

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset yang paling penting dan berharga dalam sebuah perusahaan, karena sumber daya manusia (SDM) berperan dalam keberhasilan mencapai visi, misi, dan tujuan perusahaan. Sumber daya manusia (SDM) merupakan suatu elemen penting, tanpa adanya sumber daya manusia yang berkualitas maka akan sulit untuk perusahaan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Dalam suatu perusahaan tentu terdapat suatu tujuan yang ingin dicapai, oleh karena itu perusahaan harus memiliki sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas, maka perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada karyawan sehingga mampu bekerja secara optimal. Kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu indikator keberhasilan operasi perusahaan dalam usaha pencapaian tujuannya (Saputra dan Adnyani, 2017).

Kepuasan kerja karyawan secara langsung maupun tidak langsung memegang peranan yang sangat penting dalam kinerja perusahaan, karena kepuasan kerja merupakan perilaku yang diwujudkan dengan pandangan karyawan terhadap hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaannya. Ketika karyawan mendapatkan rasa puas dalam bekerja, karyawan akan melakukan yang terbaik untuk menyelesaikan pekerjaan, karyawan cenderung bekerja dengan penuh semangat apabila kepuasan kerja dapat diperolehnya dari pekerjaannya. Kepuasan kerja karyawan merupakan

kunci pendorong prestasi kerja karyawan dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan (Wuwungan et al, 2017).

Proses mengidentifikasi kepuasan kerja karyawan merupakan hal yang sangat penting. Hal ini dikarenakan ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya pasti akan berdampak pada kinerja terbaik. Kepuasan kerja yang diterima karyawan akan menentukan sikap karyawan terhadap pekerjaan dan perusahaan. Karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan positif terhadap pekerjaan yang telah dilakukannya, sedangkan karyawan yang tidak puas memiliki perasaan negatif terhadap pekerjaan yang telah dilakukannya. Saputra dan Adana (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah menyatakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan para karyawan memandang pekerjaan mereka.

Dalam penelitian ini, peneliti berfokus untuk meneliti di bank BUMN yang ada di Bandar Lampung. Bank BUMN adalah badan usaha yang dimiliki oleh pemerintah untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat Indonesia. peneliti tertarik melakukan penelitian dikarenakan Bank BUMN memiliki tingkat kepercayaan yang nasabah yang tinggi, dan hampir digunakan oleh seluruh masyarakat indonesia dalam aktivitas keuangan dan memiliki peranan penting sebagai perusahaan yang dikelola oleh negara, untuk itu harus memiliki kinerja karyawan yang baik, kinerja yang baik dapat dicapai, jika karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja ,secara umum dan dari kelima Bank BUMN yg ada dua diantara nya lebih berfokus ke Bank Syariah dan Dana

Pensiun, oleh karena itu Penelitian ini dilakukan di tiga Bank BUMN Konvensional yang ada di Bandar Lampung. Berikut ini Tabel 1.1 mengenai daftar Bank BUMN yang ada di Bandar Lampung yang diteliti:

Tabel 1.1 Daftar Bank BUMN di Bandar Lampung

Daftar Nama Bank BUMN	Alamat Cabang Utama
PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	Jalan Raden Intan No.51, Tanjung Karang, Engal, Enggal, Enggal, Kota Bandar Lampung, Lampung 35213
PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	Jl. Kartini No 51 Tanjung Karang, Palapa, Kec. Tj. Karang Pusat, Kota Bandar Lampung, Lampung 35119
PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	Jl. Laks. Malahayati No.3, Tik. Betung, Kec. Telukbetung Selatan, Kota Bandar Lampung 35223

Sumber: Data Diolah, 2021

Sebagai perusahaan yang dimiliki pemerintah, Bank BUMN tentunya selalu ingin memiliki sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan untuk meningkatkan sumber daya manusia (SDM), salah satu caranya dengan memperhatikan kepuasan kerja karyawan. Oleh karena itu Bank BUMN harus memperhatikan kepuasan kerja karyawan dari segala aspek sehingga karyawan memiliki loyalitas terhadap perusahaan dan bekerja secara maksimal. Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan, peneliti melakukan pra survey kepada 30 karyawan Bank BUMN. Berikut ini gambar 1.1 mengenai grafik hasil pra survey tingkat kepuasan kerja karyawan Bank BUMN di Bandar Lampung.

Gambar 1.1 Grafik Hasil Pra Survey Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Bank BUMN Di Bandar Lampung



Sumber: Data Diolah, 2021

Berdasarkan gambar 1.1 mengenai grafik hasil pra survey tingkat kepuasan kerja karyawan Bank BUMN di Bandar Lampung, hasil tersebut menjelaskan bahwa karyawan yang menyatakan puas dalam bekerja, sebesar 43% dan karyawan yang menyatakan tidak puas dalam bekerja, sebesar 57%. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Bank BUMN di Bandar Lampung cenderung memiliki kepuasan kerja yang rendah.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada karyawan Bank BUMN terkait permasalahan kepuasan kerja karyawan, yaitu atasan yang sering sering menumpukan tugas pekerjaan kepada karyawan, terdapat fasilitas utama dalam melakukan tugas sebagai teller dinilai kurang baik sehingga karyawan cenderung kurang puas dalam melaksanakan pekerjaan, atasan kurang mengarahkan tugas pekerjaan, sulitnya promosi jabatan, bekerja di hari libur, dan rendahnya kepedulian antara sesama rekan kerja.

Menurut Lie dan Siagian (2018) terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan diantaranya adalah pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi, supervisor dan rekan kerja. Namun dalam penelitian ini, peneliti akan berfokus pada dua faktor utama yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan, yaitu budaya organisasi dan motivasi kerja, hal ini didukung dengan hasil riset penelitian yang dilakukan oleh Ali dan Agustian (2018) menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasil riset penelitian yang dilakukan oleh Mubarak dan Zein (2019) menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Namun, terdapat perbedaan hasil riset penelitian yang dilakukan oleh

Hidayat, et al (2018) menyatakan bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasil riset penelitian yang dilakukan oleh Bahri dan Nisa (2017) menyatakan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

Budaya organisasi merupakan kekuatan sosial yang dapat menggerakkan karyawan dalam perusahaan untuk melakukan aktivitas kerja. Budaya organisasi yang kuat mendukung tujuan perusahaan, sedangkan budaya yang lemah akan menghambat atau bertentangan dengan tujuan perusahaan. Saputra dan Adana (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah menyatakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan para karyawan memandang pekerjaan mereka. Sikap yang dibentuk oleh budaya organisasi berkaitan erat dengan kepuasan kerja, yaitu sikap karyawan secara pribadi untuk pekerjaannya. Tingkat kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaan, sebaliknya, ketidakpuasan di tempat kerja menunjukkan sikap negatif. Budaya organisasi memiliki tanggung jawab terhadap kesejahteraan dari setiap masing-masing anggotanya (Christanto, 2017). Berikut ini Tabel 1.2 mengenai budaya organisasi yang digunakan oleh Bank BUMN.

Tabel 1.2 Budaya Organisasi Bank BUMN

Daftar Bank BUMN	Budaya Organisasi
PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)	<ol style="list-style-type: none">1. Integritas2. Profesionalisme,3. Keteladanan4. Kepuasan Nasabah5. Penghargaan Kepada SDM.
PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	<ol style="list-style-type: none">1. Satu Hati Satu Mandiri,2. Mandiri Tangguh3. Tumbuh Sehat4. Memenuhi Kebutuhan Pelanggan5. Bersama Membangun Negeri
PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk	<ol style="list-style-type: none">1. Profesionalisme2. Integritas3. Orientasi Pelanggan4. Perbaikan Tiada Henti

Sumber: Data Diolah, 2021

Budaya organisasi memegang peranan penting dalam menciptakan kelancaran operasional seluruh aspek yang ada di perusahaan. Budaya organisasi merupakan landasan yang meliputi norma, nilai, cara kerja dan kebiasaan karyawan yang semuanya mengarah pada kualitas kinerja perusahaan. Berdasarkan Tabel 1.2 mengenai budaya organisasi yang digunakan oleh beberapa Bank BUMN, menjelaskan bahwa setiap perusahaan memiliki budaya organisasi yang berbeda-beda, walaupun dalam penerapannya budaya organisasi berbeda-beda, akan tetapi memiliki kesamaan dalam hal tujuan, yaitu penerapan budaya organisasi diharapkan dapat mendorong perilaku positif karyawan sehingga tercapainya tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Kesamaan nilai-nilai yang terkandung dalam budaya organisasi dengan perilaku yang diterapkan karyawan menciptakan kepuasan bagi karyawan. Fajriyanti, et al (2019) menyatakan bahwa karyawan yang memahami budaya organisasi akan memberikan kepuasan tersendiri bagi karyawan dalam bekerja, sehingga semakin banyak aspek yang dikandung karyawan yang sesuai dengan budaya organisasi maka semakin tinggi kepuasan kerja karyawan tersebut.

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan kepada karyawan Bank BUMN terkait budaya organisasi, yaitu terdapat karyawan yang menganggap budaya organisasi sebagai formalitas dan belum dilaksanakan secara maksimal sehingga masih terdapat karyawan yang melaksanakan pekerjaan tidak sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh perusahaan, dimana nilai-nilai budaya organisasi yang belum dijalankan maksimal, hal ini terlihat dari pelayanan terhadap konsumen terbilang cukup lama dan kurangnya rasa tanggung jawab akan tugas pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan budaya organisasi yang kurang efektif akan berakibat pada penurunan kepuasan kerja karyawan.

Selain budaya organisasi, perusahaan juga harus memperhatikan bagaimana menjaga dan mengelola semangat karyawan, agar karyawan dapat bekerja dengan sebaik-baiknya untuk mencapai tujuan perusahaan. Motivasi adalah suatu hal yg penting karena motivasi yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku karyawan agar mau bekerja keras sehingga mendapatkan hasil yang terbaik. Christianto dan Putra (2016) menyatakan bahwa motivasi kerja adalah merupakan keinginan bekerja untuk mencapai suatu tujuan, dimana keinginan tersebut dapat merangsang dan mendorong seseorang mau melakukan pekerjaan.

Motivasi setiap karyawan dalam bekerja pasti berbeda-beda, sehingga perusahaan harus mampu memberikan motivasi kepada karyawan berupa kebutuhan yang diharapkan. Jika kebutuhan karyawan terpenuhi, karyawan akan mendapat kepuasan dalam bekerja sehingga karyawan akan bekerja lebih maksimal, namun sebaliknya jika kebutuhan karyawan tidak terpenuhi maka karyawan tidak akan mendapatkan kepuasan dalam bekerja sehingga akan

menghambat tujuan dari perusahaan. Kristinae (2018) menyatakan bahwa motivasi kerja dapat didefinisikan sebagai suatu dorongan secara psikologis kepada seseorang yang menentukan arah dari perilaku seseorang dalam suatu organisasi, tingkat usaha, dan tingkat kegigihan atau ketahanan dalam menghadapi suatu halangan atau masalah. Motivasi penting dilakukan untuk meningkatkan gairah kerja karyawan sehingga mencapai hasil yang dikehendaki oleh perusahaan (Christianto dan Putra, 2016).

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan kepada karyawan Bank BUMN terkait motivasi kerja, yaitu kurangnya apresiasi atasan kepada bawahan mengenai hasil pekerjaan sehingga karyawan kurang bekerja keras dalam melaksanakan pekerjaan, kurangnya dukungan kerja baik atasan kepada bawahan maupun sesama rekan kerja berakibat pada kurangnya semangat dalam bekerja dan tugas yang begitu banyak dan tugas kerja yang begitu banyak serta jam kerja yang terkadang melewati batas waktu yang telah ditetapkan, berakibat pada karyawan yang kurang maksimal dalam memprioritaskan pekerjaan dan lebih cenderung menunda pekerjaan sehingga pekerjaan tidak dapat diselesaikan, sesuai dengan waktu yang telah ditentukan perusahaan, permasalahan yang terjadi dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan pembahasan di atas, serta terdapat perbedaan hasil penelitian yang dilakukan, maka penelitian ini mencoba mengkaji mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan dengan menguji dengan variabel budaya organisasi dan motivasi kerja. Melihat fenomena yang terjadi di atas maka penting untuk meneliti lebih jauh mengenai **“Pengaruh Budaya**

Organisasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank BUMN Di Bandar Lampung”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian yang diangkat peneliti, adalah sebagai berikut :

1. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Bank BUMN di Bandar Lampung?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Bank BUMN di Bandar Lampung?
3. Apakah budaya organisasi dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Bank BUMN di Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran mengenai permasalahan yang pada karyawan Bank BUMN di Bandar Lampung. Sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Bank BUMN di Bandar Lampung
2. Untuk menganalisis apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Bank BUMN di Bandar Lampung
3. Untuk menganalisis apakah budaya organisasi dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Bank BUMN di Bandar Lampung

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi berbagai pihak antara lain:

1. Manfaat secara akademis, yaitu penelitian ini diharapkan dapat menjadi pembelajaran serta acuan atau referensi untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Bank BUMN di Bandar Lampung
2. Manfaat secara praktis, yaitu penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan bagi Bank BUMN di Bandar Lampung dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan melalui budaya organisasi dan motivasi kerja.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

BAB I berisi mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

BAB II berisi landasan teori merupakan acuan/kerangka berpikir untuk memecahkan masalah. Peneliti harus memaparkan kajian yang mendalam tentang teori yang terkait dengan penelitian. Teori-teori yang dijelaskan di bagian ini adalah lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja

BAB III METODE PENELITIAN

BAB III berisi desain penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, instrumen penelitian dan teknik analisis data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi analisis terhadap data yang telah diperoleh dari pelaksanaan penelitian, berupa pengujian model dan pengujian hipotesis.

BAB V SIMPULAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil pembahasan, keterbatasan dan implikasi kepada pihak-pihak yang berkaitan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

