

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Sejalan dengan pekembangan dunia bisnis yang semakin luas dan kompleks berdampak kepada sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten menjadi salah satu kebutuhan perusahaan dan menjadi elemen utama yang harus di kelola demi tercapainya tujuan perusahaan.

Kinerja perusahaan sangat ditentukan oleh kinerja karyawan. Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat diamati dan diukur. Hal ini dapat dilihat dari seberapa banyak prestasi yang sudah dicapai, dan seberapa cepat karyawan menyelesaikan pekerjaan – pekerjaan yang ada pada perusahaan dengan tepat. Kinerja karyawan memegang peranan penting dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan.

Budaya organisasi mempunyai dampak penting pada kinerja. Budaya organisasi bahkan merupakan faktor lebih penting dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan organisasi. Budaya organisasi tidak jarang menghalangi kinerja finansial jangka panjang. Budaya organisasi berkembang dengan mudah dalam organisasi yang penuh dengan orang yang rasional dan cerdik. Meskipun kuat untuk berubah, budaya organisasi dapat dibuat untuk lebih meningkatkan kinerja. Suatu budaya yang kuat akan memperlihatkan kesepakatan yang tinggi mengenai tujuan organisasi di antara anggota - anggotanya. Kebulatan suara terhadap tujuan akan membentuk keterikatan, kesetiaan, dan komitmen organisasi, kondisi ini selanjutnya akan mengurangi kecenderungan karyawan untuk keluar dari organisasi (Robbins, 2002:284). Ada banyak karyawan yang puas dengan pekerjaan mereka, tetapi mereka tidak menyukai banyaknya birokrasi organisasi dimana mereka bekerja, atau teknisi yang tidak puas dengan pekerjaannya, tetapi tetap menjalankan visi perusahaan (Luthans,2006:248).

Selain budaya organisasi, motivasi kerja merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Motivasi kerja adalah suatu kondisi yang menggerakkan karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai suatu tujuan dari motifnya. Pada dasarnya seorang karyawan juga memiliki tujuan-tujuan individu yang ingin dicapai dalam hidupnya. Motivasi merupakan hasrat bagi karyawan dalam bertindak untuk menentukan hasil pencapaiannya yang sudah diberikan pada perusahaan. Dengan begitu akan ada rasa timbal balik antara karyawan dengan perusahaan. Motivasi sangat diperlukan untuk membuat mempertahankan serta mengembangkan kinerja karyawan.

Adapun faktor lainnya yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai perasaan dan reaksi individu terhadap lingkungan pekerjaannya. Kepuasan kerja adalah suatu sikap seseorang terhadap pekerjaan sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dan banyaknya yang diyakini yang seharusnya diterima (Robbins, 2006). Menurut Heni Handoko (dalam M. Hanif M. Rizal 2012) menyatakan kepuasan (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan atas suatu pekerjaan. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya dan nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan kepada sesuatu yang dihadapi di

lingkungan kerjanya dan tentunya kepuasan kerja berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan.

PT Supra Primatama Nusantara (Biznet) adalah perusahaan digital terintegrasi di Indonesia yang menyediakan layanan Internet, Data Center, Cloud Computing, dan IPTV. Biznet memiliki komitmen untuk membangun infrastruktur modern dengan tujuan mengurangi kesenjangan digital di Indonesia melalui jaringan Fiber Optic tercanggih dan data center terbesar di Indonesia sejak tahun 2000.

Berdasarkan pengamatan penulis, penulis menemukan masalah dimana masih terdapat beberapa karyawan dengan kinerja rendah di lihat dari karyawan yang tidak mencapai target setiap periode bulan atau tahun, minimnya sosialisasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di awal periode pekerjaan yang berdampak kepada proses kerja tidak berjalan lancar atau terlalu lama untuk koordinasi ke tim terkait, kurangnya motivasi langsung dari pimpinan kepada bawahan sehingga mempengaruhi semangat kerja karyawan yang berdampak kepada penurunan kinerja karyawan, karyawan kurang mampu untuk menimbulkan ide kreatifitas sehingga penyampaian informasi tidak tersampaikan dengan terperinci, beberapa karyawan kurang peduli untuk melakukan koordinasi terhadap beberapa pekerjaan yang bersinggungan dengan departemen yang berbeda.

Pada Tahun 2022, kinerja karyawan PT Supra Primatama Nusantara (Biznet) *Territory West 1 – Sumatera*, terdapat beberapa karyawan yang dengan final hasil kerja masuk ke dalam kategori perlu perbaikan. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 1.1.**  
**Hasil Penilaian Kinerja Karyawan PT Supra Primatama Nusantara  
(Biznet) Territory West 1 – Sumatera**

Evaluasi Final	Jumlah	Percentase
Kinerja Penuh	48	67%
Kinerja Kuat	1	1%
Kinerja Buruk	1	1%
Perlu Perbaikan	22	31%

Sumber : PT Supra Primatama Nusantara, 2022

Menurut Ananda, et. al (2022) dalam penelitiannya yang berjudul budaya organisasi terhadap kepuasan kerja (Studi empiris pada perusahaan retail) menyatakan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Pengaruh yang diberikan oleh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja tergolong pengaruh yang positif. Jika hal ini kurang diperhatikan, maka akan timbul ketidakpuasan kerja karyawan yang mungkin berpeluang untuk mengundurkan diri dari perusahaan.

Menurut Any Isvandiari (2018) Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Toeng Market Malang menyatakan bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dan

tidak signifikan, artinya bahwa organisasi yang ada sudah tidak merata, sehingga kondisi ini masih belum mampu untuk mengoptimalkan kinerja karyawan.

Motivasi kerja memiliki peranan penting untuk meningkatkan kinerja karyawan. Pemberian motivasi merupakan kegiatan yang wajib dilakukan perusahaan kepada karyawan untuk menjaga kinerja karyawannya.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cecep, et. al (2023) dalam penelitiannya yang berjudul *The Effect of Training, Motivation and Incentives on Employee Performance at PT. BFI Finance Indonesia TBK. South Tangerang City* menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Menurut Mia, et. al (2019) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Kayawan menyatakan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Faktor lainnya yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaan mengenai kesempatan untuk maju, keamanan bekerja, penghargaan atas pencapaian prestasi dan fasilitas yang diterima. Apabila karyawan merasa terpenuhi semua aspek diatas terpenuhi, maka karyawan akan berusaha optimal untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widiyanto, et. al (2018) dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variable intervening (studi kasus karyawan outsourcing PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Kandatel Kebumen) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan maka kinerja karyawan juga akan meningkat.

Menurut Elizabeth, et. al (2021) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Stres Kerja sebagai variable mediasi menyatakan bahwa Kepuasan Kerja tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variable Intervening pada PT Supra Primatama Nusantara (Biznet) Territory West 1 – Sumatera.”**

## 1.2. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, identifikasi masalah pada penelitian ini adalah :

1. Budaya organisasi belum dapat sepenuhnya dijalankan dengan cepat dan tepat oleh karyawan yang berdampak terhadap kinerja karyawan.
2. Motivasi kerja karyawan yang belum optimal sehingga berdampak kepada kinerja karyawan.
3. Karyawan belum merasa puas dalam bekerja sehingga berdampak kepada hasil kerja karyawan.

4. Kurangnya motivasi kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan.
5. Budaya organisasi yang sepenuhnya belum dapat di jalankan oleh karyawan sehingga berdampak kepada kinerja karyawan.

### **1.3. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada di PT Supra Primatama Nusantara (Biznet) Territory West 1 – Sumatera di atas, peneliti membatasi penelitian ini hanya pada masalah pengaruh budaya organisasi, motivasi kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.

### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT Supra Primatama Nusantara (Biznet) *Territory West 1 - Sumatera*?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT Supra Primatama Nusantara (Biznet) *Territory West 1 - Sumatera*?
3. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Supra Primatama Nusantara (Biznet) *Territory West 1 - Sumatera*?
4. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Supra Primatama Nusantara (Biznet) *Territory West 1 - Sumatera*?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Supra Primatama Nusantara (Biznet) *Territory West 1 - Sumatera*?
6. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada PT Supra Primatama Nusantara (Biznet) *Territory West 1 - Sumatera*?
7. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada PT Supra Primatama Nusantara (Biznet) *Territory West 1 - Sumatera*?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Melalui uraian diatas, maka tujuan dilaksanakan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pada PT Supra Primatama Nusantara (Biznet ) *Territory West 1 - Sumatera*.
2. Pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pada PT Supra Primatama Nusantara (Biznet ) *Territory West 1 - Sumatera*.
3. Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT Supra Primatama Nusantara (Biznet ) *Territory West 1 - Sumatera*.
4. Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Supra Primatama Nusantara (Biznet ) *Territory West 1 - Sumatera*.
5. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Supra Primatama Nusantara (Biznet ) *Territory West 1 - Sumatera*.
6. Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada PT Supra Primatama Nusantara (Biznet ) *Territory West 1 - Sumatera*.
7. Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada PT Supra Primatama Nusantara (Biznet ) *Territory West 1 - Sumatera*.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

1. Bagi penulis diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam hal budaya organisasi, motivasi kerja, kepuasan kerja dan kinerja.
2. Bagi PT Supra Primatama Nusantara (Biznet ) *Territory West 1 – Sumatera*, diharapkan dapat menjadi masukan untuk pengembangan sumber daya manusia.
3. Bagi Sebagai bahan referensi yang dapat digunakan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan budaya organisasi, motivasi kerja, kepuasan kerja dan kinerja.