

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini kegiatan usaha yang terus berkembang memacu perusahaan melaksanakan kegiatan usaha menggunakan standar yang tinggi untuk bersaing di dunia bisnis yang berkembang pesat. Perusahaan secara spontan dituntut untuk lebih kompetitif dalam bersaing di dunia bisnis yang bergerak di bidang ekspedisi. Perusahaan ekspedisi seperti Pos Indonesia mulai banyak bermunculan membuat persaingan di dunia bisnis ekspedisi semakin ketat.

Salah satu perusahaan ekspedisi yang turut bersaing dengan Pos Indonesia yaitu perusahaan ekspedisi *SAP Express* yang berdiri pada tahun 2014, *J&T Express* yang berdiri pada tahun 2015, dan *AterAja* yang berdiri pada tahun 2019. Meskipun terbilang perusahaan yang baru berdiri di tahun 2000-an dalam dunia bisnis ekspedisi, perusahaan tersebut memberikan pencapaian cukup baik sebagai pilihan ekspedisi dengan kurun waktu 3 hingga 8 tahun sejak berdirinya perusahaan. Berdasarkan data laporan keuangan tahunan di periode tahun 2019-2021 melalui laman web resmi perusahaan ekspedisi, *SAP Express* meraih total omset sebesar Rp. 1.434 Miliar, kemudian disusul oleh omset ekspedisi *AnterAja* sebesar Rp. 3.678 Miliar, dan ekspedisi *J&T Express* meraih total omset hingga Rp. 4.815 Miliar. Meskipun total omset yang diperoleh perusahaan ekspedisi yang baru cukup jauh dari total omset Pos Indonesia yang mencapai Rp. 14.844 Miliar pada periode tahun 2019-2021 menjadikan Pos Indonesia sebagai panutan perusahaan baru untuk terus membangun ekspedisi dalam dunia bisnis menjadi lebih baik.

Perusahaan ekspedisi Pos Indonesia yang berdiri sudah 27 tahun membuat Pos Indonesia harus tetap menjaga kualitas kinerjanya sehingga dapat bertahan dengan banyaknya pesaing baru yang bermunculan sebagai kompetitor. Persaingan dunia bisnis Pos Indonesia sebagai perusahaan ekspedisi yang berdiri sejak tahun 1995 memaksa keadaan perusahaan agar terus melakukan inovasi baru dan mengembangkan usahanya di tengah persaingan yang semakin kompetitif. Perusahaan yang mampu bertahan dan bersaing ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang optimal pada perusahaan.

Sumber daya manusia memiliki peran penting sebagai potensi seluruh aktivitas perusahaan (Ramadhani dkk., 2018). Sumber daya manusia merupakan aset penting yang dibutuhkan perusahaan dalam kontribusi untuk memberikan ide, tenaga, dan waktu yang diperlukan ketika menjalankan kegiatan perusahaan agar tetap berjalan dengan baik dan dapat tercapainya tujuan perusahaan. Perusahaan memerlukan sumber daya manusia yang unggul dan mampu melaksanakan fungsi manajemen berupa perencanaan, pengorganisasian, dan mengontrol perusahaan agar berjalan dengan lancar. Sumber daya manusia berperan dalam mengembangkan sumber daya manusia agar menjadi lebih baik sehingga perusahaan dapat memperlancar perencanaan maupun tujuan yang telah ditetapkan. Salah satu pengembangan sumber daya manusia yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan produktivitas perusahaan adalah dengan peningkatan *Employee Engagement*.

Employee Engagement merupakan suatu usaha pendekatan yang dilakukan organisasi untuk memahami hubungan

antara organisasi dengan anggotanya dalam mencapai tujuan bersama. Pendekatan *Employee Engagement* sebuah pendekatan secara emosional untuk mendorong karyawan agar berkontribusi maksimal pada perusahaan. Menurut Robbins, P. Stephen; Judge (2013) berpendapat bahwa *Employee Engagement* merupakan keterlibatan, kepuasan, dan antusiasme individual dengan pekerjaan yang dilakukan. Hal ini menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor dalam melakukan sebuah pendekatan terhadap karyawan agar kinerjanya maksimal. Menurut Rasul Baharsyah & Nugrohoseno (2021) menyatakan bahwa karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi, kemungkinan hal tersebut membuktikan bahwasanya karyawan di perusahaan tersebut memiliki tingkat *engagement* yang tinggi juga pada perusahaannya. Tingginya *engagement* memberikan indikasi bahwa perusahaan berupaya melakukan yang terbaik untuk karyawannya dalam mencapai tujuan yang optimal. Ketika seorang karyawan sudah memiliki keterikatan dengan organisasi di tempatnya bekerja, maka seorang karyawan dengan sukarela akan memberikan hasil kerja yang terbaik (Marzuki, 2017). Adanya keterlibatan karyawan bagi perusahaan dapat meningkatkan hubungan antara perusahaan dan karyawan melalui timbal balik yang bernilai positif. Menjalankan sebuah perusahaan keterlibatan karyawan menjadi hal krusial pada kualitas sumber daya manusia.

Tenaga kerja yang dibutuhkan oleh perusahaan juga harus memiliki standar kualitas yang baik untuk menjalankan, merencanakan, dan membangun perusahaan agar terus berkembang dan berjalan dengan lancar. Perusahaan memerlukan sumber daya manusia yang sesuai dengan

kriteria maupun visi misi perusahaan. Mengoptimalkan sumber daya manusia bagi perusahaan menjadikan kinerja perusahaan juga turut meningkat sesuai dengan kualitas sumber dayanya. Peningkatan kualitas sumber daya manusia penting untuk diperhatikan dan dirancang dengan seksama berdasarkan tujuan yang ingin dicapai (Ningsih, 2021). Ketika sumber daya manusia tidak dijalankan dengan baik maka dapat berpengaruh bagi tenaga kerja perusahaan. Salah satunya ketika fasilitas kerja tidak dapat terpenuhi dengan baik hal ini akan memberikan dampak negatif karena kurang optimalnya kinerja karyawan dalam menyelesaikan tugasnya. Pentingnya perusahaan menjaga kualitas karyawannya agar tetap stabil dan terus membaik dapat dilakukan dengan memberikan fasilitas kerja yang tepat.

Menurut Munawirsyah (2017) fasilitas kerja merupakan salah satu alat yang digunakan oleh karyawan untuk memudahkan dalam penyelesaian pekerjaan sehari-hari. Tentu saja alat ini berpengaruh pada kecepatan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan. Menurut Nurhadian (2019) mengatakan bahwa dukungan fasilitas kerja yang berupa teknologi yang baik akan dapat mempermudah dan mempercepat pekerjaan. Dengan adanya dukungan fasilitas kerja oleh perusahaan karyawan menjadi lebih efektif dan efisien.

Selain fasilitas kerja sebagai pendukung kelancaran menyelesaikan tugas, lingkungan kerja juga memiliki pengaruh pada keterlibatan karyawan untuk berkontribusi lebih pada perusahaan. Lingkungan kerja yang aman dan sehat akan membawa dampak yang positif bagi orang-orang yang berada di dalamnya (Norianggono dkk., 2014). Sebaliknya juga apabila lingkungan kerja yang kurang

memadai dapat menurunkan kinerja dan akhirnya dapat menurunkan motivasi kerja karyawan (Putra dkk., 2022). Lingkungan kerja fisik mencakup perihal seluruh kondisi secara fisik di lingkup wilayah tempat kerja yang dapat memberikan dampak kinerja pada kualitas kerja karyawan.

Menurut Kusuma dkk., (2020) mengatakan bahwa kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Kualitas kerja karyawan dilakukan untuk mengetahui seberapa baik karyawan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan sudah sesuai standar kerja perusahaan. Mengukur kualitas kerja dapat menggunakan evaluasi kinerja pada kurun waktu tertentu dan menilai hasil kinerja karyawan sudah sesuai dengan standar perusahaan. Salah satunya yakni perusahaan yang bergerak di bidang jasa seperti ekspedisi barang. Perusahaan ekspedisi barang menawarkan layanan bentuk jasa pengiriman barang agar dapat dikirim dan sampai di lokasi tujuan dengan aman, maka perusahaan memerlukan karyawan dengan kualitas kerja yang baik sebagai bentuk pelayanan perusahaan yang diberikan pada konsumen. Agar dapat menyelesaikan tugas dengan tepat, perusahaan memerlukan karyawan dengan kualitas kerja yang memenuhi standar perusahaan. Seorang karyawan dalam perusahaan menjadi hal yang krusial jika tidak diperhatikan dengan seksama khususnya bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa.

PT. Pos Indonesia KC. Sidoarjo sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa sangat lekat dengan kerja sama yang

melibatkan karyawan untuk kelancaran pelayanan ekspedisinya. Keterlibatan karyawan dalam PT. Pos Indonesia KC. Sidoarjo menjadi hal yang perlu diperhatikan agar pelayanan jasa dapat terlaksana dengan tepat dan lancar. Upaya mendukung kinerja karyawan, perusahaan perlu memperhatikan kebutuhan karyawannya maupun kurir untuk mempercepat pekerjaannya. Banyaknya fitur layanan pengiriman cepat, hal ini juga membutuhkan dukungan fasilitas kerja yang tepat untuk ketepatan waktu pengiriman. Selain fasilitas kerja, lingkungan kerja fisik yang mendukung akan meningkatkan kenyamanan karyawan ketika melakukan pekerjaannya. Karyawan yang tidak nyaman dengan lingkungan kerjanya akan memberikan dampak negatif pada perusahaan seperti kinerja yang kurang maksimal dan tidak sesuai semestinya. Kualitas kerja karyawan akan berpengaruh pada citra perusahaan PT. Pos Indonesia KC. Sidoarjo. Menurut Umari & Frinaldi, (2022) berpendapat bahwa berhasil tidaknya suatu organisasi bisa tergantung dengan kualitas kerja pegawai dalam menjalankan tugasnya. Perusahaan yang memberikan kualitas kerja kepada karyawan bisa disebut sebagai pertanda yang baik untuk meningkatkan citra perusahaan dalam menarik dan mempertahankan karyawan. Jika karyawan memiliki kinerja yang baik dan mampu bekerja dengan maksimal, tentunya akan memberikan kontribusi positif bagi perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen. Menanggapi fenomena tersebut, penelitian ini dapat bermanfaat bagi perusahaan yang bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Fasilitas Kerja, Lingkungan Kerja Fisik, dan Kualitas Kerja Terhadap *Employee Engagement* pada PT. Pos Indonesia KC. Sidoarjo.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah berdasarkan latar belakang penelitian yang berjudul “Pengaruh Fasilitas Kerja, Lingkungan Kerja Fisik dan Kualitas Kerja Terhadap *Employee Engagement*” sebagai berikut :

1. Apakah Fasilitas Kerja berpengaruh terhadap *Employee Engagement* pada PT. Pos Indonesia KC. Sidoarjo ?
2. Apakah Lingkungan Kerja Fisik berpengaruh terhadap *Employee Engagement* pada PT. Pos Indonesia KC. Sidoarjo?
3. Apakah Kualitas Kerja berpengaruh terhadap *Employee Engagement* pada PT. Pos Indonesia KC. Sidoarjo ?
4. Apakah Fasilitas Kerja, Lingkungan Kerja Fisik, dan Kualitas Kerja berpengaruh terhadap *Employee Engagement* pada PT. Pos Indonesia KC. Sidoarjo ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Fasilitas Kerja, Lingkungan Kerja Fisik dan Kualitas Kerja Terhadap *Employee Engagement* yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas Kerja terhadap *Employee Engagement* pada PT. Pos Indonesia KC. Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja Fisik terhadap *Employee Engagement* pada PT. Pos Indonesia KC. Sidoarjo.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Kerja terhadap *Employee Engagement* pada PT. Pos Indonesia KC. Sidoarjo.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Fasilitas Kerja, Lingkungan Kerja Fisik, dan Kualitas Kerja terhadap *Employee Engagement* pada PT. Pos Indonesia KC. Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

Terdapat beberapa manfaat dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagi Perusahaan.
 - a. Penelitian ini dapat diharapkan bahan analisa perusahaan mengenai *Employee Engagement* pada PT. Pos Indonesia KC. Sidoarjo.
 - b. Penelitian ini diharapkan untuk membantu pihak perusahaan dalam meningkatkan produktivitas karyawan guna untuk kedepannya.
 - c. Penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pihak perusahaan terhadap pengendalian internal yang telah diterapkan.
2. Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
 - a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta referensi khususnya bagi mahasiswa Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan referensi sebagai bahan penelitian kedepannya yang lebih mendalam guna masa yang akan datang.
 - c. Dari penelitian ini dapat dijadikan bahan untuk masukan bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya terhadap dunia kerja.
3. Bagi Masyarakat.
 - a. Dalam penelitian ini bisa dijadikan sebagai acuan referensi untuk penelitian selanjutnya dan menjadi wawasan bagi pembaca.
 - b. Penelitian ini dapat diharapkan memberikan informasi bagi masyarakat khususnya tentang permasalahan yang dibahas di penelitian ini.
 - c. Menambah wawasan dan ilmu dalam mencari solusi dari permasalahan yang ada.