnya kepuasan pelanggan, tingginya tingkat ketidakhadiran (*absenteeism*), tingginya keluar masuk pegawai (*turnover*), tingginya perilaku menyimpang di tempat kerja, serta menurunnya produktivitas atau kinerja pegawai.

Tabel 1. 1
Rekapitulasi Kehadiran Pegawai Periode 2017-2019

Tahun	Jumlah pegawai	Kehadiran	Ketidakhadiran	Keterangan
2017	109	83,70%	16.30%	-
2018	109	81.42%	18.58%	Naik 2.28%
2019	109	82,35%	17.65%	Turun 0.93%

Sumber: Dokumen Bagian Dukungan Umum Kantor Pos 40000 Kota Bandung, diolah oleh penulis

Dari tabel 1.1 menunjukkan fluktuasi ketidakhadiran dari tahun 2017 sampai dengan 2019. Berdasarkan data pada tabel di atas, jumlah persentase ketidakhadiran pegawai masih cukup tinggi dibandingkan dengan kebijakan standar yang ditetapkan perusahaan sebesar 15%. Dapat disoroti juga selisih fluktuasi ketidakhadiran pada tahun 2017 ke 2018 yang naik. Pada tahun berikutnya tahun 2018 ke 2019 persentase ketidakhadiran menurun. Namun penurunan persentase pada tahun 2019 belum mencapai persentase tahun 2017.

Menurut bagian Dukungan Umum, jumlah absensi pegawai disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya kesehatan pegawai, dan kurangnya disiplin pegawai. Selain dari absensi pegawai, tinggi rendahnya kepuasan kerja pegawai dapat diindikasikan dari capaian kinerja pegawai (*performance*). Berikut disajikan data pencapaian kinerja pegawai Kantor Pos 40000 Kota Bandung.

Tabel 1. 2
Data Sasaran dan Capaian Kinerja Pegawai Periode 2017-2019

Tahun	Target (%)	Realisasi (%)	Keterangan
2017	100	87,25	-
2018	100	84,00	Turun 3,25
2019	100	86,50	Naik 2,50

Sumber: Dokumen Bagian Dukungan Umum Kantor Pos 40000 Kota Bandung, diolah oleh penulis.

Berdasarkan tabel 1.2, terlihat sasaran dan capaian kinerja pada periode 2017-2019 mengalami fluktuasi. Dari tahun 2017 ke 2018, persentase realisasi sasaran dan capaian kinerja mengalami penurunan. Pada tahun berikutnya, realisasi persentase mengalami kenaikan, namun belum mencapai persentase realisasi di tahun 2017. Dengan demikian, realisasi pencapaian kinerja pegawai masih belum memenuhi target dan harapan yang ditetapkan Kantor Pos 40000 Indonesia sebesar 100%. Apabila pegawai mampu mencapai target 100% artinya mereka mampu memenuhi keseluruhan tugas sesuai dengan program kerja.

Tingkat *turnover* yang tinggi juga menandakan ketidakpuasan kerja. (Robbins dan Judge 2008: 116) . Berikut data *turnover* pegawai yang terjadi di Kantor Pos 40000 Kota Bandung.

Tabel 1. 3
Data Turnover pegawai periode tahun 2017-2019

Tahun	Pegawai Masuk	Pegawai Keluar
2017	9	16
2018	11	18
2019	10	19

Sumber: Dokumen Bagian Dukungan Umum Kantor Pos 40000 Kota Bandung, diolah oleh penulis.

Dari data tabel 1.3, dapat dihitung presentase tingkat *turnover* pegawai Kantor Pos 40000 Kota Bandung dengan menggunakan rumus LTO (*Labour Turnover*). Rumus perhitungan untuk mengetahui besarnya turnover yakni sebagai berikut:

$$\text{Turnover} = \frac{\sum(\text{pegawai masuk} - \text{pegawai keluar})}{\frac{1}{2}\sum(\text{pegawai awal} + \text{pegawai akhir})} \times 100\%$$

Sumber: Hasibuan (2003:52)

Berdasarkan perhitungan LTO, presentasi tingkat *Turnover* pegawai Kantor Pos 40000 Kota Bandung mengalami kenaikan, pada tahun 2017 tingkat *turnover* pegawai sebesar 5.5%, di tahun 2018 meningkat sebesar 5.8%, kemudian pada tahun 2019, mengalami kenaikan kembali menjadi 7.2%. Persentase *turnover* pegawai masih cukup tinggi dibandingkan dengan batas kebijakan standar yang ditetapkan perusahaan sebesar 5%.

Selain berdasarkan data yang telah disajikan, belum tercapainya kepuasan kerja secara optimal didukung oleh hasil wawancara awal dengan Rizwan, salah satu staf Bagian Dukungan Umum pada tanggal 22 Januari 2020. Ketidakpuasan dapat tercermin dari keluhan pegawai, pengembangan karir yang tidak transparan, dan ketidakjelasan pekerjaan. Hal ini bisa dilihat dari pekerjaan itu sendiri. Para pegawai masih ada yang tidak yakin dengan kemampuannya sendiri dalam menyelesaikan setiap tugas yang diberikan. Kurangnya keyakinan diri pegawai dalam menjalankan suatu pekerjaan serta tanggung jawabnya, mengakibatkan pegawai mengeluh dalam menjalankan tugasnya. Kepuasan kerja yang menurun harus segera dicari cara pemecahannya karena bisa mengakibatkan menurunnya moral kerja, kedisiplinan, prestasi kerja, dan kualitas kerja.

Mengingat kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dalam meningkatkan kinerja perusahaan (Ariffin D.A dan Said, R. L, 2016, hlm. 206) maka masalah kepuasan kerja ini merupakan aspek penting untuk diteliti. Berdasarkan uraian di atas, terdapat banyak faktor yang memengaruhi kepuasan kerja pegawai di Kantor Pos 40000 Kota Bandung. Diduga faktor yang memengaruhi adalah faktor efikasi diri pegawai. Sebagaimana yang dipaparkan oleh Moos (2004, hlm. 78) bahwa kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh efikasi diri. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Lodjo (2013) menunjukkan hasil efikasi diri berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Faktor efikasi diri merupakan faktor yang menarik untuk dikaji lebih dalam kaitannya dengan kepuasan kerja.

Atas dasar itu peneliti tertarik untuk meneliti masalah yang terjadi dan untuk mengetahui pengaruh efikasi terhadap kepuasan kerja. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Efikasi Diri terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Pos 40000 Kota Bandung”

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang yang telah diuraikan, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja yang masih belum optimal. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya pegawai yang masih merasa tidak puas dengan pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang menjadi penentu keberhasilan perusahaan dalam mencapai targetnya. Oleh karena itu, permasalahan ini perlu dipecahkan melalui penelitian dengan menelusuri faktor yang diduga dapat memengaruhi kepuasan kerja. Penelusuran tersebut diawali dengan melakukan studi literatur dari berbagai sumber, baik buku maupun jurnal.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, diduga kepuasan kerja di Kantor Pos 40000 Kota Bandung dipengaruhi oleh efikasi diri. Faktor tersebut menjadi faktor yang mendominasi dalam memengaruhi kepuasan kerja.

Oleh karena itu, maka masalah yang akan dipecahkan dalam penelitian ini secara spesifik dapat dirumuskan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tingkat tinggi rendahnya efikasi diri pegawai di Kantor Pos 40000 Kota Bandung?
2. Bagaimana gambaran tingkat tinggi rendahnya kepuasan kerja pegawai di Kantor Pos 40000 Kota Bandung?
3. Adakah pengaruh efikasi diri terhadap kepuasan kerja di Kantor Pos 40000 Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian diperlukan agar menjadi sebuah acuan terhadap masalah yang akan diteliti. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka tujuan umum dari penelitian ini yaitu untuk memperoleh gambaran empiris dan melakukan kajian secara

ilmiah mengenai kepuasan kerja yang dipengaruhi oleh efikasi diri pada pegawai di Kantor Pos 40000 Kota Bandung.

1. Mendeskripsikan gambaran tingkat tinggi rendahnya efikasi diri pegawai di Kantor Pos 40000 Kota Bandung.
2. Mendeskripsikan gambaran tingkat tinggi rendahnya kepuasan kerja pegawai di Kantor Pos 40000 Kota Bandung.
3. Mengukur pengaruh efikasi diri terhadap kepuasan kerja pegawai di Kantor Pos 40000 Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Secara praktis, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan yang bersifat akademis bagi pengembangan teori, konsep-konsep ilmiah dan referensi dalam mengembangkan ilmu manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pedoman bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan proses efikasi diri dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja pegawai di Kantor Pos 40000 Kota Bandung.
2. Kegunaan praktis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran sebagai alternatif pemecahan masalah-masalah dalam pengembangan sumber daya manusia.
 - b. Penelitian ini dapat memberikan masukan dan sumbangan pemikiran dalam memberikan alternatif terhadap peningkatan sumber daya manusia di lingkungan kerja di Kantor Pos 40000 Kota Bandung dan untuk menentukan pilihan kebijakan yang berkaitan dengan upaya meningkatkan kepuasan kerja pegawai.