

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu kunci penentu keberhasilan organisasi. Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik, berkualitas, dan potensial menjadi kebutuhan perusahaan atau organisasi. Setiap perusahaan mencari dan merekrut karyawan dengan SDM yang baik untuk dapat meningkatkan keefektivitasan organisasi dan memperoleh hasil kerja untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

Setiap organisasi bukan hanya membutuhkan SDM yang berkualitas tetapi juga membutuhkan karyawan yang siap melakukan pekerjaan lebih dari sekedar tugas biasa, karyawan yang akan memberikan kinerja melebihi harapan. Dalam dunia kerja yang dinamis seperti sekarang ini, dalam hal ini tugas semakin sering dikerjakan dalam tim dan fleksibilitas sangat penting, organisasi menjadi sangat membutuhkan karyawan yang mampu menampilkan kinerja yang baik.

Nurlaila (2014:71) menyebutkan kinerja merupakan suatu hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh. Kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses.

Rivai (2011: 309) menyatakan kinerja karyawan dapat berjalan baik dapat dipengaruhi oleh kerjasama antar karyawan. Untuk itu kerjasama yang harmonis antar karyawan harus diciptakan. Pada hakikatnya kinerja adalah sesuatu yang

bersifat individu, dikarenakan setiap karyawan mempunyai kemampuan dan keahlian yang serta pengalaman yang berbeda-beda dalam melaksanakan tugas serta kewajiban yang dibebankan kepadanya. Kinerja seorang pegawai bergantung pada kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh setiap pegawai. Kinerja adalah perbuatan nyata yang ditunjukkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan tugasnya.

Berdasarkan pengamatan awal yang peneliti lakukan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Medan perilaku keseharian karyawan dalam bekerja masih sangat rendah yang mengakibatkan rasa memiliki terhadap organisasi masih belum optimal. Motivasi yang dirasakan masih belum optimal juga sehingga masih ditemukan karyawan yang kurang semangat di dalam melaksanakan pekerjaannya yang juga mengakibatkan kepuasan kerja juga belum maksimal sehingga kinerja pegawai yang diharapkan masih belum terpenuhi.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja itu sendiri adalah budaya organisasi. Seorang karyawan akan merasa nyaman bekerja apabila nilai-nilai yang mereka anut sesuai dengan nilai-nilai yang diterapkan oleh perusahaannya. Hal ini akan membuat para karyawan mudah untuk beradaptasi dengan lingkungan perusahaan, sehingga karyawan akan termotivasi dan meningkatkan kinerja mereka lagi dengan lebih baik.

Menurut Sutrisno (2011:2) untuk menyatukan visi dan misi antara perusahaan dan karyawan diperlukan budaya organisasi yang kuat. Budaya Organisasi merupakan suatu sistem dari nilai-nilai, keyakinan-keyakinan, asumsi-asumsi, atau norma-norma yang telah lama berlaku, disepakati dan diikuti dalam organisasi sebagai pedoman perilaku dan pemecahan masalah organisasinya.

Tidak ada pribadi yang sama, tidak ada budaya organisasi yang identik. Para ahli dan konsultan mempercayai bahwa perbedaan budaya memiliki pengaruh yang besar pada kinerja organisasional dan kualitas kehidupan kerja yang dialami oleh anggota organisasi.

Menurut Siagian (2013:16), budaya organisasi diartikan sebagai pola landasan berpikir bersama suatu kelompok dimana telah digunakannya untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi yang telah berjalan cukup baik untuk dianggap sah sehingga nantinya perlu ditularkan kepada anggota baru sebagai upaya yang benar untuk memahami, berpikir, serta merasa terkait tentang masalah organisasi menjadi masalah semua anggota.

Menurut Rucky (2015:95) budaya organisasi merupakan kumpulan sistem nilai yang diakui dan dibuat oleh semua anggotanya. Mangkunegara (2013: 150) menyebutkan budaya organisasi merupakan aspek lingkungan internal yang sangat penting yang nantinya berdampak pada pencapaian hasil yang baik atau tidaknya organisasi tersebut. Budaya organisasi melibatkan harapan, nilai, dan sikap bersama yang berpengaruh terhadap individu, kelompok, dan proses dalam suatu organisasi.

Berdasarkan hasil observasi di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Medan terkait budaya kerja ditemukan adanya permasalahan antara lain masih terdapatnya perilaku budaya organisasi pegawai yang sangat rendah, kurangnya teladan dari pimpinan dalam hal datang dan pulang kerja tepat pada waktunya sehingga hal tersebut membudaya atau menjadi tradisi dikalangan pegawai sehingga banyak pegawai yang datang dan pulang juga tidak tepat waktunya.

Budaya organisasi terbukti berpengaruh terhadap kinerja karyawan seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Satriyawan (2018), hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang diharapkan mampu meningkatkan kinerjanya ternyata cenderung tidak meningkat bahkan menurun diduga penyebab permasalahan ini adalah budaya yang diterapkan organisasi kurang baik. Seharusnya budaya organisasi secara tidak langsung sangat bermanfaat dalam membentuk perilaku serta inisiatif individu demi pencapaian tujuan organisasi.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja adalah kepuasan kerja, dengan meningkatkan kepuasan kerja diharapkan karyawan dapat bekerja secara produktif dan profesional sehingga kinerja yang dicapainya akan lebih memuaskan. Menurut Matutina (2015:159) kepuasan kerja adalah kondisi menyenangkan atau secara emosional positif berasal dari penilaian seseorang atas pekerjaannya atau pengalaman kerjanya. Kepuasan kerja juga bisa diartikan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka.

Kepuasan kerja juga merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi tingkat kinerja para karyawan. Dengan kepuasan kerja yang diperoleh para karyawan, diharapkan kinerja para karyawan semakin meningkat sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Kepuasan kerja merupakan cerminan dari perasaan pekerja terhadap pekerjaannya. Hal ini tampak dalam sikap positif pekerja terhadap pekerjaan yang dihadapi dan lingkungannya. Sebaliknya, karyawan yang tidak puas akan bersikap negatif terhadap pekerjaan dan bentuknya berbeda-beda

antara karyawan satu dengan yang lainnya. Adapun ketidakpuasan kerja karyawan seharusnya dapat dideteksi oleh perusahaan.

Kepuasan terhadap pekerjaan akan membawa karyawan mempunyai rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaannya dan rasa memiliki terhadap perusahaan sehingga karyawan akan lebih rela melakukan pekerjaan yang melebihi dari tugas biasa. Namun, masalah yang timbul dalam pekerjaan yang dilakukan karyawan adalah terlalu banyaknya beban kerja yang menuntut para karyawan. Sehingga para karyawan tersebut tidak sepenuh hati dalam menjalankan tugas di perusahaan. Tentu saja hal ini mengakibatkan kurangnya kesadaran karyawan dalam menjalankan tugasnya karena tidak adanya kepuasan kerja yang dirasakan oleh para karyawan sehingga menimbulkan penurunan jumlah karyawan, penurunan tingkat kehadiran serta bertambahnya jumlah karyawan yang datang terlambat.

Moekijat (2015:33) menyatakan bahwa kepuasan kerja menyebabkan peningkatan kinerja, sehingga pekerja yang puas akan lebih produktif dalam bekerja. Demikian juga dengan Wirawan (2015:699) yang menyatakan bahwa perasaan dan sikap positif atau negatif orang terhadap pekerjaannya membawa implikasi pengaruh terhadap dirinya dan organisasi. Jika orang puas terhadap pekerjaannya ia menyukai dan termotivasi untuk melaksanakan pekerjaannya dan kinerjanya tinggi, sebaliknya jika tidak puas dengan pekerjaannya ia tidak termotivasi untuk melaksanakan pekerjaannya dan kinerjanya rendah. Kepuasan kerja merupakan kondisi menyenangkan atau secara emosional positif yang berasal dari penilaian seseorang atas pekerjaannya atau pengalaman kerjanya.

Kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya.

Hasil survei awal dapat dijelaskan bahwa kepuasan kerja diindikasikan menjadi penyebab kinerja yang kurang maksimal pada karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Medan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Javed, Balouch dan Hassan (2014) menemukan bahwa kepuasan kerja secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja. Demikian halnya dengan Wijaya (2018) yang membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti terdorong untuk mengangkat permasalahan ini dalam bentuk penelitian dengan judul : Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Medan”.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang telah dilakukan, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Masih terdapatnya perilaku budaya organisasi pegawai yang sangat rendah.
2. Karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Medan masih ada yang belum merasakan kepuasan kerja
3. Belum efektifnya kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Medan.

### **1.3. Batasan dan Rumusan Masalah**

#### **1.3.1. Batasan Masalah**

Mengingat keterbatasan kemampuan analisis, biaya, waktu dan untuk memperjelas penelitian ini, maka penulis membatasi masalah ini tentang budaya organisasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan”.

#### **1.3.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah, maka rumusan masalahnya adalah :

1. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.
2. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.
3. Bagaimana pengaruh budaya organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Adapun yang menjadi harapan dari hasil penelitian ini nantinya dapat bermanfaat antara lain:

1. Bagi penulis merupakan kesempatan untuk menerapkan teori-teori tentang sumber daya manusia khususnya mengenai budaya organisasi, kepuasan kerja dan kinerja, kemudian membandingkan dengan prakteknya sehingga dapat menambah wawasan dan pengetahuan.
2. Bagi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk sebagai bahan masukan dalam tindakan manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawannya.
3. Bagi akademik sebagai bahan studi kepustakaan dan memperkaya penelitian di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara, khususnya program studi Strata-1 Manajemen.
4. Bagi peneliti lain sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dan informasi bagi pihak yang berkepentingan untuk mengkaji masalah yang sama dimasa mendatang.