

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia industri di era globalisasi seperti sekarang ini mengakibatkan perusahaan-perusahaan yang khususnya bergerak dalam bidang industri otomotif semakin ketat dalam bersaing. Hal tersebut menjadi sebuah tantangan tersendiri bagi perusahaan dalam mempertahankan dan meningkatkan hasil produksinya, Sehingga mengharuskan perusahaan menerapkan suatu strategi agar bisa mempertahankan bahkan meningkatkan bisnisnya. Salah satu strategi yang harus dilakukan perusahaan agar tetap eksis adalah dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan.

Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas untuk menunjang perusahaan. Bintoro dan Daryanto (2017 : 15) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia, disingkat MSDM, adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal. Diantara salah satu aspek yang berkenaan dengan sumber daya manusia yang harus diperhatikan oleh perusahaan adalah etos kerja para karyawan dan menerapkan budaya kerja yang tepat, sehingga kinerja karyawan dapat terus meningkat dan tujuan

perusahaan juga dapat terpenuhi. Setiap organisasi selalu berusaha agar produktivitas kerja karyawan dapat ditingkatkan. Untuk itu pimpinan perlu mencari cara dan solusi guna menimbulkan kinerja para karyawan. Hal itu penting, sebab kinerja mencerminkan kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan sehingga pekerjaan lebih cepat dapat diselesaikan dan hasil yang lebih baik dapat dicapai.

Menurut Afandi (2018:83) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Kinerja karyawan merupakan elemen penting yang ada pada setiap perusahaan dan faktor yang paling penting bagi keberhasilan perusahaan (Giantari dan Riana, 2017). Kinerja merupakan hasil kerja yang mampu diperoleh pekerja, sebuah proses suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut dapat ditunjukkan buktinya secara nyata baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh etos kerja yang baik (Wirawan dan Suwarsi, 2018).

Menurut Rahayu (2017:5) etos kerja merupakan perilaku khas suatu komunitas atau organisasi, mencakup motivasi yang menggerakkan, karakteristik utama, spirit dasar, pikiran dasar, kode etik, kode moral, kode perilaku, sikap-sikap, aspirasi-aspirasi, keyakinan-keyakinan, prinsip-prinsip, standar-standar. Setiap perusahaan memiliki konsep etos kerja yang tujuan dan sasarannya menghasilkan output yang berkualitas meningkatkan kinerja karyawan ke arah lebih baik secara berkesinambungan atas proses produksi,

kualitas produk, pengurangan biaya operasional hingga peningkatan kemandirian kerja (Kusumaningrum & Muhtadin, 2018).

Berdasarkan penelitian Hi Lawu, dkk (2019) mendapatkan hasil adanya pengaruh positif dan signifikan antara etos kerja dan kinerja karyawan. Dijelaskan bahwa jika tidak ada etos kerja yang dilakukan oleh perusahaan, maka kinerja karyawan akan menurun. Peneliti lain yang juga memperkuat pernyataan bahwa adanya hubungan antara etos kerja dan kinerja karyawan adalah Hadiansyah (2015) , dan Bawelle (2016) didapatkan hasil bahwa etos kerja memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti semakin tinggi etos kerja karyawan maka akan semakin tinggi pula kualitas kinerja karyawan.

Selain etos kerja, *teamwork* atau kerja sama tim juga dapat meningkatkan kinerja karyawan. Menurut Yasa, dkk (2021) menyatakan bahwa memberikan motivasi dan tujuan kerja sama tim yang jelas mampu menghindari terjadinya anggota tim yang pasif, sehingga seluruh karyawan dapat ikut berkontribusi aktif dalam bekerja tim dan mampu meningkatkan produktivitas karyawan. Indikatornya terlihat pada kerjasama, satu arah tujuan, dialogis, delegasi dan organisasi. *Teamwork* akan berhasil apabila dapat menghilangkan kompetisi dan berkonsentrasi pada perbedaan pandangan dan keahlian untuk mengatasi masalah atau tantangan dengan cepat (Marpaung, 2017).

Teamwork merupakan faktor terpenting dalam kelancaran sebuah organisasi. Keberhasilan *teamwork* diraih ketika mereka dapat menghilangkan kompetisi dan selalu konsentrasi pada perbedaan pandangan dan kemampuan

serta keahlian dengan tujuan mengatasi masalah dan tantangan yang muncul secara cepat (Manzooe *et.al*, 2017). Hasil penelitian dari Yudhanta (2018), Marpaung (2014) dan Aminartha (2020) menyatakan bahwa *teamwork* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan hasil penelitian Auromiqo dkk (2019) menyatakan bahwa *teamwork* tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Selain etos kerja dan *teamwork* yang kuat, ada juga faktor lain yang dapat mendorong tercapainya kinerja karyawan yang optimal yaitu budaya organisasi yang sehat. Menurut Saiful (2018:34) budaya organisasi adalah filosofi dasar organisasi yang memuat keyakinan, norma-norma dan nilai-nilai bersama yang menjadi karakteristik ini tentang bagaimana cara melakukan sesuatu dalam organisasi. Rivai (2017) mengemukakan budaya organisasi adalah apa yang dirasakan karyawan dan bagaimana persepsi ini menciptakan suatu pola teladan kepercayaan, nilai-nilai, dan harapan. Kinerja karyawan erat kaitannya dengan budaya organisasi yang ada di lingkungan tempatnya bekerja, jika budaya organisasi yang diterapkan bagus dan memberikan iklim kerja yang sehat maka kinerja karyawan pasti akan sesuai dengan harapan perusahaan.

Budaya organisasi diyakini merupakan faktor penentu utama terhadap kesuksesan kinerja organisasi. Keberhasilan suatu organisasi untuk mengimplementasikan aspek-aspek atau nilai-nilai (*values*) budaya organisasinya dapat mendorong organisasi tersebut tumbuh dan berkembang secara berkelanjutan (Hadju dan Adam, 2019). Berdasarkan hasil penelitian Nababan (2018), Eunike (2022) dan Enjeli (2020) menyatakan budaya

organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik budaya organisasi dalam perusahaan maka semakin tinggi pula kinerja karyawannya.

Auto2000 merupakan salah satu anak perusahaan dari PT. ASTRA INTERNASIONAL Tbk yang bergerak di bidang otomotif khususnya kendaraan Toyota. Auto2000 menyediakan layanan penjualan kendaraan Toyota dan jasa service lengkap dengan penjualan suku cadang asli Toyota. Auto2000 memiliki lima cabang yang ada di seluruh Bali. Auto2000 Sanur dapat dikatakan sebagai salah satu cabang yang berlokasi sangat strategis, karena berada di wilayah pariwisata yang notabene menjadi penyokong utama perekonomian di Bali. Auto2000 terkenal dengan etos kerja dan budaya organisasinya yang baik. Auto2000 memiliki budaya organisasi yang disebut dengan istilah budaya FIRST. Budaya FIRST ini terdiri dari : *Focus on customer, Integrity, Respect for other, Service for excellence dan Teamwork*.

Kinerja karyawan yang baik merupakan harapan dari perusahaan, namun dalam beberapa tahun belakangan ini kinerja karyawan area service di Auto2000 Sanur cenderung mengalami penurunan, terlihat dari kotak saran dan complain pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan karyawan area service Auto2000 Sanur. Data komplain yang masuk ke perusahaan khususnya pada area service selama tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 disajikan pada Tabel 1.1 :

Tabel 1.1
Data keluhan Pelanggan Auto2000 Sanur Tahun 2019-2021

Jenis Keluhan	Tahun		
	2019	2020	2021
Kualitas Service	906	621	713
Janji penyerahan	7	56	60
Lama waktu service	13	96	120
Fasilitas bengkel	2	8	3
Kemudahan dalam menghubungi bengkel	-	1	-
Kemudahan dalam mendapatkan jadwal service	-	1	-
Waktu tunggu saat penerimaan	2	9	1
Pelayanan service SA	6	24	2
Penjelasan SA mengenai biaya service	11	27	6
Kebersihan	50	157	170
Total Keluhan	997	1.000	1.075

Sumber: Auto2000 Sanur tahun 2019-2021

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa keluhan pelanggan pada Auto2000 Sanur terjadi peningkatan jumlah frekuensi keluhan dari tahun 2019-2021. Terihat dari keluhan yang meningkat menandakan ketidakpuasan pelanggan atas *service* yang diberikan. Keluhan-keluhan tersebut menjadi perhatian untuk perusahaan, khususnya pada jenis keluhan kualitas *service*, dapat terlihat bahwa sempat terjadi penurunan keluhan pada tahun 2020 dan meningkat kembali pada tahun 2021 sebesar 713 keluhan. Jumlah keluhan pelanggan pada proses kualitas *service* disajikan pada Tabel 1.2

Tabel 1.2
Data Jumlah Keluhan Kualitas Service Auto2000 Sanur Tahun 2019-2021

<i>Service Quality</i>	Tahun		
	2019	2020	2021
Waktu lama	324	151	254
Rem bunyi	174	56	85
Stir berat ke kanan / kiri	102	84	110
Roda bunyi	100	130	70
Kopling berat	206	200	194
Jumlah	906	621	713

Berdasarkan hasil wawancara terhadap kepala bengkel Auto2000 Sanur yang menyatakan bahwa, terjadinya keluhan *service* yang meningkat tidaklah jauh dari kurangnya perhatian karyawan akan pekerjaannya, dan masih kurangnya saling bekerja sama antar karyawan atau dalam artian kerja tim yang rendah. Permasalahan ini diperkuat dengan hasil penelitian dari Bangun (2019) yang menyatakan bahwa, salah satu indikator dari kinerja karyawan adalah kemampuannya bekerja sama di dalam suatu organisasi. Kerjasama tim (*teamwork*) merupakan faktor penting keberhasilan organisasi, dengan kerja sama yang baik maka dapat menyelesaikan pekerjaan atau dapat meminimalisir terjadinya masalah pada pekerjaan sehingga mampu menghindari terjadinya keluhan pelanggan.

Bukan hanya fenomena kerja tim yang masih kurang maksimal sehingga terjadi penurunan kinerja karyawan, namun etos kerja yang menurun dalam beberapa tahun terakhir ini juga dapat menjadi faktor penyebab banyaknya keluhan pelanggan tentang hasil *service* yang diberikan. Etos kerja

yang menurun dapat terlihat dari kurang bersemangatnya karyawan saat bekerja dan tanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan masih terasa belum begitu maksimal dijalankan. Hal ini terlihat dari masih banyak karyawan yang terlihat malas dan kurang bersemangat saat melakukan pekerjaan, sehingga kurang fokus terhadap setiap pekerjaan yang diberikan.

Selain *teamwork* dan etos kerja yang dirasa masih kurang maksimal dijalankan, ada fenomena lain yang menjadi perhatian dari perusahaan yaitu tidak tercermin lagi budaya organisasi yang baik. Padahal Auto2000 memiliki budaya organisasi yang disebut dengan istilah budaya FIRST. Budaya FIRST ini terdiri dari. *Focus on customer, Integrity, Respect for other, Strive for excellence* dan *Teamwork* (Auto2000 Sanur). Yang terjadi di lapangan cenderung para karyawan kurang mampu mengimplementasikan setiap butir dari budaya FIRST tersebut. Banyak karyawan saat bekerja kurang berfokus pada apa yang diinginkan oleh pelanggan. Kepedulian antara karyawan satu dengan lainnya juga kurang begitu terjalin, hal ini terlihat dari kurangnya kerja sama tim sehingga karyawan terlihat bekerja secara individu tanpa dibantu oleh rekan kerja yang lainnya. Padahal jika dilakukan dengan bersama-sama kemungkinan suatu pekerjaan dapat terselesaikan dalam waktu yang lebih singkat.

Selain dari keluhan pelanggan tentang hasil *service* yang kurang memuaskan, kinerja karyawan juga dapat dilihat dari absensi karyawan. Aturan dari Auto2000 Sanur yang mewajibkan karyawan mengisi absensi sebelum pukul 08.00 WITA dan absensi pulang setelah pukul 16.00 WITA, serta apabila ijin cuti ataupun sakit perlu koordinasi kepada atasan serta membawa surat yang diperlukan. Dengan adanya aturan ini, maka karyawan yang melakukan

pelanggaran serta tidak mengikuti prosedur yang ada, pihak atasan akan mengenakan sanksi terhadap karyawan tersebut. Namun sejauh ini Auto2000 masih tetap mengalami peningkatan absensi karyawan. Tingginya tingkat absensi karyawan menunjukkan kurangnya kedisiplinan serta motivasi kerja karyawan untuk bertanggung jawab atas pekerjaannya. Data ketidakhadiran disajikan pada Tabel 1.3

Tabel 1.3
Persentase Ketidakhadiran Karyawan Area Service Bulan Januari –
Desember 2021 Auto2000 Sanur

Bulan	Jumlah karyawan	Total hari kerja	Total kehadiran karyawan seharusnya	Absensi	Total kehadiran	Persentase ketidakhadiran
Januari	31	26	806	25	781	3,10%
Februari	31	24	744	27	717	3,62%
Maret	31	26	806	33	773	4,09%
April	31	26	806	28	778	3,47%
Mei	31	27	837	35	802	4,18%
Juni	31	25	775	29	746	3,74%
Juli	31	27	837	36	801	4,30%
Agustus	31	27	837	34	803	4,06%
September	31	25	775	30	745	3,87%
Oktober	31	27	837	33	804	3,94%
November	31	26	806	34	772	4,21%
Desember	31	26	806	33	773	4,09%
Rata-rata absensi tahun 2021		312	9.672	377	9.295	3,89%

Tabel 1.3 menunjukkan persentase absensi karyawan Auto2000 Sanur meningkat tiap bulan pada tahun 2021. Dengan rata-rata absensi tahun 2021 sebesar 3,89%, hal ini menunjukkan bahwa tingkat absensi karyawan Auto2000 Sanur cukup tinggi. Permasalahan ini diperkuat oleh penelitian Sanjaya (2017) yang menyatakan bahwa rata-rata tingkat absensi sejumlah 2 persen dalam satu bulan masih dikategorikan baik, namun jika lebih dari 3 persen maka

dikategorikan organisasi tersebut memiliki kedisiplinan yang kurang baik. Jika dilihat dari tabel 1.3 persentase ketidakhadiran karyawan lebih dari 3 persen. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kedisiplinan karyawan kurang baik, sehingga juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan itu sendiri. Disiplin kerja merupakan salah satu aspek yang memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Menurut Onsardi dan Putri (2020) menyatakan bahwa disiplin kerja mempengaruhi kinerja karyawan, semakin tinggi disiplin kerja seseorang maka semakin tinggi kinerjanya. Budaya organisasi yang diterapkan di Auto2000 Sanur juga menanamkan perilaku disiplin pada setiap karyawannya. Namun yang terjadi di lapangan adalah ada beberapa karyawan yang mampu menerapkan kedisiplinan ini di lingkungan kerjanya.

Selain dari banyaknya keluhan pelanggan tentang hasil service di Auto2000 Sanur dan tingginya persentase karyawan, kinerja yang kurang baik juga dapat dilihat dari pencapaian unit service dari bulan Januari – Desember 2021 yang tidak terpenuhi sesuai dengan harapan perusahaan, pencapaian unit service tersebut disajikan pada Tabel 1.4 berikut :

Tabel 1.4
Pencapaian Unit Service di Tahun 2021

Bulan	Target Service (unit)	Pencapaian Service	Minus
Januari	750	1.000	-
Februari	750	700	50
Maret	1.250	1.150	100
April	1.250	800	450
Mei	1.250	950	300
Juni	1.250	1.000	150
Juli	1.250	1.050	200
Agustus	1.250	1.200	50
September	1.250	900	350
Oktober	1.250	1.150	100
November	1.250	1.000	250
Desember	1.250	1.100	150
Total	14.000	12.000	2.000

Sumber : Data Auto2000 Sanur

Tabel 1.4 menunjukkan bahwa kinerja karyawan belum cukup maksimal, dimana seperti yang dijelaskan pada tabel tersebut pada bulan Januari hingga November tahun 2021 belum mencapai target yang ditetapkan perusahaan. Kinerja dapat diukur dari hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, dengan kata lain kinerja juga sebagai perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja per satuan waktu, serta sebagai output, efisiensi serta efektivitas yang sering dihubungkan dengan produktivitas (Yasa, 2017). Target yang tidak dapat terpenuhi tersebut bisa menjadi cerminan kurang maksimalnya kinerja karyawan, baik dari etos kerja, kerja sama tim dan penerapan budaya organisasi yang kurang optimal (Hari,2019).

Berdasarkan penelitian terdahulu dan fenomena yang terjadi maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang pengaruh etos kerja, *teamwork*, dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Etos Kerja, *Teamwork* dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Area Service di Auto2000 Cabang Sanur.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka dirumuskan masalah berikut:

1. Apakah etos kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan area *service* Auto2000 Cabang Sanur?
2. Apakah *teamwork* berpengaruh terhadap kinerja karyawan area *service* Auto2000 Cabang Sanur?
3. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan area *service* Auto2000 Cabang Sanur?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh etos kerja terhadap kinerja karyawan area *service* Auto2000 Cabang Sanur.
2. Untuk mengetahui pengaruh *teamwork* terhadap kinerja karyawan area *service* Auto2000 Cabang Sanur.
3. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan area *service* Auto2000 Cabang Sanur.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan referensi tambahan di bidang manajemen Sumber Daya Manusia dalam pengembangan penelitian mengenai pengaruh etos kerja, *teamwork* dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan area *service* Auto2000 Cabang Sanur.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi praktis dan bermanfaat bagi para pimpinan pada Auto2000 Cabang Sanur dalam yang berkaitan dengan aspek sumber daya manusia di perusahaan khususnya tentang etos kerja, *teamwork* dan budaya organisasi. Selain itu penulis juga harapkan penelitian ini dapat menjadi sebuah masukan yang membangun bagi Auto2000 Cabang Sanur dalam mencapai tujuan perusahaan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Grand Theory*

Penelitian ini menggunakan *Goal Setting Theory* yang dikemukakan oleh Locke (1968) sebagai teori utama (*grand theory*). *Goal Setting Theory* merupakan salah satu bentuk teori motivasi. *Goal Setting Theory* menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan (Mahennoko, 2016). Konsep dasarnya yaitu seseorang yang mampu memahami tujuan yang diharapkan oleh organisasi, maka pemahaman tersebut akan mempengaruhi perilaku kerjanya. Capaian atas sasaran (tujuan) yang ditetapkan dapat dipandang sebagai tujuan atau tingkat kinerja yang ingin dicapai oleh individu. Secara keseluruhan, niat dalam hubungannya dengan tujuan-tujuan yang ditetapkan, merupakan motivasi yang kuat dalam mewujudkan kinerjanya. Individu harus mempunyai keterampilan, mempunyai tujuan dan menerima umpan balik untuk menilai kinerjanya.

2.2 Etos Kerja

2.2.1 Pengertian Etos Kerja

Etos kerja adalah suatu semangat kerja yang dimiliki oleh pegawai untuk mampu bekerja lebih baik guna memperoleh nilai tambah dalam suatu pekerjaan (Priansa, 2018:283). Setiap perusahaan memiliki konsep etos kerja yang tujuan dan sasarannya menghasilkan output yang berkualitas.

Prinsip etos kerja ini penting agar membantu masing-masing orang menjadi orang yang berkarakter dan menekankan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Artinya setiap karyawan harus fokus dan tidak boleh menunda-nunda agar pekerjaan selesai sesuai jadwal yang ditentukan. Seperti membuat standar diri agar dapat melakukan aktivitas secara rutin, mencari inovasi terbaru yang dapat membakar semangat agar tindakan lebih efisien juga merupakan hal yang perlu dilakukan.

Berdasarkan penelitian terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa etos kerja merupakan sikap, pandangan, kebiasaan, ciri-ciri atau sifat mengenai cara bekerja yang dimiliki seseorang. Etos kerja yang tinggi tentunya akan meningkatkan prestasi kerjanya.

2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Etos Kerja

Menurut Novliadi (2017) etos kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor yang diantaranya yaitu :

1) Agama

Pada dasarnya agama merupakan suatu system nilai yang akan mempengaruhi atau menentukan pola hidup para penganutnya. Cara berpikir bersikap dan bertindak seseorang tentu diwarnai oleh ajaran agama yang dianut jika seseorang sungguh-sungguh dalam kehidupan bergama.

2) Budaya

Pada dasarnya agama merupakan suatu system nilai yang akan mempengaruhi atau menentukan pola hidup para penganutnya. Cara berpikir bersikap dan bertindak seseorang tentu diwarnai oleh ajaran

agama yang dianut jika seseorang sungguh-sungguh dalam kehidupan beragama.

3) Sosial Politik

Tinggi rendahnya etos kerja suatu masyarakat dipengaruhi oleh ada atau tidaknya struktur politik yang mendorong masyarakat untuk bekerja keras dan dapat menikmati hasil kerja keras dengan penuh.

4) Kondisi Lingkungan/Geografis

Lingkungan alam yang mendukung mempengaruhi manusia yang berada di dalamnya melakukan usaha dapat mengelola dan mengambil manfaat dan bahkan dapat mengundang pendatang untuk turut mencari penghidupan di lingkungan tersebut.

5) Pendidikan

Etos kerja tidak dapat dipisahkan dengan kualitas sumber daya manusia, peningkatan sumber daya manusia akan membuat seseorang mempunyai etos kerja keras.

6) Struktur Ekonomi

Tinggi rendahnya etos kerja suatu masyarakat dipengaruhi oleh ada atau tidaknya struktur ekonomi, yang mampu memberikan insentif bagi anggota masyarakat untuk bekerja keras dan menikmati hasil kerja keras mereka dengan penuh.

7) Motivasi Intrinsik Individu

Individu yang akan memiliki etos kerja yang tinggi ialah individu yang bermotivasi tinggi, etos kerja merupakan suatu pandangan dan sikap yang didasari oleh nilai-nilai yang diyakini seseorang. dan sikap yang

didasari oleh nilai-nilai yang diyakini seseorang.

2.2.3 Indikator Etos Kerja

Indikator yang digunakan untuk mengukur etos kerja pada penelitian menurut Darodjat (2017) yakni :

1) Disiplin

Disiplin merupakan suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup dalam menjalani dan tidak mengelak serta menerima sanksi-sanksi apabila melanggar tugas dan wewenang yang diberikan.

2) Kerja Keras

Kerja keras merupakan sifat mabuk kerja dalam mencapai sasaran yang ingin dicapainya.

3) Jujur

Jujur merupakan kesanggupan seseorang karyawan dalam menjalankan pekerjaannya sesuai dengan aturan yang sudah ditentukan.

4) Bertanggung Jawab

Bertanggung jawab merupakan pemberian asumsi bahwa pekerjaan yang dilakukan yaitu sesuatu yang harus dikerjakan dengan ketekunan dan kesungguhan.

5) Rajin

Rajin merupakan kebiasaan pribadi seorang karyawan untuk menjaga dan meningkatkan persentase yang sudah dicapai.

6) Tekun Dalam Bekerja

Tekun dalam merupakan bekerja secara teratur, bersungguh- sungguh dalam bekerja, mampu menahan rasa bosan/jenuh dan mau belajar dari kesalahan.

2.3 Teamwork

2.3.1 Pengertian *Teamwork*

Kerjasama tim (*teamwork*) adalah sekelompok orang yang memiliki kemampuan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan secara bersama-sama dengan mengarahkan setiap prestasi yang dimiliki demi mencapai hasil yang lebih baik (Anggraeni & Saragih, 2019). Prestasi yang telah tercapai dapat membuat anggota tim menjadi lebih semangat dalam mencapai tujuan-tujuan berikutnya (Anggraeni & Saragih, 2019). *Teamwork* ditunjukkan dengan adanya beberapa individu yang saling bekerjasama yang memiliki kesamaan visi dan misi untuk mencapai target yang hendak dicapai dalam organisasi (Pandelaki, 2018). *Teamwork* akan berhasil hanya jika mereka dapat melenyapkan kompetisi dan berkonsentrasi pada perbedaan pandangan dan keahlian untuk mengatasi masalah atau tantangan dengan cepat. Manajer puncak harus memiliki visi untuk memperkenalkan *teamwork* dalam organisasi mereka.

Berdasarkan penelitian terdahulu maka dapat disimpulkan bahwa kerjasama tim adalah komunitas orang yang memiliki potensi untuk menyelesaikan pekerjaan bersama dengan memimpin setiap prestasi yang dimiliki untuk menghasilkan hasil yang lebih baik.

2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Teamwork*

Menurut Hackman (2017) terdapat 5 faktor sebagai kebutuhan untuk

mengembangkan *teamwork*, antara lain :

1) Tujuan dan arah yang jelas

Tim butuh tujuan untuk memusatkan tujuan mereka dan mengevaluasi kinerja mereka.

2) Pimpinan yang baik

Pemimpin dibutuhkan untuk mengatur hubungan internal dan eksternal dari tim dan untuk menghadapkan tim ke tujuan mereka.

3) Tugas yang sesuai dengan *teamwork*

Tugas harus kompleks, penting dan menantang sehingga anggota tim memerlukan usaha dan tidak sanggup bekerja individu.

4) Catatan kebutuhan untuk melakukan pekerjaan

Sumber penghasilan bahwa tim butuh memasukkan kedua sumber alat dan pelatihan dan sumber penghasilan personil.

5) Lingkungan organisasi yang mendukung

Organisasi harus cukup bertenaga dan berwibawa untuk mengizinkan anggota tim untuk membuat dan melaksanakan keputusan mereka.

2.3.3 Indikator *Teamwork*

Menurut Manurung (2017) indikator dalam kerjasama tim (*teamwork*) yaitu:

1. Kerjasama

Kerjasama secara berkelompok mengarah pada efisiensi dan efektivitas yang lebih baik. Hal ini sangat berbeda dengan kerja yang dilaksanakan oleh perorangan.

2. Kepercayaan

Kepercayaan (*trust*) adalah keyakinan bahwa seseorang sungguh sungguh dengan apa yang dikatakan dan dilakukannya. Kepercayaan adalah bentuk perlakuan diri kita kepada orang lain secara tulus.

3. Kekompakan

Kekompakan adalah bekerja sama secara teratur dan rapi, bersatu padu dalam menghadapi suatu pekerjaan yang biasanya ditandai adanya saling ketergantungan.

4. Efektivitas Kerja

Efektifitas kerja adalah ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi mencapai tujuan yang ditetapkan.

2.4 Budaya Organisasi

2.4.1 Pengertian Budaya Organisasi

Budaya organisasi dapat didefinisikan sebagai perangkat sistem nilai-nilai (*values*), keyakinan-keyakinan (*beliefs*), asumsi-asumsi (*assumptions*), atau norma-norma yang telah lama berlaku disepakati dan diikuti oleh para anggota-anggota sebagai pedoman perilaku dan pemecahan masalah-masalah organisasinya (Edy, 2019). Menurut Hari (2019:4) budaya organisasi adalah nilai-nilai yang menjadi pegangan sumber daya manusia dalam menjalankan kewajiban dan perilakunya di dalam organisasi. Adapun definisi lain menurut Saiful (2018:34) bahwa budaya organisasi adalah filosofi dasar organisasi yang memuat keyakinan, norma-norma dan nilai-nilai bersama yang menjadi karakteristik ini tentang bagaimana cara melakukan sesuatu dalam organisasi.

Berdasarkan berbagai pendapat menurut para ahli dan dapat

disimpulkan bahwa budaya organisasi merupakan suatu alat atau sistem yang isinya terdapat nilai-nilai yang harus disepakati oleh anggota di dalamnya dan anggota tersebut wajib menjalankannya.

2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Budaya Organisasi

Menurut Afandi (2018) faktor-faktor yang mempengaruhi budaya organisasi adalah :

1. Kepemimpinan

Yaitu gaya seorang manajer dalam mengatur organisasi secara professional.

2. Kedisiplinan

Yaitu menaati peraturan perusahaan.

3. Hubungan organisasi

Yaitu keterkaitan semua level jabatan

4. Komunikasi

Yaitu alur kerja yang terjalin dengan baik antara pimpinan dengan karyawan.

2.4.3 Indikator Budaya Organisasi

Menurut Zahriyah, dkk (2017) indicator yang digunakan untuk mengukur budaya organisasi adalah :

- 1) Norma

Norma adalah sebuah aturan yang tidak tertulis, yang diterima anggota kelompok, dimana untuk memberitahu apa yang harus dan tidak harus dilakukan di bawah keadaan atau situasi tertentu.

- 2) Nilai Dominan

Nilai Dominan adalah nilai-nilai utama yang ada dalam organisasi yang diterima anggota organisasi. Organisasi mengharapkan karyawan

membagikan nilai-nilai utama yang merupakan menggambarkan suatu kepribadian yang ada dalam suatu organisasi.

3) Aturan

Aturan adalah peraturan, prosedur, kebijakan secara tertulis yang telah disepakati dan wajib dipatuhi dan dijalankan oleh seluruh karyawan didalam suatu organisasi.

4) Iklim Organisasi

Iklim organisasi yaitu suatu penyampaian keterbukaan atau perasaan seorang karyawan di dalam suasana lingkungan kerja, yang berguna untuk mengevaluasi seluruh masalah yang ada di lingkungan kerja agar tujuan organisasi tercapai.

2.5 Kinerja Karyawan

2.5.1 Pengertian Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan (Abdurrahman, 2019). Perbaikan kinerja baik untuk individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi, seperti yang diungkapkan oleh Rafiq (2019). Sementara itu menurut Pugarini (2018), kinerja (*performance*) merupakan perilaku organisasional yang secara langsung berhubungan dengan produksi barang atau penyampaian jasa. Kinerja sering kali dipikirkan sebagai pencapaian tugas, dimana istilah tugas sendiri berasal dari pemikiran aktivitas yang dibutuhkan oleh pekerja. Lalu menurut Rivai (2018), kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya

memiliki derajat tingkat kemampuan tertentu.

Berdasarkan penelitian terdahulu maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah kemampuan individu ataupun karyawan dalam menyelesaikan kerja yang telah dibebankan.

2.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Kasmir (2018:189-192) faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah:

1. Kemampuan dan keahlian

Kemampuan dan keahlian atau skill yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan

2. Pengetahuan

Pengetahuan tentang pekerjaan, seseorang yang memiliki pengetahuan yang baik akan menghasilkan pekerjaan yang baik.

3. Rancangan kerja

Merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai pekerjaannya.

4. Kepribadian

Yakni kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seorang pegawai berbeda-beda.

5. Motivasi kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan.

6. Budaya organisasi

Budaya organisasi merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma- norma yang

berlaku dan dimiliki oleh sebuah organisasi atau perusahaan.

7. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan perilaku seorang pimpinan dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya.

8. Gaya kepemimpinan

Merupakan gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkan bawahannya.

9. Kepuasan kerja

Merupakan perasaan senang atau, gembira atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan pekerjaan.

10. Lingkungan kerja

Merupakan suasana atau kondisi di sekitar lokasi tempat bekerja seseorang.

11. Loyalitas

Merupakan kesetiaan seseorang untuk tetap bekerja dan membela perusahaan dimana tempat bekerjanya.

12. Komitmen

Merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan dan peraturan perusahaan dalam bekerja.

13. Disiplin kerja

Merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh.

2.5.3 Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Kasmir (2017) indikator kinerja karyawan yaitu ;

1. Kualitas

Kualitas kerja merupakan pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan dari tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. Yaitu pegawai memiliki rasa ingin mencapai prestasi di perusahaan tempat ia bekerja

2. Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Yaitu keinginan pegawai untuk menduduki jabatan tertentu di dalam perusahaan.

3. Keandalan

Keandalan adalah dapat tidaknya mengikuti instruksi, kemampuan inisiatif, kehati-hatian serta kerajinan.

4. Kehadiran

Kehadiran adalah kedisiplinan dalam mematuhi tingkat absensi yang telah disesuaikan dengan kebijakan perusahaan.

5. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu adalah tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

2.6 Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Lawu, dkk (2019) dengan judul “Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. POS INDONESIA Cabang Pemuda Jakarta Timur”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan analisa deskriptif dengan menafsirkan data yang ada sehingga memberikan gambaran dibantu dengan bantuan program aplikasi SPSS. Teknik

pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Sampel dari penelitian ini adalah 33 orang karyawan. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa etos kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama mengkaji pengaruh etos kerja terhadap kinerja karyawan, sama-sama menggunakan regresi linier berganda sebagai teknik analisis data. Perbedaan penelitian ini adalah waktu dan lokasi penelitian yang berbeda.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Hardiansyah,dkk (2015) dengan judul “Pengaruh Etos Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. AE”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu : wawancara, observasi, kuisisioner. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 132 orang karyawan pada PT. AE . Hasil penelitian ini adalah etos kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan dari penelitian ini adalah sama sama mengkaji pengaruh etos kerja terhadap kinerja karyawan. Jika dilihat dari Teknik pengumpulan data, sama-sama menggunakan wawancara, observasi dan kuesioner. Perbedaan penelitian ini adalah waktu dan lokasi penelitian yang berbeda.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Bawelle (2016) dengan judul “Pengaruh Etos kerja, Gairah Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. BRI Cabang Tahuna”. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Populasi dan sampel dalam penelitian ini yaitu karyawan PT BRI cabang Tahuna berjumlah 55 karyawan dengan responden 41 karyawan. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan

kuesioner. Hasil penelitian secara parsial etos kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian isi adalah sama-sama mengkaji pengaruh etos kerja terhadap kinerja karyawan. Selain itu penelitian ini juga sama-sama menggunakan metode pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan kuesioner. Perbedaan penelitian ini adalah waktu dan lokasi penelitian yang berbeda.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Yudhanta (2018) dengan judul “Pengaruh *Teamwork* dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Sri Rejeki Isman Textile di Sukoharjo”. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif dengan pendekatan kualitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 73 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Analisis data yang digunakan yaitu regresi linier berganda, uji f dan uji t. Hasil menunjukkan bahwa secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti pengaruh *teamwork* terhadap kinerja karyawan. Selain itu, penelitian tersebut juga menggunakan analisis regresi linier berganda. Perbedaan dari penelitian tersebut dengan penelitian yang sedang dilakukan yaitu waktu penelitian, lokasi penelitian, jumlah populasi dan sampel.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Marpaung (2014) dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan dan *Teamwork* terhadap Kinerja Karyawan Koperasi Sekjen Kemdikbud Senayan Jakarta”. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Sampel dalam penelitian ini adalah 20 orang responden. Analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda. Hasil menunjukkan

teamwork secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti pengaruh *teamwork* terhadap kinerja karyawan. Selain itu penelitian tersebut juga menggunakan analisis linier berganda. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang sedang dilakukan yaitu waktu penelitian, lokasi penelitian, jumlah populasi dan sampel.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Aminartha (2020) dengan judul “Pengaruh *Teamwork* dan Profesionalitas individu terhadap Efektivitas Kinerja Karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare”. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 120 responden. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 120 responden. Dengan menggunakan teknik sampel jenuh. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan tidak signifikan pada *teamwork* terhadap efektivitas kinerja karyawan. Persamaan dari penelitian tersebut dengan penelitian yang sedang dilakukan yaitu sama-sama meneliti pengaruh *teamwork* terhadap kinerja karyawan. Selain itu penelitian tersebut juga menggunakan Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan kuesioner. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang sedang dilakukan yaitu lokasi penelitian, waktu penelitian, jumlah populasi dan sampel.
7. Penelitian yang dilakukan oleh Nababan (2018) dengan judul “Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan”.

Sampel dari penelitian ini adalah seluruh populasi karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan yang berjumlah 60 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini adalah budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama mengkaji tentang pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Selain itu penelitian ini juga menggunakan pengumpulan data berupa wawancara dan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan juga regresi linier berganda. Perbedaan dari penelitian tersebut dengan penelitian yang sedang dilakukan adalah dari segi waktu penelitian, lokasi penelitian, sampel dan populasi.

8. Penelitian yang dilakukan oleh Eunike (2022) dengan judul “Analisis Pengaruh Budaya Organisasi, Disiplin Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT Sanwa Engineering Batam”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengambil sampel adalah karyawan PT Sanwa Engineering Batam. Dengan menggunakan rumus slovin sebagai alat menentukan jumlah sampel. Didapatkan hasil 181 responden, dimana 35 untuk jumlah responden laki-laki dan jumlah responden perempuan sebanyak 146. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Pengolahan data menggunakan aplikasi statistik SPSS. Hasil dari penelitian ini adalah budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama mengkaji pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan kuantitatif. Persamaan lainnya adalah teknik

pengumpulan data yang berupa kuesioner. Dan teknik pengolahan data sama-sama menggunakan aplikasi SPSS. Perbedaan penelitian ini adalah waktu, lokasi penelitian, jumlah populasi dan sampel yang berbeda.

9. Penelitian yang dilakukan oleh Enjeli (2020) dengan judul “Pengaruh Budaya Organisasi, Kemampuan Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Kementerian Agama Kantor Wilayah Sumatera Utara”. Data yang digunakan adalah data yang bersifat kualitatif dan sekunder yang diperoleh dari hasil wawancara dan pembagian kuisisioner serta jurnal. Populasi penelitian ini adalah adalah semua bidang dan para pegawai yang ada di Kementerian Agama Kantor Wilayah Provinsi Sumatera Utara dengan jumlah sampel 132 orang. Adapun penentuan sampel adalah menggunakan *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan metode analisis linier beganda. Hasil dari penelitian ini adalah budaya organisasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Persamaan dari penelitian tersebut dengan penelitian yang sedang dilakukan adalah sama-sama meneliti pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Perbedaan dari penelitian tersebut dengan penelitian yang sedang dilakukan yaitu dari segi waktu penelitian, lokasi penelitian, jumlah populasi dan sampel.