

## **BAB I**

### **Pendahuluan**

#### **A. Latar Belakang**

Perusahaan merupakan suatu bentuk usaha yang terstruktur dan memiliki sistem yang terorganisir. Dalam sebuah perusahaan tentu saja tidak akan lepas dari adanya faktor pemenuhan tenaga manusia yang berperan sebagai karyawan. Karyawan memiliki peran penting sebagai roda penggerak perusahaan, dengan kata lain keuntungan suatu usaha tidak hanya ditentukan faktor produksi, namun faktor manusia yang juga berperan di dalamnya.

Karyawan merupakan aset utama dalam suatu perusahaan yang mampu menjalankan tugas yang telah dibebankan kepadanya. Karena tanpa adanya keikutsertaan mereka, aktivitas perusahaan tidak akan terlaksana. Sama halnya dengan pendapat Manulang (2002) tenaga kerja adalah tiap orang yang mampu melaksanakan pekerjaan, baik di dalam maupun di luar hubungan kerja guna menghasilkan jasa atau barang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Karyawan sebagai sumber daya manusia memiliki sifat dan perilaku yang berbeda-beda. Salah satu karakteristik karyawan yang baik yaitu karyawan yang mampu bertanggung jawab dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya. Salah satu faktor penentu hasil kerja karyawan adalah motivasi. Seperti yang dikatakan oleh Klingner & Nanbaldin (dalam Munanda dan Ashar, 2008) bahwa kinerja merupakan hasil perkalian dari usaha pegawai (*effort*), yang didukung dengan motivasi kerja

yang tinggi, dengan kemampuan pegawai (*ability*) yang diperoleh melalui pendidikan dan latihan.

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) karyawan dalam menghadapi situasi (*situation*). Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan (Mangkunegara, 2012). Banyak pendapat mengatakan bahwa motivasi kerja merupakan determinan penting dari kinerja atau hasil kerja seseorang pegawai (Gibson, dkk, 1998), karena motivasi lah yang menyebabkan, menyalurkan, dan menunjang perilaku orang.

Motivasi merupakan masalah kompleks dalam organisasi, kebutuhan dan keinginan setiap karyawan dalam perusahaan berbeda satu dan yang lainnya. Hal ini berbeda karena setiap anggota suatu perusahaan adalah dari biologis maupun psikologis dan berkembang atas dasar proses belajar berbeda pula.

Motivasi kerja juga berperan dalam menentukan keputusan seseorang untuk bekerja, karena merupakan hal yang kompleks dan juga menyangkut banyak hal dalam dimensi kehidupan manusia. Pilihan pekerjaan pada dasarnya merefleksikan minat, kemampuan, dan latar belakang pengetahuan seseorang. Adanya usaha pemenuhan kebutuhan hidup merupakan salah satu alasan mengapa individu harus bekerja, dan menjadi motivasi individu dalam melakukan pekerjaannya.

Seseorang yang memiliki motivasi yang tinggi memiliki ciri-ciri seperti yang dikemukakan oleh David C. McClelland (dalam Mangkunegara, 2012) yaitu: Memiliki tingkat tanggung jawab pribadi yang tinggi, berani mengambil dan

memikul resiko, memiliki tujuan yang realistik, memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuan, memanfaatkan umpan balik yang konkrit dalam semua kegiatan yang dilakukan dan mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah di programkan.

Sedangkan menurut Edward Murray (dalam Mangkunegara 2012) berpendapat bahwa karakteristik orang yang mempunyai motivasi berprestasi tinggi adalah: melakukan sesuatu dengan sebaik-baiknya, melakukan sesuatu dengan mencapai kesuksesan, menyelesaikan tugas-tugas yang memerlukan usaha dan keterampilan, berkeinginan menjadi orang yang terkenal dan menguasai bidang tertentu, melakukan hal yang sukar dengan hasil yang memuaskan, mengerjakan sesuatu yang sangat berarti dan melakukan sesuatu yang lebih baik dari pada orang lain.

Bank Perkreditan Rakyat yang biasa disingkat dengan BPR adalah salah satu jenis bank yang dikenal melayani golongan pengusaha mikro, kecil dan menengah dengan lokasi yang pada umumnya dekat dengan tempat masyarakat yang membutuhkan. BPR merupakan lembaga perbankan resmi yang diatur berdasarkan Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan dan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 10 tahun 1998. Dalam undang-undang tersebut secara jelas disebutkan bawah ada dua jenis bank, yaitu Bank Umum dan BPR.

BPR berfungsi tidak hanya sekedar menyalurkan kredit kepada para pengusaha mikro, kecil dan menengah, tetapi juga menerima simpanan dari masyarakat. Dalam penyaluran kredit kepada masyarakat menggunakan prinsip 3T,

yaitu Tepat Waktu, Tepat Jumlah, Tepat Sasaran, karena proses kreditnya yang relatif cepat, persyaratan lebih sederhana, dan sangat mengerti akan kebutuhan Nasabah.

PT. Bank Pengkreditan Rakyat NBP merupakan perusahaan yang didirikan pada tanggal 10 November 1989 hingga sekarang. Salah satu kantor pusat PT. NBP 17 yang berada di daerah kp. Lalang merupakan salah satu kantor yang melayani masyarakat dalam melakukan simpan pinjam di bank tersebut. Sebagai kantor pusat yang melayani masyarakat, didalam perusahaan tidak terlepas dengan adanya bantuan dari tenaga sdm atau karyawan.

Begitu juga sama halnya dengan kantor BPR lain yaitu PT. Bank Pengkreditan Rakyat DISKY yang melayani masyarakat umum untuk melakukan simpan pinjam di bank tersebut. BPR tersebut juga memiliki karyawan yang melayani masyarakat dengan segala macam kepribadian masyarakat dan dituntut untuk memiliki semangat kerja yang tinggi.

Karyawan sangat berperan dalam melayani *customer* atau pelanggan, untuk itu perusahaan mengharapkan karyawan dapat melayani masyarakat dengan baik dan dapat bekerja dengan sungguh-sungguh. Selain bertugas melayani masyarakat, karyawan juga dituntut untuk mengerjakan tugas-tugas yang diberikan oleh pimpinan, oleh karena itu karyawan diharapkan memiliki motivasi kerja yang tinggi agar kinerja yang dihasilkan baik dan tidak merugikan perusahaan tersebut.

Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi akan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, menyelesaikan tugas dengan tepat waktu, dan memiliki kedisiplinan saat bekerja. Sebaliknya karyawan yang tidak memiliki motivasi kerja

yang tinggi cenderung akan melakukan kesalahan-kesalahan di dalam perusahaan, seperti yang dikatakan oleh salah satu pimpinan PT. Bank Pengkreditan Rakyat NBP 17 dalam wawancara yang saya lakukan pada 27 februari 2015 , ia mengatakan

*“ sikap yang ditampilkan karyawan saat bekerja sudah cukup baik, hubungan dengan sesama karyawan lain terjalin dengan baik, namun karyawan masih sering melanggar peraturan kerja seperti datang terlambat dan sanksi yang diberikan perusahaan atas keterlambatan karyawan tidak begitu berat sehingga membuat karyawan kurang disiplin dalam bekerja dan juga tugas yang diberikan kadang ada yang tidak terselesaikan dengan tepat waktu oleh karyawan.”*

Senada dengan yang di ungkapkan oleh pimpinan PT. Bank Pengkreditan Rakyat NBP 17, pimpinan PT. Bank Pengkreditan Rakyat Disky Suryajaya juga mengatakan

*“ karyawan sering menunda-nunda pekerjaan yang diberikan oleh atasan, sehingga membuat pekerjaan karyawan menumpuk dan tidak terselesaikan dengan tepat waktu.”*

Fenomena yang terjadi di perusahaan adalah karyawan menunjukkan sikap yang baik, namun masih ada saja pegawai yang tidak menyelesaikan tugas dengan tepat waktu dan karyawan masih kurang disiplin dengan datang terlambat sehingga mencerminkan semangat kerja yang rendah.

Beberapa faktor yang mempengaruhi motivasi kerja yaitu: faktor internal dan faktor eksternal Herzberg (dalam Siagian (2002)).Faktor internal terdiri dari pekerjaan itu sendiri (*the work it self*), kemajuan (*advancement*), tanggung jawab (*responsibility*), pengakuan (*recognition*), dan pencapaian (*achievement*).Sedangkan,

faktor eksternal terdiri dari administrasi dan kebijakan perusahaan, penyeliaan, gaji, hubungan antar pribadi dan iklim organisasi (kondisi kerja).

Motivasi kerja sangat berpengaruh pada hasil kerja yang di capai oleh karyawan. Jika motivasi kerja yang dimiliki karyawan tinggi maka hasil kerja akan tercapai dan berdampak baik bagi perusahaan tempat ia bekerja. Begitu juga sebaliknya jika motivasi kerja rendah maka hasil kerja yang dicapai tidak baik.

Salah satu faktor yang menarik dikaji pengaruhnya terhadap motivasi kerja pegawai adalah iklim organisasi (kondisi kerja), yaitu suasana kerja yang dialami oleh anggota organisasi misalnya lewat ruang kerja yang menyenangkan, rasa aman dalam bekerja, penerangan yang memadai, sarana dan prasarana yang memadai, jaminan sosial yang memadai, promosi, jabatan, kedudukan, pengawasan yang memadai dan lain-lain Gibson, et. al (dalam Usman 2014).

Dalam suatu perusahaan iklim organisasi terkait erat dengan proses menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, sehingga dapat tercipta hubungan kerja sama yang harmonis diantara seluruh anggota organisasi. Iklim organisasi mempengaruhi perilaku seseorang pekerja yaitu mempengaruhi cara hidupnya, kepada siapa dia berhubungan, siapa yang dia sukai, bagaimana kegiatan kerjanya, apa yang ia ingin capai, dan bagaimana cara dia menyesuaikan diri dengan organisasi.

Iklim organisasi penting untuk menjelaskan motivasi kerja karena ia berhubungan dengan kepuasan kerja pegawai. Seperti dikatakan dalam teori motivasi “Dua Faktor” dari Herzberg, bahwa iklim organisasi (kondisi/iklim kerja) merupakan salah satu faktor yang berhubungan dengan kepuasan karyawan atau sebagai salah

satu faktor yang membuat karyawan merasa puas atau merasa tidak puas (Gibson dkk, 1998).

Jika kondisi kerja bagus (misalnya bersih, lingkungan menarik, rasa aman dalam bekerja, hubungan yang baik dengan atasan maupun bawahan) maka motivasi kerja karyawan dalam bekerja akan tinggi sedangkan jika kondisi kerja buruk (misalnya udara panas, lingkungan bising, sarana dan prasarana tidak memadai) maka motivasi kerja karyawan dalam bekerja akan rendah (Luthans 2006).

Walaupun sudah jelas bahwa iklim organisasi itu mempengaruhi motivasi kerja karyawan dalam bekerja, namun dalam kenyataan iklim organisasi seringkali tidak memperoleh perhatian besar pada organisasi-organisasi. Masih ada saja karyawan yang kurang merasa puas dengan iklim organisasinya, seperti yang dikatakan oleh salah satu karyawan PT. Bank Pengkreditan Rakyat Medan dalam wawancara yang saya lakukan pada 15 Desember 2014, ia mengatakan

*“saya merasa hubungan dengan atasan dan karyawan lain berjalannya baik, namun saya merasa ruangan tempat saya bekerja kurang besar dan tidak memiliki skat-skot antara meja kerja saya dengan karyawan lain, juga suara bising yang kadang terdengar dari luar membuat saya kurang nyaman dalam bekerja.”*

Senada dengan yang diungkapkan oleh karyawan PT. Bank Pengkreditan Rakyat NBP 17, karyawan PT. Bank Pengkreditan Rakyat Disky Suryajaya juga mengatakan

*“saya merasa hubungan dengan sesama karyawan lain dan atasan berjalan dengan baik, namun tempat dimana saya bekerja sangat sempit dan membuat saya kurang nyaman dalam bekerja.”*

Kutipan wawancara berikut menunjukkan bahwa adanya iklim organisasi yang masih kurang baik pada karyawan PT. Bank Pengkreditan Rakyat Medan.

Dengan latar belakang diatas, peneliti ingin melihat hubungan antara iklim organisasi dengan motivasi kerja karyawan PT. Bank Pengkreditan Rakyat di Medan. Penelitian ini akan melibatkan karyawan PT. Bank Pengkreditan Rakyat di Medan sebagai responden. Pada penelitian ini peneliti akan membatasi lingkup penelitian dengan melihat hubungan antara iklim organisasi dengan motivasi kerja.

### **B. Identifikasi Masalah**

Motivasi kerja merupakan dorongan atau energi yang menggerakkan individu dalam menyelesaikan tugasnya guna mencapai tujuan yang telah diharapkan. Motivasi kerja yang tinggi pada individu dapat disebabkan oleh banyak faktor, diantara faktor yang mempengaruhi motivasi kerja adalah iklim organisasi. Bekerja dengan menuntut kecakapan yang lebih tinggi dengan beban kerja dan tuntutan tugas yang banyak akan menimbulkan keengganan dan berbagai tegangan dalam pekerjaan. Berdasarkan fenomena yang terjadi motivasi kerjanya rendah dikarenakan iklim organisasi yang kurang baik sehingga membuat karyawan kurang nyaman dalam bekerja. Iklim organisasi yang kurang baik terjadi dikarenakan sempitnya ruangan kerja karyawan dan lingkungan tempat mereka bekerja yang kurang kondusif.

### **C. Batasan Masalah**

Banyak faktor-faktor atau variabel yang dapat dikaji untuk ditindak lanjuti dalam penelitian ini. Namun karena luasnya bidang cakupan serta adanya berbagai keterbatasan yang ada baik waktu, dana, maupun jangkauan penulis sehingga dalam

penelitian ini tidak semua dapat ditindak lanjuti. Untuk itu dalam penelitian ini dibatasi masalah iklim organisasi yang turut mempengaruhi terhadap motivasi kerja karyawan PT. Bank Pengkreditan Rakyat di Medan.

#### **D. Rumusan Masalah**

Apakah ada hubungan antara iklim organisasi dengan motivasi kerja pada karyawan PT. Bank Pengkreditan Rakyat di Medan?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah untuk melihat dan menguji secara empiris hubungan antara iklim organisasi dengan motivasi kerja pada karyawan PT. Bank Pengkreditan Rakyat di Medan.

#### **F. Manfaat Penelitian**

##### 1. Teoritis

Memberikan dan memperkaya ilmu pengetahuan psikologi pada umumnya, khususnya psikologi industri dan organisasi, yang berhubungan dengan Iklim Organisasi dengan Motivasi kerja karyawan dalam sebuah perusahaan

##### 2. Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada pembaca, masyarakat dan khususnya bagi perusahaan PT. Bank Pengkreditan Rakyat di Medan sebagai masukan untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan, yang selanjutnya akan meningkatkan kinerja karyawan.