

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada umumnya lebih dari separuh usia produktif manusia dihabiskan di tempat kerja. Menurut pandangan Islam, bekerja adalah suatu kewajiban, setiap muslim yang mampu bekerja harus bekerja karena hal itu juga merupakan salah satu tanggungjawab moral terhadap masyarakat dan dirinya sendiri. Dengan kuatnya dorongan untuk bekerja tersebut, sehingga bagi mereka yang melakukan suatu pekerjaan, pahalanya sama seperti orang yang melakukan ibadah.¹

Profesionalisasi dalam suatu lingkup kerja dapat memberi pengaruh positif dalam kehidupan orang lain. Seperti dapat dilihat bahwa orang menggunakan waktunya lebih banyak ditempat kerja daripada kegiatan lain. Dengan alokasi waktu tersebut, ketika seseorang merasa berbahagia dalam bekerja, maka akan produktif dalam bekerja serta dapat mempengaruhi kualitas kehidupan keluarga dan waktu senggang mereka.²

Dengan perkembangan dunia, bekerja saat ini telah melibatkan banyak pihak dan melibatkan organisasi yang skalanya bervariasi dari kecil sampai besar, melibatkan banyak tenaga kerja dengan lokasi lintas kota, lintas daerah bahkan lintas negara. Ketekunan dalam

¹ Jusmaliani, *Pengelolaan Sumber Daya Insani* (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), 4.

² Sutarto Wijoyo, *Psikologi Industri & Organisasi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2010),5.

bekerja mendapatkan imbalan secara langsung, sehingga tidak mengherankan jika negara kaya dihubungkan dengan etos kerja bangsanya. Kekayaan suatu negara tidak ditentukan oleh sumber daya alam yang dimilikinya, melainkan oleh kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya.³

Salah satu ilmu yang membahas mengenai pengelolaan sumber daya manusia yaitu Psikologi Industri dan Organisasi, yaitu suatu studi ilmiah tentang perilaku, kognisi, emosi, dan motivasi serta proses mental manusia yang ada dalam industri/organisasi yang berorientasi pada sistem kegiatan yang terkoordinasi dari suatu kelompok orang yang bekerja secara kooperatif untuk mencapai tujuan yang sama dibawah otoritas dan kepemimpinan tertentu.⁴

Tujuan Psikologi Industri dan Organisasi yaitu untuk kesejahteraan umat manusia (*the well being of human being*). Jadi dalam dalam kajian dan rekomendasi Psikologi Industri & Organisasi harus menempatkan harkat kemanusiaan sebagai yang utama.⁵ Perlu diketahui, kondisi psikologis tidak sejahtera pada karyawan akan memberikan dampak besar untuk keuntungan perusahaan, selain untuk kepentingan kemanusiaan pada karyawannya.⁶

³ Jusmaliani, *Pengelolaan Sumber Daya Insani* (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), 4.

⁴ Sutarto Wijoyo, *Psikologi Industri & Organisasi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2010), 2.

⁵ Ino Yuwono dkk, *Pikologi Industri & Organisasi* (Surabaya: Fakultas Psikologi Universitas Airlangga, 2005), 6.

⁶<http://himpsi.or.id/31-semua-kategori/menu/publikasi/106-let-s-talk-wellbeing-program-himpsi-dalam-rangka-hari-kesehatan-mental-sedunia-10-oktober-2017> diakses pada tanggal 20 februari 2017.

Menurut Muchinsky banyak bidang yang dibahas dalam Psikologi Industri & Organisasi, salah satunya mengenai perilaku organisasi (*Organisational Behavior*) yang lebih menekankan pada pengaruh kelompok dan organisasi, termasuk di dalamnya menyentuh pada perbedaan individual dalam kaitannya dengan kehidupan organisasi secara keseluruhan seperti kepuasan kerja.⁷ Kepuasan kerja menurut Locke adalah suatu hasil perkiraan individu terhadap pekerjaan atau pengalaman positif dan menyenangkan dirinya.⁸

Penilaian yang positif ini merupakan indikator dari kesejahteraan. Kesejahteraan dapat diketahui dari ada atau tidaknya perasaan bahagia. Ketika seseorang menilai lingkungan kerja sebagai lingkungan yang menarik, menyenangkan, dan penuh dengan tantangan dapat dikatakan bahwa ia merasa bahagia dan menunjukkan kinerja yang optimal. Kebahagiaan di tempat kerja adalah bila seseorang merasa puas dengan pekerjaannya.⁹ Seperti temuan penelitian dari Noor Rochman dan Arif Nasirudin yang menyatakan bahwa kepuasan kerja mempunyai peranan yang sangat signifikan terhadap kesejahteraan psikologis. Temuan ini memperlihatkan bahwa kepuasan terhadap kerja merupakan salah satu faktor penting yang

⁷ Ino Yuwono dkk, *Psikologi Industri & Organisasi* (Surabaya: Fakultas Psikologi Universitas Airlangga, 2005), 4.

⁸ Sutarto Wijoyo, *Psikologi Industri & Organisasi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2010), 120.

⁹ Jati Ariati "Subjective Well-Being (Kesejahteraan Subjektif) dan Kepuasan Kerja pada Staf Pengajar (Dosen) di Lingkungan Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro" *Jurnal Psikologi Undip* Vol. 8, No.2, Oktober 2010.

menentukan kesejahteraan psikologis individu.¹⁰ Kepuasan kerja dapat dipahami dengan mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja seseorang menurut Herzberg adalah tanggung jawab, kemajuan, pekerjaan itu sendiri, capaian, pengakuan, administrasi dan kebijakan perusahaan, penyeliaan, gaji, hubungan antar pribadi, dan kondisi kerja.¹¹

Salah satu dunia bisnis yang berkembang saat ini adalah jasa ekspedisi atau dikenal dengan jasa pengiriman barang. Bagi mereka yang bergelut dalam bisnis produk homemade atau furniture, jasa ekspedisi berperan sangat signifikan untuk penghematan biaya operasional.¹² Saat ini, Pos Indonesia tengah menghadapi persaingan dalam landscape industri yang sudah sangat berubah. Di dua bisnis besar yaitu kurir dan layanan keuangan Pos Indonesia menghadapi lawan-lawan kompetisi dari bisnis model yang sama. PT Pos Indonesia (Persero) bertekad mengembalikan kejayaan bisnis kurir. Berbagai strategi bisnis dan program telah disiapkan untuk mendongkrak bisnis ke depan. Ketatnya persaingan pada kurir service membuat PT Pos Indonesia harus berinovasi dan berkreasi agar bisa bertahan. Tahun ini inovasi semakin luas setelah melakukan kerja

¹⁰ M. Noor Rochman Hadjam & Arif Nasiruddin "Peranan Kesulitan Ekonomi, Kepuasan Kerja dan Religiusitas Terhadap Kesejahteraan Psikologis", *Jurnal Psikologi*. No. 2, 72 – 80 , Issn : 0215 – 8884, 2003.

¹¹ Ashar Sunyoto Munandar, *Psikologi Industri dan Organisasi* (Jakarta: UI Press, 2001), 331.

¹² Satrio Unggul W., <https://cargo.id/peran-penting-jasa-ekspedisi-di-dunia-bisnis> diakses tanggal 14 Januari 2018.

sama strategis dengan perusahaan lain yang punya misi serupa dengan Pos Indonesia.¹³

Dalam menghadapi adanya perubahan tersebut, turut menjadi pemicu bagi organisasi untuk melakukan perubahan terus menerus secara konstan agar dapat mencapai kesuksesan. Kantor Pos Kediri yang merupakan salah satu cabang dari PT Pos Indonesia Persero, mencanangkan “*Top Key Goal*” dalam perencanaan kinerjanya. *Double Profit* merupakan salah satu dari *top key goal* tersebut, yaitu meningkatkan profit dari RP 9,3 Milyar ditahun 2016 menjadi Rp 18,6 Milyar ditahun 2017.

Prestasi Kantor Pos meningkat ditahun 2017 ini, terbukti dengan diraihnya beberapa penghargaan pendapatan surat dan paket terbaik di regional Jawa Timur. Diraihnya prestasi tersebut tentunya sejalan dengan usaha yang harus dikeluarkan oleh karyawan yang ada didalamnya.

Jumlah karyawan Kantor Pos cabang ditentukan oleh direksi Kantor Pos pusat berdasarkan analisis beban kerja menurut tipe dari Kantor Pos cabang, sedangkan dalam hal penempatan karyawan diserahkan kepada kebijakan masing-masing dari Kantor Pos cabang. Sedangkan di Kantor Pos Kediri yang merupakan Kantor Pos tipe C, penetapan jumlah karyawan dan penempatan karyawan di masing-masing bagian/devisi ditentukan oleh Kepala Kantor Pos dan manajer

¹³ <https://ekbis.sindonews.com/read/1270461/34/pos-indonesia-tekad-kembalikan-kejayaan-bisnis-tahun-ini-1514893390> diakses tanggal 14 januari 2018

bagian Dukungan Umum berdasarkan analisis beban kerja subjektif menurut persepsi mereka, serta pendapat dari manajer masing-masing bagian. Jumlah karyawan Kantor Pos Kediri melebihi jumlah yang ditetapkan oleh direksi PT Pos Indonesia, yaitu selisih 7 karyawan.¹⁴ Jumlah tersebut pada kenyataannya masih dirasakan kurang mencukupi untuk operasional Kantor Pos Kediri.

Dengan adanya kebijakan penurunan tarif oleh Kantor Pos pada bulan september 2017, dan semakin banyaknya kemitraan yang dibangun oleh Kantor Pos Kediri, berimbas kepada banyaknya bahan kerja yang harus dikelola, yang artinya semakin banyak pula beban kerja. Tidak jarang karyawan bekerja melebihi jam kerja dikarenakan masih adanya pekerjaan yang harus diselesaikan pada hari itu.¹⁵ Peneliti menjumpai ada karyawan yang mengurangi usahanya dalam bekerja karena mempersepsi beban kerjanya tinggi namun mendapat gaji yang sama. Ada juga karyawan yang berniat meninggalkan perusahaan, karena mempersepsi bahwa beban kerjanya tinggi dengan resiko tinggi namun dengan gaji yang kurang sesuai.

Menurut Steve, beban kerja dapat didefinisikan sebagai jumlah pekerjaan yang harus dilakukan seorang karyawan pada periode waktu yang diberikan.¹⁶ Karyawan cenderung menilai beban kerja yang dirasakan berdasarkan pada apa yang mereka yakini (persepsi)

¹⁴ Bapak Agus (nama samaran) , Manajer bagian Dukungan Umum, 17 pebruari 2018.

¹⁵ Bapak Dilan (nama samaran), karyawan bagian Prostrans, 6 desember 2017.

¹⁶ Steve M. Jex, *Organizational Psychology: a Scientist-Practitioner Approach* (New York: John Wiley & Sons, 2002),191.

daripada lingkungan luar yang sebenarnya.¹⁷ Persepsi tentang beban kerja adalah penilaian individu mengenai sejumlah tuntutan tugas atau pekerjaan yang harus diselesaikan pada waktu tertentu yang membutuhkan aktifitas mental dan kekuatan fisik.

Beberapa perubahan serta aktivitas yang terjadi di Kantor Pos Kediri seperti yang dipaparkan diatas tentunya akan mempengaruhi sikap terhadap kerja karyawan termasuk kepuasan kerja mereka, karena perubahan tidak selalu direspon positif oleh karyawan. Kepuasan kerja karyawan harus diperhatikan apalagi perusahaan dibidang jasa yang berhubungan langsung dengan konsumen. Oleh karena itu diperlukan penelitian mengenai persepsi karyawan mengenai beban kerja dan hubungannya terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Pos Kediri dan dalam rangka mewujudkan salah satu misi Kantor Pos Kediri yaitu “menjadi tempat berkarya yang menyenangkan” serta sebagai upaya untuk kesejahteraan karyawan seperti yang menjadi tujuan psikologi industri & organisasi, maka peneliti berkeinginan untuk mengangkat tema “**Hubungan Persepsi tentang Beban Kerja dengan Kepuasan Kerja Karyawan Kantor Pos Kediri**”, dalam penelitian ini, peneliti mengambil subjek pada karyawan di Kantor Pos Kediri.

¹⁷ Stephen P. Robbins, *Perilaku Organisasi Jilid I* (Jakarta: Prenhalindo, 1996), 124.

B. Rumusan Masalah

1. Seberapa besar tingkat persepsi karyawan tentang beban kerja di Kantor Pos Kediri?
2. Seberapa besar tingkat kepuasan kerja karyawan Kantor Pos Kediri?
3. Adakah hubungan antara persepsi tentang beban kerja karyawan dengan kepuasan kerja di Kantor Pos Kediri ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat persepsi karyawan tentang beban kerja di Kantor Pos Kediri
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan Kantor Pos Kediri
3. Untuk mengetahui hubungan antara persepsi tentang beban kerja karyawan dengan kepuasan kerja di Kantor Pos Kediri.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan, baik berupa teori maupun sebagai landasan untuk penelitian selanjutnya dalam pengembangan khasanah keilmuan psikologi pada umumnya, khususnya psikologi Industri & Organisasi.

- b. Memberikan penjelasan dan gambaran mengenai persepsi tentang beban kerja dan kepuasan kerja karyawan Kantor Pos Kediri.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam pengelolaan sumber daya manusia khususnya yang berkaitan dengan beban kerja dan kepuasan kerja karyawan di Kantor Pos Kediri. Dengan mengetahui kepuasan kerja karyawan, diharapkan dapat menciptakan kondisi-kondisi tertentu agar karyawan lebih bergairah dan merasa bahagia dalam bekerja.
- b. Bagi karyawan, penelitian ini sebagai sarana karyawan dalam mengungkapkan persepsi tentang beban kerja karyawan dan kepuasan kerja di kantor Pos Kediri.
- c. Bagi peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pengalaman dalam menyusun karya tulis ilmiah dan menambah wawasan di bidang psikologi industri & organisasi.

E. Telaah Pustaka

Sejauh pengetahuan peneliti selama mengkaji karya-karya ilmiah yang berhubungan dengan persepsi terhadap beban kerja dan kepuasan kerja, belum ada penelitian yang sama dengan penelitian ini. Namun dalam melakukan telaah pustaka peneliti menemukan

beberapa tema karya ilmiah yang berhubungan dengan tema penelitian **“Hubungan Persepsi tentang Beban Kerja dengan Kepuasan Kerja Karyawan Kantor Pos Kediri”** , antara lain sebagai berikut :

1. Jurnal “Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kesejahteraan Psikologis (*Psychological Well Being*) Pada Karyawan Cleaner (Studi Pada Karyawan *Cleaner* Yang Menerima Gaji Tidak Sesuai Standar Ump Di Pt. Sinergi Integra Services, Jakarta)” oleh Winda Tanujaya. Jurnal Psikologi Volume 12 Nomor 2, Desember 2014. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan kepuasan kerja dengan kesejahteraan psikologis pada karyawan *cleaner* yang menerima gaji tidak sesuai standar UMP di PT. SINERGI Integra Services. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat hubungan positif agak rendah yang signifikan antara kepuasan kerja dengan kesejahteraan psikologis sebesar 0,577 dengan sig (p) 0,000 pada karyawan *cleaner* di PT. SINERGI Integra Services. Fakta ini berarti semakin karyawan *cleaner* merasakan kepuasan kerja maka kesejahteraan psikologis semakin tinggi. Sebaliknya, semakin karyawan *cleaner* merasakan ketidakpuasan kerja maka kesejahteraan psikologis semakin rendah.

Adapun beberapa poin perbedaan dengan penelitian kali ini adalah variabel penelitian dan metode analisis data. Variabel yang digunakan dalam penelitian diatas adalah kepuasan sebagai

variabel bebas (X) dan kesejahteraan psikologis sebagai variabel terikat (Y), sedangkan dalam penelitian ini persepsi tentang beban kerja sebagai variabel bebas (X) dan kepuasan kerja sebagai variabel terikat (Y). Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian diatas menggunakan *chi-square*, sedangkan penelitian ini menggunakan *product moment* dalam analisis datanya.

2. Jurnal “Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi” oleh Putu Melati P. dan Ida Bagus K. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 5, 2015 : 1149-1165 ISSN: 2302-8912. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui besar pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja dengan stres kerja sebagai variabel mediasi. Hasil dari penelitian ini ditemukan beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja, bila beban kerja karyawan meningkat maka stres kerja karyawan akan meningkat. Beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja sebesar 23,7%, bila beban kerja meningkat maka kepuasan kerja menurun, dan sebaliknya. Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja sebesar 84,6%. Jika stres kerja meningkat maka kepuasan kerja menurun, dan sebaliknya.

Beberapa perbedaan dengan penelitian kali ini adalah metode analisis data, teori yang digunakan, dan adanya variabel mediasi. Dalam penelitian ini tidak ada variabel mediasi karena peneliti ini hanya ingin menguji hubungan antara persepsi tentang beban kerja

dengan kepuasan kerja, selain peneliti tidak menemukan adanya indikasi stres kerja ditempat penelitian. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian diatas menggunakan *path-analisis*, sedangkan penelitian ini menggunakan *product moment* dalam analisis datanya. Teori yang digunakan dalam penelitian diatas menggunakan teori dari Hasibuan, sedangkan penelitian ini menggunakan teori dari Herzberg.

3. Skripsi “Hubungan Antara Persepsi terhadap Beban Kerja dengan Komitmen Organisasi Karyawan Divisi Pelaksana Produksi Pt. Solo Kawistara Garmindo” oleh Irawatie Ary Dewi dari Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi terhadap beban kerja dengan komitmen organisasi pada karyawan divisi pelaksanaproduksi PT. Solo Kawistara Garmindo. Data yang diperoleh berdasarkan hasil analisis regresi sederhana menunjukkan nilai koefisien korelasi antara persepsi terhadap beban kerja dengan komitmen organisasi $r_{xy} = 0,338$ dengan $p = 0,002$ ($p < 0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan peneliti, yaitu terdapat hubungan positif antara persepsi terhadap beban kerja dengan komitmen organisasi pada karyawan divisi pelaksana produksi PT. Solo Kawistara Garmindo dapat diterima. Persepsi terhadap beban kerja memberikan sumbangan efektif sebesar 11,4 % pada komitmen organisasi.

Adapun beberapa perbedaan dengan penelitian kali ini adalah variabel penelitian dan metode analisis data. Variabel terikat dalam penelitian diatas adalah komitmen organisasi, sedangkan dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah kepuasan kerja. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian diatas menggunakan regresi sederhana, sedangkan penelitian ini menggunakan product moment dalam analisis datanya.

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap pertanyaan penelitian.¹⁸ Sehubungan dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

Ho : Tidak ada hubungan antara persepsi tentang beban kerja dengan kepuasan kerja karyawan Kantor Pos Kediri.

Ha : Ada hubungan antara persepsi tentang beban kerja dengan kemampuan kerja karyawan Kantor Pos Kediri

¹⁸ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001), 49.