

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, dkk 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 Adnyani (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 BRI Cabang Teluk betung yang merupakan salah satu cabang Bank BRI yang ada di Kota Bandar Lampung berlokasi di Jl. Laks. Malahayati No.78, Kangkung, Bumi Waras, Kota Bandar Lampung, Lampung 35211. Sebagai salah satu Bank BUMN, Bank BRI 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.

Sebagai perusahaan yang dimiliki pemerintah, Bank BRI Cabang Teluk Betung 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 karyawan Bank BRI Cabang Teluk Betung, peneliti melakukan pra survei terkait kepuasan dalam bekerja,

berikut ini tabel 1.1 Data Turn Over karyawan Bank BRI Cabang Teluk Betung tahun 2019-2021.

Tabel 1.1

Turn Over Karyawan Bank Bri Cabang Teluk Betung Tahun 2019-2021

Tahun	Jumlah Karyawan		Jumlah Karyawan		TO
	Masuk	Keluar	Jumlah Awal	Jumlah Akhir	
2019	2	2	45	45	4%
2020	2	1	45	46	2%
2021	2	3	46	45	7%

Sumber: Bank BRI Cabang Teluk Betung, 2022

Berdasarkan tabel 1.1 Data Turn Over karyawan Bank BRI Cabang Teluk Betung tahun 2019-2021, menjelaskan bahwa karyawan terjadi peningkatan persentase *turn over* karyawan Bank BRI Cabang Teluk Betung di tahun 2021, tingginya persentase *turn over* karyawan Bank BRI Cabang Teluk Betung yang terjadi mengindikasikan bahwa karyawan kurang puas terhadap pekerjaan yang dijalankan.

Selain data tersebut, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh karyawan Bank BRI Cabang Teluk Betung terkait kepuasan kerja, yaitu karyawan merasa kurang puas terhadap kesempatan promosi jabatan dikarenakan karyawan sulitnya promosi jabatan atau mendapatkan status karyawan tetap, atasan yang sering menumpukan tugas pekerjaan kepada karyawan dan kurang puas pada kondisi pekerjaan dikarenakan jam kerja karyawan yang begitu padat menimbulkan kebosanan dalam bekerja serta sering bekerja diluar jam kerja yang telah ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan diantaranya, yaitu motivasi kerja dan budaya organisasi, 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, dkk (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.

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). Untuk mengetahui tingkat motivasi kerja karyawan Bank BRI Cabang Teluk Betung, dapat dilihat

dari tabel 1.2 mengenai Data tingkat keterlambatan karyawan Bank BRI Cabang Teluk Betung dalam bekerja di periode Juli-Desember 2021

Tabel 1.2
Data Tingkat Keterlambatan Bank BRI Cabang Teluk Betung
Periode Juli-Desember 2021

Bulan	Jumlah Karyawan	Jumlah Keterlambatan	Persentase Keterlambatan
Juli	45	5	11%
Agustus	45	3	7%
September	45	5	11%
Oktober	45	4	9%
November	45	3	7%
Desember	45	6	13%
Rata-Rata	45	4	10%

Sumber: Bank BRI Cabang Teluk Betung, 2022

Berdasarkan Tabel 1.2 mengenai Data tingkat keterlambatan karyawan Bank BRI Cabang Teluk Betung dalam bekerja di periode Juli-Desember 2021, menjelaskan bahwa rata-rata persentase keterlambatan pada karyawan sebesar 10%, Adapun tingkat persentase tertinggi terjadi di bulan Desember sebesar 13%, hal ini menunjukkan bahwa karyawan belum mampu bekerja sesuai dengan standar yang ditentukan oleh perusahaan.

Selain data tersebut, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh karyawan Bank BRI Cabang Teluk Betung terkait rendahnya motivasi kerja karyawan terlihat dari atasan yang kurang memberikan arahan dalam bekerja sehingga belum mampu membangun motivasi kerja para karyawan, karyawan yang sering mengeluh ketika diberikan jam lembur, kurangnya karyawan dalam bekerja keras terlihat dari terdapat karyawan masih sering menunda menyelesaikan tugas pekerjaan karena tugas pekerjaan yang begitu banyak, Permasalahan rendahnya motivasi kerja yang terjadi akan berdampak pada kepuasan kerja karyawan Bank BRI Cabang Teluk Betung

Selain motivasi kerja, 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 Adnyani (2017) menyatakan bahwa budaya organisasi merupakan nilai-nilai, kepercayaan-kepercayaan dan prinsip-prinsip yang berfungsi sebagai dasar sistem manajemen organisasi, serta praktek-praktek manajemen perilaku yang membantu memperkuat prinsip - prinsip dasar tersebut. 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).

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. Nilai-nilai pokok perusahaan tersebut tertuang pada Budaya Kerja Bank BRI, yaitu Integritas, Profesionalisme, Keteladanan, Kepuasan Nasabah dan Penghargaan Kepada SDM, 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. Berikut ini Tabel 1.3 mengenai budaya organisasi yang digunakan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero).

Tabel 1.3
Budaya Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)

Nama Bank	Budaya Organisasi	Penjelasan
PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)	Integritas	Bertakwa, penuh dedikasi, jujur, selalu menjaga kehormatan dan nama baik, serta taat pada Kode Etik perbankan dan peraturan yang berlaku
	Profesionalisme	bertanggung jawab, efektif, efisien, disiplin, dan berorientasi ke masa depan dalam mengantisipasi perkembangan tantangan dan kesempatan
	Keteladanan	memberikan panutan yang dengan konsisten bertindak adil, bersikap tegas dan berjiwa besar. Karena itu kami tidak memberikan toleransi terhadap tindakan-tindakan yang tidak memberikan keteladanan
	Kepuasan Nasabah	memenuhi kebutuhan dan memuaskan nasabah dengan memberikan pelayanan yang terbaik, dengan tetap memperhatikan kepentingan perusahaan, dengan dukungan SDM yang terampil, ramah, senang melayani dan teknologi mutakhi
	Penghargaan Kepada SDM	merekrut, mengembangkan dan mempertahankan Sumber Daya Manusia yang berkualitas; kami memperlakukan pekerja berdasarkan kepercayaan, keterbukaan, keadilan dan rasa saling menghargai sebagai bagian dari perusahaan dengan mengernbangkan sikap kerjasama dan kemitraan; kami mernberikan penghargaan berdasarkan hasil kerja individu dan kerjasarna tim yang rnenciptakan sinergi untuk kepentingan Bank

Sumber PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), 2022

Berdasarkan Tabel 1.3 mengenai budaya organisasi yang digunakan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), menjelaskan bahwa budayaa\ organisasi yang dimiliki adalah Integritas, Profesionalisme, Keteladanan, Kepuasan Nasabah dan Penghargaan Kepada SDM, budaya organisasi yang diterapkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) diharapkan sebagai dasar karyawan untuk melakukan pekerjaan dan memberikan kepuasan dalam bekerja,

Namun berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh karyawan Bank BRI Cabang Teluk Betung 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 visi dan misi perusahaan, terdapat

karyawan yang terlambat bekerja tidak diberikan sanksi, hal ini menunjukkan kurang konsistennya budaya organisasi yang diterapkan serta dalam pengambilan keputusan tidak atasan tidak memperdulikan saran dari bawahan, hal ini menunjukkan bahwa keterlibatan karyawan dalam perusahaan masih cukup rendah. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan budaya organisasi yang kurang efektif akan berakibat pada rendahnya kepuasan kerja karyawan Bank BRI Cabang Teluk Betung

Berdasarkan pembahasan di atas, maka penelitian ini mencoba mengkaji mengenai variabel yang berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan dengan menguji dengan variabel lingkungan kerja dan fisik motivasi kerja melihat fenomena yang terjadi di atas maka penting untuk meneliti lebih jauh mengenai **“PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN BANK BRI CABANG TELUK”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Bank BRI Cabang Teluk Betung ?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Bank BRI Cabang Teluk Betung?
3. Apakah motivasi kerja dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Bank BRI Cabang Teluk Betung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan Bank BRI Cabang Teluk Betung

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah motivasi kerja dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang Lingkup Tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Bank BRI Cabang Teluk Betung

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Ruang lingkup waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Oktober 2021 sampai selesai

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan

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

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah. maka peneliti menetapkan tujuan penelitian yaitu.

1. Untuk menguji pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Bank BRI Cabang Teluk Betung.
2. Untuk menguji pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan Bank BRI Cabang Teluk Betung.
3. Untuk menguji pengaruh motivasi kerja dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan Bank BRI Cabang Teluk Betung.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Peneliti

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

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 Perusahaan

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

1.6 Sistem Penulisan

Adapun sistematika penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan 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 ini menguraikan landasan teori dan tinjauan empiris yang relevan dengan permasalahan yang diteliti berdasarkan kerangka pikir dan hipotesis.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini 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

Dalam bab ini hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti dengan berpedoman pada teori dan metode yang dikemukakan pada Bab II dan III.

Bab V Simpulan dan Saran

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

Daftar Pustaka

Lampiran