

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

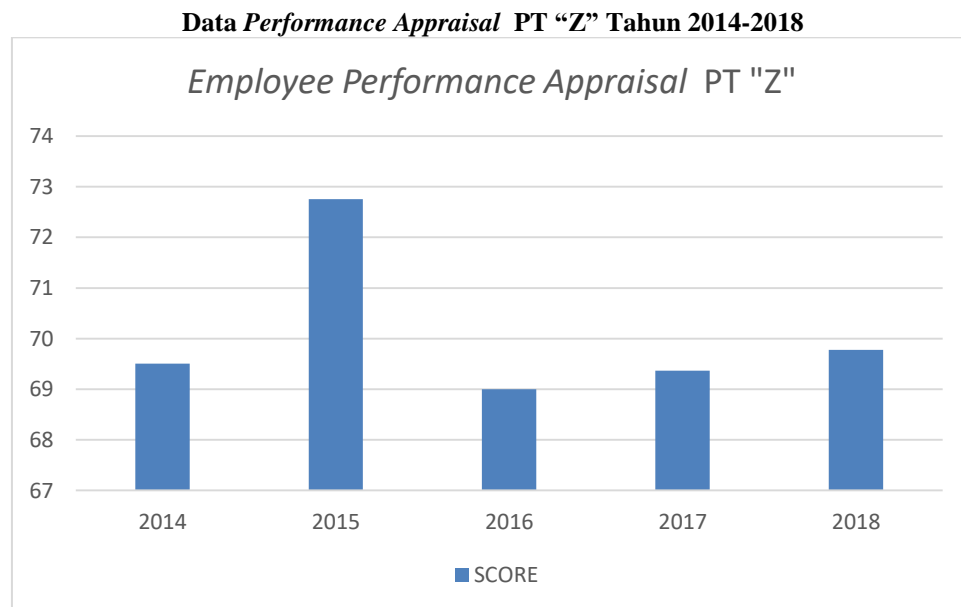
Dalam sebuah organisasi, karyawan merupakan salah satu asset yang cukup penting. Perannya sebagai pelaksana kegiatan operasional dan pembuat kebijakan. Untuk mencapai tujuan perusahaan diperlukan karyawan yang sesuai di bidangnya, agar bisa menjalankan tugas yang sudah ditentukan oleh perusahaan. suatu perusahaan berlomba untuk meningkatkan performa karyawan, agar output yang dihasilkan pun bisa sesuai target yang sudah ditentukan. Keberhasilan perusahaan dalam memberdayakan karyawan dapat dilihat dari kinerja karyawan. Kinerja adalah pencapaian atas tujuan organisasi yang dapat berbentuk output kuantitatif maupun kualitatif (Suprihati 2014).

Kemampuan karyawan dapat dilihat dari kinerja yang baik, karena merupakan salah satu tolak ukur dalam tercapainya tujuan perusahaan. Pengukuran kinerja karyawan penting dilakukan, tujuannya adalah untuk mengetahui apakah karyawan dapat menyelesaikan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan atau apakah karyawan menyimpang dari rencana yang ditetapkan atau apakah hasil dari kinerja karyawan sesuai dengan yang

diharapkan (Indriani *et al.* 2015). Maka dari itu kinerja karyawan merupakan salah satu hal yang patut di perhatikan oleh pemimpin karyawan. Sebab menurunnya kinerja karyawan dapat mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan.

PT. Z adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa nilai tambah jenis proteksi *smartphone* yang berlokasi di JL. Rasuna Said, Jakarta Selatan. Setiap perusahaan perlu melakukan penilaian kerja pada karyawannya. Penilaian hendaknya memberikan suatu gambaran akurat mengenai prestasi kerja karyawan (Suprihati 2014). Berikut penilaian yang kinerja yang dilakukan PT Z:

Gambar 1.1



Sumber : Data diolah oleh peneliti (2018)

Gambar 1.1 menunjukkan hasil dari *performance appraisal* yang sudah dilakukan dari tahun 2014-2018, dengan kriteria penilaian *work attitude*,

planning effectiveness, organizing and delegating, problem solving, team work, interpersonal skill, and leadership. Selama 5 tahun dilakukannya penilaian kinerja karyawan dan hasil penilaiannya hanya berada di kategori cukup, dimana kategori tersebut megacu pada standar nilai yang dirancang oleh perusahaan, yang memiliki lima (5) standar nilai dalam menilai kinerja karyawan, yaitu (1) sangat baik (91-100); (2) baik (76-90); (3) cukup (61-75); (4) kurang (51-60); (5) sangat kurang (0-50). Dilihat dari total skor hasil *performance appraisal* tahun 2014 sebesar 69.5, tahun 2015 merupakan skor paling tinggi yaitu 72.8 berdasarkan tabel di atas, selanjutnya pada tahun 2016 mendapatkan skor 69 merupakan skor paling rendah jika dilihat dari tabel di atas, 2017 mendapatkan skor 69.5, dan 2018 mendapatkan skor 69.8. Tentunya hal ini jauh dari harapan perusahaan yang menginginkan karyawannya memiliki kinerja yang dapat dikategorikan sangat baik.

Peneliti menemukan adanya keluhan dari *customer* PT Z yang mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh PT Z. Seperti contoh beberapa *customer* mengeluhkan kurang sigapnya *customer service* dalam menindak lanjuti *claim* yang sudah di ajukan *customer*. Selain itu *customer* juga mengeluhkan ekspektasi yang tidak sesuai dengan harapan. Seperti sales menjanjikan proses *claim* yang mudah karena cukup lewat *website*, Namun ternyata banyak yang mengeluhkan *website* yang tidak dapat digunakan, dan akhirnya *customer* harus kembali menelepon *customer service* atau bahkan mendatangi kantor untuk menanyakan proses *claim* proteksi *smathphone* yang

sebelumnya sudah dijanjikan oleh sales. Selain data yang didapatkan seperti pada gambar di atas, peneliti juga mendapatkan data mengenai apa saja yang menjadi faktor yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan PT Z yaitu:

Tabel 1.1
Hasil Pra Penelitian pada karyawan PT “Z”

No	Entitas	Jumlah karyawan yang memilih
1	Budaya Organisasi	17
2	Lingkungan Kerja	16
3	Kepemimpinan	9
4	Kemampuan Kerja	8

Selain data yang di suguhkan untuk memperkuat indikasi kinerja adapun peneliti melakukan observasi pada perusahaan PT Z. Peneliti memperhatikan adanya budaya organisasi yang kurang maksimal seperti nilai-nilai dalam perusahaan kurang dapat dipraktikkan oleh seluruh karyawan. Seperti pada hasil penelitian dari Novziransyah (2017) yang mengatakan bahwa adanya pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Senada dengan Novziransyah, penelitian dari Sulistiawan *et al* (2017) mengatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Setiap perusahaan memiliki tipe budaya organisasi yang berbeda. Budaya organisasi juga dapat dijadikan sebagai media untuk membentuk hubungan antar karyawan dengan perusahaan tersebut. Dengan begitu karyawan akan merasakan bahwa mereka bagian dari perusahaan. Budaya organisasi yang terorganisir dalam mengelola sumber daya manusia dalam suatu unit kerja dan

motivasi susunan organisasi, akan berpengaruh pada perilaku kerja yang diindikasikan dengan peningkatan kepuasan kerja yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja perusahaan pada keseluruhan. Budaya organisasi yang kuat akan membantu karyawan untuk beradaptasi dengan budaya dan untuk merangsang keunggulan kompetitif karyawan (Salman et al, 2014). Budaya organisasi yang telah diterapkan dalam sebuah perusahaan atau organisasi antara satu dengan yang lain tidaklah sama, tetapi mereka mempunyai tujuan yang sama yaitu memajukan perusahaan atau organisasi yang mereka miliki.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja suatu perusahaan memiliki pengaruh langsung dalam proses kegiatan yang di lakukan oleh karyawan. Lingkungan kerja merupakan suasana dimana karyawan melakukan aktifitasnya setiap hari. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa nyaman bagi karyawan yang bekerja dan memungkinkan agar dapat berkerja secara optimal. Jika karyawan merasa nyaman dengan lingkungan kerjanya, maka karyawan merasa betah di tempat kerjanya dan dapat menggunakan waktu kerja yang lebih efektif. Sebaliknya, jika lingkungan kerja yang tidak memadai maka akan dapat menurunkan kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang ada di PT Z juga mempengaruhi kinerja, seperti kurangnya fasilitas yang diberikan untuk menunjang kegiatan dalam bekerja. Karyawan pun sering mengeluhkan ruangan yang tidak dingin. Tidak hanya itu, penempatan tata ruang yang kurang maksimal sehingga terlihat tidak efisien dan efektif. Karyawan pun sering mengeluhkan suasana

dan kondisi kerja yang kurang nyaman. Seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Bambang *et al* (2014) yang menunjukkan secara simultan lingkungan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Adapun penelitian yang dilakukan Hermusa (2014) yang mengatakan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Selain itu penelitian juga dilakukan oleh Moulana (2017) yang mengatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan secara parsial.

Dari penjelasan yang sudah dipaparkan di atas adapun penelitian yang menunjang permasalahan tersebut, seperti penelitian yang dilakukan oleh Eko (2014) yang menunjukkan adanya pengaruh positif antara budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Senada dengan penelitian sebelumnya, penelitian yang dilakukan Sulistiawan *et.al* (2017) yang mengatakan bahwa adanya adanya pengaruh budaya organisasi dan lingkungan terhadap kinerja secara signifikan. Selain itu penelitian juga dilakukan oleh Eunike (2017) menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan antara budaya organisasi, lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan latar belakang pada penjelasan permasalahan yang ditemukan dari hasil wawancara, kuesioner pra riset serta data yang didapatkan dari perusahaan, maka penelitian ini diajukan dengan judul “Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Z”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti memfokuskan perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana deskripsi budaya organisasi, lingkungan kerja, dan kinerja karyawan pada PT Z?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Z?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Z?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dipaparkan tujuan penelitian ini adalah, untuk mengetahui dan mengalisa:

1. Deskripsi dari budaya organisasi, lingkungan kerja, dan kinerja karyawan PT Z
2. Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan PT Z
3. Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT Z

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan oleh peneliti dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Memberikan pengetahuan dan pengalaman dalam hal melakukan penelitian yang berkaitan dengan masalah kinerja karyawan yang memiliki variabel budaya organisasi dan lingkungan kerja.

2. Bagi PT Z

Memberikan informasi mengenai apakah budaya organisasi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

3. Bagi Pengembangan Ilmu dan Pengetahuan

Menjadi referensi tambahan bagi peneliti lain yang ingin meneliti tentang hal serupa yaitu pengaruh budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

4. Bagi Universitas Negeri Jakarta khususnya Fakultas Ekonomi pada Konsentrasi Manajemen SDM

Diharapkan penelitian ini bisa dijadikan sebagai referensi pembelajaran yang dapat memberikan pengetahuan tambahan untuk mahasiswa khususnya pada Konsentrasi Manajemen SDM.