

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi saat ini semua organisasi atau perusahaan dipaksa untuk bersaing secara ketat agar mampu bertahan dalam bisnis yang digelutinya. Persaingan dunia bisnis yang ketat, semua organisasi atau perusahaan saling bersaing untuk menunjukkan keunggulan perusahaannya. Selain menunjukkan keunggulan, organisasi atau perusahaan juga harus berhasil untuk memiliki kinerja yang baik. Demi meningkatkan kinerja dan memenangkan persaingan dunia bisnis, organisasi atau perusahaan harus memiliki strategi yang baik dalam mengelola bisnisnya. Pengelolaan sumber daya yang efektif dan efisien juga dapat membantu perusahaan agar berhasil mencapai tujuannya. Perlu diketahui bahwa organisasi adalah suatu kelompok orang dalam suatu wadah untuk mencapai tujuan bersama. Untuk mencapai tujuan bersama tersebut memerlukan pengelolaan sumber daya organisasi atau perusahaan dengan baik salah satunya adalah sumber daya manusia. Umi Farida (2017) menyatakan bahwa sumber daya manusia (SDM) atau *human resource* dalam konteks bisnis, adalah orang yang bekerja dalam suatu organisasi yang sering disebut karyawan atau *employee*. Setiap organisasi atau perusahaan dituntut untuk meningkatkan sumber daya manusia (SDM) karena dalam organisasi atau perusahaan, sumber daya manusia (SDM) berperan sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan tersebut. Selain itu dalam mencapai tujuan organisasi atau perusahaan tersebut ada hal yang tidak dapat diabaikan yaitu kepuasan kerja. Menurut Hasibuan (2014) Kepuasan

kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya, sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Ketika seseorang mendapatkan kepuasan kerja karyawan akan memberikan pelayanan yang baik dan begitu juga sebaliknya, ketika karyawan saja tidak mengalami kepuasan maka pelayanan atau kinerja yang diberikan tidak memuaskan. Menurut Noermijati (2013) memberikan definisi mengenai kepuasan kerja sebagai keadaan emosi yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari penilaian atas pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Kepuasan kerja merupakan hasil dari persepsi karyawan tentang sejauh mana pekerjaan mereka dapat memberikan keadaan emosi seperti itu.

Menurut Klara Innata Arishanti (2009) kepuasan kerja karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan salah satunya dipengaruhi oleh faktor budaya organisasi. Menurut Asri Laksmi Riani (2011) Budaya organisasi adalah nilai-nilai, keyakinan dan prinsip-prinsip dasar yang merupakan landasan bagi sistem dan praktek-praktek manajemen serta perilaku yang meningkatkan dan menguatkan prinsip-prinsip. Menurut Schein (dalam buku perilaku organisasi oleh Dr. Hj. Alifiulahtin Utaminingsih, M.Si, 2013) dikatakan bahwa budaya organisasi dapat mempengaruhi pengaturan personel dan tujuan professional, bentuk-bentuk tugas dan sumber daya, untuk mencapai tujuan organisasi, sehingga budaya organisasi akan menentukan jalan pekerja secara keseluruhan maupun parsial, proses pembuatan keputusan, terutama jalan yang akan diambil, serta perasaan dan tindakan anggota organisasi. Menurut Klara Innata Arishanti (2009) dalam penelitian Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasional terhadap kepuasan kerja karyawan, terdapat pengaruh yang signifikan dari budaya organisasi terhadap kepuasan kerja, artinya terdapat kesesuaian antara nilai perusahaan dan nilai pribadi akan menimbulkan kepuasan kerja. Bahwa kepuasan kerja sangat berkaitan dengan nilai-nilai yang dipresentasikan melalui budaya organisasi yang dimiliki suatu organisasi atau perusahaan.

Selain budaya organisasi, menurut Vincentius Roni W (2007) disiplin kerja juga berperan penting terhadap kepuasan kerja karyawan. Menurut Sutrisno (dalam Singodimedjo, 2010) mengatakan disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk memenuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya. Disiplin kerja yang baik akan mempercepat tujuan dari organisasi atau perusahaan, sedangkan disiplin kerja yang tidak baik akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan dari organisasi atau perusahaan. Menurut Nathalia Eunike Fengky dkk (dalam penelitian Pengaruh Motivasi kerja, Disiplin, dan Insentif terhadap kepuasan kerja karyawan pada RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Malalayang, 2011), disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, artinya disiplin kerja merupakan sikap yang kuat harus sesuai dalam suatu organisasi karena disiplin memiliki kultur inti yang mendominasi anggota organisasi secara keseluruhan, sehingga dengan disiplin ini membentuk sikap yang kuat yang dianut secara luas, teguh dan konsisten oleh anggotanya atau karyawan untuk mencapai tujuan organisasi.

Selain itu, menurut Klara Innata Arishanti (2009) kepuasan kerja karyawan juga didorong dengan adanya komitmen organisasional. Komitmen organisasional merupakan komitmen yang diciptakan oleh semua komponen-komponen individual dalam menjalankan operasional organisasi. Apabila individu dalam organisasi menjalankan hak dan kewajiban mereka sesuai dengan tugasnya masing-masing dalam organisasi maka komitmen akan terwujud. Dengan adanya komitmen organisasi maka seorang karyawan akan dengan senang hati melakukan pekerjaannya, dengan inilah komitmen organisasi mempunyai peran yang penting bagi suatu organisasi atau perusahaan. Supaya sumber daya manusia dalam suatu organisasi atau perusahaan kompeten dan bekerja secara profesional dibutuhkan komitmen. Komitmen organisasi sangat penting dalam menjalankan suatu organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuan dari organisasi atau perusahaan tersebut. Menurut Klara Innata Arishanti (2009) dalam penelitian Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasional

terhadap kepuasan kerja karyawan memiliki hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja, artinya karyawan dengan komitmen organisasional yang tinggi lebih puas dengan pekerjaan mereka.

PT Aesha adalah perusahaan yang bergerak di bidang **MANPOWER SUPPLIES** (*outsourcing*). **MANPOWER SUPPLIES** merupakan jasa layanan untuk menjembatani perusahaan sebagai pengguna jasa (mitra) dengan calon tenaga kerja *skilled & unskilled* sebagai pencari kerja untuk mendapat pekerjaan. Pertama didirikan pada tahun 2005 dan berkantor pusat di Jalan Tenggilis Timur 3/22, Surabaya. Sejak tahun 2006 telah dibuka cabang Malang, dan tahun 2008 telah dibuka cabang Madiun yang berlokasi di Puri Asri B-9 Jalan Pilang Amd Kanigoro Kartoharjo, Madiun. Untuk memenuhi kebutuhan pelayanan jasa *cleaning service* yang semakin meningkat, kedepannya PT Aesha akan membuka cabang di kota-kota lain di Indonesia, untuk membuktikan kualitas layanan yang dapat diandalkan.

PT Aesha memfokuskan diri pada sistem pembersihan yang sesuai dengan standar *hygiene* yang terintegrasi, meliputi aspek kebersihan, kerapian, keindahan, dan terutama kondisi yang menunjang kesehatan, termasuk memberikan layanan penyewaan tanaman hias *indoor*. Sistem yang terintegrasi memberikan standar pelayanan kerja secara profesional dan berkualitas dalam melaksanakan pekerjaan di bidang jasa dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mempunyai tekad dan kemauan serta terobosan baru di era kemajuan sekarang ini. Profesional yang berdedikasi tinggi dan bertanggung jawab di bidangnya dan menjadi tolok ukur nilai plus bagi pengguna jasa yang membutuhkannya.

Tabel 1. Data Penempatan Karyawan Tahun 2019

Tempat	Karyawan
Plaza Madiun	17 Orang
RSI Siti Aisyah Madiun	38 Orang
PT Madiun Intermedia Pers	3 Orang
Gereja Mawar Sharon	2 Orang
Universitas Katolik Widya Mandala Madiun	4 Orang
Universitas PGRI Madiun	7 Orang

JNE Express Across Nation	2 Orang
Kantor cabang Madiun	4 Orang
Jumlah	77 Orang

Sumber : PT Aesha Cabang Madiun tahun 2019/2020

Suatu penelitian mengenai kepuasan kerja menjadi menarik diamati karena terdapat manfaat yg bisa diberikan bagi individu misalnya dapat mengetahui sebab kepuasan kerja dan usaha yg bisa dilakukan untuk meningkatkan kepuasan kerja individu itu sendiri. Sedangkan untuk perusahaan dapat bermanfaat untuk kepentingan ekonomis seperti meningkatkan produktivitas, jika karyawan puas terhadap pekerjaannya maka produktivitas perusahaan akan meningkat hal itulah yang membuat kepuasan kerja menarik atau penting bagi perusahaan. Namun ada kalanya bahwa tidak semua karyawan memiliki kepuasan kerja yang tinggi. Karyawan/pekerja dengan kepuasan tinggi mengalami perasaan positif ketika mereka berpikir tentang tugas mereka. Sedangkan karyawan/pekerja dengan kepuasan rendah mengalami perasaan negatif ketika mereka berpikir tentang tugas mereka. Berdasarkan observasi awal dan wawancara yang peneliti lakukan di PT Aesha dengan Bapak Seto selaku Brand Manager mengatakan jika di tempat kerja mengindikasikan bahwa karyawan/pekerja yang puas terhadap pekerjaannya cenderung semakin jarang atau menurun ditandai dengan gejala yang timbul akibat ketidakpuasan kerja karyawan/pekerja itu sendiri dapat berupa keluhan, kualitas pekerjaan yang diselesaikan kurang baik dan rendahnya disiplin kerja pegawai. Hal itu ditandai dengan adanya sikap bosan karyawan di tempat kerja, karyawan merasa sering lelah, serta karyawan tidak memiliki antusiasme atau rasa kepercayaan diri. Ketidakpuasan karyawan tersebut ditunjukkan adanya perilaku karyawan dengan banyaknya absensi dan keterlambatan. Semua indikasi itu mengarah pada ketidakpuasan karyawan terhadap perusahaan.

Budaya organisasi dapat dilihat dari usaha karyawan. Diketahui bahwa budaya kerja dalam perusahaan yaitu 5 S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun) budaya tersebut wajib dilaksanakan oleh semua karyawan baik terhadap dirinya sendiri maupun terhadap orang lain. Namun ada beberapa sikap karyawan yang tidak bersikap baik atau tidak patuh terhadap

budaya kerja yang ada dalam perusahaan seperti tidak senyum dan tidak sopan terhadap pengunjung saat bekerja di proyek.

Disiplin kerja yang tinggi juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Permasalahan lain yang muncul adalah data kehadiran dan ketidakhadiran karyawan PT Aesha menunjukkan bahwa masih ada beberapa karyawan yang belum menyadari akan pentingnya kedisiplinan. Hal itu ditandai dengan masih banyaknya karyawan yang tidak hadir dengan alasan sakit, izin, atau alpha yang terhitung banyak setiap bulannya. Jam kerja dari PT Aesha Cabang Madiun ini sendiri yaitu antara jam 08.00-17.00. Absensi yang diterapkan oleh perusahaan yaitu melalui sidik jari. Hal ini yang bisa dijadikan sebagai standar penilaian kedisiplinan. Perusahaan juga memberikan sanksi terkait disiplin kerja, adapun bentuk sanksi yang diberikan apabila karyawan melanggar adalah bisa berupa teguran secara lisan, teguran diberikan apabila karyawan yang bersangkutan masih dalam batas wajar untuk dimaklumi, misal datang terlambat masih diberikan toleransi batas 10-15 menit. Kemudian Surat Peringatan (SP) yang diberikan perusahaan dengan tingkat peringatan dari SP 1 sampai 3, hingga penurunan gaji atau pemberhentian kerja. sanksi tersebut diberikan apabila karyawan yang sudah mendapat teguran tetap mengulangi perbuatannya.

Komitmen organisasi memiliki peranan yang sangat penting dalam perusahaan, dengan adanya komitmen organisasi tersebut maka seorang karyawan akan merasa senang dan puas dalam melakukan pekerjaannya. Apabila karyawan berkomitmen pada organisasi atau perusahaan, para karyawan akan bekerja lebih produktif. Karyawan yang berkomitmen terhadap organisasi atau perusahaan akan mendapatkan kepuasan yang lebih besar. Karyawan yang tidak puas akan pekerjaannya atau kurang berkomitmen terhadap organisasi atau perusahaan akan terlihat menarik diri dari organisasi atau perusahaan melalui ketidakhadiran, hal itu sudah dijelaskan diatas dan kurang bekerja keras dalam pekerjaannya karena tidak menganggap bekerja keras sebagai tujuan untuk tercapainya sasaran organisasi.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Budaya Organisasi, Disiplin Kerja, Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Aesha Cabang Madiun”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Aesha Cabang Madiun ?
2. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Aesha Cabang Madiun ?
3. Apakah Komitmen Organisasional berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Aesha Cabang Madiun ?
4. Apakah Budaya Organisasi, Disiplin Kerja, dan Komitmen Organisasional secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Aesha Cabang Madiun ?

Batasan Masalah :

Adapun pembatas ruang lingkup penelitian ini ditetapkan agar dalam penelitian nantinya terfokus pada pokok permasalahan beserta pembahasan yang ada, sehingga tujuan penelitian tidak menyimpang dari bahasan. Batasan masalah ini terfokus pada pengaruh budaya organisasi, disiplin kerja, dan komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja karyawan, dan responden hanya karyawan PT Aesha cabang Madiun.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Aesha Cabang Madiun.

2. Untuk mengetahui apakah Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Aesha Cabang Madiun.
3. Untuk mengetahui apakah Komitmen Organisasional berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Aesha Cabang Madiun.
4. Untuk mengetahui apakah Budaya Organisasi, Disiplin Kerja, dan Komitmen Organisasional secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Aesha Cabang Madiun.

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti dalam mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

2. Bagi Organisasi

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memberi informasi kepada seluruh pihak PT Aesha untuk memperbaiki budaya organisasi, lebih memperhatikan aspek disiplin kerja, meningkatkan komitmen organisasional, serta dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan untuk memperlancar kinerja karyawan dalam mencapai tujuan organisasi.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca dalam mengetahui pengaruh budaya organisasi, disiplin kerja, komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja.

4. Bagi Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan para peneliti selanjutnya maupun sebagai salah satu bahan referensi atau bahan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya dan sebagai penambah ilmu.