

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Karyawan yang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Dengan demikian produktivitas dan hasil kerja karyawan akan meningkat secara optimal. Perusahaan membutuhkan karyawan yang mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat, untuk mendapatkan hal tersebut kepuasan kerja karyawan harus dipelihara dan diperhatikan. Finki, Kasran, dan Sampetan (2023) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan penilaian, perasaan atau sikap seseorang atau karyawan terhadap pekerjaannya dan berhubungan dengan lingkungan kerja, jenis pekerjaan, kompensasi, hubungan antar teman kerja, hubungan sosial ditempat kerja dan sebagainya. Sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja adalah dipenuhinya beberapa keinginan dan kebutuhannya melalui kegiatan kerja atau bekerja.

Kepuasan kerja dideskripsikan sebagai perasaan positif terhadap pekerjaan, yang merupakan hasil evaluasi dari setiap karakteristik pekerjaan. Seseorang yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi memiliki perasaan positif terhadap pekerjaannya, begitu juga sebaliknya seseorang yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah memiliki perasaan negatif terhadap pekerjaannya (Busri, dan Loliyani, 2023). Menurut Widiyanto dan Setyawasih (2019) mengemukakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaannya dan indikator yang dapat mengukur kepuasan kerja adalah kedisiplinan, moral kerja, dan *turnover*.

Peneliti melakukan penelitian di PT Auto 2000 Bandar Lampung yang merupakan salah satu dealer mobil terbesar di Indonesia yang memiliki puluhan cabang yang tersebar di Indonesia mulai dari Jawa, Bali, Kalimantan dan Sumatra. Cabang dealer mobil Auto 2000 di kota Bandar Lampung adalah Auto 2000 Raden Intan. PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung merupakan cabang utama dealer resmi mobil Toyota yang menyediakan jasa penjualan, penyediaan suku cadang, perawatan dan perbaikan mobil Toyota. PT Auto 2000 Raden Intan memiliki akses di tengah kota dan letak yang sangat strategis, diharapkan PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung mampu lebih unggul dalam persaingan bisnis. Hal lain yang juga harus diperhatikan adalah masalah persaingan yang semakin agresif dalam melakukan pelayanan. Salah satu bentuk pelayanan Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung melakukan perawatan dan perbaikan mobil Toyota, oleh karena itu penelitian ini penulis berfokus kepada kepuasan kerja karyawan sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Kepuasan kerja karyawan pada PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung dapat melihat melalui perputaran karyawan. Berikut ini tabel 1.1 data *turnover* karyawan divisi *service* PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung.

Tabel 1.1 Data *Turnover* Karyawan Divisi *Service* PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung

Tahun	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Karyawan		Jumlah Karyawan Akhir Tahun	Tingkat <i>Turnover</i>
		Masuk	Keluar		
2021	65	2	3	64	4.7%
2022	64	5	5	64	7.8%
2023	64	4	7	61	11.2%

Sumber: PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung, 2023

Berdasarkan Tabel 1.1 menjelaskan bahwa persentase *turnover* karyawan divisi *service* PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung, sebesar 11,2%, Jika dibandingkan dengan standar *turnover* karyawan pada PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung sebesar 5%. Data tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan tergolong rendah, selain itu rendahnya kepuasan kerja terlihat dari karyawan yang kurang disiplin dalam menerapkan SOP

perusahaan dalam bekerja. Oleh karena itu perusahaan harus memperhatikan faktor yang dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Salah satu faktor yang diduga dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah budaya organisasi. Budaya organisasi juga mempunyai pengaruh penting terhadap terbentuknya kepuasan kerja pegawai. Budaya yang kuat dapat mendorong perkembangan organisasi yang lebih baik. Nilai-nilai dan norma-norma perilaku tersebut menciptakan cara-cara yang digunakan anggota organisasi dalam menjalankan tugasnya dan mengatasi permasalahan yang dihadapinya. Artinya setiap perbaikan budaya kerja ke arah yang lebih baik akan memberikan kontribusi yang sangat berarti terhadap peningkatan kepuasan kerja karyawan. Suparta dan Ardana (2019) menyatakan bahwa budaya organisasi adalah sebagai suatu konsep dapat menjadi suatu sarana untuk mengukur kesesuaian dari tujuan organisasi, strategi dan organisasi tugas, serta dampak yang dihasilkan.

Saat ini, budaya organisasi *FIRST* (*focus on customer, integrity, respect for other, strive for excellence, dan team work*) merupakan budaya yang dijalankan AUTO 2000 Bandar Lampung, yang memiliki pengertian sebagai berikut *focus on customer* merupakan budaya kerja yang menerapkan bahwa karyawan senantiasa fokus dalam melayani kebutuhan pelanggan, baik eksternal maupun internal, *integrity* merupakan budaya kerja yang menerapkan bahwa karyawan menjunjung tinggi kejujuran dan kebenaran dalam semua aktivitas pekerjaannya, *respect for other* merupakan budaya kerja yang menerapkan bahwa karyawan harus saling menghargai dan menghormati pelanggan maupun rekan kerja, *strive for excellence* merupakan budaya kerja yang menerapkan bahwa karyawan selalu berusaha memberikan yang terbaik dan *team work* merupakan budaya kerja yang menerapkan bahwa karyawan harus mampu membina kerjasama antara rekan kerja. Budaya *FIRST* tersebut menjelaskan aspek-aspek yang harus dipenuhi untuk

mewujudkan nilai-nilai yang dianut oleh perusahaan dan tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan.

Budaya organisasi yang dibangun tersebut diharapkan dapat mengarahkan karyawan untuk dapat pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi, sehingga mampu memberikan kepuasan dalam bekerja. Untuk mengetahui budaya organisasi pada karyawan bagian *service* PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung, peneliti telah melakukan wawancara kepada pihak karyawan bagian *service* PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung. Berikut ini rangkuman hasil wawancara yang dilakukan adalah aktivitas pekerjaan yang dilakukan secara berulang membuat karyawan merasakan kebosanan berakibat pada kurang inovasi karyawan dalam bekerja, perusahaan memiliki standar tinggi dalam memberikan pelayanan, namun karyawan kurang termotivasi untuk memberikan kemampuan yang maksimal untuk melakukan pelayanan *service* kepada konsumen, karyawan selalu mementingkan tugas pekerjaan secara individu dibandingkan kepentingan tim. Dengan demikian hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan

Selain budaya organisasi, faktor yang diduga dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah motivasi kerja. Motivasi setiap orang dalam bekerja tentunya berbeda-beda, oleh karena itu perusahaan harus dapat memberikan motivasi kepada karyawan berupa kebutuhan fisik, kebutuhan rasa aman dan sebagainya. Apabila kebutuhan karyawan terpenuhi, maka karyawan akan merasa puas dan termotivasi untuk bekerja. Nasution, Rahmani, dan Hasibuan (2023) menyatakan bahwa motivasi kerja merupakan tekanan psikologis dalam diri seorang yang menentukan arah perilakunya dalam organisasi, tingkat usahanya, maupun tingkat ketahanannya dalam menghadapi hambatan-hambatan. Karyawan akan termotivasi untuk memberikan hasil kerja yang baik apabila dia memperoleh imbalan yang memadai. Untuk mengetahui motivasi kerja pada karyawan bagian *service* PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung, peneliti telah melakukan pras survey kepada

15 karyawan bagian *service* PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung yang dapat dilihat melalui tabel 1.2

Tabel 1.2 Hasil Survei Motivasi Kerja Karyawan Bagian *Service* PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung

No	Pernyataan	Jumlah		Persentase	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
1	Bonus atau insentif yang diberikan oleh perusahaan kepada para karyawan tepat waktu	9	6	60%	40%
2	Perlengkapan dan peralatan bekerja diperusahaan memberikan rasa aman dalam bekerja	5	10	33%	67%
3	Hubungan kerja antara sesama rekan kerja berjalan dengan baik	7	8	47%	53%
4	Atasan selalu memberikan penghargaan bagi bawahan yang berprestasi	8	7	53%	47%
5	Selalu mendapat kesempatan untuk ikut berpartisipasi dalam menentukan tujuan yang ingin dicapai oleh atasan	6	9	40%	60%
Rata-Rata		7	8	47%	53%

Sumber: Hasil Survei Pada PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung, 2023

Berdasarkan Tabel 1.2 menjelaskan bahwa rata-rata karyawan bagian *service* Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung menjawab Ya mengenai pertanyaan motivasi kerja sebanyak 7 atau 47%, sedangkan yang menjawab Tidak, sebanyak 8 atau 53%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa karyawan belum termotivasi dalam bekerja yang disebabkan oleh kurangnya kebutuhan peralatan membuat karyawan merasa kurang aman dalam menyelesaikan menyelesaikan tugas pekerjaan, rendahnya hubungan sosial diantara karyawan yang terlihat dari komunikasi antara karyawan junior dan senior terjalin kurang baik, dimana karyawan senior tidak berkeinginan untuk membagi pengalaman kepada karyawan junior, pemberian penghargaan kepada karyawan yang berprestasi yang tidak dilakukan setiap bulan melainkan selama 2 bulan dan kemudian saran-saran bawahan mengenai permasalahan yang terjadi perusahaan tidak terlalu didengar oleh pimpinan. Dengan demikian hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka penelitian ini mencoba mengkaji variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja dengan menguji dengan variabel budaya organisasi dan motivasi kerja dengan melihat fenomena dan permasalahan yang terjadi di atas maka penting untuk meneliti lebih jauh mengenai **“Pengaruh Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bagian *Service* PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan bagian *service* PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung?
2. Apakah budaya motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan bagian *service* PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung?
3. Apakah budaya organisasi dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan bagian *service* PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan bagian *service* PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung yang berjumlah 61 karyawan

1.3.2 Ruang Lingkup Objek Penelitian

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah budaya organisasi, motivasi kerja dan kepuasan kerja

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat Penelitian

Ruang Lingkup Tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah . PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung yang berlokasi di Jl.

Raden Intan No.61-A, Enggal, Engal, Kota Bandar Lampung, Lampung
35111

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu Penelitian

Ruang lingkup waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada November 2023 sampai selesai.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan Penelitian

Ruang lingkup ilmu pengetahuan adalah Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi teori budaya organisasi, motivasi kerja dan kepuasan kerja

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah. maka peneliti menetapkan tujuan penelitian yaitu.

1. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan bagian *service* PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan bagian *service* PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung
3. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan bagian *service* PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan terutama di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya mengenai budaya organisasi, motivasi kerja dan kepuasan kerja

1.5.2 Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian yang dijadikan referensi bagi pembaca dan peneliti lain yang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama.

1.5.3 Bagi PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung

Mampu memberikan implikasi bagi para pengelola di perusahaan yang nantinya akan dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan kepuasan kerja

1.6 Sistem Penulisan

Adapun sistematika penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

BAB I berisikan latar belakang masalah yang ada dalam perusahaan dan dirumuskan dalam perumusan masalah. ruang lingkup dari penelitian. tujuan penelitian. manfaat dari penelitian dan sistematika dari penelitian

Bab II Landasan Teori

BAB II berisikan landasan teori dan tinjauan empiris yang relevan dengan permasalahan yang diteliti berdasarkan kerangka pikir dan hipotesis.

Bab III Metode Penelitian

BAB III berisikan tentang metode yang akan digunakan dalam penelitian. populasi dan sampel. sumber data. variabel penelitian. operasional variable. teknik analisis data. uji persyaratan instrument. metode analisis data. teknik analisis data. dan pengujian hipotesis.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

BAB VI berisikan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan peneliti dengan berpedoman pada teori dan metode yang dikemukakan pada Bab II dan III.

Bab V Simpulan dan Saran

BAB V berisikan simpulan dan saran yang berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV.

Daftar Pustaka**Lampiran**