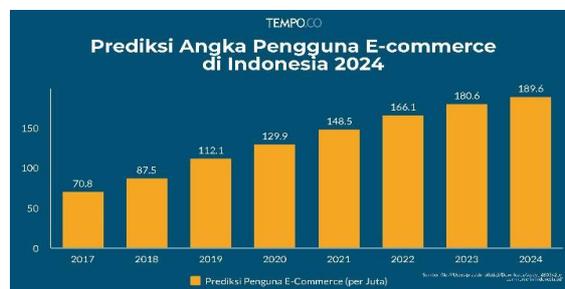


BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang kini semakin berkembang pesat membawa perubahan baru bagi perusahaan, salah satunya bisnis *e-commerce* yang akan terus berkembang pesat. Diperkirakan nilai *e-commerce* Indonesia naik sepuluh kali lipat menjadi US\$130 miliar pada tahun 2020. Sementara *e-commerce* tidak dapat berkembang secara mandiri, sistem *payment* dan pengiriman juga harus berkembang bersamanya. Kemampuan untuk menghubungkan pengiriman barang ke pelanggan dan sistem *payment* yang kuat akan sangat memengaruhi perkembangan bisnis *e-commerce* ke depan. Perintah Presiden No 74 th 2017 tentang Sistem Perdagangan Elektronik Nasional (*Road Map E-Commerce*) untuk tahun fiskal 2017-2019 dikeluarkan sebagai tanggapan atas potensi dan tantangan yang dihadapi. Peraturan ini bertujuan untuk mempercepat dan mengembangkan sistem *e-commerce*, mendukung usaha pemula (*start-up*), serta mengembangkan bisnis dan logistik.



Sumber: tempo.com

Gambar 1.1 Perkembangan Angka Pengguna *E-Commerce*

Berdasarkan data pada gambar 1.1 menunjukkan bahwa jumlah pengguna *e-commerce* di Indonesia terus bertambah dan diperkirakan mencapai 189,6 juta pada tahun 2024, sedangkan di tahun 2023 mencapai 180,6 juta. Fenomena ini menunjukkan bahwa peran *e-commerce* sangat penting bagi penyedia jasa logistik.

Pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia terus meningkat, yang berdampak pada penyedia jasa logistik sebagai pendukung bisnis ini. Karena pandemi COVID-19 telah mengubah dan meningkatkan pola belanja online, industri logistik sangat berpengaruh untuk meningkatkan kualitas layanan yang mereka tawarkan sebagai pendukung bisnis *e-commerce*.

Perusahaan jasa logistik saat ini sudah sangat marak, sehingga pemilihan jasa pengiriman barang menjadi penting. Kualitas layanan yang cepat, tepat, aman, dan murah adalah layanan utama yang dibutuhkan dari jasa pengiriman barang. Ini berarti kiriman cepat sampai tujuan, tidak salah alamat saat mengirim, terhindar dari kerusakan atau kehilangan barang, dan harga jasa yang terjangkau. Itulah standar pelayanan pengiriman barang saat ini yang diinginkan oleh semua orang. Hal itulah yang menjadi persaingan bagi PT Pos Indonesia.

Saat ini, sektor swasta sangat bersaing dalam jasa pengiriman barang. Akibatnya, PT. Pos Indonesia harus meningkatkan nilainya untuk bersaing, terutama dengan meningkatkan pelayanannya, sehingga PT. Pos Indonesia mempunyai nilai yang lebih dalam bersaing. Pelayanan sangat penting bagi bisnis yang bergerak dibidang jasa. Penyedia layanan dalam persaingan

bisnis, perusahaan harus mampu memberikan layanan terbaik agar pelanggan merasa puas. Ini memungkinkan perusahaan untuk bersaing dan unggul dengan penyedia layanan lain yang sebanding, selain meningkatkan citra perusahaan. Oleh karena itu, setiap individu harus berpartisipasi secara aktif di dalamnya.

Untuk meningkatkan layanan, strategi SDM adalah salah satu yang harus digunakan. Sangat penting untuk mengimplementasikan rencana menerapkan rencana peningkatan mutu sumber daya manusia yang tepat sasaran dan saling mendukung. Tujuannya adalah untuk meningkatkan mutu kinerja dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan, menjamin komitmen yang kuat terhadap tanggung jawab, dan melaksanakan peran secara efisien dan efektif. Karena itu, karyawan harus meningkatkan kemampuannya, meningkatkan produktivitasnya, dan bertindak dan berpikir dengan cara yang baik. Diharapkan ini akan berdampak positif pada kinerja karyawan.

Koopmans (2014), mendefinisikan kinerja sebagai pola perilaku dan tindakan dari para karyawan yang relevan dengan tujuan organisasi. Selain meningkatkan jasa layanannya menggunakan strategi SDM, kinerja yang tinggi juga menjadi point penting PT. Pos Indonesia untuk dapat tetap eksis dan bertahan menghadapi perubahan yang kian sengit ini. Ini membuktikan bahwa manajemen perubahan yang telah dilakukan PT. POS Indonesia telah dikelola dengan baik. Selama ini PT. POS Indonesia tetap berdiri bahkan berkembang mengikuti kemajuan teknologi. Jaringan layanan PT.POS

Indonesia berfokus pada pelanggan. Menjadikan PT.POS Indonesia mengedepankan pelayanan terbaik bagi para pelanggannya. Faktor-faktor yang mendorong terciptanya kinerja salah satunya adalah adanya modal psikologis.

Menurut Luthans et al. (2007), modal psikologis merujuk pada kondisi psikologis di mana individu menunjukkan ciri-ciri positif seperti kepercayaan diri dalam mengambil dan menghadapi tantangan untuk mengerjakan pekerjaan yang sulit (*self-efficacy*), memiliki pandangan positif terhadap pencapaian kesuksesan baik saat ini maupun di masa yang akan datang (*optimism*), ketekunan dalam mencapai tujuan dan kemampuan untuk menyesuaikan tujuan demi mencapai keberhasilan (*hope*), serta kemampuan untuk bertahan dan pulih dari situasi yang sulit demi mencapai kesuksesan (*resilience*). Kontribusi modal psikologis telah terbukti dapat meningkatkan kinerja pekerjaan (Luthans et al., 2007). Silen (2016) menyatakan bahwa tugas-tugas manajerial dan operasional akan terasa lebih ringan jika mereka didukung oleh karyawan yang memiliki modal mental yang tinggi. Jumlah modal mental yang dimiliki oleh karyawan akan berdampak lebih besar pada kinerja mereka.

Penerapan modal psikologis pada PT POS Mojokerto ini dapat membantu karyawannya merasa lebih termotivasi, percaya diri, dan tahan terhadap tekanan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja. Selain itu, modal psikologis juga dapat berkontribusi pada kesejahteraan mental dan emosional karyawan, yang sangat penting untuk menciptakan

lingkungan kerja yang sehat dan harmonis. Di sisi lain, keterikatan kerja juga merupakan faktor lain yang berpengaruh terhadap kinerja.

Schaufeli et.al (2002) menjelaskan keterikatan kerja sebagai perasaan semangat dan dedikasi yang memenuhi pekerjaan, yang mencakup semangat, ketabahan, dan usaha untuk melakukan pekerjaan (disebut semangat), serta rasa bangga, semangat, dan perasaan bahwa pekerjaan tersebut bermakna (disebut dedikasi). Absorpsi, yang ditandai oleh konsentrasi penuh dalam pekerjaan dan persepsi waktu yang cepat berlalu, juga merupakan bagian dari keterikatan kerja. Karyawan yang memiliki tingkat keterikatan kerja yang tinggi biasanya tak merasa terbebani oleh jumlah pekerjaan yang mereka lakukan untuk organisasi.

Keterikatan berkontribusi pada kinerja dengan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi perilaku individu dan berpotensi memengaruhi kinerja karyawan serta keseluruhan perusahaan. Hal ini memastikan bahwa karyawan bekerja efektif, mencapai tujuan perusahaan, dan memenuhi standar kinerja yang ditetapkan. Namun, dikarenakan hubungan atau peran antara modal psikologis dengan kinerja karyawan masih menunjukkan kontribusi yang rendah, maka peneliti berasumsi bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut dapat diperkuat atau dimediasi dengan melibatkan variabel keterikatan kerja.

Berdasarkan hal ini, PT Pos Indonesia harus aktif dalam menyeimbangkan kebutuhan karyawan dengan peluang untuk menyegarkan diri dalam situasi stres. Keseimbangan kehidupan kerja bagi karyawan sangatlah vital bagi

perusahaan. Ketika karyawan merasa terbebani dengan banyak tugas dalam waktu yang terbatas dan sumber daya yang terbatas, kemungkinan mereka mengalami ketidakseimbangan dalam kehidupan kerja mereka.

Penelitian ini dimotivasi oleh adanya celah penelitian pada penelitian sebelumnya. Modal Psikologis adalah kondisi psikologis di mana individu menunjukkan ciri-ciri positif seperti kepercayaan diri dalam mengambil dan menghadapi tantangan, memiliki pandangan positif, ketekunan dalam mencapai tujuan dan kemampuan untuk menyesuaikan tujuan, serta kemampuan untuk bertahan dan pulih dari situasi yang sulit.

Adella Saputri (2021) menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kinerja dan modal psikologi terhadap keterikatan kerja, Jieping Xu (2023) menyatakan Hasil penelitian menunjukkan bahwa modal psikologis berpengaruh terhadap keterikatan kerja, Scholastica Silvia Krisman Ovinda dkk (2024) menyatakan bahwa adanya hubungan positif yang sangat signifikan antara *psychological capital* (modal psikologis) dengan kinerja karyawan, Yuliana Maria Fransiska dkk (2020) menyatakan bahwa modal psikologis tidak signifikan terhadap keterikatan kerja.

Keterikatan Kerja adalah perasaan semangat dan dedikasi yang memenuhi pekerjaan, yang mencakup semangat, ketabahan, dan usaha untuk melakukan pekerjaan (disebut semangat), serta rasa bangga, semangat, dan perasaan bahwa pekerjaan tersebut bermakna (disebut dedikasi).

Chellsa Afridhamita, Suryono Efendi (2020) menyatakan bahwa keterikatan kerja berpengaruh terhadap dan kinerja karyawan, Surjo Hadi dkk (2020)

menyatakan bahwa keterikatan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, Fika Aurelia Febriani dkk (2023) menyatakan bahwa variabel Keterikatan Karyawan terbukti tidak signifikan pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan, Yudi Muliawan dkk (2017) menyatakan bahwa Keterikatan kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Dalam penelitian sebelumnya, telah teridentifikasi adanya celah dalam penelitian (*Research Gap*), yang menunjukkan inkonsistensi antara beberapa penelitian yang telah dilakukan. Untuk mencapai hasil yang lebih akurat dan terkini, peneliti tertarik untuk menyelidiki objek yang berbeda secara lebih mendalam.

Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya yakni penggunaan modal psikologis sebagai variabel independennya. Selain itu penggunaan objek penelitian ini yaitu pada PT. POS Indonesia di cabang Mojokerto. Perusahaan ini bergerak pada bidang layanan pos. Sejak tahun 2010, PT. POS Indonesia telah menyediakan layanan online yang mudah diakses untuk berbagai keperluan. Salah satu keunggulannya adalah jaringan pengiriman yang luas, memungkinkan mereka mengirimkan barang ke wilayah dan pedalaman yang jarang dijangkau oleh perusahaan lain. Selain itu, alasan lain peneliti memilih lokasi penelitian PT Pos cabang Mojokerto adalah karena PT Pos masih mampu bertahan sampai saat ini di era persaingan bisnis jasa logistic. PT Pos Indonesia tidak hanya sebatas melayani pengiriman saja namun juga memberikan bisnis jasa keuangan. Selain itu penggunaan objek penelitian ini

yaitu untuk lebih mengetahui keadaan kinerja karyawan di PT Pos cabang Mojokerto.

Dengan latar belakang diatas, terbukti bahwa terdapat kesenjangan dan permasalahan yang perlu dicermati kembali. Dengan demikian peneliti mengambil judul tentang **“Pengaruh modal psikologis terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh keterikatan kerja Studi Kasus pada PT. POS INDONESIA di Mojokerto”**. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang bermanfaat bagi akademisi dan praktisi untuk membantu meningkatkan keberhasilan dan kinerja perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas peneliti merumuskan masalah yaitu:

1. Apakah Modal Psikologis berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. POS Indonesia di Mojokerto?
2. Apakah Keterikatan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. POS Indonesia di Mojokerto?
3. Apakah Modal Psikologis berpengaruh signifikan terhadap Keterikatan Kerja pada PT. POS Indonesia di Mojokerto?
4. Apakah Keterikatan Kerja dapat menjadi mediator antara Modal Psikologis dan Kinerja Karyawan pada PT. POS Indonesia di Mojokerto?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Modal Psikologi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. POS INDONESIA di Mojokerto.

2. Untuk mengetahui Keterikatan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. POS INDONESIA di Mojokerto.
3. Untuk mengetahui Modal Psikologis berpengaruh signifikan terhadap Keterikatan Kerja pada PT. POS INDONESIA di Mojokerto.
4. Untuk mengetahui Keterikatan Kerja mampu menjadi mediator antara Modal Psikologis dan Kinerja Karyawan pada PT. POS INDONESIA di Mojokerto.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Untuk mengembangkan studi dalam bidang sumber daya manusia yang memperdalam teori modal psikologis, kinerja karyawan, dan keterikatan kerja, penelitian ini bertujuan untuk menyediakan informasi dan sumber daya bagi mereka yang tertarik.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini akan menambah pengetahuan tentang bidang penelitian dan menentukan penerapan modal psikologis, kinerja karyawan, dan keterikatan kerja.