

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam suatu organisasi dan bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia merupakan motor penggerak kehidupan organisasi yang secara menyeluruh diharapkan dapat mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia memiliki akal, pikiran, keinginan, kemampuan, keterampilan, pengetahuan, inovasi dan harapan. Kelebihan yang dimiliki oleh sumber daya manusia menjadi sebuah potensi yang positif untuk mencapai tujuan organisasi.

Dessler (2016:08) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan serangkaian kebijakan dan praktik yang dibutuhkan seseorang untuk menjalankan aspek “orang” atau sumber daya manusia dari posisi seorang manajemen, meliputi perekrutan, penyaringan, pelatihan, pemberian imbalan dan penilaian keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuannya yang telah ditetapkan sangat ditentukan oleh kualitas orang-orang yang bekerja di dalamnya.

Salah satu sarana penting pada manajemen sumber daya manusia dalam sebuah organisasi adalah terciptanya kepuasan kerja para pegawai atau karyawan dalam perusahaan itu sendiri. Kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari karyawan yang meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai

salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan (Afandy, 2018). Selanjutnya menurut Hamalik (2016) kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan, terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antara karyawan, imbalan yang diterima dalam bekerja, dan hal-hal lain yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Sikap terhadap pekerjaan ini merupakan hasil dari sejumlah sikap khusus individu terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri individu terhadap pekerjaan yang dihadapinya.

Karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja akan melaksanakan pekerjaan dengan lebih baik, karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologi yang akan menyebabkan frustrasi. Mengatasi tingkat kepuasan kerja rendah tentu merupakan suatu kewajiban bagi mereka yang menempati kedudukan sebagai manajemen puncak untuk selalu memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja para karyawannya (Hasibuan, 2007:122).

Kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul. Dalam hal ini kepuasan kerja terdapat beberapa aspek dalam pekerjaan yang mempengaruhi tercapainya kepuasan kerja. Faktor-faktor atau aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu aspek motivasi, aspek semangat kerja serta aspek budaya perusahaan. Menurut pendapat *Robbins* dan *Judge* (2017) antara lain : budaya perusahaan, semangat kerja karyawan dalam perusahaan, dan motivasi karyawan untuk bekerja dalam perusahaan.

Motivasi adalah keinginan yang timbul dari dalam diri seseorang atau dorongan pada seseorang karyawan untuk melakukan aktivitas dengan senang hati, dan sungguh-sungguh dalam mengambil inisiatif atau melakukan tindakan

demikian meraih suatu tujuan. Menurut Handoko (2015), motivasi adalah keadaan pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan tertentu guna mencapai tujuan. Motivasi adalah pemberian daya gerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja secara efektif dan terintegrasi dengan segala upaya untuk mencapai tujuan dan kepuasan Hasibuan (2007:95). Selain motivasi, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah faktor semangat kerja.

Semangat kerja dapat dikatakan sebagai keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai prestasi dan kepuasan kerja yang maksimal. Semangat kerja ini akan merangsang seseorang untuk berkarya dan berkeaktifan dalam pekerjaannya karena semangat kerja karyawan merupakan komponen penting dalam menentukan kemajuan perusahaan atau organisasi (Hasibuan,2013). Selain semangat kerja faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yaitu budaya organisasi.

Budaya organisasi merupakan suatu sistem nilai, kepercayaan, dan kebiasaan dalam suatu organisasi yang saling berinteraksi dengan struktur sistem formalnya untuk menghasilkan norma-norma perilaku organisasi. Menurut Wulandari (2012) budaya organisasi merupakan cerminan dari apa yang ada di perusahaan tersebut karena budaya organisasi merupakan identitas dari suatu perusahaan yang membedakan antara perusahaan yang satu dengan yang lain. Selanjutnya Susmiati & Ketut (2015), mengatakan budaya organisasi perlu diterapkan oleh semua karyawan organisasi. Sehingga dapat dikatakan bahwa budaya organisasi berfungsi sebagai perekat, pemersatu, identitas dan

motivator bagi seluruh karyawan dan orang-orang yang ada di dalam perusahaan tersebut.

Koperasi Kredit Swasti Sari merupakan perusahaan atau lembaga ekonomi yang bergerak dalam usaha keuangan, yang bergerak dibidang simpan pinjam yang dimiliki dan dikelola oleh anggotanya yang bertujuan untuk menyejahterakan anggotanya dan masyarakat pada umumnya. Saat ini Knator Pusat Koperasi Kredit Swasti Sari yang bertempat di Jln. Sumba No.21, Fatubes, Kec. Kota Lama, Kota Kupang- NTT merupakan lembaga ekonomi usaha keuangan yang dikembangkan oleh anggota itu sendiri serta masyarakat sekitarnya. Koperasi Kredit Swasti Sari Kota Kupang yang dijalankan tidak terlepas dari pengelolaan organisasi. Tolak ukur keberhasilan dari Koperasi Kredit Swasti Sari Kota Kupang juga sangat ditentukan oleh faktor motivasi kerja, semangat kerja dan budaya organisasi serta kepuasan kerja dari setiap karyawan yang ada di dalamnya. Berikut adalah data jumlah karyawan yang dipromosikan di Kantor Pusat Koperasi Kredit Swasti Sari Kota Kupang pada tahun 2019, tahun 2020 dan tahun 2021 dapat dilihat pada tabel 1.1.

**Tabel 1.1**

**Data Jumlah Karyawan yang diPromosikan**

No	Keterangan	Tahun		
		2019	2020	2021
1	Jumlah karyawan	30	30	30
2	Karyawan yang sudah dipromosikan	5	4	2

*Sumber Koperasi swasti sari Kota Kupang*

Pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa karyawan yang dipromosikan di tahun 2019 sebanyak lima orang karyawan sebagai kepala divisi bagian perpajakan, Kepala divisi bagian kredit, kepala divisi bagian keuangan,

kepala divisi IT dan pengembangan dan kepala divisi inventaris, tahun 2020 empat orang karyawan sebagai manager, kepala divisi bagian kredit kepala divisi bagian IT dan pengembangan dan kepala divisi bagian diklat, tahun 2021 sebanyak dua orang karyawan sebagai manager dan kepala divisi bagian perpajakan, dengan posisi sebelum dipromosikan sebagai staf di bagian kredit, staf perpajakan, staf bagian teler, staf pengkreditan dan staf IT pengembangan. Sesuai data yang diterima, jumlah karyawan yang dipromosikan tidak menentu dan sistem promosi di koperasi Swasti Sari Kota Kupang biasanya diadakan setahun sekali.

Dalam melakukan wawancara dengan karyawan Kantor Pusat Koperasi Kredit Swasti Sari Kota Kupang, diperoleh informasi terkait permasalahan yang berhubungan dengan gejala-gejala timbulnya ketidakpuasan kerja pada karyawan Kantor Pusat Koperasi Kredit Swasti Sari Kota Kupang. Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan Kantor Pusat Koperasi Swasti Sari Kota Kupang, diperoleh informasi bahwa mereka belum merasa puas dengan pekerjaan selama ini, ketidakpuasan itu disebabkan oleh beberapa faktor, misalnya pekerjaan itu sendiri, bukan keahliannya, gaji yang didapat tidak mencukupi kebutuhan hidup atau rendah, peluang promosi masih kurang diperhatikan oleh pimpinan dan faktor rekan kerja yang masih canggung dengan rekan kerja lain dikarenakan kurangnya pendekatan satu sama lain sehingga kurang tercapainya kepuasan.

Motivasi dari atasan dan rekan kerja juga diperlukan, agar karyawan termotivasi dalam bekerja. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada karyawan kantor pusat Koperasi Kredit Swasti Sari Kota Kupang

diperoleh informasi bahwa masih terdapat karyawan yang kurang termotivasi, hal ini karena minimnya penghargaan yang diberikan pada karyawan yang berprestasi, keinginan karyawan yang bermotivasi tinggi dan ada yang rendah, dikarenakan kebanyakan karyawan bekerja itu untuk memenuhi kebutuhan hidup yang tinggi, karyawan juga sebagian besar tidak dapat bekerja dengan baik, disebabkan oleh faktor motivasi, seperti kurangnya dorongan dan pujian atau apresiasi terhadap hasil kerja karyawan.

Semangat kerja menjadi dasar utama bagi seseorang memasuki suatu organisasi, dalam rangka usaha memuaskan berbagai kebutuhan. Dari observasi yang dilakukan peneliti, masih terdapat kurangnya semangat kerja dari karyawan koperasi swasti sari. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada beberapa karyawan Kantor Pusat Koperasi Kredit Swasti Sari Kota Kupang, diperoleh data bahwa masih ada karyawan yang menyelesaikan pekerjaannya tidak tepat waktu. Hal ini dibuktikan pada banyak pekerjaan yang tidak selesai tepat waktu, misalnya anggota tidak dilayani tepat waktu, kebutuhan anggota baik dalam bentuk pelayanan administrasi seperti buku anggota, buku pinjaman anggota masih terlambat dalam penyelesaiannya.

Permasalahan selanjutnya yang meliputi budaya organisasi, seperti yang kita ketahui budaya organisasi itu sendiri merupakan suatu karakteristik yang ada di suatu kelompok dan digunakan sebagai tuntunan mereka dalam berperilaku serta membedakannya dengan kelompok lain. Berdasarkan wawancara dengan karyawan Kantor Pusat Koperasi Kredit Swasti Sari Kota Kupang diperoleh informasi bahwa budaya tepat waktu harus dilakukan oleh

semua karyawan, karena jika ada anggota yang melakukan transaksi baik berupa kredit maupun tabungan tertentu dalam jumlah banyak, maka karyawan harus bisa tepat waktu dalam melayani anggota tersebut. Seluruh karyawan juga menaati peraturan mengenai waktu, di mana mereka harus hadir. Karyawan yang terbiasa menitip tanda tangan daftar hadir pada saat hari kerja, tidak lagi melakukannya, koperasi swasti sari kupang sudah menerapkan sistem kehadiran dengan sidik jari. Tetapi tetap saja masih ditemukan karyawan yang tidak mematuhi jam kerja yang sudah ditetapkan dalam peraturan, masi kurang ada kekompakan pada setiap karyawan dalam pelaksanaan budaya organisasi kurang adanya kerja sama antara bagian dalam unit sehingga tugas yang dilaksanakan masih tumpang tindih, kurangnya jiwa bersaing dari para karyawan dan sebagian karyawan bekerja hanya didasarkan pada rutinitas pekerjaan yang telah diberikan.

Selain fenomena yang telah dijelaskan, penelitian ini dilakukan karena adanya perbedaan *research gap*, antara penelitian-penelitian sebelumnya, seperti yang diteliti Wuwungan, dkk (2017) hasilnya menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. sedangkan pada penelitian Afyah, dkk (2017) menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Selanjutnya Sidik (2018) hasil penelitian menunjukkan semangat kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Sedangkan Ijriani, dkk (2019) menunjukkan hasil bahwa variabel semangat kerja tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Penelitian Subanar (2016) menunjukkan hasil bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, sedangkan dalam penelitian Markus (2014) menunjukkan bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan *research gap* mengenai Motivasi kerja, Semangat kerja dan Budaya organisasi, perlu untuk dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Motivasi Kerja, Semangat Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Kantor Pusat Koperasi Kredit Swasti Sari Kota Kupang”**.

## **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan atau yang telah dijelaskan, masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran Kepuasan kerja, motivasi kerja, semangat kerja, dan budaya organisasi pada Kantor Pusat Koperasi Kredit Swasti Sari Kota Kupang?
2. Apakah motivasi kerja, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Pada Kantor Koperasi Kredit Swasti Sari Kota Kupang?
3. Apakah semangat kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Kantor Pusat Koperasi Kredit Swasti sari Kupang?
4. Apakah budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Kantor Pusat Koperasi Kredit Swasti Sari Kota Kupang?



### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan dapat dirumuskan tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja, motivasi kerja, semangat kerja dan budaya organisasi pada Kantor Pusat Koperasi Kredit Swasti Sari Kota Kupang.
2. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh motivasi kerja, terhadap kepuasan kerja karyawan pada Kantor Pusat Koperasi Kredit Swasti Sari Kota Kupang.
3. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh semangat kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada Kantor Pusat Koperasi Kredit Swasti Sari Kota Kupang.
4. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada Kantor Pusat Koperasi Kredit Swasti Sari Kota Kupang.

### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan antara lain :

1. Bagi Koperasi Kredit Swasti Sari Kota Kupang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan sedikit masukan atau informasi yang dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran atau pertimbangan untuk pengembangan dan kemajuan koperasi

khususnya, dalam melakukan perbaikan terhadap pengaruh motivasi kerja, semangat kerja dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan koperasi.

2. Bagi peneliti lain

Melalui penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan sehingga dapat dijadikan bahan acuan atau referensi dalam penelitian lebih lanjut.