

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Era globalisasi saat ini telah memberikan dampak dan pengaruh yang kuat terhadap sumber daya manusia serta menimbulkan berbagai masalah. Hal tersebut menjadi tantangan yang harus dihadapi dengan melakukan perubahan paradigma dan perbaikan manajemen pada setiap organisasi, dimana dengan menempatkan sumber daya manusia sebagai prioritas utama agar dapat terus mengembangkan potensi dan kemampuan yang dimiliki. Fokus pembinaan manajemen terkait dengan pembinaan sumber daya manusia adalah output yang dapat dihasilkan oleh sumber daya manusia tersebut. Fokus pembinaan manajemen sumber daya manusia di atas hanya dapat diwujudkan dengan memberikan bekal bagi pegawai untuk meningkatkan kemampuannya sehingga dapat diharapkan di masa depan akan menghasilkan kinerja yang maksimal dan dapat tercapai kepuasan kerja.

Terdapat banyak faktor yang turut mempengaruhi kepuasan kerja pegawai, baik dikarenakan faktor internal maupun eksternal. Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena terbukti besar manfaatnya bagi kepentingan individu, kantor dan masyarakat. Bagi individu, kepuasan kerja memungkinkan timbulnya usaha-usaha peningkatan kebahagiaan hidup mereka. Bagi kantor, kepuasan kerja dilakukan dalam rangka usaha peningkatan kinerja melalui perbaikan sikap dan tingkah laku pegawainya. Sedangkan masyarakat tentu akan menikmati hasil kapasitas pelayanan serta naiknya nilai manusia di dalam konteks pekerjaan. Pegawai yang tidak memperoleh kepuasan kerja

tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku negatif dan pada gilirannya akan dapat menimbulkan frustrasi, sebaliknya pegawai yang terpuaskan akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja.

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap pegawai akan memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan sistem dan nilai-nilai yang berlaku bagi pegawai tersebut. Mengkunegara (2013:117) menyatakan kepuasan kerja merupakan adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun kondisi dirinya. Perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan melibatkan aspek seperti upah atau gaji yang diterima. Sedangkan Wibowo, (2014) mendefinisikan, kepuasan kerja ialah tingkat perasaan senang pada seseorang sebagai penilaian positif terhadap pekerjaannya dan lingkungan tempat pekerjaannya.

Selain itu terdapat faktor yang dapat menentukan terjadinya kepuasan kerja, salah satunya ialah kemampuan intelektual. Dalam kehidupan sehari-hari orang bekerja, berfikir menggunakan pikiran (intelekt)-nya. Cepat tidaknya dan terpecahkan atau tidaknya suatu masalah tergantung kepada kemampuan inteligensinya. Dilihat dari segi inteligensinya, kita dapat mengatakan seseorang pandai atau bodoh, pandai sekali/cerdas atau pandir/dungu (idiot). Dalam kamus besar Bahasa Indonesia Intelektual berarti cerdas, berakal, dan berpikiran jernih berdasarkan ilmu pengetahuan. (Depdikbud, 2018:437).

Kemampuan intelektual merupakan kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas mental-

berpikir, menalar, dan memecahkan masalah. Goleman (2010:512), mengemukakan bahwa kemampuan intelektual adalah kemampuan untuk mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain. Sutrisno (2011:272), mengemukakan bahwa kecerdasan intelektual ialah kemampuan yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan mental. Berdasarkan dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kemampuan intelektual adalah kemampuan dari individu untuk melaksanakan tugas dan kegiatan serta mengenali kemampuan sendiri dan dapat menjadi motivasi pada diri sendiri dan orang lain.

Faktor lain yang dapat menentukan terjadinya kepuasan kerja ialah kompetensi. Kompetensi pegawai sebagai ukuran untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Keterampilan atau kemampuan yang diperlukan pegawai yang ditunjukkan oleh kemampuan dengan konsisten memberikan tingkat kinerja yang memadai atau tinggi dalam suatu fungsi pekerjaan. Moehariono (2014:5), mengemukakan kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan. Sedangkan menurut pendapat Palan (2007:5) ada dua istilah yang muncul dari dua aliran yang berbeda tentang konsep kesesuaian dalam pekerjaan. Istilah tersebut adalah "*Competency*" (kompetensi) yaitu deskripsi mengenai perilaku,

dan “*Competence*” (kecakapan) yang merupakan deskripsi tugas atau hasil pekerjaan.

Selain faktor kompetensi, terdapat faktor lain yang dapat menentukan tercapainya kepuasan kerja yaitu kompensasi. Pada umumnya balas jasa bagi setiap orang yang bekerja telah ditentukan dan diketahui sebelumnya, sehingga pegawai secara pasti mengetahui kompensasi yang diterimanya. Besarnya kompensasi ini mencerminkan status, pengalaman dan pemenuhan kebutuhan yang dinikmati oleh pegawai dan keluarganya, semakin besar balas jasa yang diterima pegawai berarti semakin tinggi jabatan yang diembannya. Selanjutnya semakin banyak pula pemenuhan kebutuhan yang dapat dipenuhi sehingga kepuasan kerja makin baik. Disinilah letak pentingnya kompensasi bagi karyawan sebagai penjual tenaga kerja (fisik dan pikiran). Fajar (2010), mengemukakan kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima pegawai sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Sedangkan Garaika (2020), mengemukakan kompensasi adalah seluruh hadiah ekstrinsik yang diterima karyawan dalam bentuk upah, gaji, insentif maupun bonus dan beberapa tunjangan lainnya.

PT. Pos Indonesia (Persero) adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa yang dapat juga dikatakan sebagai unit pelaksanaan kegiatan komunikasi di antaranya surat menyurat. PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berusaha mempertahankan kepercayaan dan pelayanan baik terhadap pemerintah maupun masyarakat sebagai pengguna jasa pos. Meski PT. Pos Indonesia (Persero) sudah menjadi perusahaan yang besar, akan tetapi masalah kepuasan kerja yang dialami

oleh para pegawai masih saja terjadi. Hal-hal yang menjadi keluhan pegawai terkait kepuasan kerja yaitu banyaknya beban pekerjaan yang harus diselesaikan karena terbatasnya kemampuan intelektual yang dimiliki pegawai sehingga pekerjaan tidak dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Selain itu keterbatasan kompetensi yang dimiliki oleh setiap pegawai menyebabkan kurang maksimalnya kinerja yang dihasilkan dan kondisi ini menyebabkan terjadinya akumulasi atau penumpukan pekerjaan, yang pada akhirnya menjadi beban yang harus segera diselesaikan. Pada penerapan sistem kompensasi yang dilakukan oleh perusahaan masih harus ditinjau kembali. Upah dan gaji masih kurang memadai, sistem pemberian kompensasi masih dirasa kurang adil bagi pegawai yang sudah lama bekerja dengan pegawai baru, selain itu penghargaan kepada pegawai yang berprestasi juga masih kurang.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Kemampuan Intelektual, Kompetensi Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PT. Pos Indonesia Kantor Surabaya Selatan”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kemampuan intelektual berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai PT. Pos Indonesia Kantor Surabaya Selatan ?
2. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai PT. Pos Indonesia Kantor Surabaya Selatan?

3. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai PT. Pos Indonesia Kantor Surabaya Selatan ?
4. Apakah kemampuan intelektual, kompetensi dan kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai PT. Pos Indonesia Kantor Surabaya Selatan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh :

- 1 Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemampuan intelektual terhadap kepuasan kerja pegawai PT. Pos Indonesia Kantor Surabaya Selatan.
- 2 Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap terhadap kepuasan kerja pegawai PT. Pos Indonesia Kantor Surabaya Selatan.
- 3 Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja pegawai PT. Pos Indonesia Kantor Surabaya Selatan.
- 4 Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemampuan intelektual, kompetensi dan kompensasi terhadap kepuasan kerja pegawai PT. Pos Indonesia Kantor Surabaya Selatan

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada para pembaca. Adapun manfaat tersebut antara lain :

1. Manfaat Teoritis  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan manfaat terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang sumber daya manusia. Khususnya dalam hal mengetahui pengaruh kemampuan intelektual, kompetensi

dan kompensasi terhadap kepuasan kerja pegawai PT. Pos Indonesia Kantor Surabaya Selatan

## 2. Manfaat Praktis

Manfaat Praktis dari penelitian ini diharapkan dapat diperoleh:

### a. Bagi Perusahaan

Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang pentingnya perusahaan untuk mengetahui pengaruh kemampuan intelektual, kompetensi dan kompensasi terhadap kepuasan kerja pegawai PT. Pos Indonesia Kantor Surabaya Selatan.

### b. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman tentang pengaruh kemampuan intelektual, kompetensi dan kompensasi terhadap kepuasan kerja pegawai PT. Pos Indonesia Kantor Surabaya Selatan dan dapat mempraktekkan teori yang selama ini penulis dapatkan dibangku kuliah pada keadaan yang sebenarnya pada perusahaan

### c. Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Sebagai lembaga pendidikan tinggi yang mencetak calon-calon sarjana sesuai dengan bidangnya, maka kegiatan penelitian melalui mahasiswanya merupakan bentuk kepedulian dan pengabdian..

### d. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini dapat dijadikan referensi atau acuan untuk menambah pengetahuan dan sekaligus sebagai bahan perbandingan untuk penelitian yang serupa.

**(Halaman Sengaja Dikosongkan)**

