

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

PT. Pos Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang usaha jasa pengiriman dan logistik. Pada mulanya BUMN ini menjadi salah satu agen pilihan masyarakat untuk melakukan pengiriman barang dan surat. Hal ini didukung dengan tersebarnya cabang pembantu di setiap kecamatan. Bahkan beberapa wilayah kota terdapat banyak sekali cabang pembantu guna memudahkan pelayanan pada masyarakat. Selain itu, juga ada beberapa jasa produk seperti wesel, pengambilan dana pensiun, pos ekspres, dan kargo pos yang ditawarkan oleh PT. Pos Indonesia.

Beberapa tahun terakhir ini, PT. Pos Indonesia sedang dihadapkan dengan berbagai perubahan lingkungan usaha, akibat dari perkembangan teknologi dan ekonomi global yang merubah mindset masyarakat, misalkan untuk perubahan lingkungan secara internal yaitu PT. Pos Indonesia telah menjadi tempat terpercaya bagi masyarakat dalam pengiriman wesel. Namun, kehadiran sistem keuangan perbankan dan fintech yang rupanya mempengaruhi pendapatan perseroan. Beberapa pesaingnya hadir dengan biaya yang lebih rendah. Contohnya untuk mengirim uang Rp 1.000.000,- melalui wesel pos dikenakan biaya termurah yaitu Rp 14.000,- dengan jangka waktu pengiriman sehari. Ini jelas berbeda dengan layanan perbankan ataupun fintech yang bisa mengirim dan diambil dalam beberapa jam. Agar bisa bersaing, PT. Pos Indonesia bertransformasi ke digital (Ali Syamsuddien, 2016). Sejak Oktober tahun 2018, PT. Pos Indonesia telah melakukan transformasi salah satunya dengan meluncurkan produk pembayaran elektronik. Tidak hanya itu, hampir semua layanannya dikaitkan dengan penggunaan teknologi, mulai dari pelayanan logistik hingga keuangan. Untuk perubahan lingkungan usaha secara eksternal seperti banyaknya pangsa pasar atau customer bisnis yang membutuhkan layanan

kiriman secara cepat, akurat, dan dalam jangka waktu yang lebih pasti, kemudian dengan pesatnya pertumbuhan perusahaan baru atau lama yang merupakan calon pelanggan potensial, serta semakin berkembangnya jasa ekspedisi swasta yang sejenis, sehingga penyelenggara pos harus mulai bersaing. Sementara itu, meningkatnya deregulasi usaha di dalam negeri memicu pula kompetisi antar penyelenggara jasa logistik dan pengiriman barang. Deregulasi yang dimaksudkan di sini ialah yang telah dituangkan oleh pemerintah melalui paket ekonomi IX dalam rangka pembenahan sektor logistik untuk meningkatkan efisiensi, daya saing, dan pembangunan konektivitas ekonomi antar desa – kota. Di dalam paket ekonomi IX, ada 5 deregulasi yang dilakukan pemerintah yaitu :

1. Menyelaraskan ketentuan besaran tarif penyelenggaraan jasa pos
2. Penyatuan pembayaran jasa kepelabuhan secara elektronik (*Single Billing*)
3. BUMN harus mengembangkan UKM untuk menghadapi MEA
4. Sistem pelayanan terpadu kepelabuhan
5. Penggunaan mata uang rupiah untuk transaksi transportasi.

Tingginya tingkat persaingan antara perusahaan jasa lainnya yang kini tengah mulai bermunculan seperti JNE, J&T, JET Express, Wahana, Tiki, Herona, dan mungkin beberapa jasa ekspedisi lainnya (Naldo,2017). Namun dengan berkembangnya perusahaan jasa sejenis, PT. Pos Indonesia tetap diminati oleh pelanggan. Oleh karena itu, PT. Pos Indonesia harus tetap memprioritaskan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan setianya. Jasa layanan PT. Pos Indonesia masih dirasa sangat penting bagi masyarakat. Masyarakat masih membutuhkan jasa layanan yang cepat dan tepat, berdasarkan permintaan tersebut, PT. Pos Indonesia juga meningkatkan kualitas pelayanan dengan membuat beberapa jenis produk layanan baru seperti pos express, kargopos, dan yang terbaru adalah Q-comm.

Hal tersebut selayaknya didukung dengan tersedianya sumber daya manusia yang mencukupi. Beberapa permasalahan seperti kurangnya jumlah personil layanan menjadi penilaian kurang baik pada PT. Pos Indonesia. Dari hasil pengamatan ditemukan bahwa personil yang bertugas sendirian dengan

antrian panjang mengakibatkan pelayanan kurang maksimal. Berikut adalah tupoksi dari kepala kantor pos cabang :

1. Kepala Kantor Pos Cabang bertanggung jawab kepada kepala Kantor Pemeriksa
2. Tugas pokok : melakukan transaksi pelayanan jasa surat, paket, jasa keuangan, dan keagenan, giro dan penyaluran dana, pembayaran pensiun, jasa kantong TKI, proses tutupan pos dan antaran pos, serta kegiatan pendukung dan administrasi sebagai infrastruktur bisnis.

Untuk melakukan tugas pokok tersebut, kepala kantor pos cabang melakukan aktifitas utama, yaitu :

- a) Membuat uraian tugas (*job description*) di bagiannya yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- b) Memastikan bahwa pelaksanaan pekerjaan di Kantor Pos cabang telah sesuai dengan SOP dan ketentuan perusahaan.
- c) Mempertanggungkan transaksi penerimaan dan pengeluaran keuangan yang terjadi di Kantor Pos cabang pada daftar pertanggungangan N2.

Berdasarkan wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan permasalahan yang sering terjadi pada KPC (terutama untuk KPC yang tidak mempunyai petugas loket tambahan) adalah sebagai berikut :

1. Pelaporan N2 pada saat tutup loket sering terjadi selisih keuangan
2. Jumlah konsumen setiap hari banyak dengan berbagai jenis produk pos yang harus dilayani dan *entry* aplikasi tiap produk yang beragam
3. Tidak terlayannya produk utama pos pada saat pelayanan pensiunan (10 hari pertama setiap bulan)
4. Jika terjadi banyak antrian, faktor kecepatan lebih sering menjadi prioritas dari pada ketepatan atau ketelitian, sehingga *entry* data kurang sesuai.

Dari hasil pengamatan yang telah diuraikan di atas diketahui bahwa beban kerja kepala cabang pos yang berlebih, sehingga dapat berpengaruh pada hasil layanan yang kurang maksimal dengan indikasi terjadi antrian panjang pada waktu-waktu tertentu. Oleh karena itu, penelitian ini melakukan analisis

pengukuran beban kerja fisik dan mental pada pegawai Kantor Pos Cabang (KPC) dimana sering kali terjadi penumpukan konsumen seperti pada saat pengambilan dana pensiun.

Beban kerja merupakan sekumpulan aktifitas saat bekerja yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi (Agustina, 2019). Menurut Sandra (2017), tubuh manusia dirancang untuk dapat melakukan aktifitas pekerjaan sehari-hari. Dari sudut pandang ergonomi, setiap beban kerja yang diterima oleh seseorang harus sesuai atau seimbang baik terhadap kemampuan fisik, kemampuan kognitif maupun keterbatasan manusia yang menerima beban tersebut. Beban kerja menunjukkan suatu intensitas tugas maupun pekerjaan. Perubahan beban kerja akan cenderung merubah tingkatan tekanan (*stress*), tepatnya mempengaruhi kinerja karyawan (Shah, 2011).

Aktifitas tersebut akan menyebabkan kelelahan fisik serta kelelahan mental. Pengukuran beban kerja digunakan untuk mengetahui ukuran dari beban kerja yang dialami oleh seseorang dalam melakukan aktifitas, hasil yang diperoleh diharapkan dapat menaikkan tingkat produktifitas dalam bekerja. Pengukuran beban kerja adalah penerapan teknik yang direncanakan untuk menetapkan waktu yang diperlukan seorang pekerja guna menyelesaikan suatu pekerjaan pada tingkat prestasi yang telah ditentukan, serta akibat-akibat psikologis dan sosialis yang ditimbulkan oleh pekerja tersebut. (Tarwaka dkk, 2004).

Menurut Sandra (2017), pekerja yang mengalami beban kerja fisik dan mental yang tinggi akan menyebabkan sering mengalami *stress* dan mudah marah, sehingga apabila hal tersebut dibiarkan, maka akan menurunkan tingkat konsentrasi pekerja. Hal tersebut dapat menimbulkan terjadinya penurunan produktivitas dalam bekerja dan juga dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan.

Beberapa penelitian telah dilakukan pada PT. Pos Indonesia dengan kebanyakan topik yang digunakan adalah pengukuran kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Namun, belum ada penelitian untuk mengukur beban kerja

personil pada kondisi di atas. Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan kontribusi pada pengelolaan sumber daya manusia PT. Pos Indonesia dengan lebih memperhatikan kondisi personilnya. Supaya tidak terjadi beban kerja fisik maupun mental yang dialami oleh personilnya suatu saat nanti.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka perlu dikembangkan beberapa studi dalam hal :

1. Bagaimana menganalisa beban kerja fisik dan mental pegawai kantor pos cabang PT. Pos Indonesia di wilayah Malang Raya?
2. Bagaimana menentukan jumlah pegawai yang tepat untuk kantor pos cabang PT. Pos Indonesia di wilayah Malang Raya?

## **1.3. Tujuan**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari studi ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisa beban kerja fisik dan mental dari pegawai PT. Pos Indonesia untuk wilayah Malang Raya
2. Mengetahui jumlah pegawai yang tepat untuk kantor pos cabang di wilayah Malang Raya.

## **1.4. Manfaat**

### **1. Bagi PT. Pos Indonesia**

Mampu menjadi sebuah masukan bagi manajemen kantor Pos Indonesia khususnya di bidang Sumber Daya Manusia untuk lebih memprioritaskan kondisi karyawannya, serta mampu membuat sebuah perencanaan kebutuhan personil untuk di setiap loket KPC kantor Pos yang ada di wilayah khususnya Malang Raya dan Batu.

### **2. Bagi Bidang Pimpinan KPC Pos**

Menjadi masukan dalam pengelolaan tenaga kerja atau seluruh karyawan yang berada di setiap KPC kantor Pos untuk lebih diperhatikan dan untuk meningkatkan pelayanan secara optimal baik untuk karyawan itu sendiri maupun pelanggan khususnya di setiap KPC Pos wilayah Malang Raya dan Batu.

### **3. Bagi Peneliti**

Dapat mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh dari pendidikan tentang manajemen Sumber Daya Manusia, mengukur tingkat beban kerja secara fisik dan mental menggunakan beberapa metode yang ada seperti NASA-TLX dan *Cardiovascular Load*.

## **1.5. Batasan Masalah**

Ruang lingkup penelitian adalah sebagai berikut :

1. Lokasi penelitian di PT. Pos Indonesia wilayah Malang Raya
2. Penelitian dilakukan pada tingkat menganalisa beban kerja fisik dan mental yang dialami oleh pegawai berdasarkan beban kerja yang telah diukur
3. Penelitian hanya dilakukan di kantor pos cabang yang berloket bukan yang dibuka di sebuah rumah pribadi
4. Penelitian menggunakan metode *Cardiovascular Load* dan NASA-TLX untuk mengukur beban kerja secara fisik dan mental.