BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) adalah aspek yang sangat penting pada suatu perusahaan, sumber daya manusia dikatakan sangat penting dikarenakan manusia sebagai pemikir sekaligus penggerak organisasi tersebut wajib berjalan. Oleh sebab itu, pihak manajemen harus memperhatikan sumber daya manusia supaya para karyawan mendapatkan kepuasan kerja. Dimana suatu perusahaan dikatakan baik bila sumber daya manusia yang berada didalam perusahaan tersebut baik, begitupun sebaliknya. Selanjutnya Dessler (2015), manajemen sumber daya manusia merupakan metode agar mendapat, menempa, mengukur serta membangun karyawan, serta agar mengelola afiliasi antusiasme tanggung jawab mereka, kesehatan dan keselamatan mereka dan sesuatu yang berkaitan dengan kesaksamaan.

Menurut Bernadin dan Russell(1998), dengan keabsahan kinerja ataupun profesi merupakan ulasan atas capaian yang didapatkan pada kewajiban ekslusif ataupun aktivitas semasa jangka waktu tersebut. Profesi dihasut bagi beberapa syarat pada instansi. Syahrum dkk (2016) mengemukakan, budaya organisasi bakal mempengaruhi capaian pada profesi karyawan. Profesi kerja diamati pada capaian nyata yang mereka memperlihatkan. Profesi bukan saja hanya menghakimi karyawan. Fadlallh (2015) mengemukakan, tingkat kebahagian bakal mempengaruhi tingkat profesi karyawan. Organisasi perlu berikhtiar melahirkan karyawan yang mereka impikan melalui jalan mereka sendiri, olehnya itu bakal sangat sulit mendapatkan individu yang berkolaborasi melalui organisasi, selain itu sudah mempunyai segala keterampilan yang diperlukan

bagi perusahaan. Sementara itu sesuatu yang bisa dilihat pada hubungan pengembangan profesi karyawan. Di antara usahanya dapat dijalankan perusahaan untuk menumbuhkan profesi karyawan merupakan penataan budaya pada organisasi yang sementara. Khuzaeni dkk (2013) mengemukakan pada temuannya mengatakan bahwa, budaya organisasi bisa mempengaruhi profesi karyawan, sebagaimana yang diperlihatkan pada temuan yang dilaksanakan Hardiyono (2017). Organisasi patut menumbuhkan budaya yang cocok dengan karyawannya, budaya bakal menyusun semua aktivitas pada organisasi secara tidak langsung. Kebiasaan yang dilakukan bakal membangun setiap orang pada organisasi mengarah ahklak dan sifat tertentu. Olehnya itu penting untuk organisasi dalam membangun budaya yang baik serta cocok dengan visi-misi.

Budaya organisasi sendiri adalah suatu kelakuan yang terjadi pada satu perusahaan yang merupakan ciri khas perusahan tersebut agar berbeda dengan perusahaan lain. Robbins dan Coutler (2010) mengemukakan budaya organisasi adalah sehimpunan nilai, prinsip, tradisi, serta cara bertugas yang diyakini beserta mempengaruh akhlak serta tindakan semua karyawan organisasi.

Selain budaya organisasi, perusahaan juga harus mencermati zona profesi. Sedarmayanti (2001) mengemukakan lingkungan kerja terdiri dari lingkungan kerja fisik serta lingkungan kerja non fisik. semuanya harus diamati sebab lingkungan kerja adalam tempat berjalanya tanggung jawab itu sendiri. Oleh sebab itu, syarat itu bisa mempengaruhi hasil, dimana yang disampaikan oleh Jayaweera (2015) pada temuanya menyatakan bahwasanya lingkungan kerja secara positif mempengaruhi kinerja karyawan, serta diungkapkan oleh Salunke (2015) bahwa lingkungan kerja akan mepengaruhi kepuasan kerja, dan sudah dijelaskan bahwa kepuasan kerja juga akan mempengaruhi kinerja.

Penting untuk suatu organisasi mewujudkan lingkungan kerja yang etis untuk menunjang seluruh proses dalam suatu organisasi. Selain itu, kinerja karyawan sangat berhubungan dengan lingkungan kerja dikarenakan hubungan antara para sesama rekan kerja, atasan dan bawahan dapat mengembangkan kinerja dalam perusahaan. Lingkungan kerja merupakan segala macam aktivitas karyawan yang berhubungan di dalam perusahan, baik lingkungan kerja fisik maupun lingkungan kerja non fisik. Nitisemito dalam Nurhasanah (2010) mengemukakan lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang berhubungan dengan para karyawan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam melaksanakan kewajiban yang ditugaskan. Misalnya kebersihan, musik, dan lain-lain.

Selain budaya organisasi dan lingkungan kerja, kepuasan kerja juga berhubungan dengan kinerja karyawan. Seseorang yang puas dengan pekerjaannya akan memiliki motivasi yang tinggi, komitmen terhadap perusahaan dan partisipasi kerja yang kuat sehingga meningkatkan kinerjanya di perusahaan. Kepuasan kerja yang kurang didapatkan oleh karyawan akan mempengaruhi kinerja karyawan. Kepuasan kerja adalah ukuran dari tingkat kepuasan yang didapat karyawan terkait dengan hasil kerja yang dikerjakan. Menurut Smith *et all* (1969) kepuasan kerja merupakan perasaan pekerja terhadap pekerjaannya, hal ini ialah perilaku umum terhadap pekerjaan yang didasarkan pada dievaluasi aspek yang berada pada pekerjaan.

Kinerja karyawan adalah hasil dari suatu proses yang berkaitan dengan kuantitas dan kualitas karyawan yang dihasilkan atau dilakukan oleh seorang karyawan untuk melakukan suatu pekerjaan. Menurut Mahsun (2006) kinerja (*performance*) adalah wujud mengenai tingkat penerimaan pelaksanaan suatu kegiatan-kegiatan atau program, cara saat mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan

visi organisasi yang tercantum peda perencanaan strategi suatu perusahaan. Oleh karena itu kinerja karyawan yang baik akan mendapatkan kepuasan tersendiri bagi karyawan. Robbins dan Judge (2011) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan positif pada suatu pekerjaan, yang merupakan dampak atau hasil penilaian dari beragam aspek pekerjaan tersebut. Berdasarkan penjelasan di atas bisa disimpulkan bahwa kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh budaya organisasi dan lingkukan kerja, baik secara langsang maupun melalui kepuasan kerja.

Chaudhry dkk (2017) membuktikan budaya organisasi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Sementara itu, Novriansn (2018) mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh secara tidak langsung budaya organisasi dan lingkungan kerja pada kinerja melalui kepuasan kerja. Namun demikian pandangan berbeda ditujukan oleh Hanafi (2017) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

PT. PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Ternate adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berada di Maluku Utara tepatnya Kepulauan Ternate Tengah yang mengendalikan urusan kelistrikan di Kota Ternate. Perusahaan ini memberikan layanan jasa terhadap masyarakat mengenai kelistrikan, di PT. PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Ternate memiliki sekitar 52 karyawan.

Di PT. PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Ternate mempunyai fenomena yang dapat diteliti. Misalnya setiap hari senin mereka mengadakan *sharing* yang dilakukan mengenai hal-hal yang diberikan oleh pusat, ada juga *sharing* di hari kamis terkait dengan kendala-kendala yang terjadi

di setiap unit. Kemudian mengenai dengan acara hari besar terkait dengan kelistrikan PT. PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Ternate ikut terlibat dalam melaksanakan acara tersebut.

Di PT. PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Ternate telah terjadi penyimpangan antara rencana dan kenyataan yang dimana masyarakat mengharapkan tidak akan terjadi pemadaman listrik tetapi nyatanya masih terjadi pemadaman listrik sehingga membuat suatu kendala bagi masyarakat yang ingin melakukan aktivitas. Ini juga dapat diteliti terkait dengan kinerja apa yang mereka lakukan sehingga terjadi penyimpangan tersebut. (Berdasarkan pemantauan penulis)

Berdasarkan uraian sebelumnya diketahui bahwa budaya organisasi dan lingkungan kerja memiliki hubungan dengan kinerja karyawan sehingga harus lebih memperhatikan hal tersebut agar tidak terjadi penyimpangan yang telah direncanakan dengan kenyataan yang terjadi di lapangan. Perusahaan juga harus memperhatikan kepuasan kerja karyawan agar karyawan diperusahaan tersebut melakukan pekerjaan dengan baik.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Ternate?
2. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Ternate?
3. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Ternate?

4. Apakah terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan karyawan PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Ternate?
5. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Ternate?
6. Apakah terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada karyawan PT. PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Ternate?
7. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada karyawan PT. PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Ternate?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh budaya organisasi pada kepuasan kerja PT. PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Ternate.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja pada kepuasan kerja PT. PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Ternate.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja pada kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Ternate.
4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh budaya organisasi pada kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Ternate.

5. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kinerja PT. PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Ternate.
6. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh budaya organisasi pada kinerja dengan kepuasan kerja melalui variabel intervening pada karyawan PT. PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Ternate.
7. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja pada kinerja karyawan dengan kepuasan kerja melalui variabel intervening pada karyawan PT. PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Ternate.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Objek Penelitian, sebagai bahan evaluasi bagi instansi terkait terhadap kinerja.
2. Bagi peneliti selanjutnya, sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian yang sama serta menambahkan wawasan mengenai manajemen sumber daya manusia, khususnya budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening.
3. Bagi instansi pendidikan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsi kemajuan untuk ilmu manajemen sumber daya manusia dan menjadi referensi untuk penelitian yang sama lainnya.