

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Harmonisasi antar personal yang ada dalam organisasi, merupakan suatu kondisi yang turut menentukan berhasil atau tidaknya organisasi perusahaan mencapai tujuan. Variabel pada tingkatan organisasional yang menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan adalah budaya organisasi (Robbins, 2010:56). Setiap organisasi pasti mempunyai suatu budaya yang antara satu organisasi dengan yang lain memiliki perbedaan.

Budaya mewakili nilai moral yang disepakati dan dijadikan pedoman oleh setiap anggota organisasi untuk bersikap. Persoalan mendasar bagi suatu organisasi adalah menciptakan budaya yang kuat atau dengan kata lain bagaimana mengubah budaya lemah menjadi budaya kuat yang akhirnya akan mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang mengimplikasikan tercapainya tujuan.

Tujuan kerja akan dapat terlaksana dan terpenuhi apabila beberapa variabel yang mempengaruhi mendukung, variabel yang dimaksud adalah kompensasi. Salah satu faktor yang melatar belakangi timbulnya masalah ini yaitu disebabkan kurangnya perhatian perusahaan dalam memberikan kompensasi. Dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya adalah kepuasan kompensasi karena kepuasan kompensasi dapat mempengaruhi perilaku karyawan untuk bekerja lebih bersemangat dan memacu tingginya kinerja.

Untuk dapat meraih prestasi sesuai dengan cita-cita dan harapan perusahaan maka seorang pemimpin dituntut untuk memiliki sebuah kebijakan maupun program yang ditujukan kepada para karyawannya agar setiap individu karyawan mendapatkan tingkat kepuasan kerja yang tinggi sehingga dapat

berkontribusi secara optimal kepada perusahaan. Langkah yang diambil oleh pimpinan perusahaan diantaranya adalah pemberian kompensasi pada setiap peningkatan prestasi yang telah diberikan oleh karyawan kepada perusahaan. Harapannya, hal ini dapat meningkatkan kepuasan kerja dan menumbuhkan semangat kerja pada diri karyawan tersebut.

Menurut Robbins (2010:99), kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan-perasaan positif tentang pekerjaan tersebut, sementara seseorang yang tidak puas memiliki perasaan-perasaan yang negatif tentang pekerjaan tersebut. Bila kepuasan terjadi, pada umumnya tercermin pada perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, yang sering diwujudkan dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi atau ditugaskan kepadanya di lingkungan kerja. Kondisi kerja yang menyenangkan akan membuat karyawan termotivasi dan betah dalam bekerja sehingga tercipta suatu kepuasan kerja.

Robbins mengatakan, Kepuasan kerja adalah sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan kerja, atasan, peraturan dan kebijakan organisasi, standar kinerja, kondisi kerja dan sebagainya. Seorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap kerja itu, sebaliknya seseorang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap negatif terhadap kerja itu (Robbins 2010:179). Dampak dari kepuasan kerja sendiri sangat baik bagi perusahaan, apabila setiap karyawan memiliki kepuasan kerja yang baik maka tentunya akan berimbas pada produktifitasnya sehingga hal ini juga dapat memberikan efek domino yang baik terhadap perusahaan. Sebaliknya apabila kepuasan kerja karyawan buruk maka hal ini juga sangat memengaruhi kualitas hasil pekerjaan karyawan dan berimbas terhadap produktifitas perusahaan.

Fenomena yang sering terjadi adalah kinerja suatu perusahaan yang bagus dapat dirusak dengan salah satu sikap karyawan yaitu *turnover intention* (keinginan berpindah) yang berujung pada keputusan *turnover* karyawan

(Indriana, 2014:14). Tingginya tingkat *turnover intention* akan menjadi masalah serius bagi perusahaan karena pada akhirnya perusahaan harus kembali melakukan rekrutmen apabila karyawan yang ada memutuskan untuk keluar.

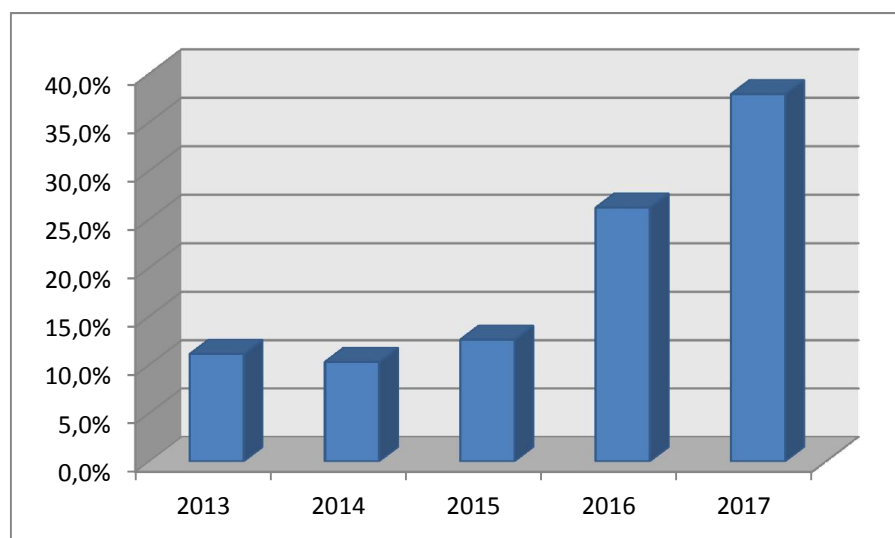
*Turnover* dapat berakibat fatal bagi organisasi karena mengalami kekurangan tenaga ahli pada pasar tenaga kerja dan menyebabkan biaya pendidikan yang tinggi bagi karyawan pemula bahkan beberapa perusahaan mengalami frustrasi ketika kesulitan dalam menjalankan proses rekrutmen dan lebih lagi ketika mengetahui saat telah berhasil menjaring staf yang berkualitas pada akhirnya ternyata menjadi sia-sia karena staf yang direkrut tersebut telah memilih pekerjaan di perusahaan lain. Karyawan yang sebelumnya tidak berusaha mencari pekerjaan baru akan mulai mencari lowongan kerja yang kemudian akan melakukan *trunover* yang sebenarnya, hal ini pasti membawa kerugian karena itu perlu diusahakan pemecahan masalahnya.

PT. Bank Index adalah Bank Umum Swasta Nasional (BUSN) yang didirikan di Jakarta pada tanggal 30 Juli 1992, dan mulai resmi beroperasi memberikan jasa layanan perbankan pada tanggal 23 Agustus 1993 dengan menempati kantor pertamanya di Jalan Asemka No. 18 - 19, Jakarta Barat. Konsistensi semangat untuk terus bertumbuh dan berkembang membuat PT. Bank Index senantiasa melakukan pengembangan diri agar dapat memberi layanan yang lebih prima dan berkualitas dengan mengutamakan prinsip kehati-hatian dan tata kelola yang baik. Buah dari upaya yang tiada henti dalam melakukan perbaikan serta komitmen yang sangat kuat dalam menjaga kepercayaan telah menghasilkan predikat PT. Bank Index sebagai "Bank Sehat" selama ini. Sampai saat ini, Bank Index telah memiliki 52 jaringan kantor yang seluruhnya terhubung secara on-line dan tersebar di sejumlah daerah yaitu Jabodetabek, Bandung, Cirebon, Solo, Surabaya, Bali, Batam, Lampung dan Palembang. Rencana pengembangan jaringan kantor akan terus dilakukan sesuai dengan komitmen kami untuk memperluas pangsa pasar dan memberikan layanan terbaik bagi nasabah-nasabah maupun calon nasabah PT. Bank Index.

Seluruh jajaran manajemen dan karyawan/ti PT. Bank Index memiliki tekad yang kuat untuk memberikan layanan yang terbaik kepada nasabah dengan memanfaatkan dukungan teknologi yang handal, peranan sumber daya manusia

yang kompeten, struktur permodalan yang kuat serta penerapan manajemen risiko dan prinsip tata kelola yang baik. Namun perubahan kondisi lingkungan organisasi baik internal maupun eksternal dapat mempengaruhi budaya organisasi dan komitmen karyawan yang pada akhirnya dapat menimbulkan niat untuk pindah bagi karyawan (*turnover intention*) yang pada akhirnya dapat menimbulkan *turnover* yang sebenarnya.

**Tabel 1.1.** Grafik *Turnover* Karyawan PT. Bank Index cabang Jakarta Utara Tahun 2013 s/d 2017



Sumber : Data SDM PT. Bank Index Cabang Jakarta Utara

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas terlihat bahwa dalam setiap tahun hampir terjadi *turnover* karyawan, dari permasalahan yang terjadi tersebut maka perlu dilakukan penelitian terhadap permasalahan penurunan kinerja karyawan PT. Bank Index cabang Jakarta Utara. Berdasarkan hal tersebut, maka diteliti tentang **“Pengaruh Budaya Organisasi dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja serta *Turnover Intention* Karyawan PT. Bank Index Cabang Jakarta Utara”**.

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan masalah pokok dalam penelitian ini, terdapat masalah pokok yang terbagi menjadi 6 adalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja yang terjadi di PT. Bank Index cabang Jakarta Utara?
2. Seberapa besar pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja yang terjadi di PT. Bank Index cabang Jakarta Utara?
3. Seberapa besar pengaruh budaya organisasi terhadap *turnover intention* yang terjadi di PT. Bank Index cabang Jakarta Utara?
4. Seberapa besar pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* yang terjadi di PT. Bank Index cabang Jakarta Utara?
5. Seberapa besar pengaruh kompensasi terhadap *turnover intention* yang terjadi di PT. Bank Index cabang Jakarta Utara?
6. Seberapa besar pengaruh budaya organisasi, kepuasan kerja, dan kompensasi terhadap *turnover intention* yang terjadi di PT. Bank Index cabang Jakarta Utara?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah di uraikan, maka tujuan penelitian ini untuk :

1. Mengetahui pengaruh budaya organisasi perusahaan terhadap kepuasan kerja yang diberikan oleh PT. Bank Index cabang Jakarta Utara.
2. Mengetahui pengaruh kompensasi karyawan terhadap kepuasan kerja yang diberikan oleh PT. Bank Index cabang Jakarta Utara.
3. Mengetahui pengaruh budaya organisasi perusahaan terhadap tingkat *turnover intention* yang terjadi di PT. Bank Index cabang Jakarta Utara.
4. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap tingkat *turnover intention* yang terjadi di PT. Bank Index cabang Jakarta Utara.
5. Mengetahui pengaruh kompensasi yang diberikan terhadap tingkat *turnover intention* yang terjadi di PT. Bank Index cabang Jakarta Utara.

6. Mengetahui pengaruh budaya organisasi perusahaan, kepuasan kerja karyawan, dan kompensasi yang diberikan terhadap tingkat *turnover intention* yang terjadi di PT. Bank Index cabang Jakarta Utara.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, antara lain :

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi atau masukan tambahan bagi perusahaan dalam menyikapi masalah tenaga kerja yang mencangkup kepuasan kerja pada perusahaannya sehingga tidak menimbulkan dampak *turnover intention* pada karyawan

2. Bagi Peneliti

Penelitian memberikan pengetahuan yang lebih mengenai ruang lingkup sumber daya manusia secara nyata khususnya mengenai pemberian kompensasi, budaya organisasi, kepuasan kerja dan *turnover intention*.