BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini telah memberi dampak pada berbagai sektor bisnis. Persaingan dalam dunia bisnis juga semakin ketat bersamaan dengan kemajuan jaman. Setiap organisasi mempunyai harapan agar dapat terus bertahan ditengah persaingan, untuk dapat memenuhi harapan tersebut maka organisasi harus mempunyai keunggulan kompetitif dan strategi bisnis. Keunggulan kompetitif bisa dibangun dengan berbagai cara, salah satu diantaranya yaitu dengan pengelolaan sumber daya manusia yang efektif. Menurut Mathis & Jackson (2002) Sumber daya manusia berperan penting dalam pencapaian tujuan organisasi, yang juga merupakan mesin penggerak utama dalam mendapai tujuan dan sasaran yang dituangkan dalam visi dan misi organisasi. Kedudukan sumber daya manusia dalam sebuah usaha begitu penting sehingga menjadi penentu bagi maju mundurnya suatu organisasi. Maka, oleh sebab itu diperlukan pengelolaan sumber daya manusia yang handal dan berkualitas agar dapat menghasilkan kinerja yang optimal sehingga dapat terus mendorong kemajuan organisasi.

Kinerja merupakan hasil kerja seseorang setelah menyelesaikan tanggung jawab yang telah dibebankan oleh organisasi. Menurut Mangkunegara (2013) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang

karyawan dalam melaksanakan tugasnya diorganisasi sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada mereka. Sedangkan menurut Luthans (2005) kinerja merupakan kuantitas atau kualitas dari sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaannya. Desler (2006) mengemukakan bahwa kinerja karyawan diukur melalui kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas dan kehadiran.

Kinerja karyawan dari suatu organisasi dapat dilihat dari seberapa jauh organisasi mampu menjalankan visi-misi, sasaran serta tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja karyawan merupakan tolak ukur dari kemajuan suatu organisasi, jika sebuah organisasi memiliki pengelolaan kinerja sumber daya manusia yang efektif, handal dan berkualitas dalam penyelesaian serangkaian tanggung jawab yang diberikan, maka organisasi tersebut akan mampu bertahan ditengah persaingan. Kinerja bisa diketahui dan diukur apabila ada kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. keberhasilan ini dapat berupa tujuan dan target yang berhasil dicapai kemudian juga pemenuhan kebutuhan organisasi serta kemampuan organisasi dalam bertahan ditengah persaingan. Kinerja seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor tersebut beberapa diantaranya berupa iklim etika, komitmen organisasional dan kepuasan kerja.

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan bagaimana perasaan seseorang terhadap pekerjaan yang telah dihasilkan. Menurut Mangkunegara (2013) kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyongkong atau tidak menyongkong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya.

Perasaan tersebut mampu mempengaruhi bagaimana seorang karyawan tersebut bekerja, apabila pekerjaannya sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, memberikan sumbangan penting bagi keberhasilan organisasi, mendapat umpan balik yang setimpal dengan pekerjaannya, kemudian bekerja dalam lingkungan yang nyaman dan iklim saling menghormati antar satu dengan lain, maka karyawan tersebut akan merasa puas. Karyawan yang merasa puas akan memiliki rasa suka dan senang dalam menjalankan tanggung jawabnya diorganisasi. Maka dapat dibenarkan bahwa kepuasan kerja menjadi salah satu faktor yang mendorong produktifitas kerja seorang karyawan saat bekerja. Semakin tinggi tingkat kepuasan karyawan maka semakin tinggi juga produktifitas mereka dalam bekerja. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Laan, *et al* (2016), Sangadji dan Sopiah (2013), Valaei dan Jiroudi (2016) penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja adalah iklim etika. Etika merupakan hal pokok yang yang ada disekitar kita dan harus ada dalam melaksanakan semua kegiatan disuatu organisasi untuk mencerminkan nilai dan moral didalam organisasi. Elçi dan Alpkan, (2009) berpendapat bahwa iklim etika adalah komponen dari iklim organisasi umum dan telah digambarkan sebagai persepsi bersama tentang apa perilaku yang benar secara etika dan bagaimana masalah etika harus ditangani. Etika dalam organisasi mencirikan pegangan atau pedoman karyawan dalam mengelola perilakunya didalam organisasi. Etika dan perilaku yang dibangun didalam organisasi akan menciptakan iklim organisasi dan harus terus diperbaiki seiring dengan

perkembangan jaman untuk mencerminkan nilai dan moral yang baik yang terus ada dalam diri organisasi.

Menurut Schneider (1975), iklim organisasi terdiri dari persepsi bersama, "*psychologically meaningful environmental descriptions*" yang mencirikan prosedur suatu sistem didalam organisasi. Victor dan Cullen (1987,1988) juga mengusulkan tipologi etika iklim didirikan di atas tiga landasan penilaian moral, yaitu *egoism, benevolence, and principled*. *Egoism* (hedonisme) mengacu pada kecenderungan perilaku yang pada dasarnya mementingkan diri sendiri untuk mencari kesenangan, kemudian *benevolence* (utilitarianisme) berkebalikan dari egoism, dikaitkan dengan keprihatinan untuk lebih mementingkan kepentingan banyak pihak, dan yang terakhir adalah iklim *principel* (deontologi) berhubungan dengan internalisasi standar dan kepercayaan universal oleh anggota organisasi.

Etika merupakan standar atau moral yang menyangkut apakah perilaku seseorang itu benar atau salah, baik atau buruk dan pantas atau tidak pantas. Etika yang baik, yang dibangun oleh organisasi dan menjadi pedoman bagi karyawan dalam melakukan kegiatannya didalam organisasi tentu akan mempengaruhi kemajuan organisasi tersebut, baik dalam bisnis, pelayanan terhadap konsumen dan hubungan karyawan dengan organisasi. Karyawan cenderung lebih menghargai organisasi dengan iklim etika yang baik dan saling menghargai antar sesama rekan kerja. Iklim etika juga merupakan persepsi bersama dari semua anggota suatu organisasi tentang seperti apa perilaku yang benar dan salah serta bagaimana

organisasi menghadapi masalah yang memiliki hubungan dengan pengambilan keputusan. Etika merupakan nilai yang wajib dijaga, maka sudah menjadi keharusan bagi sebuah organisasi dalam mengelola kinerja karyawannya juga tidak lupa mengutamakan etika-etika yang baik sehingga mencerminkan moral dan citra organisasi yang baik pula. Sebuah penelitian dari Goebel dan Wibenberger (2017), Moon dan Choi (2014), Kaya dan Baskaya (2016) membuktikan bahwa iklim etika memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan.

Penerapan dan penanaman etika yang baik didalam organisasi tentu akan menjadikan suasana menjadi nyaman dan menyenangkan dalam bekerja, tidak hanya berpengaruh terhadap kinerja, iklim etika juga mempengaruhi kepuasan karyawan dalam bekerja. Hal ini didukung oleh penelitian Okpara dan Wynn (2008), Elci dan Alpkan (2009), Chinomona, *et al* (2017) yang membuktikan bahwa iklim etika mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Selanjutnya, untuk dapat mempertahankan loyalitas karyawan didalam organisasi, komitmen organisasional juga memegang peranan penting. Komitmen organisasional muncul dari loyalitas yang dimiliki karyawan terhadap organisasi dimana karyawan itu bekerja. Menurut Mathins & Jackson (2000) komitmen organisasi ialah derajat dimana karyawan mempercayai dan juga menerima tujuan organisasi serta tidak akan meninggalkan organisasi tersebut. Sedangkan menurut Luthans (2006) komitmen organisasi ialah keinginan kuat untuk tetap bertahan sebagai anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras dan keyakinan tertentu juga penerimaan nilai dan tujuan organisasi dalam diri karyawan. Organisasi

yang memberi perhatian secara penuh terhadap karyawan, baik itu dalam bentuk memberi imbalan serta pengakuan atas hasil kerja mereka, memberi karyawan peluang untuk meningkatkan kemampuan mereka dan memotivasi karyawan untuk terus berkarya dan berinovasi, maka organisasi tersebut telah menyadari pentingnya membangun komitmen dalam diri karyawannya. Komitmen yang tinggi terhadap organisasi akan membuat karyawan setia kepada organisasi, membuat karyawan terhindar dari perilaku-perilaku yang negatif seperti membolos kerja, meninggalkan jam kerja dan lain sebagainya. Sebuah organisasi yang mampu membangun dan mengelola komitmen organisasi dengan baik maka akan memberi pengaruh yang postif bagi peningkatan kinerja dan produktifitas karyawan. Hal ini didukung dengan penelitian oleh Hakim (2015), Fu dan Deshpande (2014), Ahmad, *et al* (2016) yang mengemukakan bahwa komitmen memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Komitmen organisasi juga mempengaruhi kepuasan kerja. Komitmen organisasi dapat tumbuh jika harapan kerja dapat terpenuhi oleh organisasi dengan baik. selanjutnya dengan terpenuhinya harapan kerja ini maka akan timbul kepuasan kerja dalam diri karyawan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Valaei dan Rezaei (2016), Tuzun, Putriana, *et al* (2015), Tarigan dan Ariani (2015) yang membuktikan bahwa komitmen organisasional mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Atas dasar pernyataan-pernyataan tersebut yang tertera diatas menjadikan penulis ingin melakukan penelitian apakah iklim etika dan komitmen organisasional

berpengaruh terhadap kinerja dengan kepuasan kerja memediasi hubungan ini pada karyawan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman. Badan Pertanahan Nasional atau disingkat dengan BPN adalah lembaga pemerintah non kementerian di Indonesia yang bekerja di bidang pertanahan. Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman adalah kantor kota di tingkat kabupaten. Kantor BPN Sleman terletak di Jl. Dr. Rajimin, Kelurahan Sucen, Kecamatan Triharjo, Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Saat ini masyarakat mulai menuntut adanya tingkat pelayanan yang baik dari suatu instansi selaku penyedia layanan publik. Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman sebagai salah satu instansi yang menyediakan layanan publik tentu memiliki masalah tersendiri yang berhubungan dengan sertifikat pertanahan. Untuk mengatasi segala macam masalah, hambatan dan tantangan tersebut, Kantor BPN Sleman selalu memprioritaskan mutu pelayanan yang responsif dengan program yang masing-masing dimiliki oleh setiap bidang. Agar program kerja yang sudah ada dapat dikembangkan tentunya dengan memperhatikan kebijakan organisasi yang sudah ada, organisasi harus mampu meningkatkan kinerja pegawai agar lebih produktif dalam bekerja sehingga organisasi bisa terus memberi pelayanan terbaik kepada masyarakat.

"Jadi sebenarnya etika itu kan moral ya, perilaku baik atau buruk. Ya, setiap organisasi pasti ya ada iklim perilaku seperti itu, tinggal bagaimana organisasi tersebut mengolah etika didalamnya. Kalau di BPN ini kan orang tahunya ya kantor yang melayani sertifikat tanah, dengan etika yang baik, yang dibangun dengan baik, kebiasaan yang dibangun ini kan berpengaruh sama pelayanan kami kepada masyarakat kan. Kemudian kaitannya dengan komitmen dan kepuasan, ya contohnya kemarin akhir tahun itu kan banyak sekali pekerjaan yang sebenarnya diluar kemampuan kami, ya seperti itu contohnya berpengaruh juga sama kepuasan dan komitmen, secara otomatis itu mbak, saat nanti karyawan lelah, apalagi dengan

banyaknya pekerjaan itu pasti berpengaruh" (sumber: Wawancara dengan Ibu Nurul Kartika Andiyani SH, selaku Kepala Seksi Penataan Pertanahan BPN Sleman, 19 Januari 2019, 13.50, 17 menit 22 detik)

Dalam lingkungan organisasi, dibutuhkan hubungan yang baik antar pihak dalam proses bekerja, baik itu sesama karyawan, karyawan dengan atasan, maupun dalam mengatasi hubungan dengan konsumen dan masyarakat umum. Untuk dapat membangun hubungan yang baik dan lingkungan yang nyaman untuk bekerja, Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman harus mampu membangun iklim etika yang baik. Iklim etika yang dibangun didalam organisasi haruslah menunjuk pada aturan dan prinsip yang merumuskan perilaku yang baik dan benar. Suatu organisasi dapat dinilai baik apabila setiap fungsi yang dijalankan didasarkan pada prinsip etika sesuai dengan kebijakan yang dianut. Iklim etika yang baik akan menciptakan suasana kerja yang nyaman dan menyenangkan, mencerminkan nilai dan citra yang baik serta nantinya akan meningkatkan produktifitas kerja karyawan.

Di samping iklim etika, untuk meningkatkan produktivitas karyawan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman juga harus membangun komitmen didalam organisasi. Komitmen organisasi menjadikan karyawan siap dengan sedia memberikan tenaga mereka dengan suka rela untuk mengemban tanggung jawab yang diberikan organisasi serta meningkatkan loyalitas karyawan terhadap organisasi. Kemudian agar karyawan meningkatkan kesetiaanya terhadap organisasi, maka kepuasan kerja juga harus diperhatikan. Kepuasan kerja dapat diwujudkan dalam beberapa hal, seperti memberi pekerjaan kepada karyawan sesuai dengan kemampuan

mereka, memberi ruang dan kesempatan bagi karyawan untuk mengembangkan potensi mereka dan memberi umpan balik atas prestasi kerjanya.

Hal tersebut seperti yang telah dijelaskan diatas menjadi hal yang menarik untuk diteliti dalam hal iklim etika, komitmen organisasional dan kepuasan kerja yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman dalam menghadapi tuntutan pekerjaannya sebagai salah satu institusi pelayanan publik. Dengan adanya hasil dari penelitian terdahulu yang berisi tentang variabel iklim etika, komitmen organisasional, kepuasan kerja dan kinerja karyawan sangat membantu terhadap penelitian yang akan dilakukan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, dapat ditentukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh Iklim Etika terhadap Kepuasan Kerja?
2. Apakah terdapat pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kepuasan Kerja?
3. Apakah terdapat pengaruh Iklim Etika terhadap Kinerja Karyawan?
4. Apakah terdapat perngaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan?
5. Apakah terdapat pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai?
6. Apakah terdapat pengaruh Iklim Etika terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi?

7. Apakah terdapat pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Iklim Etika terhadap Kepuasan Kerja
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kepuasan Kerja
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Iklim Etika terhadap Kinerja Karyawan
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Iklim Etika terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh antara Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi

1.4 Manfaat

1. Bagi Organisasi yang diteliti

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi pertimbangan dalam menilai faktor apa saja yang menjadi pemacu serta penghambat kinerja pegawai dimasa yang datang, terutama terkait dengan Iklim Etika, Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja

2. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan berguna dan bermanfaat untuk menambah pengetahuan khususnya tentang manajemen sumber daya manusia, sebagai bahan kajian dalam penelitian serta dapat pula bermanfaat untuk dijadikan penelitian selanjutnya terkait dengan iklim etika, kepuasan kerja, komitmen organisasional dan kinerja karyawan.

3. Bagi Peneliti

Dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat mendatangkan manfaat bagi peneliti berupa pengalaman dari proses penelitian, mampu membandingkan fenomena dari penelitian terdahulu dengan fenomena diorganisasi yang akan diteliti serta dapat memperoleh pengetahuan yang lebih luas setelah melakukan penelitian.

4. Bagi Pihak Lain

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan baru dan manfaat bagi pembaca sebagi sumber informasi dan juga sumbangan pemikiran bagi pihak lain khususnya yang sedang

melakukan penelitian pada bidang yang sama terkait dengan Iklim Etika, Kepuasan Kerja, Komitmen dan Kinerja