

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) memiliki peran yang sangat penting dan tak terpisahkan dari organisasi, termasuk institusi dan perusahaan (Ansory & Indrasari, 2018). Mereka juga memiliki peran krusial dalam menentukan perkembangan perusahaan, karena bertindak sebagai penggerak dalam mencapai tujuan organisasi. Secara esensial, SDM terdiri dari individu-individu yang aktif bekerja dalam suatu organisasi, membantu mendorong pencapaian tujuan organisasi tersebut (Ansory & Indrasari, 2018).

Hasibuan (dalam Damayanti & Budiani, 2021) menyatakan bahwa karyawan memiliki nilai penting sebagai aset bagi perusahaan, dan perlu berperan aktif dalam mencapai tujuan organisasi. Untuk mencapai tujuan organisasi, perusahaan diharapkan mampu menciptakan lingkungan yang memberikan motivasi kepada karyawan untuk meningkatkan kemampuan dan mengembangkan keterampilan mereka secara maksimal (Rafiq *et al.*, 2022).

Perusahaan perlu menciptakan dan memperhatikan dengan sungguh-sungguh kesejahteraan karyawan untuk memacu semangat kerja serta produktivitas kerja karyawan. Menurut Anwarsyah (dalam Dominica & Wijono, 2022), karyawan menghabiskan sebagian besar waktunya di lingkungan tempat kerja, sehingga hubungan yang paling dekat dengan karyawan adalah kesejahteraan di tempat kerja.

Apabila para pekerja merasa terlindungi dan nyaman di lingkungan kerja, maka mereka akan merasa gembira dan menikmati tugas-tugas yang dijalankan. Karyawan yang merasa senang dan menikmati pekerjaannya memiliki efek positif pada pertumbuhan produktivitas dan kecil kemungkinan untuk meninggalkan perusahaan. Menurut Prycejones (dalam Marpaung & Simarmata, 2020), agar dapat meningkatkan produktivitas dan menciptakan suasana positif dalam mengelola serta memengaruhi lingkungan kerja, karyawan perlu memiliki kesejahteraan di tempat kerja.

Jika perusahaan ingin mempertahankan eksistensinya, maka diperlukan tenaga kerja yang berkualitas dan mampu bersaing dengan unggul (Hartomo & Luturlaen, 2020). Meningkatnya persaingan dan tuntutan profesional menciptakan banyak tekanan yang harus dihadapi karyawan di lingkungan kerja mereka (Theosandoro & Fatyandri, 2019). Target merupakan tuntutan profesional kerja untuk menilai kemampuan karyawan dalam mendapatkan hasil yang maksimal demi tujuan perusahaan (Putra *et al.*, 2022).

Menurut Hasibuan (dalam Saputra & Yuniasanti, 2022) tuntutan kerja yang mengharuskan tinggi adalah salah satu bagian yang ada pada pekerjaan. Namun, apa yang dibutuhkan karyawan perusahaan harus bisa memberikannya, contohnya kesejahteraan yang di fasilitasi. Pemberian fasilitas kesejahteraan akan menciptakan ketenangan, semangat kerja, dedikasi, disiplin, dan sikap loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Kesejahteraan dapat diberikan secara material yaitu berupa kompensasi yang diterima oleh karyawan dengan bentuk uang, ataupun non material.

Menurut Harshani dan Welmilla (2017), beberapa fasilitas kesejahteraan termasuk pengaturan akomodasi/ transportasi, fasilitas kantin, dapat dikategorikan sebagai kenyamanan hidup untuk lingkungan kerja. Selain itu, karyawan yang diberikan fasilitas seperti ruangan yang nyaman untuk bekerja, toilet yang bersih yang sesuai dengan rasio jumlah karyawan, tempat beristirahat, dan alat keselamatan kerja akan berpengaruh terhadap meningkatnya kinerja karyawan (Indrasari & Ansory, 2018).

Salah satu artikel yang diterbitkan oleh *International Labour Organization* mengulas berbagai aspek kehidupan kerja, termasuk kualitas dan keamanan lingkungan kerja, persepsi karyawan terhadap pekerjaan, suasana kerja, serta organisasi kerja yang berkaitan dengan kesejahteraan di tempat kerja (Ririmasse & Sukmarani, 2022). Enders dan Smoak berpendapat bahwa karyawan dengan kesejahteraan di tempat kerja yang tinggi umumnya memiliki suasana emosi yang positif, meningkatkan kebahagiaan, dan meningkatkan produktivitas dalam bekerja (Agustin & Maryam, 2022). Dengan tingkat kesejahteraan yang memadai juga dapat menenangkan karyawan dalam menyelesaikan semua tugas-tugasnya (Indrasari & Ansory, 2018).

Page (dalam Rosmala, 2022) menjelaskan bahwa kesejahteraan di tempat kerja merupakan suatu keadaan dimana karyawan dapat merasakan perasaan sejahtera selama bekerja yang berkaitan dengan perasaan secara keseluruhan (*core affect*) serta nilai intrinsik (*intrinsic work value*) dan ekstrinsik (*extrinsic work value*) dari pekerjaannya. Rothmann dan Cooper (dalam Vandiya & Etikariena, 2018) menjelaskan bahwa karyawan yang memiliki rasa sejahtera di tempat kerja

bukan hanya ditandai dengan selalu hadir di tempat kerja namun juga dengan menyiratkan kesehatan fisik, kesehatan mental dan emosional yang optimal.

Berdasarkan sumber dari situs *website* Pos Indonesia, PT. Pos Indonesia merupakan sebuah perusahaan milik negara (BUMN) yang beroperasi dalam sektor jasa kurir dan logistik, jasa keuangan, dan jasa properti. Seiring perkembangan zaman dan teknologi, Pos Indonesia kini menghadapi era disrupsi yang mau tidak mau harus di respon dengan cepat dan tepat (Simbur Sumatera, 2019). Dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 dimana penyelenggaraan Pos dapat dilakukan oleh badan usaha yang berbadan hukum termasuk BUMD, swasta, dan koperasi, maka monopoli Pos Indonesia dalam layanan pos sudah berakhir (Simbur Sumatera, 2019).

Salah satu unit pelaksana teknis PT. Pos Indonesia adalah Kantor Cabang Utama Karawang atau disebut juga Kantor Pos Karawang. Kota Karawang sendiri merupakan kota sebagai kawasan industri terbesar di Asia Tenggara (Media Indonesia, 2022). Hasil wawancara awal dengan bagian penjualan/ pemasaran yaitu, perusahaan memberikan target yang cukup tinggi untuk Kantor Pos Karawang dengan harapan salah satunya bisa menggarap pasar di kawasan industri tersebut. Namun tuntutan pekerjaan tersebut tidak diimbangi dengan fasilitas kantor yang memadai. Misalnya kurangnya kendaraan untuk mobilitas, sehingga karyawan kurang nyaman untuk melaksanakan pekerjaannya.

Selanjutnya hasil dari wawancara peneliti dengan 10 orang karyawan di PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Utama Karawang, ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kesejahteraan di tempat kerja. Lima orang karyawan

merasakan kurang nyaman dan merasa kesal dalam bekerja karena sudah jenuh dengan pekerjaan yang selama ini diembannya. Selain itu, karyawan juga merasa kurang puas dan mengeluhkan kurangnya keseimbangan antara hak dan kewajiban yang terjadi di perusahaan ini. Hal tersebut berkaitan dengan kesejahteraan di tempat kerja pada aspek *core affect* menurut Page (2005)

Tiga karyawan lainnya mengatakan bahwa mereka tidak memiliki perasaan berprestasi di tempat kerjanya karena kurangnya pujian dari atasan mereka. Sedangkan dua karyawan lainnya mengaku saat ditanya mengenai tanggung jawab, mereka mengutarakan bahwa belum maksimal dalam melakukan pekerjaannya dan terkadang tidak mau tahu karena mereka merasa tidak diperdulikan. Permasalahan tersebut berkaitan dengan kesejahteraan di tempat kerja pada aspek *intrinsic work value*.

Permasalahan selanjutnya yaitu ketika pekerjaan belum selesai, pekerjaan tersebut harus diselesaikan walaupun menambah jam kerja, namun hal tersebut tidak masuk ke dalam lembur kerja. Selain itu, jika ada lembur, upah tidak diberikan tepat waktu. Fasilitas seperti *air conditioner* pun kurang memadai, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan. Karyawan juga merasakan kurangnya apresiasi atau penghargaan dari perusahaan terhadap pekerjaan yang dilakukannya.

Selaras dengan hasil wawancara, hasil survei yang dilakukan peneliti terhadap 21 responden, menunjukkan bahwa 57,1% menjawab bahwa fasilitas kantor kurang memadai, 52,4 % merasa kurang diapresiasi dengan baik atas pekerjaannya, 52,4% menjawab gaji yang diterima kurang memadai, dan 57,1 % merasa status kerja dalam perusahaan masih kurang aman. Berbagai permasalahan

yang ditemukan tersebut sangat berkaitan dengan kesejahteraan di tempat kerja yang belum terpenuhi yaitu pada aspek *extrinsic work value* (Page, 2005).

Menurut Page faktor yang memengaruhi kesejahteraan di tempat kerja meliputi kepuasan, kepribadian, evaluasi diri inti atau *core self-evaluation*, tujuan dan pencapaian kerja, serta *life values & work values*. Selanjutnya menurut Caesens *et al.* faktor yang berkaitan dengan organisasi dan berpengaruh pada kesejahteraan di tempat kerja adalah persepsi dukungan organisasi atau *perceived organizational support*, karena dukungan dari organisasi dapat menciptakan rasa aman dan memenuhi kebutuhan sosial dan emosional karyawan (Rosmala, 2021).

Caesens *et al.* (dalam Rosmala, 2021) menjelaskan bahwa persepsi dukungan organisasi merujuk pada pandangan karyawan terkait kontribusi, dukungan, serta perhatian yang diberikan oleh organisasi terhadap kesejahteraan mereka (Fairandha, 2021). Terdapat tiga aspek penting dalam persepsi dukungan organisasi, meliputi keadilan dalam pembagian sumber daya di antara karyawan, dukungan dari atasan, serta penghargaan organisasi dan kondisi kerja yang diberikan oleh organisasi (Rhoades & Eisenberger, 2002).

Murthly menyatakan bahwa persepsi dukungan organisasi adalah pandangan karyawan tentang sejauh mana organisasi mengakui kontribusi mereka dan memperhatikan kesejahteraan mereka (Yulivianto, 2019). Rhoades dan Eisenberger (2002) mengemukakan bahwa persepsi dukungan organisasi terdiri atas dua hal. Yang pertama adalah penghargaan terhadap semua kontribusi yang dilakukan oleh anggotanya seperti dengan cara memberikan hadiah, menyediakan pengakuan promosi, serta akses untuk menerima informasi yang mudah dengan

tujuan untuk mempermudah *job description* yang dijalankan anggotanya. Lalu yang kedua, yaitu memperdulikan kesejahteraan anggota dengan cara menerima opini serta mendengarkan keluhan karyawan dengan bijaksana (Fantazilu *et al.*, 2021).

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan adanya korelasi positif antara persepsi dukungan organisasi dan kesejahteraan di tempat kerja pada karyawan PT. X (Utari *et al.*, 2019). Penelitian berikutnya yang dilakukan oleh Rosmala (2021) dengan judul “Hubungan Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Kesejahteraan di Tempat Kerja Pada Karyawan di Pati” menunjukkan hasil bahwa adanya hubungan positif yang signifikan antara persepsi dukungan organisasi dan kesejahteraan di tempat kerja. Sedangkan dari hasil penelitian Agustin dan Maryam (2022) faktor yang memengaruhi kesejahteraan di tempat kerja yaitu terdapat 21,18% merasa senang ketika mendapat dukungan dari orang lain.

Sejauh ini penelitian yang ditemukan di Indonesia berkaitan dengan hubungan antara persepsi dukungan organisasi dan kesejahteraan di tempat kerja. Berdasarkan uraian tersebut, penulis ingin meneliti bagaimana pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap kesejahteraan di tempat kerja bagi karyawan PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Utama Karawang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan permasalahan dari penelitian ini adalah “apakah terdapat pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap kesejahteraan di tempat kerja pada karyawan PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Utama Karawang?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah penelitian diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap kesejahteraan di tempat kerja pada karyawan PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Utama Karawang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat yang meliputi beberapa hal, yakni:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini akan menjadi acuan yang berharga dalam menyediakan informasi dan pengetahuan tentang pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap kesejahteraan di tempat kerja bagi karyawan.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini dapat menghadirkan pemahaman yang lebih mendalam tentang persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi dan kesejahteraan di tempat kerja pada karyawan, serta dapat berfungsi sebagai bahan informasi bagi perusahaan, terkait kesejahteraan di tempat kerja.
- b. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian-penelitian mendatang yang bertalian dengan persepsi dukungan organisasi dan kesejahteraan di tempat kerja.