

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi ini persaingan antar perusahaan terjadi dalam berbagai aspek yang menuntut perusahaan harus terus melakukan inovasi, perkembangan dan perubahan untuk membantu perusahaan dapat terus eksis dalam bersaing dan unggul dengan kompetitor terutama dalam bidang jasa ekspedisi pengiriman barang dimana banyak sekali bermunculan pesaing dibidang jasa yang sama yang saling berinovasi. Perusahaan yang dapat beradaptasi dengan perkembangan era globalisasi akan dapat berkembang, bertahan dan bersaing dengan kompetitor lainnya. Banyak faktor yang mempengaruhi kesuksesan suatu perusahaan / organisasi, salah satu faktor pentingnya yaitu karyawan atau sumber daya manusia (SDM). Menurut Susan (2019:954) SDM merupakan individu yang bekerja sebagai penggerak suatu perusahaan, organisasi maupun intuisi dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting sebuah perusahaan atau organisasi dalam kesuksesan mencapai tujuannya karena sumber daya manusia merupakan bagian yang ikut serta langsung dalam seluruh kegiatan perusahaan.

Perusahaan yang sukses dalam mencapai tujuannya tidak lepas dari peran kualitas sumber daya manusia maupun karyawannya. Menurut Saputra (2021:2) perusahaan harus mampu menciptakan kondisi yang dapat

mendorong untuk mengembangkan dan meningkatkan keahlian maupun kemampuan karyawan secara optimal. Peningkatan kemampuan karyawan dapat dilakukan dengan cara pelatihan dan pembinaan yang diberikan oleh perusahaan, selain itu kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu faktor sangat penting agar karyawan dapat bekerja secara maksimal. dalam praktiknya banyak perusahaan yang kurang memperhatikan tentang kepuasan kerja karyawan sehingga akan menyebabkan rendahnya rasa komitmen terhadap organisasi kemudian terjadi tingkat *turnover* yang tinggi dalam suatu perusahaan. banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan diantaranya komitmen, merupakan sebuah keterkaitan antara individu dengan keinginan atau tujuannya yang dengan kerelaan atau ketersediaannya melakukan suatu usaha untuk mencapai tujuan atau keinginannya, komitmen dalam pekerjaan memiliki peran penting dan harus terus ditingkatkan. Karyawan yang memiliki tingkat komitmen organisasi dan komitmen profesi tinggi akan memiliki keinginan yang kuat untuk bertahan dalam organisasi.

Menurut Martoyo dalam Sholih (2015:14) kepuasan kerja merupakan keadaan emosional karyawan yang terjadi maupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dan perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa kerja karyawan yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Sedangkan menurut Indrasari (2017:28) menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan nilai-nilai dan perspektif yang berlaku pada tiap individu. Semakin

banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan individu, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh individu. Perusahaan atau organisasi akan mendapat timbal balik dalam bentuk keuntungan jika kinerja karyawan meningkat dengan adanya kepuasan kerja.

Ketidakpuasan kerja karyawan terjadi karena karyawan merasa bahwa balas jasa yang diberikan oleh perusahaan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh karyawan melalui perkerjaan atau prestasi yang sudah dilakukan oleh karyawan yang menyebabkan karyawan kehilangan semangat, tidak maksimal dalam berkerja, dan juga tingkat absensi mangkir kerja yang meningkat tindakan tersebut akan mempengaruhi kinerja karyawan yang tentunya akan mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan programnya. Sebaliknya apabila karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi akan menunjukkan kinerja baik, prestasi kerja meningkat, absensi rendah, dan tetap setia terhadap tempat mereka bekerja.

Yusuf dan Syarif (2022:21) menjelaskan bahwa komitmen organisasi memiliki peran penting khususnya bagi organisasi yang ada saat ini dikarenakan dengan melihat sejauh mana keberpihakan seseorang pegawai terhadap perusahaan atau organisasi, dan sejauh mana karyawan tersebut memiliki keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi maka akan dapat diukur pula sebaik apa tingkat komitmen seorang pegawai terhadap perusahaannya. Kemudian Adapun pengertian komitmen organisasi menurut Widyastuti (2022:9) adalah keadaan psikologis karyawan atau

individu yang berkaitan secara personal dengan keyakinan, kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, serta keinginan yang tinggi untuk bekerja demi organisasi dan tingkatan sampai sejauh mana pribadi tersebut tetap ingin menjadi anggota organisasi.

Komitmen profesi menurut Agustin (2016:25) merupakan proses pada individu dalam mengidentifikasi dirinya dengan nilai-nilai, aturan-aturan, dan tujuan dari profesinya sehingga akan menumbuhkan sikap loyalitas pada profesinya. Komitmen profesi didasarkan terhadap karyawan yang memiliki rasa tanggung jawab terhadap profesi mereka juga penerimaan dan kemauan terhadap menjalankan pekerjaan serta tugas-tugas dengan keahlian secara profesional. Komitmen yang tinggi cenderung dapat membuat karyawan memiliki Hasrat untuk bertahan berada diorganisasi, menghindari mangkir kehadiran bekerja, memiliki keinginan kuat untuk mendukung tujuan dan program perusahaan sebaik mungkin yang dapat mempengaruhi kepuasan karyawan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

Jasa pengiriman barang merupakan suatu layanan jasa yang bergerak menawarkan dan juga memberikan pelayanan publik melalui proses pengiriman barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan aman dan nyaman yang dalam proses pengirimannya dapat terjamin dan di pertanggung jawabkan oleh jasa kirim tersebut. Perusahaan jasa pengiriman barang berkembang sangat pesat, ditandai dengan banyaknya pesaing yang saling berlomba dalam menyediakan dan memberikan inovasi dalam pelayanannya. Di era digitalisasi ini, dimana perkembangan teknologi,

komunikasi, dan transportasi dalam kehidupan manusia berkembang sangat pesat dengan tidak ada batasan juga melihat kebutuhan pasar dimana hampir seluruh transaksi jual beli dilakukan secara online yang tidak terbatas waktu dan wilayah kemudahan itu menyebabkan peningkatan terhadap suatu produk tertentu. Hal ini membuat para pelaku bisnis membutuhkan jasa pengiriman paket yang cepat, aman, efisien, untuk mengantarkan barang ke pada konsumen.

J&T Express merupakan perusahaan multinasional yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang yang berbasis teknologi dengan *tagline* “*express your online business*”. Didirikan oleh Jet Lee dan Tony Chen pada tahun 2015 dengan kantor pusat di Jakarta. Meski baru didirikan tahun 2015 Dengan memanfaatkan teknologi dan memfokuskan pada pengiriman barang *online* juga membantu mengembangkan dan mempermudah para para penjual dan pembeli *online*. J&T dapat bersaing dan dapat di perhitungkan eksistensinya terhadap kompetitor atau perusahaan yang bergerak di bidang yang serupa. Selain menjangkau seluruh wilayah Indonesi J&T juga berekspansi ke Asia Tenggara yaitu negara Malaysia, Vietnam, Singapura, Thailand, Kamboja, dan Filipina dan memperluas lagi ekspansi ke negara China. J&T Express Bogor memiliki 19 DP (*Drop Point*), 15 DC (*Drop Center*), 2 *Gateway*, dan 50 CP DPF (*Drop Point Franchise*) yang tersebar diseluruh kota dan kabupaten Bogor.

Berdasarkan informasi yang di peroleh melalui hasil survei *top brand award*, dengan ketatnya persaingan perusahaan ekspedisi ada beberapa perusahaan yang dapat masuk dalam *top brand* diantaranya yaitu JNE, J&T,

Tiki, Pos Indonesia, DHL. Berikut merupakan hasil penelitian survei dari *top brand award* Indonesia kategori jasa kurir di Indonesia pada tahun 2019 sampai tahun 2022.

Tabel 1. Data Top Brand 2019-2022

Merek	2019	2020	2021	2022	Kategori
JNE	26.40%	27.30%	28.00%	39.30%	TOP
J&T	20.30%	21.30%	33.40%	23.10%	TOP
Tiki	12.60%	10.80%	11.20%	11.10%	TOP
Pos Indonesia	5.40%	7.70%	8.50%	8.50%	
DHL	3.80%	4.10%	6.00%	6.90%	

Sumber: https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_year=2022&category=service

Dari hasil penelitian survey dalam *Top Brand Index* (TBI) dengan perolehan hasil dari tahun 2019, 2020, 2022 JNE memperoleh persentase TBI tertinggi, sementara itu J&T Express dan juga DHL memperoleh hasil yang terus meningkat setiap tahun nya. Dari hasil survei tersebut persentase J&T Express meningkat dari tahun ke tahun namun dan ada penurunan di tahun 2022 sehingga kurang dapat bersaing dengan kompetitor dengan persentase tertinggi. Eksistensi perusahaan dapat dipengaruhi dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, dengan ini perusahaan harus memperhatikan apa saja yang harus dilakukan dalam mempertahankan kualitas pelayanan agar loyalitas pelanggan terhadap konsumen tidak berkurang. Karena dalam dalam organisasi sumber daya manusia / karyawan merupakan faktor penting dalam mengelola sebuah perusahaan sehingga berpengaruh pada kinerja perusahaan dan kesuksesan dalam mencapai tujuan dan program perusahaan, hal yang kurang menjadi perhatian perusahaan

yaitu kepuasan kerja karyawan yang dapat mempengaruhi kinerja kerja karyawan, mungkin faktor tersebut merupakan penyebab perusahaan yang mengalami penurunan persentase dan juga peningkatan persentase.

Berikut merupakan hasil pra penelitian dengan menyebarkan kuesioner sementara untuk mengukur dan mengetahui mengenai bagaimana kepuasan kerja pada karyawan J&T Express Bogor kepada 20 karyawan. Berdasarkan hasil pra-survei tersebut didapatkan data yang dapat dilihat pada tabel 2 sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Kuesioner Pra-Survei Mengenai kepuasan kerja

No	Indikator	Penilaian Kepuasan Kerja					Jumlah Skor	%	Kategori
		SS	S	N	TS	STS			
1	Pekerjaan itu sendiri	1	10	5	4	0	68	68%	Baik
2	Gaji atau reward	2	8	4	6	0	66	66%	Baik
3	Promosi	2	7	9	2	0	69	69%	Baik
4	Supervisi	7	9	3	1	0	82	82%	Sangat Baik
5	Rekan kerja	2	6	8	3	1	65	65%	Baik
Rata-rata :								70%	Baik

Sumber: hasil olah data kuesioner prasurei (2023)

Berdasarkan data yang didapatkan melalui hasil pra-survei menunjukkan bahwa rata-rata persentase yang didapat 70% termasuk dalam kategori baik namun belum optimal, terdapat 30% karyawan yang merasa tidak puas terhadap perusahaan banyaknya karyawan yang belum merasa puas sehingga belum sesuai dengan harapan pada karyawan J&T Express

Bogor, pernyataan tersebut dapat dibuktikan dengan banyaknya karyawan yang memberikan jawaban tidak setuju maupun ragu-ragu.

Selanjutnya, adapula hasil kuesioner pra-survei untuk mengukur dan mengetahui bagaimana kondisi sebenarnya mengenai pengaruh komitmen organisasi yang disebar kepada 20 karyawan J&T Express di Bogor. Berikut data yang peneliti dapatkan melalui penelitian sementara mengenai komitmen organisasi dapat dilihat pada tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Kuesioner Pra Survei Mengenai Komitmen Organisasi

No	Indikator	Penilaian Komitmen Organisasi					Jumlah Skor	%	Kategori
		SS	S	N	TS	STS			
1	Keinginan kuat tetap sebagai anggota	3	1	7	9	0	58	58%	Cukup/Netral
2	Keinginan berusaha keras dalam bekerja	4	5	6	5	0	68	68%	Baik
3	Penerimaan nilai organisasi	1	5	7	7	0	60	60%	Baik
4	Penerimaan tujuan organisasi	5	8	4	3	0	75	75%	Baik
Rata-rata :								65%	Baik

Sumber: hasil olah data kuesioner prasurevei (2023)

Berdasarkan tabel diatas yang didapatkan melalui hasil pra survei menunjukkan bahwa rata-rata persentase yang didapat 65% sehingga dapat diartikan bahwa hasil tersebut termasuk dalam kategori baik namun belum optimal, terdapat 35% adanya karyawan yang tidak komitmen terhadap perusahaan beberapa karyawan merasa adanya kekurangan dalam pemenuhan komitmen organisasi sehingga belum sesuai dengan harapan

pada karyawan J&T Express pernyataan tersebut dapat dibuktikan melalui banyaknya karyawan yang memberikan jawaban tidak setuju. Rendahnya tingkat komitmen terhadap organisasi akan berdampak terhadap ketidakpuasan karyawan pada organisasi atau perusahaan.

Selanjutnya, adapula hasil kuesioner pra-survei untuk mengukur dan mengetahui bagaimana kondisi sebenarnya mengenai pengaruh komitmen profesi yang disebar kepada 20 karyawan J&T Express di Bogor. Berikut data yang peneliti dapatkan melalui penelitian sementara mengenai komitmen organisasi dapat dilihat pada tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Kuesioner Pra Survei Mengenai Komitmen Profesi

No	Indikator	Penilaian Komitmen profesi					Jumlah Skor	%	Kategori
		SS	S	N	TS	STS			
1	Pengabdian terhadap profesi	6	7	6	1	0	78	78%	Baik
2	Kewajiban sosial	8	11	1	0	0	87	87%	Sangat Baik
3	Kemandirian	5	11	4	0	0	81	81%	Sangat Baik
4	Keyakinan terhadap profesi	10	4	4	2	0	82	82%	Sangat Baik
5	Relasi	9	10	0	1	0	87	87%	Sangat Baik
Rata-rata :								83%	Sangat Baik

Sumber: hasil olah data kuesioner prasurevei (2023)

Berdasarkan tabel diatas melalui hasil pra-survei menunjukkan bahwa rata-rata persentase didapat nilai 83% sehingga dapat diartikan termasuk dalam kategori sangat baik namun belum optimal, terdapat 17% adanya karyawan yang tidak komitmen terhadap profesi beberapa karyawan

merasa kekurangan dalam pemenuhan komitmen profesi yang belum sesuai dengan harapan pada karyawan J&T Express, pernyataan tersebut dapat dibuktikan melalui banyaknya karyawan yang menjawab tidak setuju maupun ragu-ragu.

Berdasarkan latar belakang diatas, dengan masih rendahnya tingkat kepuasan karyawan terhadap beberapa indikator. Peneliti menduga bahwa variabel komitmen organisasi dan variabel komitmen profesi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja kariawan di J&T Express. maka penulis tertarik untuk mempelajari tentang komitmen organisasi, komitmen profesi, dan kepuasan kerja di J&T Express Bogor. Sehingga dalam skripsi ini penulis mengambil judul **“Pengaruh Komitmen Organisasi dan Komitmen Profesi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di J&T Express Bogor”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti berusaha mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Masih rendahnya tingkat kepuasan yang dirasakan karyawan mengenai kurang sesuai pemberian gaji atau reward yang diberikan oleh perusahaan.
2. Rendahnya tingkat kepuasan yang dirasakan karyawan terhadap bantuan dan dukungan rekan kerja.

3. Masih rendahnya tingkat kepuasan yang dirasakan karyawan dengan pekerjaan yang mereka kerjakan.
4. Rendahnya komitmen karyawan untuk karyawan yang memiliki keinginan untuk tetap bertahan di perusahaan.
5. Terdapat karyawan yang tidak setuju dalam penerimaan nilai-nilai dan tujuan organisasi.
6. Adanya motivasi yang rendah dalam berusaha keras dalam bekerja di perusahaan.

C. Batasan Masalah

Berhubung terbatasnya waktu, tenaga, biaya, dan ilmu maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti hanya pada pengaruh kompensasi organisasi, kompensasi profesi, dan kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan di J&T Express Bogor.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada karyawan di J&T Express Bogor?
2. Apakah komitmen profesi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada karyawan di J&T Express Bogor?

3. Apakah komitmen organisasi, komitmen profesi, dan kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada karyawan di J&T Express Bogor?

E. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada karyawan di J&T Express Bogor.
2. Untuk mengetahui pengaruh komitmen profesi terhadap kepuasan kerja karyawan pada karyawan di J&T Express Bogor.
3. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi, komitmen profesi, dan kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada karyawan di J&T Express Bogor.

F. Kegunaan Penelitian

1. Bagi peneliti

Dengan penelitian ini, peneliti dapat menambah ilmu dan juga wawasan mengenai pengaruh komitmen organisasi, komitmen profesi, dan kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan serta dapat mempelajari masalah-masalah yang ada di dalam organisasi atau perusahaan tersebut.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi penting dan masukan dalam menentukan kebijakan juga sebagai pertimbangan dalam menyelesaikan masalah perusahaan, sehingga perusahaan dapat menyusun strategi dalam rangka memenuhi kepuasan kerja karyawan.

3. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan informasi untuk memperluas ilmu pengetahuan dan wawasan, serta dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dibidang manajemen sumber daya manusia.

G. Sistematika Penelitian

Adapun sistematika penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan menguraikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, Batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan menjelaskan kajian literatur mengenai teori-teori yang melandasi variable-variabel, kerangka pemikiran, penelitian terdahulu, dan perumusan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan menjelaskan pembahasan mengenai metode penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, operasional variabel, metode pengambilan data, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menjelaskan hasil penelitian yaitu pengaruh komitmen organisasi, komitmen profesi, dan kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan menjelaskan kesimpulan dan saran dari pembahasan yang sudah di uraikan pada bab-bab sebelumnya.