

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Saat ini terlihat persaingan di dunia bisnis khususnya dalam bidang perbankan yang sangat ketat sehingga menimbulkan konsekuensi dalam persaingan perusahaan. Persaingan ini menuntut perusahaan untuk menyusun kembali strategi bisnisnya sehari-hari, persaingan yang sangat ketat terletak pada bagaimana sebuah perusahaan dapat mengimplementasikan proses penciptaan produk atau jasanya lebih baik dan lebih berkualitas dibandingkan pesaing bisnis lainnya.

Kegiatan operasional sebuah perusahaan dilakukan untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan visi dan misinya agar nantinya perusahaan dapat berkembang dan bertahan hidup dan dapat memberikan manfaat yang optimal. Kegiatan operasional sebuah perusahaan tentunya tidak terlepas dari peran manusia sebagai penggerak. Manusia merupakan aset yang sangat penting bagi perusahaan, dan keberadaannya sangat dibutuhkan perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Suatu perusahaan dapat mencapai tujuan yang ditetapkan karena memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki motivasi kerja yang sangat tinggi dari setiap karyawan.

Sumber daya manusia dalam organisasi merupakan aspek penting yang menentukan keefektifan suatu organisasi. Sumber daya manusia merupakan penggerak utama bagi setiap perusahaan untuk menjalankan kegiatan atau proses

kerja perusahaan. Oleh karena itu yang harus diperhatikan organisasi adalah memastikan kesesuaian antara nilai – nilai organisasi dengan nilai – nilai karyawan, karakteristik individu dan kepuasan kerja. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, instansi harus memiliki pegawai yang berpengetahuan dan berkecakupan tinggi serta usaha untuk mengelola instansi seoptimal mungkin sehingga kinerja pegawai meningkat.

Dalam mencapai tujuannya, perusahaan menekankan pada tingginya kinerja karyawan. Hasibuan (2014:34) menyatakan bahwa kinerja atau prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Untuk mencapai kinerja yang optimal, perusahaan harus memperhatikan tingkat kepuasan kerja karyawan. Perusahaan perlu memperhatikan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, dalam hal ini diperlukan adanya peran organisasi dalam meningkatkan kepuasan kerja dengan menerapkan budaya organisasi yang baik dan karakteristik individu karyawan yang peduli terhadap tujuan perusahaan perbankan dalam pelayanannya.

Budaya organisasi merupakan factor yang berperan dalam membentuk kepuasan kerja karyawan, karena Schein (dalam Brahmasari 2009:15) mendefinisikan budaya organisasi sebagai suatu pola asumsi dasar yang diciptakan, ditemukan, atau dikembangkan oleh kelompok tertentu dalam upaya belajar mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internalnya, yang telah berjalan baik.

Selain budaya organisasi yang berperan dalam membentuk kepuasan kerja karyawan, karakteristik individu juga memberikan peran yang penting dalam penciptaan kepuasan kerja karyawan. Menurut Robbins (2013:78) karakteristik individu adalah perilaku atau interaksi yang dilakukan oleh manusia atau individu di lingkungannya. Karakteristik setiap individu sangatlah berbeda dan hal ini dipengaruhi oleh lingkungan dimana individu tersebut tinggal, perilaku yang berbeda mengakibatkan berbedanya kebutuhan setiap individu, untuk itu perlunya suatu organisasi agar kebutuhan yang berbeda tersebut dapat terpenuhi dengan bekerja sama antar individu.

PT. Bank BTN Cabang Surabaya merupakan perusahaan perbankan di Indonesia yang berada di wilayah Kota Surabaya yang dalam pencapaian tujuan perusahaan berorientasi pada kinerja karyawan. Dalam pencapaian kinerja karyawan di perusahaan ini terdapat beberapa permasalahan yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Dari hasil observasi ditemukan permasalahan terkait pemicu rendahnya kinerja antara lain masih rendahnya tingkat kepuasan kerja karyawan, masih berlakunya budaya kerja yang terkesan kurang profesional dan supportif tujuan perusahaan dan karakteristik individu karyawan yang menunjukkan sikap kurang supportif terhadap upaya pencapaian tujuan perusahaan dan terkesan kurang peduli terhadap upaya meningkatkan kinerja pelayanan dan kinerja keuangan perusahaan.

Berdasarkan uraian tersebut maka penelitian ini mengambil tema tentang analisis pengaruh budaya organisasi dan karakteristik individu terhadap kinerja

dengan kepuasan kerja dan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan PT. Bank BTN Cabang Surabaya.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka beberapa permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank BTN Cabang Surabaya?
2. Bagaimanakah pengaruh karakteristik individu terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank BTN Cabang Surabaya?
3. Bagaimanakah pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank BTN Cabang Surabaya?
4. Bagaimanakah pengaruh karakteristik terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank BTN Cabang Surabaya?
5. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank BTN Cabang Surabaya?
6. Bagaimanakah pengaruh tidak langsung budaya organisasi terhadap kinerja melalui kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank BTN Cabang Surabaya?
7. Bagaimanakah pengaruh tidak langsung karakteristik individu terhadap kinerja melalui kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank BTN Cabang Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian permasalahan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank BTN Cabang Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank BTN Cabang Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank BTN Cabang Surabaya.
4. Untuk mengetahui pengaruh karakteristik terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank BTN Cabang Surabaya.
5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank BTN Cabang Surabaya.
6. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung budaya organisasi terhadap kinerja melalui kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank BTN Cabang Surabaya.
7. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung karakteristik individu terhadap kinerja melalui kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank BTN Cabang Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah pemahaman mengenai kinerja, kepuasan kerja, budaya organisasi, dan karakteristik individu sehingga dapat dijadikan salah satu referensi di kalangan akademisi serta referensi bagi peneliti selanjutnya yang mengadakan penelitian lebih lanjut dengan topik yang serupa.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar pengelolaan manajemen di PT. Bank BTN Cabang Surabaya sehingga diharapkan kinerja karyawan di PT. Bank BTN Cabang Surabaya dapat meningkat sehingga dapat memberi dampak positif terhadap kinerja perusahaan.