

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia usaha tidak luput dari persaingan dalam mencapai tujuannya. Persaingan yang semakin ketat mengharuskan organisasi untuk terus meningkatkan daya saing mereka sebagai upaya untuk menjaga kontinuitas dan keberhasilan jangka panjang organisasi tersebut. Sejalan dengan pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi setiap perusahaan harus diimbangi dengan sumber daya manusia yang kompeten (Budiantara et al., 2022). Hal ini tentunya perlu dicermati dalam menghadapi era persaingan global, di mana tantangan datang tidak hanya dari pesaing dalam sektor yang sama, tetapi juga dari sektor industri lain yang dapat berpengaruh pada dinamika organisasi secara keseluruhan.

Untuk mewujudkan tujuan yang harus dicapai tersebut, maka salah satunya yaitu dengan mengoptimalkan kinerja sumber daya manusia dalam suatu perusahaan. Kinerja adalah hasil kerja yang dihasilkan dari kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pegawai dalam memenuhi standar sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang ditetapkan (Fauzi et al., 2023). Adapun sumber daya manusia (SDM) atau tenaga kerja merupakan aset utama dalam sebuah organisasi, perlu perlakuan khusus dalam pengelolaan tenaga kerja karena pada dasarnya tenaga kerja tidak hanya berpengaruh pada eksistensi organisasi di masa yang akan datang, tetapi juga mampu menciptakan suasana kerja yang optimal (Akbar, 2018). SDM yang berkualitas harus diprioritaskan untuk meningkatkan produktivitas dan

mendukung budaya organisasi yang berkaitan erat dengan perkembangan organisasi (Tukimin, 2015).

Keberadaan budaya merupakan suatu aspek penting yang harus dimiliki suatu perusahaan karena budaya merupakan identitas dan kepribadian suatu perusahaan yang juga merepresentasikan karakteristik sumber daya manusia yang ada di dalamnya (Putri & Yusuf, 2022). Keberadaan budaya organisasi perusahaan terlihat dari nilai-nilai, norma, kepercayaan dasar, dan kebiasaan yang dijalankan setiap individu dalam perusahaan (Hamid & Mukzam, 2016). Tiap-tiap perusahaan memiliki budaya yang berbeda-beda. Perbedaan budaya tersebut akan memberikan ciri khas tersendiri yang membedakan satu perusahaan dengan perusahaan lainnya. Budaya perusahaan yang dominan dapat membentuk karakteristik perusahaan serta memberikan kekuatan dalam menciptakan keunggulan kompetitif bagi perusahaan tersebut.

Budaya organisasi adalah filosofi, ideologi, nilai, asumsi, keyakinan, keinginan, sikap, dan norma yang bersifat umum dan mengikat dalam suatu komunitas tertentu (Fauzi et al., 2023). Budaya organisasi yang diciptakan dengan proses manajemen yang tepat akan membantu organisasi dalam mencapai tujuannya. Budaya yang tepat ditandai dengan adanya nilai dari perusahaan yang dianut dengan kuat, diatur dengan baik, dijalankan secara teratur, dan dirasakan bersama secara luas.

Dengan membentuk budaya organisasi yang baik akan memberikan dampak positif pada perusahaan dikarenakan karyawan yang terlibat dalam proses kerja dan memahami tantangan yang dihadapi oleh perusahaan dapat mendorong terciptanya

inovasi maupun perbaikan-perbaikan di berbagai bidang dalam perusahaan (Rahmat et al., 2021). Semakin banyak anggota yang menerima nilai-nilai tersebut, menyetujui jajaran tingkat kepentingan, dan merasa terikat kepada budaya perusahaan, maka semakin dominan perusahaan tersebut. Para karyawan akan merasa lebih puas dan memegang teguh komitmennya jika nilai-nilai mereka sesuai dengan nilai perusahaan.

Saat ini, banyak perusahaan yang berfokus menangani pekerjaan yang menjadi bisnis inti sedangkan pekerjaan penunjang akan diberikan kepada pihak lain melalui jasa penyedia tenaga kerja dengan tujuan untuk mengurangi beban perusahaan, atau dikenal dengan istilah *outsourcing*. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 atau Undang-Undang Ketenagakerjaan, *outsourcing* dapat diartikan sebagai penyerahan sebagian pekerjaan kepada perusahaan lain melalui dua mekanisme yaitu pemborongan pekerjaan atau penyediaan jasa pekerja. Perusahaan *outsourcing* tidak hanya sekedar menyediakan dan menyalurkan tenaga kerja, tetapi juga harus diperhatikan jangka panjang untuk mempertahankan kualitas dan kepercayaan dari perusahaan klien. Perusahaan *outsourcing* mendominasi jumlah pekerja di Indonesia dikarenakan kebutuhan perusahaan akan tenaga kerja *outsourcing* yang tinggi. Perkembangan *outsourcing* di Indonesia begitu pesat dengan banyaknya kebutuhan permintaan dari perusahaan yang membutuhkan jasa penyedia tenaga kerja. Salah satu keunggulannya adalah dengan kemudahan yang ditawarkan karena perusahaan pengguna tidak perlu menyediakan fasilitas dan hak-hak pekerja bagi karyawannya karena sudah merupakan tanggung jawab dari perusahaan *outsourcing*.

Perusahaan yang bergerak di bidang *General Outsourcing* salah satunya adalah PT Putratama Satya Bhakti. Perusahaan yang berdiri sejak tahun 2005 ini memiliki beberapa cabang yang tersebar di wilayah Indonesia, di antaranya Jakarta, Palembang, Bandung, Banten, Purwokerto, Semarang, dan Surabaya. Saat ini, PT Putratama Satya Bhakti menyediakan jasa *outsourcing* di bidang keamanan, tenaga pembersih, pendukung bisnis parkir, pemeliharaan properti, dan pengelolaan gedung. Dengan menerapkan prinsip *service excellence* untuk menjaga dan menjunjung tinggi konsistensi tingkat pelayanan karena menyangkut dengan prioritas utama perusahaan yaitu berorientasi pada kepentingan pelanggan, sehingga perusahaan mampu memberikan kepuasan yang optimal. Untuk itu, penting bagi PT Putratama Satya Bhakti untuk memperhatikan peningkatan kompetensi SDM karena tidak hanya untuk mencapai visi dan misi, tetapi juga untuk mencapai keunggulan yang sifatnya jangka panjang.

Permasalahan kinerja karyawan yang menjadi masalah dalam suatu perusahaan juga terjadi pada PT Putratama Satya Bhakti. Berdasarkan pengamatan dan hasil observasi yang diperoleh penulis yaitu budaya organisasi sudah dapat dirumuskan dengan cukup baik, namun dalam penerapannya masih ditemukan faktor penghambat yang menyebabkan permasalahan pada sebagian karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas dan pekerjaannya. Pada manajemen sumber daya manusia di PT Putratama Satya Bhakti, penilaian kinerja karyawan dengan menggunakan *Balance Scorecard*, dimana terdapat empat indikator yang menjadi tolak ukur penilaian kinerja karyawan di antaranya dari segi finansial, pelanggan, proses bisnis, serta *learning and growth*. Pada aspek *learning and growth* inilah

penilaian potensi karyawan dan budaya akan dilihat. Ditemukan fenomena tidak terpenuhinya aspek KPI yang disebabkan oleh ketidakdisiplinan karyawan. Masih ada karyawan yang belum menjalankan budaya perusahaan dalam aktivitas kegiatan kerjanya, seperti tidak mengikuti apel pagi, tidak menggunakan id card, dan tidak mengikuti diklat. Digalakkannya pendidikan dan pelatihan di PT Putratama Satya Bhakti dikarenakan pada beberapa karyawan masih kurang pemahaman yang baik atas apa yang menjadi fungsinya, terutama dalam pelaksanaan tugas-tugas yang ada, sehingga mengindikasikan bahwa kinerja karyawan belum tercapai secara optimal. Selain itu, kerja sama yang terjadi antar karyawan PT Putratama Satya Bhakti masih kurang baik karena adanya kesenjangan generasi terutama generasi milenial yang menyebabkan adanya jarak (*gap*) antar karyawan sehingga terjadi permasalahan dalam hal koordinasi dan komunikasi.

Dengan berbagai tantangan yang dihadapinya, PT Putratama Satya Bhakti memiliki banyak pelanggan atau perusahaan yang menjadi mitranya hingga saat ini. Di antaranya adalah PT KAI Indonesia (Persero), PT KCI, PT Jasamarga, PT Pertamina, PT Adhi Karya, PT Marga Mandala Sakti, PT Rekayasa Industri, Rumah Sakit Pusat Pertamina, RS Port Medical Center, Bandar Udara Juanda, PT Terminal Peti Kemas Koja, RS Fatmawati, dan PT WIKA. Melihat begitu pentingnya citra yang dimiliki perusahaan, tentu saja PT Putratama Satya Bhakti sebagai penyedia jasa tenaga kerja dituntut untuk memiliki sumber daya manusia dengan kinerja yang terbaik bagi produk jasa yang mereka tawarkan.

Susanto dalam (Ekobalawati, 2020) mengatakan bahwa untuk mencapai kinerja karyawan yang efektif dan efisien demi kemajuan organisasi maka perlu adanya budaya organisasi sebagai salah satu pedoman kerja yang bisa menjadi acuan karyawan dalam melakukan berbagai aktivitas organisasi.

Dengan demikian, citra yang dibangun tersebut tentunya tidak lepas dari budaya organisasi yang diterapkan di PT Putratama Satya Bhakti dan juga peran karyawan yang terlibat di dalamnya. Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan di atas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Peran Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT Putratama Satya Bhakti”**.

1.2 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, untuk itu peneliti membatasi pokok dari permasalahan, guna memperoleh suatu batasan yang jelas dan mencegah terjadinya pembahasan yang luas dan tidak berkaitan dengan pokok permasalahan.

1. Implementasi nilai-nilai budaya organisasi PT Putratama Satya Bhakti.
2. Hambatan atau kendala dalam pelaksanaan budaya organisasi PT Putratama Satya Bhakti.
3. Peran implementasi budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan PT Putratama Satya Bhakti.

1.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah Budaya Organisasi dan Kinerja Karyawan.

1.4 Sub Fokus Penelitian Budaya Organisasi dan Kinerja Karyawan

➤ Sub fokus budaya organisasi, yaitu :

1. Nilai-Nilai

Nilai adalah sesuatu yang dianggap berharga karena berhubungan dengan tingkah laku manusia mengenai hal-hal yang dianggap baik dan benar serta dianggap buruk dan salah. Nilai-nilai ini menjadi pedoman dalam berinteraksi dan berkehidupan sosial masyarakat.

2. Norma

Norma merujuk pada peraturan atau ketentuan yang mengikat sekelompok orang dalam masyarakat dan berfungsi sebagai pedoman, tata tertib, dan pengendali tingkah laku yang sesuai.

3. Perilaku yang Mempengaruhi Kinerja

Untuk mengetahui bagaimana kualitas kerja karyawan maka perlu mengetahui faktor pendukung dan komponen yang mempengaruhi kinerja karyawan, hal ini perlu diperhatikan guna menjaga kestabilan produktivitas setiap karyawan di suatu perusahaan.

➤ Sub fokus kinerja karyawan, yaitu :

1. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja merupakan jumlah atau angka yang sudah ditetapkan perusahaan untuk dicapai dalam waktu yang telah ditentukan (Selfianita & Chair, 2021)

2. Kualitas Kerja

Ashari dalam (Pratama & Wahyuningtyas, 2021) menyebutkan bahwa kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektivitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna.

3. Efektivitas

Efektivitas adalah suatu keadaan di mana terjadi kesesuaian antara tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya dengan hasil yang dicapai (Erawati et al., 2017).

1.5 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi nilai-nilai budaya organisasi yang diterapkan di PT Putratama Satya Bhakti ?
2. Apa saja hambatan atau kendala dalam pelaksanaan budaya organisasi di PT Putratama Satya Bhakti ?
3. Bagaimana peran implementasi budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT Putratama Satya Bhakti ?

1.6 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui implementasi budaya organisasi yang diterapkan di PT Putratama Satya Bhakti.
2. Untuk mengetahui hambatan atau kendala dalam pelaksanaan budaya organisasi di PT Putratama Satya Bhakti.
3. Untuk mengetahui peran implementasi budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT Putratama Satya Bhakti.

1.7 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan persepsi di bidang ilmu manajemen yang berhubungan dengan budaya organisasi dan kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelesaikan tugas akhir atau skripsi. Yang diharapkan dapat memajukan pengetahuan di bidang manajemen SDM dan memajukan pengembangan teori tentang peran budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan PT Putratama Satya Bhakti.

- b. Bagi Akademis

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menjadi karya ilmiah yang dapat diandalkan dan menjadi landasan bagi penerapan teori-teori untuk penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan yang sebanding.

c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai faktor dan masukan bagi pelaku usaha dalam proses peningkatan kinerja karyawan pada PT Putratama Satya Bhakti. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi usulan dan acuan dalam meningkatkan kinerja perusahaan di masa depan.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan peneliti dapat mengidentifikasi lebih lanjut permasalahan tersebut dengan variabel yang lebih kompleks, sehingga dapat dikembangkan teori-teori lain yang belum disampaikan dalam penelitian ini.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini terbagi menjadi 5 bab, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, batasan masalah, fokus penelitian, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Bab ini memuat literatur yang mendasari topik penelitian pada umumnya dan model konseptual penelitian pada umumnya.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini terdiri dari desain penelitian, waktu dan tempat penelitian, teknik pengumpulan data, jenis dan sumber data, dan analisis data.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai profil organisasi atau perusahaan, hasil analisis data, pembahasan (diskusi) hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini memuat pembahasan mengenai kesimpulan dan saran terhadap riset yang dilakukan.

