

BAB I

PENDAHULUAN

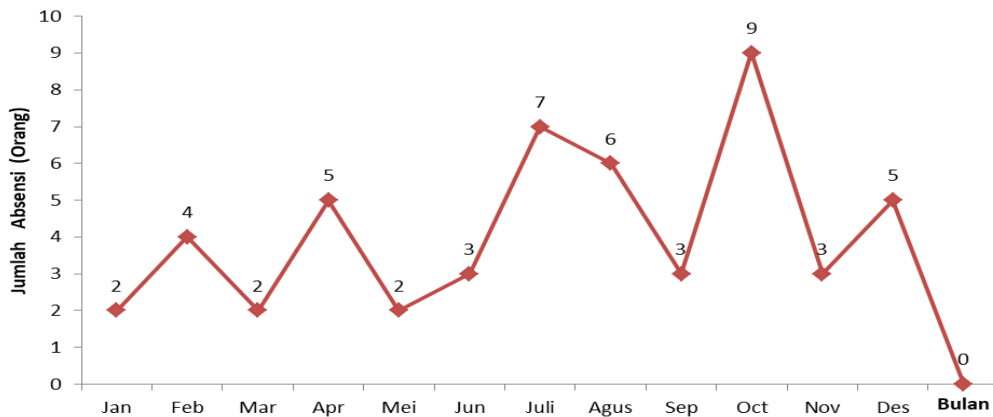
1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam beberapa tahun terakhir persaingan dalam dunia usaha terus mengalami peningkatan, salah satu dapat diamati dari bidang usaha jasa pengiriman atau ekspedisi. Dimasa lalu instansi yang bertugas melakukan kegiatan ekspedisi khususnya jasa pengiriman hanya dilakukan oleh PT Pos Indonesia, Instansi tersebut merupakan institusi yang dimiliki pemerintah, akan tetapi dalam beberapa tahun terakhir perkembangan usaha ekspedisi tidak lagi dikelola oleh institusi pemerintah saja akan tetapi juga dapat dikelola secara swadaya oleh pihak swasta khususnya masyarakat.

Munculnya jasa ekspedisi diluar institusi pemerintah menciptakan persaingan yang ketat untuk meraih kepercayaan masyarakat. Keberadaan jasa pengiriman (ekspedisi) yang dikelola oleh swasta menciptakan pilihan yang lebih selektif dari masyarakat untuk memilih jasa pengiriman terbaik. Menurut Syamsir (2019) keberadaan jasa ekspedisi yang dikelola swasta mendorong PT Pos Indonesia berusaha meningkatkan kualitas pelayanan mereka kepada masyarakat. Akan tetapi didalam aplikasi di lapangan pemerintah sering mengalami sejumlah kendala. Salah satu kendala yang dihadapi sulitnya bagi pemerintah untuk memperhankan standar pelayanan kepada masyarakat. Fenomena tersebut dapat dimati pada sejumlah kantor pos yang beroperasi diseluruh wilayah Indonesia.

Salah satu cabang PT Pos Indonesia adalah Cabang Payakumbuh. Dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya PT Pos Indonesia Cabang Payakumbuh memiliki sejumlah masalah yang berkaitan dengan keterlambatan dan absensi pegawai. Berdasarkan data yang diperoleh dari bagian personalia PT Pos Indonesia (Persero) diperoleh data tingkat absensi pegawai seperti terlihat pada Grafik 1.1 di bawah ini:

Grafik 1.1
Tingkat Absensi Pegawai PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Payakumbuh
Bulan Januari – Desember 2019



Sumber: Personalia PT Pos Indonesia (Persero) Kota Payakumbuh (2020)

Pada Grafik 1.1 terlihat bahwa terjadi fluktuasi tingkat absensi pegawai PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Payakumbuh. Dari data terlihat jumlah absensi terbanyak terjadi di bulan Oktober sebanyak 9 kasus, sedangkan absensi paling rendah terjadi di Bulan Januari, Maret dan Mei masing masing sebanyak 2 kasus absensi. Jika diamati dari total kasus absensi terlihat terdapat pada bulan tertentu jumlah kasus absensi mencapai 5% jumlah pegawai PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Payakumbuh, persentase absensi tersebut dinyatakan tinggi (Rivai dan Sagala, 2013:421).

Terjadinya kasus absensi sejumlah pegawai akan mengganggu kegiatan pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Payakumbuh, khususnya bagian pelayanan. Ketika terdapat beberapa orang pegawai di bagian pelayanan yang mangkir atau absen bekerja, maka akan membuat pelayanan menjadi tidak optimal, sehingga mempengaruhi reputasi PT Pos Indonesia (Persero) dalam penilaian masyarakat.

Tingginya tingkat absensi pegawai di PT Pos Indonesia (Persero) Tbk Cabang Payakumbuh menunjukkan masih rendahnya kerikatan kerja yang dimiliki pegawai. Lemahnya keterikatan kerja yang dimiliki sejumlah pegawai akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sekaligus akan mempengaruhi reputasi atau image instansi dalam pandangan masyarakat. Oleh sebab itu sangat penting bagi peneliti untuk mencoba

meneliti sejumlah variabel yang dapat meningkatkan keterikatan kerja pegawai khususnya di PT Pos Indonesia (Persero) Tbk Cabang Payakumbu.

Menurut Luthan (2013:211) keterikatan kerja (*job engagement*) sebagai bentuk cara berfikir positif, pemenuhan diri yang berkaitan dengan pekerjaan. Selain itu keterikatan kerja juga dapat didefinisikan perasaan senang, nyaman atau kerasan yang muncul dari dalam diri seseorang terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Keterikatan kerja yang dimiliki masing masing pegawai antara satu dengan yang lainnya relatif berbeda beda. Semakin tinggi tingkat keterikatan kerja yang dimiliki seorang pegawai maka dedikasinya pada tugas dan tanggung jawab tersebut akan meningkat.

Rivai dan Sagala (2013:115) menyatakan bahwa keterikatan kerja yang dimiliki pegawai dapat dipengaruhi oleh sejumlah variabel, diantaranya adalah gaya kepemimpinan transformasional (*transformational leadership*), persepsi dukungan organisasi (*perceived organizational support*) dan kualitas kehidupan kerja (*quality work of life*). Masing masing variabel diduga dapat mendorong meningkatnya keterikatan kerja yang dimiliki pegawai khususnya mereka yang bekerja di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Payakumbuh.

Keterikatan kerja akan meningkat ketika tanggung jawab yang dilakukan pegawai mendapatkan dukungan dari bawahan. Hal tersebut sesuai dengan teori yang dijelaskan oleh Robbins dan Timothy (2012:261) yang mendefinisikan gaya kepemimpinan transformasional sebagai gaya kepemimpinan yang menjadi pimpinan sebagai tokoh yang menginspirasi atau memotivasi bawahan agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Pimpinan akan menjadi teladan dan motivator bagi karyawan. Dalam menjalankan gaya kepemimpinan transformasional pimpinan akan selalu menceritakan sejumlah pengalaman positifnya kepada bawahannya untuk menginspirasi atau memotivasi bawahan untuk melaksanakan tugas dengan baik. Gaya kepemimpinan transformasional akan menciptakan

hubungan yang positif antara bawahan dan pimpinan sekaligus akan menjadi salah satu variabel yang akan meningkatkan keterikatan kerja yang dimiliki pegawai.

Sejumlah hasil penelitian yang membahas pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap keterikatan kerja telah dilakukan oleh sejumlah peneliti dimasa lalu diantaranya Goei dan Winata (2017) menemukan bahwa gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap keterikatan kerja karyawan Universitas X. Selanjutnya hasil penelitian yang sama juga diperoleh oleh Maulana dan Verawati (2014) yang menemukan implementasi gaya kepemimpinan transformasional di dalam organisasi akan meningkatkan keterikatan kerja yang dimiliki karyawan. Hasil penelitian yang konsisten lainnya diperoleh oleh Pradhana dan Hendra (2019) yang menemukan bahwa gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap keterikatan kerja karyawan PT Bali Bijaksana Nusa Dua.

Disamping dukungan pimpinan atau atasan, meningkatnya keterikatan kerja yang dimiliki seorang pegawai dapat dipengaruhi oleh dukungan yang diberikan organisasi (*perceived organizational support*). Menurut Rivai dan Sagala (2013:134) persepsi dukungan organisasi adalah perasaan yang muncul dari dalam diri karyawan atau pegawai atas dukungan yang diberikan organisasi kepada dirinya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab. Dukungan yang diberikan dapat berupa peralatan kerja, program pelatihan, hingga adanya penghargaan yang diterima pegawai. Ketika persepsi dukungan organisasi yang muncul dalam diri pegawai semakin tinggi akan mendorong meningkatnya keterikatan kerja yang dirasakan pegawai.

Sejumlah hasil penelitian yang membahas pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap keterikatan kerja telah dilakukan oleh sejumlah peneliti terdahulu yaitu Caesens et al., (2014) yang menemukan persepsi dukungan organisasional berpengaruh positif terhadap keterikatan kerja yang terbentuk dalam diri karyawan. Selanjutnya hasil penelitian yang

konsisten diperoleh oleh Mujiasih (2015) mengungkapkan dukungan yang diberikan organisasi kepada karyawan dalam bentuk fasilitas, motivasi dari pimpinan hingga reward akan meningkatkan keterikatan kerja yang dimiliki karyawan. Hasil yang berbeda diperoleh oleh Kundu dan Lanta (2017) menemukan bahwa persepsi dukungan organisasional tidak berpengaruh keterikatan kerja (job engagement) yang dimiliki karyawan.

Disamping persepsi dukungan organisasi menurut Shopiah (2012:121) keterikatan kerja yang dimiliki oleh setiap pegawai akan meningkat ketika pegawai mendapatkan kualitas kehidupan yang sesuai dengan pengorbanan yang mereka berikan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Kualitas kehidupan kerja (*quality work of life*) menunjukkan sejauhmana karyawan merasakan kesesuaian antara besarnya tanggung jawabnya yang mereka laksanakan dengan penghargaan yang diberikan organisasi, seperti kenaikan pangkat, *reward* atau pun penghargaan lainnya. Semakin tinggi kualitas kehidupan kerja yang dirasakan seorang pegawai maka akan meningkatkan keterikatan kerja dalam diri pegawai. Keterikatan yang kuat pada pekerjaan diperlihatkan dalam bentuk dedikasi yang tinggi dalam bekerja.

Hasil penelitian yang membahas pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap keterikatan kerja telah dilakukan oleh sejumlah penelitian terdahulu diantaranya Nurendra dan Purnamasari (2017) yang menemukan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif terhadap keterikatan kerja yang dimiliki pekerja wanita. Hasil yang sejalan juga diperoleh dalam penelitian Hakim dan Bross (2016) yang mengungkapkan kualitas kehidupan yang semakin tinggi akan mendorong keterikatan kerja yang lebih kuat dalam diri masing masing karyawan. Temuan penelitian yang bertolak belakang diperoleh dalam penelitian Apriliana dkk (2019) yang menemukan bahwa kualitas kehidupan kerja tidak berpengaruh terhadap keterikatan kerja pegawai pemerintah di Kota Palangkaraya.

Berdasarkan uraian ringkas fenomena penelitian dan sejumlah pro dan kontra hasil penelitian terdahulu peneliti tertarik untuk mencoba kembali meneliti sejumlah variabel yang dapat mempengaruhi perubahan keterikatan kerja yang dimiliki pegawai khususnya mereka yang bekerja di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Payakumbuh. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya terutama dalam penggunaan indikator pengukuran masing masing variabel, selain itu penelitian ini dilakukan pada tempat dan waktu yang berbeda dari penelitian sebelumnya sehingga diharapkan hasil yang diperoleh dalam penelitian saat ini dapat lebih baik dari peneliti sebelumnya. Penelitian ini berjudul: **Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Persepsi Dukungan Organisasional Dan Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Keterikatan Kerja Pegawai PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Payakumbuh.**

1.2 Perumusan Masalah

Sesuai dengan uraian latar belakang masalah, peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang akan dibuktikan dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap keterikatan kerja pegawai PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Payakumbuh ?
2. Apakah persepsi dukungan organisasional berpengaruh terhadap keterikatan kerja pegawai PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Payakumbuh?
3. Apakah kualitas kehidupan kerja berpengaruh terhadap keterikatan kerja pegawai PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Payakumbuh ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan kepada uraian rumusan masalah maka tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah membuktikan secara empiris:

1. Pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap keterikatan kerja pegawai PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Payakumbuh.
2. Pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap keterikatan kerja pegawai PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Payakumbuh.
3. Pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap keterikatan kerja pegawai PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Payakumbuh.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan kepada uraian rumusan masalah dan tujuan penelitian diharapkan hasil yang diperoleh dapat memberikan manfaat bagi:

1. Pimpinan instansi, hasil yang diperoleh dapat dijadikan acuan dalam menentukan kebijakan yang berkaitan dengan kepegawaian khususnya dalam rangka mendorong meningkatkan keterikatan pegawai pada pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Praktisi, temuan yang diperoleh dapat menambah wawasan pihak pihak yang membaca hasil penelitian ini khususnya berkaitan dengan sejumlah variabel yang mempengaruhi keterikatan kerja.
3. Akademisi hasil yang diperoleh pada penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dalam rangka melakukan penelitian dengan permasalahan serupa dimasa mendatang.