

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Keberhasilan sebuah perusahaan dalam menjalankan usahanya tidak dapat terlepas dari faktor Sumber Daya Manusia (SDM). Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan unsur strategi organisasi yang harus dikelola secara efektif. Untuk itu, dibutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan untuk mengelolanya. Organisasi memiliki peran penting untuk membina dan mengelola SDM. Dengan semakin berkembangnya organisasi, semakin berkembang pula permasalahan yang menyangkut sumber daya manusia. Suatu instansi didirikan karena mempunyai tujuan yang ingin dicapai. Dalam mencapai tujuannya setiap instansi dipengaruhi oleh perilaku dan sikap orang-orang yang terdapat dalam instansi tersebut. Keberhasilan untuk mencapai tujuan tersebut tergantung kepada keandalan dan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan unit-unit kerja yang terdapat di instansi tersebut, karena tujuan instansi dapat tercapai hanya dimungkinkan karena upaya para pelaku yang terdapat dalam setiap instansi.

Sinambela (2016:65) Sumber daya manusia atau pengertian lain sering dinamakan tenaga kerja atau pekerja. Pekerja melakukan suatu pekerjaan secara sadar dengan tujuan tertentu. Kata 'pekerjaan' mempunyai berbagai kondisi yang untuk kejelasan dan ketepatan memerlukan definisi yang teliti. Sehingga dapat dikatakan bahwa Sumber Daya Manusia merupakan salah satu *asset* terpenting dari asset lainnya yang dimiliki oleh organisasi. Sejalan dengan perkembangan dunia ilmu pengetahuan dan teknologi setiap organisasi (perusahaan) dituntut memiliki

SDM yang kompeten. Oleh sebab itu kinerja mempunyai arti penting bagi karyawan maka dengan adanya penilaian kinerja berarti karyawan mendapatkan perhatian dari atasan, di samping itu juga akan menambah gairah kerja para karyawan untuk berprestasi. Dengan adanya penilaian kinerja maka karyawan yang berprestasi dapat dipromosikan, dikembangkan dan diberi penghargaan atas prestasi yang dicapainya, sebaliknya karyawan yang tidak berprestasi akan diberi sanksi atau peringatan.

Kasmir (2019:182) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang dicapai dengan memenuhi tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam jangka waktu tertentu. Kesuksesan sebuah organisasi bergantung pada kinerja karyawannya, karena organisasi dan karyawan merupakan sesuatu yang tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya dan saling membutuhkan. Kinerja karyawan yang baik tentunya akan menghasilkan dampak yang positif bagi suatu organisasi sehingga menjadi keuntungan bagi kedua pihak, untuk menciptakan kinerja yang baik tentu ada faktor-faktor yang mempengaruhinya. Kasmir (2019:189–193) menyatakan bahwa, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen dan disiplin kerja. Diantara sejumlah faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, penelitian ini mengangkat dua diantaranya, yakni kepuasan kerja dan budaya organisasi. Dikarenakan kinerja karyawan tidak lepas dari kepuasan kerja dan budaya organisasi.

Edison (2022:210) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan karyawan tentang hal-hal yang menyenangkan atau tidak terhadap suatu pekerjaan yang mereka hadapi. Sedangkan Afandi (2018:73) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu efektifitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. Pada dasarnya dalam bekerja seseorang akan merasa nyaman dan tinggi kesetiaannya pada perusahaan apa bila dalam bekerjanya memperoleh kepuasan kerja sesuai dengan apa yang diinginkan akan tetapi setiap karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Kepuasan kerja merupakan hal yang penting dimiliki oleh setiap orang dalam bekerja, kepuasan kerja yang tinggi akan mempengaruhi kinerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Demikian juga sebaliknya jika seseorang tidak senang dan tidak suka atas pekerjaannya, maka akan ikut mempengaruhi hasil kinerja karyawan. Jadi dengan demikian kepuasan kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Pentingnya kepuasan kerja, kepuasan kerja nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi lingkungan kerjanya. Kepuasan kerja yang tinggi merupakan ciri suatu organisasi yang dikelola dengan baik dan pada dasarnya merupakan hasil kepemimpinan yang efektif. Di sisi lain, faktor kepuasan kerja yang baik akan memberikan kontribusi bagi kinerja karyawan untuk tetap bekerja dengan lebih baik dalam menjalankan pekerjaannya.

Selain dari kepuasan kerja, ada juga faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada suatu organisasi yaitu budaya organisasi. Robbins dan Judge (2016:355) menyatakan bahwa budaya organisasi merupakan suatu sistem berbagi arti yang dilakukan oleh para anggota yang membedakan suatu organisasi dari organisasi lainnya. Sedangkan Edison (2022:117) menyatakan bahwa budaya organisasi merupakan hasil proses melebur gaya budaya dan atau perilaku individu yang dibawa sebelumnya kedalam sebuah norma-norma dan filosofi yang baru, yang memiliki energi serta kebanggaan kelompok dalam menghadapi sesuatu dan tujuan tertentu. Budaya organisasi juga disebut budaya perusahaan, yaitu seperangkat nilai- nilai atau norma- norma yang telah relatif lama berlakunya, dianut bersama oleh para anggota organisasi (karyawan) sebagai norma perilaku dalam menyelesaikan masalah- masalah organisasi (perusahaan).

Budaya organisasi sebagai salah satu sistem nilai yang dianut dalam suatu organisasi merupakan hal yang sangat penting dari suatu organisasi. Budaya yang baik berdampak positif terhadap kinerja karyawan, sebaliknya budaya yang kurang baik akan berdampak negatif terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian budaya organisasi mempengaruhi kinerja karyawan.

Secara garis besar kepuasan kerja dan budaya organisasi sangat penting bagi suatu perusahaan artinya bagi karyawan atau pimpinan karena dengan adanya kepuasan kerja dan budaya organisasi yang baik maka akan membuat seseorang bersemangat dan bergairah dalam bekerja sehingga akan tercapai suatu hasil yang optimal (kinerja tinggi) yang tentunya akan mendukung tercapainya tujuan yang diinginkan dengan efektif dan efisien bagi suatu organisasi.

PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja merupakan kantor Badan Usaha Milik Negara (BUMN) logistik yang melayani pengiriman barang, dokumen, Express Mail Service (EMS) dan paket dalam negeri dan luar negeri melalui pos indonesia internasional. PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja yang memiliki 30 orang karyawan juga melayani pembayaran tagihan umum yang ada di rumah tangga seperti tagihan listrik, air, telepon, pajak, cicilan kendaraan bermotor, dan kartu kredit. PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja berupaya terus untuk meningkatkan profesionalitasnya dalam layanan jasa komunikasi melalui pembinaan sumber daya manusianya yang terarah dan berkesinambungan. SDM yang berkualitas dapat di lihat dari kinerja karyawan maka dari itu sangat penting untuk memperhatikan kepuasan kerja dan budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan demi kelancaran organisasi.

Berdasarkan hasil dari pra-survey dan observasi awal, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa terdapat permasalahan mengenai kepuasan kerja yang ada di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja yang terdapat di indikator upah. Hal tersebut dapat dibuktikan dari tabel 1 terlampir, di mana karyawan tidak mendapatkan gaji atau upah lebih walaupun karyawan sudah melakukan pekerjaan diluar jam kerja (lembur) dan permasalahan lainnya ialah gaji atau upah yang diberikan tidak sesuai dengan tugas dan tanggung jawab, seperti mereka yang bekerja di bagian *Driver* (Sopir) di mana upah/gaji yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan tidak sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diembankan kepada karyawan dalam bekerja di bagian *Driver* (Sopir) di mana mereka mengemban tugas dan tanggung jawab pada kendaraan yang mereka gunakan pada

saat bekerja dan tanggung jawab keamanan barang atau paket yang mereka bawa dari tempat pihak jasa kirim hingga sampai ke tempat sortir. Akan tetapi dari tugas dan tanggung jawab yang diembankan kepada karyawan tersebut, gaji atau upah yang diberikan oleh perusahaan belum sesuai dengan tugas dan tanggung jawab karyawan dalam. Dengan adanya permasalahan kepuasan kerja tersebut dapat menyebabkan karyawan kurang bersemangat dalam melakukan pekerjaannya. Untuk itu, perusahaan perlu juga memberikan perhatian yang lebih terhadap keberadaan karyawan dan kelayakan dalam hal pemberian gaji maupun tunjangan-tunjangan lebih terhadap karyawan yang telah bekerja diluar jam kerja dan karyawan yang mengemban tanggung jawab yang besar terhadap bidang pekerjaan karyawan agar kinerja karyawan berjalan dengan baik. Dikarenakan ketidakpuasan kerja dapat muncul karena gaji/upah yang diterima tidak sesuai dengan tugas dan tanggung jawab karyawan dalam bekerja di PT. POS Indonesia (Persero).

Permasalahan selanjutnya mengenai kepuasan kerja yang ada di PT. POS Indonesia (Persero) Cabang Baturaja yang terdapat di indikator promosi yang dapat dibuktikan dari tabel 1 terlampir. Di mana dalam bekerja karyawan merasa sudah memberikan kontribusi yang nyata dalam melakukan pekerjaannya. Dari hal tersebut setiap karyawan yang merasa mereka sudah memberikan kontribusi yang nyata dan sudah berkontribusi dengan baik bagi perusahaan, karyawan tersebut merasa sudah berhak untuk promosi jabatan ke tingkat yang lebih tinggi dari sebelumnya, akan tetapi dalam hal promosi jabatan perusahaan lebih memberikan promosi jabatan tersebut kepada karyawan yang sudah senior dari karyawan lainnya, promosi jabatan juga diberikan kepada karyawan yang memiliki hubungan keluarga atau

karyawan yang lebih memiliki kedekatan dengan pemimpin perusahaan dan dalam promosi jabatan karyawan juga terhalang oleh syarat dan ketentuan untuk dapat promosi jabatan seperti syarat pendidikan terakhir, di mana karyawan tidak memenuhi syarat pendidikan terakhir. Contohnya seperti karyawan yang hanya memiliki pendidikan terakhir SLTA sederajat dan karyawan yang memiliki pendidikan yang tidak sesuai dengan bidang pekerjaan yang akan di isi oleh karyawan yang ingin mendapatkan promosi jabatan. Dari hal tersebut dapat membuat kecemburuan antar karyawan dalam hal promosi jabatan dikarenakan karyawan merasa sistem promosi jabatan yang ada tidak berjalan dengan terbuka dan promosi jabatan tersebut tidak diberikan dengan hasil kerja dan prestasi kerja karyawan. Sehingga dari adanya hal tersebut dapat menyebabkan prestasi/hasil kerja karyawan dapat menurun dan bahkan mereka dapat merasa acuh terhadap kinerjanya dalam melakukan pekerjaan. Dikarenakan karyawan merasa walaupun karyawan tersebut sudah bekerja dengan prestasi/hasil kerja yang baik akan tetapi karyawan tersebut merasa belum mendapatkan balasan atas apa yang telah karyawan tersebut berikan pada saat bekerja di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja.

Berdasarkan hasil dari pra-survey dan observasi awal, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa terdapat permasalahan mengenai budaya organisasi yang ada di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja yang terdapat di indikator kesadaran diri hal itu dapat dibuktikan dari tabel 2 terlampir. Di mana budaya organisasi yang ada di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja belum berjalan baik, di mana PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja memiliki budaya perusahaan yaitu

AKHLAK yang merupakan singkatan dari “Amanah Kompeten Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif” dalam bekerja. Dilihat dari budaya perusahaan tersebut PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja mempunyai budaya perusahaan yang ingin diwujudkan akan tetapi untuk mewujudkan budaya perusahaan tersebut masih terdapat permasalahan yang mengenai budaya perusahaan di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja, di mana terdapat permasalahan mengenai kesadaran diri karyawan, di mana dalam bekerja karyawan kurang memiliki kesadaran diri dalam hal aturan berpakaian seperti karyawan yang tidak memakai baju seragam sesuai dengan prosedur yang ada, karyawan tidak memakai sepatu dalam bekerja dan karyawan yang kurang mematuhi aturan-aturan kerja seperti masih ada beberapa karyawan berkumpul untuk mengobrol pada saat jam kerja, sehingga hal ini sudah membudaya bagi sebagian karyawan di PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Baturaja. Tindakan kurangnya kesadaran diri ini dapat mempengaruhi kinerja dalam memberikan pelayanan pada konsumen. Seharusnya karyawan harus memiliki kesadaran diri dalam mematuhi aturan-aturan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan agar dapat menciptakan hasil kerja yang baik pada saat karyawan bekerja di PT. POS Indonesia (Persero) Cabang Baturaja.

Berdasarkan hasil dari pra-survey dan observasi awal, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa terdapat permasalahan mengenai kinerja karyawan yang ada di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja yang terdapat di indikator kualitas hal itu dapat dibuktikan dari tabel 3 terlampir, di mana ada permasalahan tentang kualitas, dikarenakan kualitas pelayanan pada saat bekerja belum tercapai dengan maksimal, di mana masih ada karyawan yang bekerja belum mengerahkan

kemampuannya secara maksimal sehingga terjadi kesalahan-kesalahan seperti pada bagian penjualan kurlog yang bergerak pada bidang fitur jasa kurir logistik seperti masih sering terjadi pengiriman barang yang terlambat, selain dari pengiriman barang yang sering terlambat juga sering terjadi kesalahan dalam pemasangan alamat barang yang akan dikirimkan ke konsumen, sehingga dapat membuat konsumen merasa kecewa dengan kualitas pelayanan karyawan dalam bekerja. Sehingga dari kurangnya kualitas kerja karyawan dapat berdampak pada kinerja karyawan bahkan dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan budaya organisasi karyawan yang bekerja di PT. POS Indonesia (Persero) Cabang Baturaja.

Berdasarkan uraian latar belakang dan penjelasan di atas, maka peneliti mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Baturaja baik secara parsial maupun simultan?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja baik secara parsial maupun simultan?

### **1.4. Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1. Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana informasi untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang bagaimana pengaruh budaya organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja. Selain itu untuk memberikan kontribusi sebagai bahan referensi untuk penelitian sejenis.

#### **1.4.2. Kegunaan Praktis**

##### **1.4.2.1. Bagi Peneliti**

Peneliti melakukan penelitian ini bertujuan agar dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan pengaruh Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja.

##### **1.4.2.2. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan saran guna untuk meningkatkan kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Baturaja.

### **1.4.2.3. Bagi Universitas**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan juga dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.