BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat penting dalam upaya mencapai suatu tujuan perusahaan. Oleh karena itu sumber daya manusia sebagai suatu unsur yang sangat penting dalam menjalankan suatu perusahaan, karena itu sumber daya manusia dianggap sebagai objek penting. Persaingan Dunia usaha semakin ketat memaksa perusahaan untuk dapat mengelola sumber daya manusia dengan baik. Hal tersebut diharapkan agar perusahaan dapat memiliki sumber daya manusia yang handal, dapat bersaing, dan memberi konstibusi bagi perusahaan.

Penilaian SDM dalam peningkatan kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu perusahaan secara efektif dan efisien dalam menentukan kebijakan, karena dengan adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan akan meningkatkan produktivitas kerja yang pada akhirnya juga meningkatkan produktivitas perusahaan. Menurut Hasibuan dalam (Mustopa et al. 2021) menjelaskan manajemen sumber daya manusia sebagai susunan suatu sistem resmi yang ada dalam sebuah organisasi yang bertujuan untuk menetapkan secara efektif serta efisien penerapan bakat seseorang dalam mencapai tujuan organisasi tersebut bahwa ada beberapa unsur dari sumber daya manusia, yaitu potensi, sikap, values, keperluan, serta karakteristik. Seluruh unsur yang telah disebutkan diatas dipengaruhi oleh lingkungan sekitar. Perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya. Sumber Daya Manusia memang aspek penting dalam suatu institusi atau organisasi yang perlu dibangun dan digali agar diperoleh tenaga kerja yang berkualitas. Sumber daya manusia merupakan asset terpenting dalam perusahaan maupun instansi pemerintahan subjek pelaksanaan kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan.

Menurut Tambunan dalam (Misye Makalisang 2021) motivasi intrinsik adalah motivasi yang ditimbulkan dari diri seseorang. Motivasi ini biasanya timbul karena adanya harapan,tujuan dan keinginan seseorang terhadap sesuatu sehingga dia

memiliki semangat untuk mencapai itu. Motivasi intrinsik merupakan motivasi yang paling kuat karena tertanam langsung di dalam diri karyawan. Melalui motivasi intrinsik membuat karyawan sadar akan tanggung jawab dan pekerjaannya yang lebih baik dan terdorong untuk semangat menyelesaikan dengan baik pekerjaannya.

Menurut Schein dalam (Junaidi and Susanti 2019) Budaya organisasi adalah pola dasar yang diterima oleh organisasi untuk bertindak dan memecahkan masalah, membentuk karyawan yang mampu beradaptasi dengan lingkungan dan mempersatukan anggota-anggota organisasi. Budaya organisasi merupakan sistem penyebaran kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam suatu organisasi dan mengarahkan perilaku anggotanya. Berdasarkan definisi diatas budaya organisasi dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi merupakan norma-norma, nilai, asumsi, kepercayaan, kebiasaan yang dibuat dalam suatu organisasi dan disetujui oleh semua anggota organisasi sebagai pedoman atau acuan organisasi dalam melakukan aktivitasnya baik yang diperuntukkan bagi karyawan maupun untuk kepentingan orang lain.

Menurut Mangkunegara dalam (Febriyanto 2017) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab diberikan kepadanya. Kinerja karyawan individu maupun perkelompok perlu ditingkatkan secara terus-menerus, agar suatu pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan mampu dikerjakan semaksimal mungkin dan memberikan hasil yang baik. Keberhasilan perusahaan salah satunya ditandai dengan meningkatnya kinerja karyawan. Kinerja karyawan yang tinggi merupakan salah satu keunggulan kompetitif perusahaan.

Kinerja Karyawan turut berkontribusi bagi perkembangan perusahaan. Hal tersebut dapat dicapai dengan memaksimalkan motivasi intrinsik dan budaya organisasi yang diterapkan dilingkungan perusahaan. Sumber daya manusia adalah faktor yang paling penting dalam memberikan daya saing perusahaan. Setiap kegiatan yang dilakukan oleh seseorang didorong oleh adanya kekuatan dalam diri seseorang dan kekuatan pendorong itu disebut Motivasi Intrinsik. Oleh karena itu pentingnya pihak

perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan karyawan yang menjadi motivasi penting bagi karyawan yang terlibat dalam perusahaan. Karyawan yang termotivasi akan bekerja dengan sukarela dengan tingkat usaha yang maksimal walau tanpa pengawasan. Dengan ini perusahaan akan mudah mencapai tujuannya.

Penelitian ini dilakukan di PT. Gerai Indosat Ooredoo Cab. Lampung. Perusahaan ini merupakan perusahaan penyedia jasa telekomunikasi dan jaringan telekomunikasi resmi dari PT. Indosat Tbk yang bergerak dalam bidang pelayanan bagi pelanggan, yaitu diantaranya; penggantian sim card, penjualan pasca bayar serta melayani keluhan pelanggan mengenai jaringan penggunanya. Lokasi PT. Gerai Indosat Ooredoo Cab. Lampung beralamat di Jl. Urip Simuharjo No.47, Sukarame, Way Halim, Bandar Lampung dan telah memiliki 32 karyawan. Sebagai perusahaan yang sudah berdiri sejak tahun 2000 tentunya PT. Gerai Indosat Ooredoo Cab. Lampung selalu mengupayakan kualitas pelayanan yang terbaik bagi para pelanggan. kualitas pelayanan yang terbaik akan sangat mempengaruhi efektivitas pemasaran dan mendorong penjualan produk PT. Gerai Indosat Ooredoo Cab. Lampung.

Tabel 1.1

Data Penilaian Kinerja

No	Aspek	Target Tetapan	Presentase Pencapaian
1.	Minat Kerja	95%-100%	80%
2.	Kemampuan	95%-100%	83%
3.	Tanggung Jawab	95%-100%	85%
4.	Kualitas Kerja	95%-100%	82%

Sumber : PT. Gerai Indosat ooredoo Cab. Lampung 2021

Berdasarkan Tabel 1.1 mengindikasikan pencapaian kinerja yang belum mencapai target pencapaian yang dapat dilihat dari sub bagian minat kerja, kemampuan, tanggung jawab dan kualitas kerja. Rendahnya penilaian target presentase pencapaian merupakan salah satu masalah yang sering dialami dalam organisasi. Rendahnya Penilaian Target kinerja karyawan akan berdampak kurang baik bagi perkembangan perusahaan. Baik atau tidaknya suatu kinerja karyawan pada PT.

Gerai Indosat Ooredoo Cab. Lampung dapat dilihat berdasarkan persentase Penilaian Sistem kinerja karyawan selama dua (2) tahun terakhir belum mencapai predikat yang sangat baik (A).

Tabel 1.2

Standar Penilaian Kinerja PT. Gerai Indosat Ooredoo Cab. Lampung

Nilai Evaluasi	Predikat	Keterangan
95-100	A	Sangat Baik
85-94	B	Baik
75-84	C	Cukup
<75	D	Kurang Baik

Sumber : PT. Gerai Indosat Ooredoo Cab. Lampung

Penulis menggunakan rekapitulasi penilaian kinerja karyawan yang berlaku PT. Gerai Indosat Ooredoo Cab. Lampung untuk mengetahui kinerja karyawan pada penilaian kinerja berdasarkan hasil penilaian rata-rata pelaksanaan pekerjaan karyawan yang berjumlah 32 orang dapat dilihat pada hasil rekap kinerja karyawan.

Tabel 1.3

Rekap Penilaian Sistem Manajemen Kinerja Karyawan Pt. Gerai Indosat Ooredoo Cab. Lampung

No	Tahun	Nilai Evaluasi	Predikat	Keterangan
1	2020	86.5	B	Baik
2	2021	84.3	B	Baik

Sumber : PT. Gerai Indosat Ooredoo Cab. Lampung 2021

Berdasarkan tabel 1.3 bahwa terdapat penurunan dari hasil kinerja karyawan PT. Gerai Indosat Ooredoo Cab. Lampung dari tahun 2020 sampai 2021. Hasil dari evaluasi yang telah dilakukan, dapat dilihat bahwa kinerja karyawan PT. Gerai Indosat Ooredoo Cab. Lampung pada tahun 2020 sampai 2021 memiliki predikat rata-rata Baik (B). hal ini dapat dilihat bahwa selama dua tahun terakhir kinerja

karyawan PT. Gerai Indosat Ooredoo Cab. Lampung belum pernah mendapatkan predikat yang sangat baik (A).

Dari data penilaian kinerja karyawan, terlihat di dua tahun terakhir belum mencapai predikat A. Padahal PT. Gerai Indosat Ooredoo Cab. Lampung mengharapkan kinerja karyawannya dapat mengalami peningkatan. Berdasarkan hal tersebut maka perlu dilakukannya pendekatan yang lebih intensif terhadap karyawan yang bekerja di PT. Gerai Indosat Ooredoo Cab. Lampung. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain lingkungan kerja, tingkat kepuasan kerja karyawan, kepemimpinan, disiplin, motivasi, kompetensi, stress kerja, serta budaya – budaya kerja yang perusahaan berikan kepada karyawannya agar dapat meningkatkan kualitas pekerjaannya. Dengan pendekatan demikian, diharapkan mampu mengurangi permasalahan rendahnya kinerja karyawan.

Terdapat banyak hal yang mempengaruhi kinerja karyawan salah satunya yaitu faktor motivasi intrinsik. Motivasi intrinsik berasal dari unsur-unsur yang timbul dari karyawan itu sendiri sebagai aktualisasi diri seperti minat bekerja, kemampuan dan bertanggung jawab. Motivasi intrinsik diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan hasil kerja secara kuantitas dan kualitas karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada kepala cabang PT. Gerai Indosat Ooredoo Cab. Cab. Lampung pada tanggal 20 Desember 2021, beliau mengatakan bahwa telah terjadi penurunan kinerja karyawan yang meliputi keberhasilan dan tanggung jawab perihal kehadiran karyawan sehingga dapat menyebabkan tidak efektifnya pelayanan terhadap pelanggan. Berdasarkan hal tersebut maka karyawan harus lebih meningkatkan motivasi intrinsik agar berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya. Serta diwajibkannya bagi para karyawan untuk lebih bertanggung jawab dalam mematuhi segala peraturan atau tata tertib yang terdapat dalam sebuah perusahaan. Menurut kepala cabang PT. Gerai Indosat Ooredoo Cab. Lampung, motivasi intrinsik

sangat diperlukan untuk meningkatkan rasa tanggung jawab dalam bekerja agar berbagai permasalahan atau keluhan dari pelanggan dapat teratasi.

Selain permasalahan diatas, Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah budaya organisasi. Menurut (Irawati A. Latif, Herminawati Abubakar 2021) dalam penelitiannya menemukan bahwa terdapat hubungan positif antara budaya organisasi dengan kinerja karyawan, Artinya jika budaya organisasi ditingkatkan, maka kinerja karyawan akan meningkat pula. Budaya organisasi mempunyai dampak yang sangat kuat terhadap perilaku para karyawan termasuk kesadaran untuk meningkatkan kinerjanya. Menyadari betapa pentingnya budaya organisasi maka pemahaman internalisasi budaya organiasasi merupakan salah satu hal yang penting dalam rangka pembentukan prilaku karyawan dan meningkatkan kinerja karyawan pada sebuah perusahaan. Budaya organisasi merupakan kerangka kerja yang menjadi pedoman tingkah laku sehari-hari dalam membuat keputusan dan mengarahkan tindakan karyawan agar mencapai tujuan organisasi. Dimana tentunya budaya yang dibangun harus sejalan dengan tindakan yang akan diambil oleh perusahaan seperti merencanakan,mengorganisasi, memimpin dan mengendalikan. Budaya organisasi yang telah di terapkan dalam perusahaan antara satu dengan yang lain tentunya tidaklah sama, tetapi mereka mempunyai tujuan yang sama yakni memajukan organisasi atau perusahaan yang telah mereka miliki.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara kepada kepala cabang PT. Gerai Indosat Ooredoo Cab. Lampung dimana karyawan yang dianggap masih kurang dalam memperhatikan budaya organisasi karyawan, diantaranya orientasi pada manusia dan orientasi pada tim. Budaya organisasi di PT. Gerai Indosat Ooredoo Cab. Lampung tentunya dipengaruhi oleh setiap individu serta kelompok yang berada dalam lembaga tersebut. Budaya organisasi bertujuan untuk meningkatkan komunikasi serta kerja sama yang baik sesama karyawan maupun atasan dan bawahan. Namun orientasi pada manusia dan orientasi pada tim yang ada dianggap kurang mendukung dalam pelaksanaan budaya organisasi. Jika hal ini dibiarkan maka akan berpengaruh terhadap kinerja perusahaan dalam mencapai target yang telah ditetapkan. Budaya organisasi yang ada selama ini akan berfungsi efektif apabila para pegawai dapat

menerapkan budaya organisasi sebagai suatu kebiasaan dalam melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab. Berdasarkan hal tersebut diharapkan karyawan dapat berkontribusi penuh bagi perusahaan sehingga menimbulkan dampak positif bagi perusahaan.

Dari latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **"Pengaruh Motivasi Intrinsik Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Gerai Indosat Ooredoo Cabang Lampung".**

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini dilakukan agar peneliti dan pembahasannya lebih terarah sehingga hasilnya tidak abstrak dan sesuai dengan harapan peneliti, adapun ruang lingkup penelitian adalah menguji Pengaruh Motivasi Intrinsik Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan PT. Gerai Indosat Ooredoo Cab. Lampung.

1.2.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek penelitian ini adalah karyawan perusahaan PT. Gerai Indosat Ooredoo Cab. Lampung.

1.2.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah motivasi intrinsik, budaya organisasi dan kinerja karyawan.

1.2.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat pada penelitian ini adalah Perusahaan PT. Gerai Indosat Ooredoo Cab. Lampung yang beralamat di Jl. Urip Simuharjo No.47, Sukarame, Way Halim, Bandar Lampung.

1.2.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Desember-Februari.

1.2.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu peneliti an ini adalah manajemen sumber daya manusia mengenai hasil kinerja karyawan bedasarkan motivasi intrinsik dan budaya organisasi.

1.3 Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan di rumuskan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah motivasi intrinsik berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Gerai Indosat Ooredoo Cab. Lampung?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Gerai Indosat Ooredoo Cab. Lampung?
3. Apakah motivasi intrinsik dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Gerai Indosat Ooredoo Cab. Lampung?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah motivasi intrinsik berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Gerai Indosat Ooredoo Cab. Lampung.
2. Untuk mengetahui apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Gerai Indosat Ooredoo Cab. Lampung.
3. Untuk mengetahui apakah motivasi intrinsik dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Gerai Indosat Ooredoo Cab. Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

   Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan tambahan wawasan Jika dikemudian hari peneliti memasuki dan menggeluti dunia kerja, terutama wacana bagaimana mengelola sumber daya manusia dengan baik secara efektif dan efisien.

2. Bagi Perusahaan PT. Gerai Indosat Ooredoo

   Dari hasil penelitian dapat digunakan menjadi bahan evaluasi sedangkan saran yang diberikan dapat digunakan menjadi bahan pertimbangan yang menentukan langkah-langkah kebijakan yang selanjutnya untuk peningkatan kinerja karyawan.

3. Bagi Perguruan Tinggi

   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.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk memudahkan pemahaman dan memberi gambaran kepada pembaca tentang penelitian yang diuraikan oleh penulis dengan tiap bab sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab satu berisi pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah yang mendasari diadakannya penelitian,ruang lingkup penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab dua ini berisi tinjauan pustaka yang menjelaskan tentang landasan teori yang menjadi dasar dan bahan acuan dalam penelitian ini, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan bangunan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab tiga berisi metode penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, sumber penelitian, metode pengumpulan data, populasi dan sampel,variabel penelitian dan definisi operasional variabel, analisis data, pengujian hipotesis.

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 DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil pembahasan dan saran kepada pihak-pihak yang berkaitan.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi daftar buku-buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian orang lain, dan bahan-bahan yang dijadikan referensi dalam penelitian skripsi.

LAMPIRAN