

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Ketika suatu perusahaan menjalankan kegiatannya, baik yang bergerak di bidang industri, perdagangan maupun jasa, maka akan berusaha keras untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Satu hal yang penting adalah keberhasilan berbagai kegiatan di dalam perusahaan tidak hanya bergantung pada keunggulan teknologi, modal operasional yang tersedia, sarana atau prasarana, tetapi juga pada berbagai aspek sumber daya manusia. Sumber daya manusia memiliki posisi strategis yang sangat penting dalam organisasi, artinya sumber daya manusia memegang peranan penting dalam menjalankan kegiatan untuk mencapai tujuan. Untuk itu, keberadaan sumber daya manusia dalam organisasi sangat kuat.

Manusia selalu berperan aktif dan memimpin dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan tidak akan mungkin tercapai tanpa peran aktif karyawan terlepas dari alat-alat perusahaan yang canggih. Bagaimanapun juga kualitas sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan dapat diukur dari kinerja karyawannya. Pegawai yang berkinerja tinggi pasti akan berdampak baik bagi perkembangan organisasi, begitu pula sebaliknya Pegawai yang berkinerja rendah akan berdampak negatif bagi organisasi. Oleh karena itu, Anda perlu memberikan perhatian khusus kepada pegawai agar kinerjanya bisa lebih baik. terpelihara dengan baik dan tujuan organisasi dapat tercapai.

PT. Eratel Prima yang sebelumnya bergerak di bidang telekomunikasi, pada tahun 2019 mulai merambah pada bidang distribusi, pemasaran, dan penjualan rokok yang saat ini menjadi distributor utama dari PT Bentoel Group yang merupakan bagian dari British American Tobacco (BAT) Group. Demi mencapai Visi perusahaan untuk menjadikan PT. Eratel Prima sebagai perusahaan distribusi nasional yang professional dan terbuka. Maka dari itu PT. Eratel Prima memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki kinerja yang baik. Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang memenuhi standar yang berlaku dalam organisasi dan mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan wawancara dengan Manager PT. Eratel Prima Pluit, diketahui bahwa kinerja karyawan belum maksimal. Hal ini dibuktikan dengan belum tercapainya tiga indikator pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Emron Edison, dkk (2017:195). Kinerja karyawan dapat dilihat dari indikator: (1) Kualitas, yaitu menyangkut tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati tujuan yang diharapkan (baik tidaknya). (2) Kuantitas, yaitu karyawan mampu menyelesaikan tugasnya secara efektif dan efisien (3) ketepatan waktu, yaitu karyawan hadir dan pulang tepat waktu.

Indikator pertama yaitu Kualitas, Berdasarkan wawancara dengan Manager PT. Eratel Prima Pluit masih terdapat karyawan yang tidak menjalankan tugasnya dengan baik seperti kurang cermat dan teliti. Hal ini diketahui dari pihak gudang yang salah meloading atau mengeluarkan barang sehingga menyebabkan terjadinya selisih pada saat pengecekan barang. Kemudian Indikator yang kedua yaitu Kuantitas, pada PT. Eratel Prima Pluit masih terdapat karyawan yang tidak

mencapai target dalam waktu yang telah ditentukan yaitu selama 3 bulan berturut-turut sehingga menyebabkan tingginya tingkat perputaran karyawan yang menyebabkan kerugian pada perusahaan karena harus merekrut karyawan baru. Kemudian yang selanjutnya yaitu Indikator ketepatan waktu. Beberapa karyawan hadir tidak sesuai dengan waktu yang di tentukan yaitu jam 07.30 – 16.30 WIB. Hal ini mengakibatkan terjadinya penurunan kinerja dan tingkat keharmonisan antar pekerja satu dengan yang lainnya.

Kasmir (2016:189) berpendapat bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah: keterampilan dan pengalaman, pengetahuan, desain pekerjaan, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, disiplin, pekerjaan . Menurut Keith Davis dalam Mangkunegara (2017:67), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kemampuan dan motivasi.

Menurut informasi yang penulis peroleh berdasarkan observasi dan wawancara terdapat beberapa permasalahan yang terjadi sehingga mempengaruhi kinerja karyawan yang kurang optimal yang mempengaruhi omzet, berikut datanya:

**Tabel 1. 1**  
**Data Penjualan Karyawan PT. Eratel Prima Pluit**  
**Periode Juni 2019 – Desember 2020**

No	Data Per-Quarter	Jumlah Penjualan All	Jumlah Per Karyawan
1	Q3 2019	36.343.981.160	448.691.125
2	Q4 2019	41.333.072.660	510.284.848
3	Q1 2020	43.794.475.350	540.672.535

4	Q2 2020	39.933.254.050	493.003.136
5	Q3 2020	37.471.851.360	462.615.449
6	Q4 2020	35.993.251.610	444.361.131

Sumber: PT. Eratel Prima Pluit

Dari data penjualan diatas dapat kita lihat, bahwa secara umum data penjualan PT. Eratel Prima Pluit mengalami kenaikan pada Q3 2019 – Q1 2020 dan mulai mengalami penurunan Per-Quarternya, dimana penurunan terbesar terjadi pada Q4 di tahun 2020 yaitu sebesar Rp. 35.993.251.610,-

Kasmir (2016:168) berpendapat bahwa kinerja adalah hasil kerja dan perilaku seseorang dalam kurun waktu tertentu (biasanya satu tahun). Kinerja dapat diukur dengan kemampuan untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Artinya kinerja mengandung unsur-unsur kriteria pencapaian yang harus dipenuhi agar yang memenuhi kriteria yang telah ditentukan dapat berkinerja baik, begitu pula sebaliknya. Dalam pengelolaan sumber daya manusia, tentunya kita dihadapkan pada berbagai persoalan yang salah satunya tetap menjadi persoalan yang patut mendapat perhatian, yaitu bagaimana sumber daya manusia dapat bertahan dan berkembang dalam persaingan yang semakin ketat terkait dengan kepuasan kerja karyawan. Hal ini merupakan tantangan terbesar bagi organisasi untuk meningkatkan kinerja perusahaan dengan cara mempertahankan karyawan. Bentuk nyata dari rendahnya kepuasan kerja dapat dengan mudah dilihat dari banyaknya absensi dan banyaknya pegawai yang mengundurkan diri.

Pada PT. Eratel Prima Pluit Karyawan umumnya datang bekerja untuk mencapai beberapa tujuan. Mereka mendapatkan kepuasan kerja selama mereka

menyadari tujuan tersebut dan mencapai target mereka, sedangkan kepuasan kerja mereka menurun karena terpisah dari tujuan mereka, dan kemudian kinerja mereka dengan perusahaan menurun.

Menindaklanjuti informasi yang diperoleh penulis berdasarkan observasi dan wawancara, terdapat beberapa permasalahan yang terjadi yang mengakibatkan tingkat kepuasan kerja yang rendah sehingga mempengaruhi kinerja karyawan yang kurang optimal, selanjutnya peneliti melakukan pra survey dengan memberikan kuesioner yang kemungkinan mempengaruhi kinerja 20 karyawan PT. Eratel Prima Pluit. Berikut merupakan hasil pra survey mengenai Kepuasan Karyawan terhadap 20 karyawan yang bekerja di PT. Eratel Prima Pluit.

**Tabel 1. 2**  
**Hasil Pra-Survey Kepuasan Kerja Pada PT. Eratel Prima Pluit**

Pernyataan	Hasil		Jumlah Sampel
	Ya	Tidak	
Pemberian gaji pada karyawan disesuaikan dengan kemampuan karyawan	5	15	20
Sudah merasa puas dengan jabatan yg dimiliki	8	12	20
Atasan membantu saya ketika saya merasa kesulitan	10	10	20

Berdasarkan hasil pra survey pada PT. Eratel Prima Pluit terlihat kepuasan kerja pada para karyawan dapat dilihat pada pemberian gaji pada karyawan serta jabatan yang diberikan perusahaan, seorang karyawan akan merasa puas apabila prestasi kerja mereka mendapatkan imbalan berupa promosi jabatan, yang dimana pada perusahaan ini belum mencapai tahap tersebut. Menurut pimpinan, apabila ingin mendapatkan promosi jabatan tersebut harus didasari dengan meningkatnya

kinerja karyawan sehingga perusahaan akan memberikan feedback yang diinginkan para karyawan.

Kepuasan kerja merupakan salah satu aspek yang berkaitan dengan kinerja pegawai. Menurut Keith Davis (1985:96) dalam Anwar Prabu Mangkunegara (2017:117), kepuasan kerja adalah perasaan dukungan atau kurangnya dukungan yang dialami karyawan dalam bekerja. Wexley dan Yuki (1977:98) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai bagaimana perasaan karyawan tentang diri mereka sendiri atau tentang pekerjaannya di Anwar Prabu Mangkunegara (2017:117). Kepuasan kerja dianggap sebagai keadaan emosional yang menyenangkan atau positif, yang merupakan hasil evaluasi pekerjaan dan pengalaman kerja seseorang. Pengalaman seseorang yang bekerja di tempat yang demikian sangat mempengaruhi apakah orang tersebut memiliki tingkat dedikasi yang tinggi terhadap organisasi tempatnya bekerja, sehingga kepuasan kerja akan mempengaruhi derajat komitmen pegawai tersebut terhadap organisasi.

Ada banyak faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan karyawan, yaitu faktor sosial dan fisik adalah salah satunya. Adanya interaksi yang baik antara karyawan dan persepsi mereka terhadap lingkungan kerja akan mempengaruhi cara karyawan bekerja. Karyawan umumnya merasa nyaman dalam lingkungan kerja yang nyaman, aman, dan sehat. Lingkungan kerja yang lebih baik hampir selalu berdampak positif terhadap kinerja karyawan. Persepsi lingkungan kerja yang menarik membantu karyawan untuk menjadi lebih terlibat dan meningkatkan motivasi dan kepuasan mereka.

Berikut merupakan hasil pra survey mengenai Lingkungan Kerja terhadap 20 karyawan yang bekerja di PT. Eratel Prima Pluit.

**Tabel 1. 3**  
**Hasil Pra-Survey Lingkungan Kerja Pada PT. Eratel Prima Pluit**

Pernyataan	Hasil		Jumlah Sampel
	Ya	Tidak	
Terdapat kebisingan yang rendah	16	4	20
Terdapat sirkulasi udara yang baik	3	17	20
Tata tertib yang diterapkan perusahaan membuat saya menjadi disiplin	10	10	20
Terjalin komunikasi yang baik antar karyawan	7	13	20

Berdasarkan hasil pra survey pada PT. Eratel Prima Pluit terlihat Lingkungan kerja pada PT. Eratel Prima terdapat pada sirkulasi udara yang buruk yang di sebabkan oleh debu halus serta komunikasi yang kurang baik antar karyawan menyebabkan tidak harmonis dan kurangnya kepedulian serta dimasa pandemic seperti ini di butuhkan lingkungan kerja yang bersih dan seharusnya dilengkapi dengan kelengkapan yang memadai namun kurang diperhatikan.

Menurut Mahmudah Enny (2019:56), lingkungan kerja adalah segala sesuatu tentang pekerja/karyawan, yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam prestasi kerjanya, sehingga memperoleh hasil kerja yang maksimal, bekerja di tempat kerja di lingkungan kerja. Mendukung karyawan untuk melakukan tugas yang diberikan kepada karyawan untuk meningkatkan pekerjaannya di perusahaan. Lingkungan kerja yang kondusif ditandai dengan adanya sikap saling menghormati, peduli, dan rasa menjadi bagian dari organisasi antar rekan kerja dan antara atasan dengan atasan, yang akan berdampak pada

kepuasan karyawan. Kondisi kerja yang baik akan membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja, dan kenyamanan ini akan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan.

Selain itu Organisasi harus berusaha untuk menciptakan karyawan yang dibutuhkan dengan cara mereka sendiri, karena akan sangat sulit untuk menemukan orang yang dapat memiliki semua kemampuan yang dibutuhkan perusahaan begitu mereka bergabung dengan organisasi. Salah satu upaya yang dapat dilakukan karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan menciptakan budaya dalam organisasi yang berkualitas. Menurut Hardiyono (2017), organisasi harus membentuk budaya yang sesuai dengan karyawannya, yang secara tidak langsung mengatur semua aktivitas di dalam organisasi. Kebiasaan yang diadopsi akan memungkinkan orang-orang dalam organisasi untuk berkembang menuju perilaku dan sifat tertentu. Oleh karena itu, sangat penting bagi suatu organisasi untuk membentuk budaya yang baik yang sesuai dengan visi dan misi perusahaan tetapi dapat diterima oleh karyawan, sehingga dapat mewujudkan salah satu fungsi peningkatan kerjanya.

Berikut merupakan hasil pra survey mengenai Budaya Organisasi terhadap 20 karyawan yang bekerja di PT. Eratel Prima Pluit.

**Tabel 1. 4**  
**Hasil Pra-Survey Budaya Organisasi Pada PT. Eratel Prima Pluit**

Pernyataan	Hasil		Jumlah Sampel
	Ya	Tidak	
Apabila bertemu rekan kerja selalu memberi salam	5	15	20
Apakah antar rekan kerja saling menolong	8	12	20
Karyawan selalu mengembangkan diri	10	10	20



Berdasarkan hasil pra survey pada PT. Eratel Prima Pluit terlihat Budaya Organisasi yang kurang baik. Hal ini dikarenakan masih banyak karyawan yang acuh dengan rekan kerjanya yang mengakibatkan terciptanya sekelompok anggota yang hanya meraka senangi saja Contohnya saja dengan member salam dengan karyawan lain saja itu enggan dilakukan oleh karyawan dalam perusahaan tersebut. Hal ini berdampak pada peningkatan kinerja karyawan.

Adanya kepuasan kerja karyawan dalam suatu organisasi akan menimbulkan hasil yang berbeda dalam organisasi dimana karyawan tidak puas terhadap organisasi tersebut. Pawirosumato (2017) menunjukkan dalam penelitiannya bahwa kepuasan kerja dapat memediasi dampak budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja, dan karenanya memiliki dampak yang lebih besar. Hardiyono (2017) juga mengatakan hal yang sama. Organisasi harus memperhatikan pentingnya kepuasan karyawan terhadap keberhasilan organisasi (terutama kinerja karyawan).

Berdasarkan fenomena masalah dalam latar belakang penelitian ini, maka peneliti mengambil penelitian ini dengan judul: **PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. ERATEL PRIMA PLUIT.**

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Eratel Prima Pluit?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Eratel Prima Pluit?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan PT. Eratel Prima Pluit?
4. Apakah budaya organisasi berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan PT. Eratel Prima Pluit?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan PT. Eratel Prima Pluit?
6. Apakah lingkungan kerja berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan PT. Eratel Prima Pluit melalui kepuasan kerja karyawan sebagai variable intervening?
7. Apakah budaya organisasi berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan PT. Eratel Prima Pluit melalui kepuasan kerja karyawan sebagai variable intervening?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pengaruh langsung variable lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Eratel Prima Pluit.
- b. Untuk mengetahui pengaruh langsung variable budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Eratel Prima Pluit.
- c. Untuk mengetahui pengaruh langsung variable lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Eratel Prima Pluit.
- d. Untuk mengetahui pengaruh langsung variable budaya organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Eratel Prima Pluit.
- e. Untuk mengetahui pengaruh langsung variable kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Eratel Prima Pluit.
- f. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung langsung variable lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Eratel Prima Pluit melalui kepuasan kerja karyawan sebagai variable intervening.
- g. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung variable budaya organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Eratel Prima Pluit melalui kepuasan kerja karyawan sebagai variable intervening.

#### **2. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut :

### 1. Bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai lingkungan kerja, budaya organisasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan yang kemudian dapat menjadi pedoman bagi perusahaan agar dapat memecahkan masalah perusahaan terutama dibidang Sumber Daya Manusia, dan dapat memberikan masukan dalam hal pemikiran, yang akan berguna untuk pembuatan keputusan di masa sekarang maupun masa mendatang.

### 2. Bagi Institusi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan literatur untuk melakukan penelitian selanjutnya yang memiliki variabel yang terkait dengan bidang ini.

### 3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu contoh bentuk pengaplikasian dan pengimplementasian dari hasil studi selama ini dalam kehidupan nyata khususnya di dunia bisnis. Penelitian ini juga memberikan gambaran kepada peneliti tentang permasalahan-permasalahan mengenai manajemen Sumber Daya Manusia yang dihadapi oleh perusahaan yang selanjutnya dapat menjadi pedoman peneliti dalam berkiprah di dunia kerja mendatang. Dan bagi peneliti berikutnya diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk melaksanakan penelitian lebih lanjut mengenai topik ini.