

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan era globalisasi, perubahan dan kemajuan diberbagai bidang pada masa sekarang ini memberikan dampak pada setiap perusahaan untuk siap dan mampu berkompetisi dengan perusahaan lainnya untuk tetap hidup dan berkembang mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya terutama untuk mempertahankan budaya dan iklim organisasi yang kondusif diperusahaan. Kemampuan berkompetisi dengan perusahaan lainnya tidak hanya ditentukan oleh pimpinan sebagai pengambil keputusan, tetapi karyawan sebagai anggota. Karyawan merupakan sumber daya manusia yang mana menjadi pemeran utama mencapai tujuan dalam suatu kegiatan organisasi, maksud dari pemeran utama tersebut adalah bahwa karyawan merupakan komponen yang penting dalam organisasi karena keikutsertaanya dalam kegiatan organisasi akan membuat organisasi menjadi hidup dan berkembang. Dengan demikian pemberdayaan karyawan yang efektif dan efisien dalam suatu organisasi akan menunjang perkembangan organisasi itu sendiri dalam menghadapi kemajuan jaman.

Serta karyawan sebagai pelaksana proses organisasi yang mana merupakan aspek penting perusahaan, maka perusahaan harus berusaha agar karyawan bekerja secara efektif dan efisien dengan memenuhi kepuasan kerja karyawannya tersebut. Dengan terpenuhinya kepuasan kerja maka pekerjaan

akan terlaksana dengan baik, yang mana akan menguntungkan bagi perusahaan.

Sebagai manusia, karyawan haruslah mendapatkan kepuasan kerja agar kinerja yang ditunjukkan juga optimal. Untuk memperoleh kepuasan kerja tersebut banyak faktor yang menjadi alasan mengapa pemenuhan kebutuhan karyawan itu penting. Pernyataan tersebut dapat dijelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap yang menunjukkan adanya rasa senang dan cinta terhadap pekerjaan, sehingga dari sikap tersebut dapat memunculkan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang tinggi. Pernyataan tersebut juga menimbulkan pertanyaan apa yang menjadi faktor untuk memperoleh kepuasan kerja karyawan agar karyawan dapat senang dan cinta terhadap pekerjaannya sehingga dapat bekerja secara optimal dan mencapai kepuasan kerja.

Menurut **Wirawan (2007; 10)** budaya organisasi adalah norma, nilai-nilai, asumsi, kepercayaan, filsafat, kebiasaan organisasi, dan sebagainya (isi budaya organisasi) yang dikembangkan dalam waktu yang lama oleh pendiri, pemimpin, dan anggota organisasi yang disosialisasikan dan diajarkan kepada anggota baru serta diterapkan dalam aktivitas organisasi sehingga mempengaruhi pola pikir, sikap, dan perilaku anggota organisasi dalam memproduksi produk, melayani para konsumen, dan mencapai tujuan organisasi”.

Sedangkan budaya organisasi menurut **Kreitner dan Kinicki (2005; 79)** adalah satu wujud anggapan yang dimiliki, diterima secara implisit oleh

kelompok dan menentukan bagaimana kelompok tersebut rasakan, pikirkan, dan bereaksi terhadap lingkungannya yang beraneka ragam.

Faktor selanjutnya adalah iklim organisasi yang kondusif. Menurut **Wirawan (2007; 122)** iklim organisasi adalah Persepsi anggota organisasi (secara individual dan kelompok) dan mereka yang secara tetap berhubungan dengan organisasi (misalnya pemasok, konsumen, konsultan, dan kontraktor) mengenai apa yang terjadi di lingkungan internal organisasi secara rutin, yang mempengaruhi sikap dan perilaku organisasi dan kinerja anggota organisasi yang kemudian menentukan kinerja organisasi. Iklim organisasi sebenarnya merupakan persepsi seseorang atau sekelompok orang dari budaya organisasi”.

Budaya dan iklim dalam organisasi haruslah dikelola secara baik oleh setiap anggota organisasi, karena budaya dan iklim organisasi merupakan faktor yang penting dalam menentukan perilaku karyawan dan merupakan ciri yang membedakan dengan organisasi lain. Pengelolaan budaya organisasi yang baik diharapkan dapat meningkatkan gairah karyawan dalam bekerja dan karyawan mempunyai kepuasan tersendiri di lingkungan kerja.

Analisis yang lazim mengenai perilaku dalam menilai kepuasan kerja adalah kurangnya kenyamanan tempat yang mengakibatkan keadaan yang membosankan. Salah satu metode menentukan hal ini adalah dengan menganalisis hasil pekerjaannya. Hal lain untuk menilai kepuasan kerja adalah keluhan ketidakpuasan karyawan. Tingkat *turnover* yang cukup tinggi merupakan gambaran dari ketidakpuasan dari seorang karyawan dalam

bekerja. Turnover karyawan adalah perbandingan antara masuk dan berhentinya karyawan dari suatu perusahaan. Berikut ini data mengenai turnover karyawan PT Indosat cabang Pekanbaru selama 12 bulan pada tahun 2013.

**Table 1.1 : Tingkat Turnover PT Indosat Tbk Cabang Pekanbaru Pada Tahun 2013**

<b>Bulan</b>	<b>Karyawan yang masuk</b>	<b>Karyawan yang keluar</b>	<b>Jumlah karyawan</b>
Januari	1	3	40
Febuari	1	2	39
Maret	1	6	34
April	2	2	34
Mei	2	1	35
Juni	1		36
Juli			36
Agustus			36
September		2	34
Oktober	1	2	33
November	1	1	33
Desember	2		35
Jumlah	11	19	

Sumber : PT Indosat Tbk Cabang Pekanbaru 2013

Turnover karyawan yang tinggi dapat disebabkan beberapa faktor dan kondisi yang menyebabkan karyawan meninggalkan pekerjaan mereka : ketidakmampuan proses seleksi dan penempatan, kondisi kerja yang tidak memberikan kepuasan, kurangnya kesempatan untuk maju, ketidakmampuan atau buruknya supervise, struktur klasifikasi gaji yang tidak memuaskan, kurangnya program training perusahaan yang baik, kurang nya fasilitas yang tepat dan pelayanan yang sesuai, ketidakcukupan fasilitas umum. Turnover

yang cukup tinggi pada PT Indosat Tbk Cabang Pekanbaru kemungkinan disebabkan oleh kondisi kerja yang tidak memberikan kepuasan.

**Tabel 1.2 : Jumlah Karyawan Berdasarkan Jabatan Pada PT. Indosat Tbk Cabang Pekanbaru.**

<b>Jabatan</b>	<b>Jumlah</b>
Manajer	1
HRD	1
Kepala Bagian Sales IM3	1
Kepala Bagian Matrix	1
Kepala Bagian Markom	1
Kepala Bagian IM2	1
Kepala Bagian CCS	1
Karyawan Sales IM3	5
Karyawan Sales Matrix	3
Karyawan IM2	1
Karyawan Markom	2
Karyawan CCS	3
Property	1
Sarpen	1
IT	1
Kopindosat	1
OB	3
Security	4
Driver	3
<b>Jumlah</b>	<b>35</b>

*Sumber : PT. Indosat Tbk Cabang Pekanbaru, 2013*

Diantara karyawan PT. Indosat Tbk ditemukan adanya budaya organisasi yang menyebabkan kurang bergairah atau tidak bersemangatnya karyawan dalam bekerja. Hal tersebut dapat diketahui melalui gejala-gejala yang terjadi dilapangan seperti masih adanya karyawan yang tidak masuk kerja dan datang terlambat, minimnya kegiatan dan penghargaan yang diberikan oleh pemimpin kepada karyawan. Contohnya Kurangnya pemberian arahan oleh pemimpin kepada bawahan, seperti tidak adanya breaffing pada waktu-waktu tertentu, yang biasanya dilakukan perusahaan lain. Masih adanya kekurangan pada bagian teknis seperti perangkat computer yang masih menggunakan spesifikasi yang rendah, yang nantinya akan memperlambat pekerjaan karyawan. Adanya sebagian karyawan yang kurang melakukan komunikasi terhadap teman sejawatnya, khususnya terhadap hal-hal yang menyangkut tugas dan tanggung jawab bersama dalam bekerja.

Gejala diatas akan mempengaruhi kemampuan perusahaan dalam meningkatkan produktivitas dan bersaing dengan perusahaan lain. Begitu pentingnya kepuasan kerja karyawan dalam suatu organisasi, dapat kita simpulkan dari gejala di atas bahwa karyawan PT Indosat Tbk Pekanbaru cenderung memberikan respon negatif terhadap organisasi.

Masalah kepuasan kerja juga dialami oleh PT Indosat Tbk pekanbaru salah satunya pada faktor ekstrinsik pada lingkungan kerja yang kurang mendukung pada bagian artefak atau gedung PT Indosat Tbk pekanbaru yang masih belum diperbarui dan adanya perusahaan yang lain yang menggunakan gedung PT Indosat Tbk pekanbaru. Sehubungan hal tersebut, agar karyawan

merasa mendapatkan kepuasan dalam bekerja perusahaan harus memperhatikan lingkungan dimana karyawan melaksanakan tugasnya.

PT. Indosat Tbk merupakan perusahaan yang bergerak dibidang alat komunikasi elektronik dan jaringan, yang selalu berusaha meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Salah satunya dengan memelihara budaya dan iklim organisasi, tidak hanya dari segi kuantitas tetapi juga dari segi kualitas pelayanan.

Tinggi rendahnya budaya dan iklim organisasi pada PT Indosat Tbk pekanbaru dalam memberikan kepuasan kerja pada karyawan dapat mempengaruhi kemampuan perusahaan dalam meningkatkan produktivitasnya, maka perusahaan harus mampu memperhatikan setiap ketidakpuasan karyawan dalam melakukan pekerjaannya dengan melihat budaya dan iklim organisasi. Budaya dan iklim organisasi merupakan nilai-nilai yang harus disadari oleh seluruh karyawan PT Indosat Tbk pekanbaru agar karyawan tahu bahwa mereka adalah tenaga-tenaga kerja yang terampil yang dibutuhkan untuk kemajuan perusahaan.

Di masa depan akan semakin penting adanya pemahaman yang tepat tentang dampak budaya organisasi dan iklim organisasi pada kepuasan kerja karyawan . Dan dalam perspektif modern menjelaskan bahwa budaya organisasi merupakan alat bagi pihak manajemen untuk kepuasan karyawan dalam pencapaian organisasi.

Melihat pentingnya penetapan budaya organisasi kepada karyawan serta didukung oleh iklim organisasi yang kuat yang mana nantinya

berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan dalam meningkatkan produktivitas perusahaan, maka penulis tertarik untuk mempelajari, menganalisa, dan mengevaluasi budaya organisasi, iklim organisasi, dan kepuasan kerja karyawan yang ada di perusahaan dan mengangkat permasalahan tersebut kedalam sebuah penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Budaya Organisasi dan Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Indosat Tbk Pekanbaru”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka penulis merumuskan masalah tentang :

1. Bagaimana pengaruh budaya organisasi di PT Indosat Tbk Pekanbaru.?
2. Bagaimana pengaruh iklim organisasi di PT Indosat Tbk Pekanbaru?
3. Bagaimana pengaruh budaya organisasi dan iklim organisasi secara parsial terhadap kepuasan kerja di PT. Indosat Tbk Pekanbaru.?
4. Bagaimana pengaruh budaya organisasi dan iklim organisasi secara simultan terhadap kepuasan kerja di PT. Indosat Tbk Pekanbaru.?

## **1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **A. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :



1. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi di PT Indosat Tbk Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui pengaruh iklim organisasi di PT Indosat Tbk Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi dan iklim organisasi secara parsial terhadap kepuasan kerja di PT Indosat Tbk Pekanbaru.
4. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi dan iklim organisasi secara simultan terhadap kepuasan kerja di PT Indosat Tbk Pekanbaru. Tbk Pekanbaru.

#### B. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Diharapkan hasil penelitian ini bermanfaat bagi perusahaan yang bersangkutan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan perusahaan.
2. Sebagai bahan informasi dan referensi untuk penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang.
3. Kesempatan bagi penulis untuk mengaplikasikan pengetahuan tentang Sumber Daya Manusia yang telah diperoleh dalam perkuliahan.

### 1.4 Sistematika Penulisan

Untuk lebih mempermudah dan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai isi proposal ini, pembahasan dilakukan secara komprehensif dan sistematis meliputi :

## **Bab I PENDAHULUAN**

Merupakan bab pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

## **Bab II LANDASAN TEORI**

Sebagai kerangka acuan pemikiran dalam pembahasan masalah yang akan diteliti dan sebagai dasar analisis yang diambil dari berbagai literatur yang berkaitan dengan penelitian ini, kerangka pikir teoritis dan hipotesis.

## **Bab III METODE PENELITIAN**

Merupakan bab yang menjelaskan mengenai metode penelitian. Hal-hal yang terangkum dalam bab ini antara lain variabel penelitian termasuk pengukurannya dan definisi operasionalnya, jenis dan sumber data, serta metode analisis yang digunakan.

## **Bab IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan membahas hasil penelitian yang telah dilandasi dengan metode penelitian yang telah ditentukan sebelumnya. Hasil penelitian ini akan dibahas secara mendalam.

## **Bab V PENUTUP**

Bab ini memuat kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya serta saran kepada pihak-pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian.