

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan beroperasi dengan memanfaatkan seluruh sumber dayanya dalam menghasilkan produk baik berupa barang atau jasa. Dalam kondisi ini, sumber daya yang dimanfaatkan perusahaan diantaranya meliputi fisik, finansial, SDM, dan kemampuan sistem teknologi. Dari beragam sumber daya yang dimiliki perusahaan, SDM menjadi posisi yang paling strategis diantara sumber daya yang lainnya. Karena tanpa adanya SDM, sumber daya lain yang ada dalam perusahaan tidak akan bisa dimanfaatkan apalagi dikelola untuk menghasilkan suatu produk. Semakin sengitnya persaingan yang terjadi dan perubahan lingkungan bisnis global, maka dunia kerja dan organisasi pun ikut berubah.

Sumber daya manusia dalam sebuah organisasi terdiri dari semua upaya, keterampilan atau kemampuan semua orang yang bekerja dalam suatu organisasi. Pimpinan sebuah organisasi harus mengelola sumber daya manusia dengan cara yang paling efektif sehingga seorang karyawan mampu bekerja dengan baik demi kepentingan terbaik organisasi dan dalam kepentingan mereka sendiri. Untuk tujuan ini, adalah penting bahwa hubungan personil yang baik perlu diterapkan dengan seluruh tenaga kerja. (Hotner Tampubolon, 2016)

Hubungan antar karyawan yang baik dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan yang kemudian mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Pegawai sangat membutuhkan motivasi kerja untuk melakukan suatu pekerjaan agar timbul suatu semangat atau kegairahan dalam bekerja. Setiap karyawan memiliki perbedaan motivasi kerja pada dirinya dalam bekerja ada yang menginginkan suatu penghargaan yang diberikan suatu perusahaan dimana dia bekerja dan rasa puas dalam mengerjakan sesuatu pekerjaan yang hanya bisa dirasakan oleh dirinya sendiri. Untuk meningkatkan kinerja karyawan diperlukan motivasi kerja, lingkungan kerja dan budaya kerja yang dapat mendorong karyawan meningkatkan

kinerja karyawan. Faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan menurut Herzberg (2008) terdiri atas dua faktor yaitu, *motifation factor* dan *hygieni factor*. *Motifation factor* adalah daya dorong yang timbul dari dalam diri masing-masing pegawai. Sedangkan *hygieni factor* merupakan daya dorong yang datang dari luar diri pegawai terutama dari organisasi atau lembaga tempat bekerja. Daya dorong dari luar diri pegawai biasanya berupa kompensasi yang diterima dan lingkungan kerja sebagai penunjang saat pekerja.

Setiap organisasi yang berbeda memiliki lingkungan yang berbeda dan cara yang berbeda dalam melakukan sesuatu. Mereka mungkin memiliki keyakinan dan pemahaman nilai-nilai bersama. Ketika pemahaman bersama ini menjadi bagian dari pemikiran kolektif dari personil organisasi, maka nilai-nilai tersebut akan mengarah ke pembentukan budaya organisasi. Hal ini terjadi karena personil bekerja dalam kepentingan umum dari organisasi secara keseluruhan. Interaksi manajemen dengan berbagai kekuatan internal dan eksternal mengarah pada pengembangan budaya organisasi tertentu. (Hotner Tampubolon, 2016)

Kepuasan kerja merupakan hasil persepsi para karyawan tentang seberapa jauh pekerjaan seseorang memberikan segala sesuatu yang dipandang penting melalui hasil kerjanya. Konsep kepuasan kerja (*job satisfaction*) merujuk pada sikap atau reaksi emosional seorang individu terhadap pekerjaannya, Kepuasan kerja juga merupakan salah satu alasan meningkatnya komitmen organisasional, individu yang merasa puas akan pekerjaannya akan memiliki komitmen terhadap perusahaan dan begitu sebaliknya apabila individu tersebut tidak puas akan pekerjaannya maka sulit untuk memiliki komitmen terhadap perusahaan.

PT JNE merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang di Indonesia. PT JNE berdiri sejak tahun 1990. Tingginya permintaan pengiriman barang di Indonesia, tidak terlepas dari campur tangan beberapa penyedia jasa pengiriman barang yang tumbuh di Indonesia. Masing-masing penyedia jasa pengiriman barang mempunyai strategi khusus dalam menjangkau pasar mereka. Menurut observasi pasar dan pengalaman yang terjadi

bahwa terdapat banyak keluhan mengenai semakin menurun dan buruknya pelayanan pengiriman ekspedisi JNE. Permasalahan yang sering terjadi di JNE Kota Pasuruan seperti bentuk packing barang menjadi berantakan bahkan rusak, pengiriman barang yang tidak sesuai alamat yang tertulis, tidak dijalankannya SOP dengan baik oleh kurir JNE, dan masih banyak lagi yang menjadi keluhan untuk ekspedisi JNE.

Dari fenomena dan permasalahan yang terjadi di PT JNE maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN BUDAYA KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN (KURIR) JNE KOTA PASURUAN”**

B. Rumusan masalah

1. Apakah motivasi kerja dan budaya kerja secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada JNE di kota pasuruan ?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerjs karyawan pada JNE di kota pasuruan?
3. Apakah budaya kerjs berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan pada JNE di kota pasuruan?

C. Tujuan penelitian

1. Mengetahui pengaruh motivasi kerja dan budaya kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada JNE dikota pasuruan.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan JNE dikota pasuruan.
3. Untuk mengetahui pengaruh budaya kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan JNE dikota pasuruan.

D. Kegunaan penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia

1. Bagi Peneliti

2. Dengan penelitian ini, diharapkan bagi peneliti memperoleh wawasan dan ilmu tambahan dari penelitian ini serta syarat dalam memperoleh gelar sarjana ekonomi.

Bagi Akademik

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menambah daftar Pustaka untuk pihak akademik dan berguna untuk konsentrasi MSDM. Serta diharapkan diharapkan digunakan sebagai acuan dan referensi bagi mahasiswa untuk penelitian selanjutnya yang ingin mendalami tentang motivasi dan budaya kerja terhadap Kepuasan Kerja.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan karyawan dan wawasan bagi pihak lain yang ingin melakukan penelitian terhadap kepuasan kerja.

