

BABI PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam suatu perusahaan karyawan adalah aset yang penting dalam membangun perusahaan, karena karyawan adalah tenaga kerja yang digunakan untuk menjalankan aktivitas dalam perusahaan. Karyawan adalah aset yang terpenting di perusahaan karena karyawan memiliki pengaruh besar dalam kesuksesan sebuah perusahaan. Mengapa sebegitu besarnya nilai karyawan di dalam perusahaan karena tombak keberhasilan perusahaan ada di tangan para karyawan, jika karyawan tidak memiliki inisiatif didalam pekerjaannya maka pekerjaan yang dihasilkan dan diciptakan tidaklah sempurna sesuai dengan apa yang diharapkan oleh perusahaan kepada karyawan.

Manusia memegang peranan yang penting dalam semua proses kehidupan, karena manusia sangat pemikir, perencana, sekaligus pelaksana segala kegiatan. Oleh karena itu manusia merupakan salah satu sumber daya, yaitu sumber daya manusia, sumber daya alam, dan sumber daya *capital*. Untuk mencapai tujuan yang diinginkan, perusahaan perlu melakukan manajemen sumber daya yang baik. Manajemen sumber daya manusia perlu dilakukan agar sumber daya manusia potensi yang dimiliki perusahaan dapat diarahkan secara efektif dan efisien (Laksmi, 2012).

Tercapainya keberhasilan dalam suatu organisasi tidak bisa terlepas dari peranan setiap sumber daya manusia dalam perusahaan tersebut, untuk itu setiap organisasi ataupun perusahaan yang menyadari betapa pentingnya sumber daya manusia yang berkualitas untuk kemajuan perusahaan, berusaha mengelola dengan baik sumber daya manusia yang dimilikinya agar mampu mencapai target-target yang sebelumnya telah ditetapkan dalam perusahaan (Steven, 2016).

Pada saat perusahaan tumbuh dan menambahnya dengan sistem formal, para pimpinan harus dapat menjamin bahwa seluruh sistem yang ada akan memperkuat nilai-nilai budaya, walaupun organisasi selalu berubah (melalui karyawan baru dan promosi yang dilakukan), namun inti budaya akan selalu hidup. Dengan cara ini, kebijakan yang diberikan pimpinan dalam budaya organisasi, komitmen organisasi, dan motivasi kerja serta kepuasan kerja akan meningkatkan kinerja karyawan perusahaan dalam jangka panjang (Noor, 2012). Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah motivasi kerja. Menurut George dan Jones (2005) dalam Laksmi (2012) motivasi kerja adalah suatu kekuatan psikologis di dalam diri seseorang yang menentukan arah perilaku

seseorang di dalam organisasi, tingkat usaha, dan kegigihan dalam menghadapi rintangan. Dari beberapa pendapat di atas, motivasi kerja bisa disimpulkan sikap psikologis yang menyebabkan pergerakan, arahan, dan kegigihan seorang yang mendorong usaha kerja, dalam menentukan arah, intensitas, dan kegigihan yang berpengaruh kepada organisasi di mana ia bekerja.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah budaya organisasi. Budaya Organisasi berfungsi sebagai perekat, pemersatu, identitas, citra, motivator bagi seluruh karyawan dan orang-orang yang ada di dalamnya. Selanjutnya, sistem nilai tersebut diwariskan kepada generasi berikutnya dan dapat dijadikan acuan perilaku manusia dalam organisasi yang berorientasi pada pencapaian tujuan atau hasil kinerja yang ditetapkan.

Festinger (Kluvers dan Tippet, 2009) dalam Noor (2012) mengemukakan, apabila seorang karyawan memiliki motivasi yang tinggi, namun yang dicapai tidak sesuai dengan harapan, maka karyawan tersebut secara sukarela akan membenahi aktivitasnya untuk mencapai yang diharapkan, begitu pula sebaliknya apabila seorang karyawan memiliki motivasi rendah, namun yang dicapai tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka karyawan tersebut beranggapan bahwa itulah kemampuan yang dia miliki. Dengan teori yang diungkap Festinger tersebut, terlihat bahwa jika seorang karyawan memiliki motivasi yang tinggi, maka kinerja yang dicapai akan semakin tinggi pula.

Budaya organisasi dalam suatu perusahaan yaitu suatu pola asumsi dasar yang diciptakan, ditemukan atau dikembangkan oleh kelompok tertentu sebagai pembelajaran untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal yang resmi dan terlaksana dengan baik dan oleh karena itu diajarkan atau diwariskan kepada anggota-anggota baru sebagai cara yang tepat memahami, memikirkan, dan merasakan terkait dengan masalah tersebut. Budaya organisasi dalam PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) tidak menerapkan teori atau sesuai SOP dalam perusahaan dalam bagian kebudayaan organisasi, dalam permasalahan di sini yaitu para karyawan yang tidak bersama-sama dalam pengambilan keputusan, memberikan solusi tentang permasalahan yang ada di dalam organisasi, para karyawan memiliki hak masing-masing untuk menyelesaikan masalah sendiri tanpa ada keputusan bersama dalam organisasi.

Begitu pula untuk tingkat kepuasan, tingkat kepuasan seorang karyawan dipengaruhi oleh beberapa hal, baik kondisi yang berasal dari perusahaan, maupun berasal dari karyawan tersebut. Hal yang berasal dari organisasi atau perusahaan di antaranya adalah budaya organisasi yang selalu melekat pada setiap perusahaan. Sedangkan hal-hal yang berasal dari diri karyawan adalah komitmen

karyawan terhadap perusahaan dan motivasi yang ada pada diri karyawan (Noor, 2005).

Di dalam suatu perusahaan, salah satu faktor penentu dalam loyalitas dan kepuasan kerja karyawan adalah *turnover*, hal ini besar pengaruhnya bagi kelangsungan dan kemajuan perusahaan. Sebuah perusahaan dengan tingkat *turnover* yang tinggi memiliki tantangan khusus bagi pengembangan sumber daya manusia karena kejadian-kejadian tersebut tidak dapat diperkirakan. Kegiatan-kegiatan pengembangan harus mempersiapkan setiap saat pengganti karyawan yang keluar. Ada kalanya pergantian karyawan memiliki dampak positif. Namun sebagian besar pergantian karyawan membawa pengaruh yang kurang baik terhadap organisasi, baik dari segi biaya maupun dari segi hilangnya waktu untuk melatih karyawan pengganti dan kesempatan untuk memanfaatkan peluang. Nanggoy dan Harianti (2005) dalam Sugandhi (2013).

Berdasarkan uraian di atas tentang penelitian yang diambil, peneliti mengambil penelitian pada karyawan PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) Merupakan perusahaan yang bergerak dalam pengiriman logistik yang bertempat di Jakarta, Indonesia. Dengan nama resminya adalah Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Tiki JNE). Untuk melihat kondisi kinerja karyawan PT. Tiki JNE di Tomang 6 dalam periode 1 tahun terakhir yang diberikan dari Supervisor (SPV) dibagian SCO (*Sales Counter Officer*).

Tabel 1.1 Kondisi Kinerja Karyawan

No.	Pernyataan	Aktual (%) 2017	Aktual (%) 2016	Standar (%)
1.	Tingkat kesalahan kerja karyawan.	35%	37%	100%
2.	Pencapaian target kerja.	67%	65%	100%
3.	Tingkat kerjasama dalam bekerja	89%	90%	100%
4.	Tanggung jawab atas hasil kerja	89%	87%	100%
5.	Inisiatif dalam menyelesaikan tugas	72%	70%	100%

Sumber: Hasil olah data yang diberikan dari SPV, 2018

Dilihat dari tabel observasi yang telah diberikan, dapat dilihat dari bagaimana para karyawan mencapai target yang belum maksimal dan bagaimana cara karyawan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada disaat bekerja. Dalam tabel ini persentase yang didapat rata-rata dibawah 90% yang artinya karyawan belum maksimal menyelesaikan tugas dalam bekerja. Didalam pertanyaan pencapaian target kerja, tanggung jawab, dan inisiatif menyelesaikan tugas mendapatkan hasil yang naik dari tahun sebelumnya, ditahun 2017 mendapatkan

hasil 67%, 89% dan 72%. Sedangkan ditahun sebelumnya mendapatkan 65%, 87%, 70%.

Sedangkan didalam tabel mengenai tingkat kesalahan dalam bekerja mendapatkan hasil yang menurun dari tahun sebelumnya 2016 37% dan ditahun 2017 35%. Dan dalam tabel pencapaian tingkat kerjasama dalam bekerja mendapatkan hasil yang menurun ditahun sebelumnya 2016 yaitu 90% dan ditahun 2017 yaitu 89% (Sumber, data pribadi supervisi JNE Tomang 6).

Dalam penelitian ini peneliti menganalisis tentang operasional karyawan yang terlalu sesuka diri dalam bekerja. Karyawan di bagian *sales counter officer* (SCO) yang tidak bisa mencapai *achievement* dalam pencapaian di *counter*, dikarenakan menganggap mudah dalam bekerja, dan atasan yang acuh kepada karyawan sehingga kurang memotivasi para karyawannya sehingga karyawan bekerja sesuka diri untuk melayani konsumen di kantor. Dilihat dari data yang didapat, menunjukkan jika para karyawan tidak dapat menyelesaikan target perusahaan ini menunjukkan jika para karyawan yang bekerja tidak sesuai dengan target dan membuat target perusahaan tidak selalu sesuai target.

Dari fenomena di atas dapat disimpulkan bahwa perlunya perusahaan berfokus pada kesejahteraan karyawan, yang dapat berpengaruh pada kepuasan kerja dan loyalitas kerja sehingga karyawan dapat memberikan kontribusi yang maksimal kepada perusahaan. Penulis tertarik untuk meneliti mengenai motivasi kerja, budaya organisasi, kepuasan kerja dan loyalitas kerja terhadap PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) khususnya yang berada di Tomang 6 Jakarta Barat dan mengetahui apa yang harus dijadikan perhatian untuk para atasan kepada staf karyawan agar perusahaan mengetahui kendala yang dialami oleh staf karyawan di perusahaan tersebut.

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Motivasi Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Loyalitas Kerja Melalui Kepuasan Kerja Di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Tomang 6”**.

1.2. Identifikasi Dan Pembahasan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan ada beberapa masalah yang telah diketahui di atas, masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Motivasi kerja terindikasi bermasalah disebabkan kurangnya keinginan atau dorongan dari pegawai untuk mengikuti peraturan yang sudah dibuat

oleh perusahaan akibatnya peraturan yang telah dibuat oleh perusahaan tidak berjalan dengan optimal.

2. Budaya organisasi terindikasi bermasalah disebabkan terjadinya masalah pada pekerjaannya yang membuat rasa nyaman dalam suatu organisasi berkurang akibatnya karyawan merasa melakukan kegiatan didalam perusahaan dikarenakan rasa kepedulian terhadap sesama menjadi tidak ada dan merasa terancam.
3. Loyalitas kerja terindikasi bermasalah disebabkan karena para karyawan tidak bisa mencapai kepuasan dan keinginan dalam bekerja akibatnya karyawan akan selalu bermalas-malasan pada saat bekerja dan tidak memiliki rasa loyalitas terhadap perusahaan sehingga karyawan malas saat ditunjuk untuk lembur atau menyelesaikan tugas jam kerjanya
4. Kepuasan kerja terindikasi bermasalah disebabkan kepuasan kerja para karyawan tidak terpenuhi akibatnya *achievement* setiap karyawan dan *achievement* perusahaan tidak bisa tercapai.

1.2.2. Pembatasan Masalah

Karena luasnya penelitian terdahulu berdasarkan identifikasi yang telah ada, adapun masalah yang dibatasi dalam penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian ini hanya membahas 4 variabel yang sudah ada.
2. Sampel yang digunakan adalah seluruh staf karyawan tetap yang berada di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir di kawasan Tomang.

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka permasalahan pokok yang ada dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap loyalitas kerja di PT. Tiki JNE Pusat Tomang 6?
2. Apakah terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap loyalitas kerja di PT. Tiki JNE Pusat Tomang 6?
3. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja dan budaya organisasi terhadap loyalitas kerja di PT. Tiki JNE Pusat Tomang 6?
4. Apakah kepuasan kerja merupakan intervening dari motivasi kerja, budaya organisasi dan loyalitas kerja di PT. Tiki JNE Pusat Tomang 6?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah yang telah di jelaskan di atas, maka peneliti memiliki tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini. Adapun tujuan yang hendak dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap loyalitas kerja di PT. Tiki JNE Pusat Tomang 6.
2. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap loyalitas kerja di PT. Tiki JNE Pusat Tomang 6.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan budaya organisasi terhadap loyalitas kerja di PT. Tiki JNE Pusat Tomang 6.
4. Untuk mengetahui kepuasan kerja merupakan variabel intervening dari motivasi kerja, budaya organisasi dan loyalitas kerja di PT. Tiki JNE Pusat Tomang 6.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan dampak dari tercapainya tujuan dan terjawabnya rumusan masalah secara akurat. Dalam penulisan ini dikemukakan beberapa manfaat, yaitu:

- 1) Manfaat Teoritis
Dapat dijadikan sebagai ilmiah bagi penelitian yang berkaitan dengan pengaruh motivasi, budaya organisasi terhadap loyalitas kerja karyawan melalui kepuasan kerja.
- 2) Manfaat Praktis
 1. Bagi Perusahaan
Diharapkan dapat menambah masukan bagi perusahaan yang terkait dengan bidang sumber daya manusia khususnya masalah motivasi kerja, budaya organisasi, kepuasan kerja serta loyalitas kerja karyawan. Sehingga hal tersebut berguna untuk meningkatkan kepuasan karyawan dan juga sebagai bahan referensi dalam menentukan kebijakan atau keputusan.
 2. Bagi Peneliti
Penelitian ini merupakan kesempatan bagi peneliti untuk menerapkan teori-teori yang didapatkan dari perkuliahan maupun dari luar perkuliahan dan memperdalam pengetahuan serta menambah wawasan di bidang sumber daya manusia, khususnya motivasi, budaya organisasi melalui kepuasan kerja terhadap loyalitas kerja karyawan. Selain itu juga untuk menyelesaikan tugas akhir Program S-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen di Universitas Esa Unggul Jakarta Barat.

3. Bagi Universitas Esa Unggul

Sebagai salah satu bahan untuk menambah referensi bacaan bagi mahasiswa Universitas Esa Unggul pada umumnya, dan bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada khususnya.