

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi persaingan antar perusahaan dalam bidang penjualan barang atau jasa sangatlah ketat. Untuk mengatasi persaingan yang semakin luas tersebut maka perusahaan perlu memperhatikan sumber daya manusia sebagai otak dan penggerak kegiatan usaha. Oleh karena itu, perusahaan perlu memastikan kualitas sumber daya manusianya tidak menurun yang tentunya berdampak pada produktivitas kerja. Produktivitas kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi berhasil tidaknya suatu perusahaan, sehingga untuk mencapai keberhasilan tersebut diperlukan perusahaan yang mampu mengelola fungsi-fungsi manajemen dan dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan yang tepat untuk menentukan strategi perusahaan. Serta meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja karyawan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dan terwujud.

PT. Pos Indonesia (Persero) adalah perusahaan milik BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang berbentuk perseroan terbatas (PT) yang terletak di Jln. Veteran No 4, Gundaling I, Kec. Berastagi, Kabupaten Karo, Sumatera Utara 22152. PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan satu satunya perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang melayani dalam pengiriman surat. Selain itu juga sebagai salah satu instansi yang melayani masyarakat dalam dunia keuangan, fasilitas transfer uang, dan pembayaran tagihan seperti listrik, air, telepon, BPJS, asuransi, pembelian materai, dan pembayaran lainnya. Namun seiring berjalannya waktu, perusahaan-perusahaan di industri jasa pengiriman semakin hari semakin berkembang. Oleh karena itu produktivitas PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Berastagi semakin menarik perhatian masyarakat sebagai konsumen jasa pengiriman. Selain persaingan bisnis, peningkatan efisiensi kerja juga sangat penting bagi PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Berastagi, perlu diingat

bahwa perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan milik negara yang berperan sebagai agen pembangunan dan tentunya memenuhi tanggung jawab sosial sebagai perusahaan pengabdian kepada masyarakat

Salah satu faktor yang mempengaruhi produktivitas karyawan adalah pengalaman kerja, yang berarti produktivitas meningkat seiring dengan banyaknya pengalaman kerja yang dimiliki seorang karyawan di suatu perusahaan. Handoko dalam Khaeruman *et al* (2021:79), ‘Menyatakan bahwa pengalaman kerja seseorang menunjukkan jenis pekerjaan yang telah dilakukan seseorang yang memberikan peluang besar bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik selama jangka waktu tertentu. Semakin luas pengalaman kerja seseorang, maka semakin terampil seseorang dalam bertindak untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan’. Proses dimana seseorang meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap terjadi dengan adanya pengalaman kerja sehingga dapat menunjang dan mengembangkan dirinya melalui perubahan yang ada. Pengalaman seorang karyawan sangat berharga bagi karirnya di masa depan. Pengalaman kerja menunjukkan berapa lama waktu yang dibutuhkan seorang karyawan untuk bekerja dengan lancar.

Selain itu, pengalaman kerja mencakup banyaknya jenis pekerjaan yang pernah dilakukan seseorang dan lamanya waktu yang mereka habiskan untuk melakukannya. Oleh karena itu, masa kerja merupakan faktor individu yang mempengaruhi karir karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Berastagi, sehingga mereka dapat bersaing dengan perusahaan lain dalam melaksanakan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan. Jika PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Berastagi memiliki karyawan yang memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk menyelesaikan tugasnya dengan baik, mereka akan lebih produktif dan lebih puas dengan pekerjaan mereka. Semakin banyak pengalaman kerja yang mereka miliki, semakin puas mereka.

Karena kurangnya pengalaman kerja, karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Berastagi harus beradaptasi dengan tugas baru yang diberikan, sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk mencapai tujuan perusahaan. Data usia bekerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos

Berastagi dapat kita lihat dengan masa kerja karyawan pada Kantor Pos Berastagi adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Masa Kerja pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Berastagi

Klasifikasi Masa Kerja	Frekuensi	Persentase
>1 Tahun	2 Orang	33,33%
2 – 3 Tahun	1 Orang	16,67%
4 – 5 Tahun	2 Orang	33,33%
6 – 7 Tahun	1 Orang	16,67%
Tahun	6 Orang	100%

Sumber : PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Berastagi, 2024

Dari tabel 1.1 dapat kita lihat persentase dari masa kerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Cabang Berastagi, yaitu karyawan dengan masa kerja 1 tahun sebanyak 2 orang sebesar 33,33%, karyawan dengan masa kerja 2 – 3 tahun sebanyak 1 orang sebesar 16,67%, karyawan dengan masa kerja 4 – 5 tahun sebanyak 2 orang sebesar 33,33%, dan karyawan dengan masa kerja 6 – 7 tahun sebanyak 1 orang sebesar 16,67%. Dengan demikian dapat disimpulkan pada umumnya para karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Cabang Berastagi masa kerjanya 1 – 5 tahun.

Lingkungan kerja perusahaan memengaruhi seberapa produktif karyawannya dalam menyelesaikan tugas yang dibebankan kepada mereka, yang pada gilirannya memengaruhi produktivitas kerja mereka. Lingkungan kerja yang tenang akan meningkatkan produktivitas, tetapi lingkungan kerja yang tidak tenang akan meningkatkan kesalahan. Setiap perusahaan yang beroperasi di lingkungan harus memahami secara menyeluruh semua lingkungan yang terkait dengan kegiatan bisnisnya. Ini karena perusahaan harus memahami setiap lingkungan yang terkait dengan kegiatan bisnisnya secara langsung atau tidak langsung.

Sedarmayati dalam Simbolon (2021:31), ‘Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya, baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok’.

Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja adalah faktor yang sangat penting dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Oleh karena itu, diharapkan bahwa lingkungan kerja yang nyaman akan memotivasi karyawan untuk meningkatkan produktivitas kerja mereka, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada perusahaan.

Untuk mendukung aktivitasnya, PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Berastagi terus memotivasi karyawannya agar dapat meningkatkan kualitas perusahaan dengan meningkatkan produktivitas kerja mereka. Di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Berastagi, ada sistem kekeluargaan yang memfasilitasi interaksi antar karyawan dan antara pemimpin dan bawahannya. Untuk menciptakan suasana kerja yang nyaman, tidak ada ketakutan terhadap atasan, dan rasa saling menghargai satu sama lain, dan agar ruang kerja tetap nyaman meskipun ada kekurangan.

Setelah melihat masalah yang dihadapi perusahaan, terlihat bahwa karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Berastagi belum melakukan pekerjaan dengan maksimal. Beberapa faktor memengaruhi peningkatan dan penurunan produktivitas karyawan tersebut; lingkungan kerja yang layak dapat sangat memengaruhi tingkat produktivitas karyawan. Masalah lingkungan kerja di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Berastagi termasuk tata ruang fisik antara gudang dan penerimaan paket yang tidak terorganisir dengan baik, sehingga ruang terlihat sempit dan kurang ruang gerak. Debu dari berbagai barang yang ada di gudang dicampur dengan udara di sekitar perusahaan.

Selain itu, setiap hari karyawan harus menyesuaikan diri dengan suara kendaraan yang lalu lalang di sekitar kantor PT. Pos Indonesia (Persero), Kantor Pos Berastagi, dan lainnya. Dalam hal komunikasi non-fisik, kurangnya komunikasi yang kuat antara pimpinan dan staf menyebabkan mereka merasa tidak nyaman, yang pada gilirannya menyebabkan mereka melakukan tugas dengan

kurang efektif. Akibatnya, karyawan tidak dapat mencapai tingkat produktivitas yang optimal.

Menurut Sinungan dalam Busro (2018: 344), ‘‘Bahwa produktivitas kerja merupakan keahlian seorang ataupun sekelompok orang buat menciptakan benda serta jasa dalam waktu tertentu yang sudah ditetapkan ataupun cocok dengan rencana’’. Produksi kerja sangat penting bagi bisnis karena menentukan apakah perusahaan akan terus memenuhi targetnya atau tidak. Perusahaan yang memiliki tingkat produktivitas kerja yang tinggi akan mengalami kemajuan dalam bidang produksi dan yang lainnya.

Karena begitu besarnya pengaruh produktivitas terhadap pencapaian tujuan perusahaan, peran pimpinan dalam meningkatkan produktivitas karyawan sangat penting. Pimpinan memiliki peran yang sangat penting untuk memengaruhi karyawannya dalam melakukan pekerjaan perusahaan. Pimpinan dapat mengontrol karyawannya dalam bekerja, tetapi pimpinan juga harus bijak dalam memberlakukan karyawannya dan memberikan mereka arahan yang tepat.

Menurunnya produktivitas karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Berastagi berdampak pada ketidaksesuaian produktivitas dengan harapan dan tujuan perusahaan, yang mengakibatkan ketidaksesuaian dengan produktivitas yang diharapkan oleh perusahaan. Tabel 1.2 berikut menunjukkan pencapaian produktivitas kerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Berastagi, yang dapat digunakan untuk menentukan kualitas produktivitas kerja:

Tabel 1.2 Pencapaian Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Berastagi

2021		2022		2023	
Triwulan	KPI	Triwulan	KPI	Triwulan	KPI
TW 1	91,32	TW 1	93,34	TW 1	93,16
TW 2	92,30	TW 2	93,44	TW 2	94,30
TW 3	92,48	TW 3	94,01	TW 3	93,41
TW 4	93,30	TW 4	93,16	TW 4	92,42

Sumber : PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Berastagi, 2024

Dapat dilihat dari tabel 1.2 menunjukkan bahwa hasil pencapaian produktivitas kerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Berastagi. Di tahun 2021 pada triwulan 1 pencapaian produktivitas sebesar 91,32%, kemudian naik ditriwulan 2 menjadi 92,30% , kemudian naik kembali ditriwulan 3 menjadi 92,48% dan naik kembali di triwulan 4 menjadi 93,30% . Ditahun 2022 pada triwulan 1 pencapaian produktivitas kerja karyawan sebesar 93,34%, lalu mengalami kenaikan pada triwulan 2 menjadi 93,44%, lalu mengalami kenaikan pada triwulan 3 sebesar 94,01% dan penurunan persentase terjadi pada triwulan 4 menjadi 93,16%. Ditahun 2023 pada triwulan 1 pencapaian produktivitas kerja karyawan sebesar 93,16%, lalu mengalami kenaikan pada triwulan 2 menjadi 94,30%, kembali turun ditriwulan 3 menjadi 93,41%, dan penurunan persentase terjadi pada triwulan 4 menjadi 92,42%. Informasi yang diberikan oleh kepala kantor pos cabang berastagi menyatakan bahwa realisasi pencapaian produktivitas kerja karyawan dapat disimpulkan sudah optimal, karena sudah memenuhi target dan harapan yang ditetapkan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Berastagi dilihat dari hasil kerja yang dicapai sudah maksimal dan sesuai dengan ketentuan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Berastagi, kualitas kerja sudah maksimal, waktu mencapai hasil kerja tersebut sudah tercapai, dan waktu mencapai hasil kerja tersebut sudah tercapai.

Dengan pengalaman kerja dan lingkungan kerja diharapkan dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai, karena karyawan memegang peranan penting dalam perusahaan dan mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap tujuan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan, maka penulis ingin mengetahui seberapa jauh hubungan pengalaman kerja dan lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan. sehingga peneliti mengambil judul **‘Analisis Pengalaman Kerja, Lingkungan Kerja dan Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Berastagi’**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penulis mengidentifikasi atau menguraikan apa yang menjadi identifikasi masalah pada penelitian tentang Analisis Pengalaman Kerja, Lingkungan Kerja dan Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Berastagi sebagai berikut :

1. Pengalaman kerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Berastagi belum meningkatkan penguasaan mereka terhadap pekerjaan dan peralatan yang disediakan oleh perusahaan. Beberapa masalah yang dihadapi karyawan termasuk banyaknya karyawan yang telah bekerja di sana selama bertahun-tahun tetapi masih belum mahir menggunakan peralatan seperti komputer.
2. Kurangnya pengalaman kerja, karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Kabanjahe harus beradaptasi dengan tugas baru yang diberikan, sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk mencapai tujuan perusahaan.
3. Terdapat masalah lingkungan kerja di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Berastagi termasuk tata ruang fisik antara gudang dan penerimaan paket yang tidak terorganisir dengan baik, sehingga ruang terlihat sempit dan kurang ruang gerak. Debu dari berbagai barang yang ada di gudang dicampur dengan udara di sekitar perusahaan.

4. Setiap hari karyawan harus menyesuaikan diri dengan suara kendaraan yang lalu lalang di sekitar kantor PT. Pos Indonesia (Persero), Kantor Pos Berastagi, dan lainnya. Dalam hal komunikasi non-fisik, kurangnya komunikasi yang kuat antara pimpinan dan staf menyebabkan mereka merasa tidak nyaman, yang pada gilirannya menyebabkan mereka melakukan tugas dengan kurang efektif. Akibatnya, karyawan tidak dapat mencapai tingkat produktivitas yang optimal.
5. Menurunnya produktivitas karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Berastagi berdampak pada ketidaksesuaian dengan harapan dan tujuan perusahaan, yang mengakibatkan ketidaksesuaian produktivitas yang diharapkan oleh perusahaan.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka dengan keterbatasan dari segi waktu serta tenaga yang dimiliki, maka penulis hanya memfokuskan pada masalah pengalaman kerja, lingkungan kerja dan produktivitas kerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Berastagi.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan diatas, maka perumusan masalah yang dapat diangkat dalam penulisan ini adalah :

1. Bagaimana pengalaman kerja pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Berastagi?
2. Bagaimana lingkungan kerja pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Berastagi?
3. Bagaimana produktivitas kerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Berastagi?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengalaman kerja pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Berastagi.
2. Untuk mengetahui bagaimana lingkungan kerja pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Berastagi .
3. Untuk mengetahui bagaimana produktivitas kerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Berastagi.

1.6 Manfaat Penelitian

Merujuk pada tujuan penulis di, maka manfaat penulisan ini diharapkan dapat memberikan tiga kegunaan sebagai berikut :

1. Bagi instansi

Hasil penelitian di harapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Berastagi dalam menentukan langkah yang diambil terutama dalam bidang personalia yang berkaitan dengan pengalaman kerja, lingkungan kerja dan produktivitas kerja karyawan.

2. Bagi Peneliti

Dengan penelitian ini diharapkan peneliti dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dan menambahkan pengalaman, wawasan serta belajar sebagai praktisi dalam menganalisis suatu masalah kemudian mengambil keputusan dan kesimpulan.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi peneliti-peneliti lain atau bagi yang akan melaksanakan peneliti mengenai analisis pengalaman kerja, lingkungan kerja dan produktivitas kerja karyawan.