

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN PT. ASURANSI
BRI LIFE (SUATU KASUS DI DIVISI MANAJEMEN, STRATEGI &
PENJUALAN KEAGENAN KANTOR PUSAT JAKARTA)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen

Oleh:

Nabila Safira Imantiana

2016120142

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM SARJANA MANAJEMEN

Terakreditasi oleh BAN-PT No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018

BANDUNG

2020

**THE EFFECTS OF ORGANIZATIONAL CULTURE AND WORK
ENVIRONMENT TOWARDS JOB SATISFACTION IN PT. ASURANSI
BRI LIFE (A CASE IN THE MANAGEMENT, STRATEGY AND SALES
AGENCY DIVISION OF JAKARTA HEAD OFFICE)**



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete part of the requirements
For Bachelor's Degree in Management

By:

Nabila Safira Imantiana

2016120142

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS

PROGRAM IN MANAGEMENT

Accredited by BAN-PT No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018

BANDUNG

2020

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN

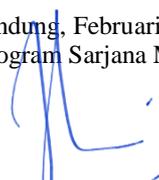


PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP
KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN PT. ASURANSI BRI LIFE (SUATU
KASUS PADA DIVISI MANAJEMEN, STRATEGI & PENJUALAN KEAGENAN
KANTOR PUSAT JAKARTA)**

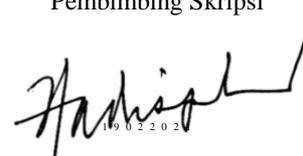
Oleh :
Nabila Safira Imantiana
2016120142

Bandung, Februari 2021
Ketua Program Sarjana Manajemen,



Dr. Istiharini, CMA.

Pembimbing Skripsi



(A. Hadisoepadma, Drs, M.M.)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Nabila Safira Imantiana
Tempat, tanggal lahir : Surabaya, 8 mei 1998
NPM : 2016120142
Program Studi : Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Pengaruh budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Asuransi BRI Life (Suatu kasus pada divisi manajemen, strategi & penjualan keagenan kantor pusat Jakarta)

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan : A. Hadisoepadma, Drs, M.M.

Adalah benar – benar karya tulis saya sendiri.

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan seleyaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai

2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan. Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.
Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal 19 Februari 2021

Pembuat pernyataan : Nabila Safira Imantiana



Abstrak

Persaingan dalam dunia asuransi jiwa di Indonesia semakin ketat. Perusahaan asuransi di Indonesia sejak tahun 2014-2018 mengalami peningkatan dilihat dari data statistik perasuransian otoritas jasa keuangan (OJK) pada tahun 2018. Sumber daya manusia menjadi dominan dalam operasi kegiatan sehari - sehari perusahaan. Manusia selalu berperan aktif dalam membantu perusahaan mencapai, tujuan yang perusahaan ingin dicapai. Pengelolaan sumber daya manusia menjadi sangat penting. Salah satu perusahaan asuransi di Indonesia ialah PT. Asuransi BRI Life. Penulis mencoba mendalami fenomena mengenai budaya organisasi dan lingkungan kerja pada PT. Asuransi BRI Life serta bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan kerja karyawan.

Jenis penelitian yang penulis gunakan ialah penelitian deskriptif dan kausal. Tujuan dilakukannya penelitian ini ialah untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Asuransi BRI Life Divisi Manajemen, Strategi & Penjualan Keagenan Kantor Pusat Jakarta. Penelitian ini dilakukan kepada populasi karyawan yang berada di dalam divisi divisi manajemen, strategi & penjualan keagenan yang berjumlah 28 orang. Kemudian penulis melakukan uji analisis linear berganda.

Hasil dari penelitian yang dilakukan ialah budaya organisasi dan lingkungan kerja dapat mempengaruhi perubahan terhadap kepuasan kerja dengan koefisien determinasi sebesar 74,2%. Peneliti memberikan saran untuk perusahaan agar lebih terbuka dan transparan kepada karyawan dalam hal pemberian kesempatan promosi dan juga menumbuhkan persaingan yang sehat di antara para karyawannya.

Kata kunci : budaya organisasi, lingkungan kerja, kepuasan kerja.

Abstract

Competition in the world of life insurance in Indonesia is getting tighter. Insurance companies in Indonesia from 2014-2018 have experienced an increase, seen from the insurance statistics for the financial services authority (OJK) in 2018. Human resources have become dominant in the daily operations of the company and always play an active role in helping the company achieve the goals that the company wants to achieve. Human resource management is very important. One of the insurance companies in Indonesia is PT. BRI Life Insurance. the author tries to explore the phenomenon of organizational culture and work environment at PT. BRI Life Insurance and how it affects employee job satisfaction.

This type of research the writer uses is descriptive and causal research method. The purpose of this research is to determine whether there is an effect of organizational culture and work environment on job satisfaction of employees in PT. BRI Life Insurance division of management, strategy & sales agency, Jakarta head office. This research was conducted on a population of employees who are in the division of management, strategy & agency sales, totaling 28 people. Then the authors conducted multiple linear analysis tests.

The result of this research is that organizational culture and work environment can influence changes in job satisfaction with a determination coefficient of 74.2%. Researchers provide suggestions for companies to be more open and transparent to employees in terms of providing promotional opportunities and also fostering healthy competition among their employees.

Keywords: Organizational Culture, Work Environment, Job Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitiannya yang berjudul “Pengaruh budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Asuransi BRI Life (Suatu kasus pada divisi manajemen, strategi & penjualan keagenan kantor pusat Jakarta)” . skripsi ini dibuat dan diajukan guna memenuhi Sebagian syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan, Bandung.

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan, dukungan serta doa hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Orang tua penulis yaitu Seno dan Dewi Novianty yang senantiasa memberikam dukungan, doa serta membantu menulis dari segi materi maupun non-materi sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dan Pendidikan S1 ini hingga akhir.
2. Kembaran penulis Narima Safira Imantiani yang selalu menemani penulis dan berbagi kamar sehingga penulis tidak pernah merasa sendirian dan senantiasa mendukung penulis Ketika penulis merasa Lelah. Kakak rani, Abang ditto, serta kamea selaku kakak dan adik penulis yang selalu mendukung dan memberikan dorongan kepada penulis untuk terus semangat. Mengerjakan dan menyelesaikan skripsi penulis.
3. Bapak A. Hadisoepadma, Drs, M.M, selaku pembimbing penulis yang senantiasa membantu, membimbing, memotivasi serta memberikan waktunya untuk penulis hingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan
4. Bapak Ivan Prasetya, S.E., MSM., M.Eng. Selaku dosen wali yang selalu membantu dan meluangkan waktu untuk penulis dalam proses perkuliahan selama di UNPAR
5. Ibu Dr. Istiharini, CMA. yang penulis hormati yaitu, Kepala Program Studi Sarjana Manajemen Universitas Katolik Parahyangan Bandung.
6. Seluruh pimpinan, dosen pengajar, staff, serta pekarya di UNPAR yang senantiasa telah membantu serta berbagi ilmu selama proses belajar di perkuliahan.

7. Bunda Fera dari pihak BRI Life yang senantiasa meluangkan waktunya dalam membantu penulis untuk bisa menyelesaikan penelitian ini
8. Muhammad Fachrul rozi yang selalu ada dalam berbagai fase kehidupan penulis dan menemani penulis sejak masih duduk di bangku SMP hingga saat ini dan seterusnya, terimakasih atas semangat, kebaikan dan omelan yang telah diberikan untuk memotivasi dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Serta terimakasih kepada mba rara, abang ical, ayah & mama yang selalu menghibur dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi
9. Deivira Theresia Maramis sebagai sahabat penulis selama menempuh perkuliahan di UNPAR yang selalu memabantu serta meluangkan waktunya dari malam hingga pagi hari untuk membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
10. Quieska Kenya sebagai sahabat terdekat penulis yang menemani penulis sejak SMP hingga merantau ke UNPAR dan seterusnya. Terimakasih selalu memberikan asupan makanan enak untuk penulis nikmati selama menempuh perkuliahan di bandung dan selalu menemani penulis tidur dikamar kost sehingga penulis tidak pernah merasa kesepian.
11. Saskya rizkika yang senantiasa memberikan video tiktok kurang lucu untuk menyemangati penulis dan
12. Katrisha ramadhanty selaku sahabat penulis yang selalu menyemangati penulis dan memotivasi sejak penulis SMP hingga hari ini dan seterusnya, terimakasih sudah memberikan penulis madu untuk menjaga imun penulis
13. Nadelia Rachma P sebagai kakak penulis di bandung yang selalu memberikan penulis motivasi dan pelajaran sehingga penulis dapat menjadi orang yang lebih baik.
14. Putri, Judith, puti dan doro yang senantiasa mengisi hari-hari semasa perkuliahan di UNPAR dengan jajanan enak dan lawakan receh serta senantiasa membantu penulis selama masa perkuliahan.
15. Kika sebagai teman seperjuangan penulis dari seminar hingga skripsi penulis yang selalu menyemangati dan menjadi teman panik penulis.
16. Seluruh pengurus HMPSM yang membantu penulis dalam berproses selama

perkuliahan di UNPAR dan menjadi teman yang baik serta membekas di hati penulis karena banyaknya waktu yang dihabiskan Bersama-sama. Terutama untuk kalian semua divisi HRD terimakasih banyak waktu dan segala-galanya yang diberikan kepada penulis.

17. Keluarga besar Manajemen 2016 dan Angkatan lainnya yang telah Bersama-sama berjuang dalam perjalanan selama masa perkuliahan
18. Seluruh keluarga dan teman penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah mendoakan serta memberi segala bentuk dukungan kepada penulis.

Semoga Allah-SWT membalas dan melimpahkan karunia-Nya atas segala kebaikan yang sudah diberikan kepada penulis, akhir kata, besat harapan untuk skripsi ini dapat menjadi karya yang bermanfaat untuk semua pihak.

Bandung, 29 Januari 2021

Nabila Safira Imantiana

DAFTAR ISI

BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	5
1.3 TUJUAN PENELITIAN :	5
1.4 KEGUNAAN PENELITIAN	5
1.4.1 Bagi Peneliti :	6
1.4.2 Bagi Perusahaan :	6
1.4.3 Bagi pihak lain :	6
1.5 KERANGKA PEMIKIRAN	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 MANAJEMEN INSANI	9
2.1.1 Pengertian Manajemen Insani	9
2.1.2 Tujuan Manajemen Insani	9
2.1.3 Aktivitas Manajemen Insani	10
2.1.4 Fungsi Manajemen Insani	10
2.2 BUDAYA ORGANISASI	12
2.2.1 Pengertian budaya organisasi	12
2.2.2 Dimensi Budaya Organisasi	13
2.2.3 Cara Terbentuknya Budaya Organisasi	15
2.2.4 Faktor Yang Membentuk Budaya Organisasi	15
2.2.5 Fungsi Budaya Organisasi	16
2.3 LINGKUNGAN KERJA	17
2.3.1 Pengertian lingkungan kerja	17
2.3.2 Jenis Lingkungan kerja	18
2.3.3 Dimensi Lingkungan Kerja	18
2.3.4 Manfaat lingkungan kerja	20
2.4 KEPUASAN KERJA	20
2.4.1 Pengertian kepuasan kerja	20
2.4.2 Dimensi kepuasan kerja	21
2.4.3 Teori dalam kepuasan kerja	22
2.4.4 Manfaat kepuasan kerja	23
2.5 PENELITIAN TERDAHULU	24
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN	26
3.1 METODE DAN JENIS PENELITIAN	26
3.2 TEKNIK PENGUMPULAN DATA	27
3.3 POPULASI PENELITIAN	28
3.4 OPERASIONALISASI VARIABEL	30
3.5 PENGUKURAN VARIABEL	34
3.6 UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS	35
3.6.2 Uji Reliabilitas	37
3.7 TEKNIK ANALISIS DATA	39
3.7.1 Teknik statistik deskriptif	40
3.7.2 Analisis Linear Berganda	41
3.8 OBJEK PENELITIAN	44
3.8.1 Visi dan Misi Perusahaan	45
3.8.1.1 Visi Perusahaan	45
3.8.2 Nilai – Nilai Perusahaan	46
3.8.3 Struktur Organisasi	47
3.8.4 Bidang Usaha	49

3.9 PRODUK DAN LAYANAN PERUSAHAAN	49
3.9.1 <i>Produk perusahaan</i>	49
3.9.2 <i>Layanan Perusahaan</i>	49
3.10 PROFIL RESPONDEN	50
3.10.1 <i>Jabatan responden</i>	50
3.10.2 <i>Jenis Kelamin Responden</i>	51
3.10.3 <i>Lama Bekerja Responden</i>	51
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL	52
4.1.1 <i>Analisis deskriptif variabel Budaya organisasi</i>	52
4.1.2 <i>Analisis Deskriptif Variabel Lingkungan kerja</i>	59
4.1.3 <i>Analisis deskriptif variabel kepuasan kerja</i>	64
4.2 HASIL UJI NORMALITAS	70
4.3 UJI MULTIKOLINEARITAS	71
4.4 UJI HETEROKESDITAS	71
4.5 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA	72
4.6 HASIL UJI F (UJI PENGARUH SIMULTAN)	72
4.7 HASIL UJI T (UJI PENGARUH PARSIAL)	73
4.8 HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R^2)	74
GAMBAR 4. 7	74
HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI	74
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 KESIMPULAN	75
5.2 SARAN	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	82
RIWAYAT HIDUP	107

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3. 1 Jumlah karyawan BRI LIFE Divisi Manajemen Strategi, Penjualan, Dan Keagenan	29
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel	30
Tabel 3. 3 Skala Likert	35
Tabel 3. 4 Hasil uji validitas Variabel Budaya Organisasi	35
Tabel 3. 5 Hasil uji validitas Variabel Lingkungan Kerja	36
Tabel 3. 6 Hasil uji validitas variabel kepuasan kerja.....	37
Tabel 3. 7 Kriteria Cronbach's Alpha	38
Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas Budaya Organisasi.....	38
Tabel 3. 9 Hasil Uji Reliabilitas Lingkungan Kerja.....	39
Tabel 3. 10 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja	39
Tabel 3. 11 Interpretasi rata-rata hitung	41
Tabel 3. 12 Kriteria Uji Multikolinearitas.....	42
Tabel 3. 13 Tahun Lama Bekerja Responden	51
Tabel 4. 1 Rekapitulasi Jawaban responden dalam pernyataan dimensi keberanian dalam mengambil resiko	52
Tabel 4. 2 Rekapitulasi Jawaban responden dalam pernyataan dimensi perhatian terhadap detail	53
Tabel 4. 3 Rekapitulasi Jawaban responden dalam pernyataan dimensi orientasi pada hasil.....	54
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Jawaban responden dalam pernyataan dimensi orientasi kepada manusia	55
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Jawaban responden dalam pernyataan dimensi orientasi kepada tim	56
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Jawaban responden dalam pernyataan dimensi tingkat keagresifan	57
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Jawaban responden dalam pernyataan dimensi stabilitas	57

Tabel 4. 8 Hasil rekapitulasi tanggapan responden pada variabel budaya organisasi	58
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Jawaban responden dalam pernyataan dimensi keadaan tempat kerja.....	59
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Jawaban responden dalam pernyataan dimensi ketersediaan fasilitas	60
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Jawaban responden dalam pernyataan dimensi letak tempat kerja.....	61
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Jawaban responden dalam pernyataan dimensi perasaan aman dari para pegawai dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya	61
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Jawaban responden dalam pernyataan dimensi loyalitas	62
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Jawaban responden dalam pernyataan dimensi perasaan puas di kalangan karyawan	63
Tabel 4. 15 Hasil rekapitulasi tanggapan responden pada variabel lingkungan kerja.....	64
Tabel 4. 16 Rekapitulasi Jawaban responden dalam pernyataan dimensi pekerjaan itu sendiri.....	64
Tabel 4. 17 Rekapitulasi Jawaban responden dalam pernyataan dimensi gaji	65
Tabel 4. 18 Rekapitulasi Jawaban responden dalam pernyataan dimensi kesempatan untuk mendapatkan promosi	66
Tabel 4. 19 Rekapitulasi Jawaban responden dalam pernyataan dimensi supervisi	67
Tabel 4. 20 Rekapitulasi Jawaban responden dalam pernyataan dimensi rekan kerja.....	67
Tabel 4.21 Hasil rekapitulasi tanggapan responden pada variabel kepuasan kerja	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran	8
Gambar 2. 1 <i>Fungsi Manajemen Insani</i>	12
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi BRI Life	47
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi divisi manajemen, strategi & penjualan keagenan	48
Gambar 3. 3 Presentase Jabatan Responden	50
Gambar 3. 4 Persentase jenis kelamin responden	51
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas	70
Gambar 4. 2 Hasil Uji Multikolinearitas	71
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heterokesditas	71
Gambar 4. 4 Model summary variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y	72
Gambar 4. 5 Hasil Uji F	73
Gambar 4. 6 Hasil Uji T	73
Gambar 4. 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi	74

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Persaingan dalam dunia asuransi jiwa di Indonesia semakin ketat. Hal ini dilihat dari laporan data statistik perasuransian otoritas jasa keuangan (OJK) pada tahun 2014-2018 yang menunjukkan adanya peningkatan perusahaan asuransi di Indonesia. Data dalam badan pusat statistik Indonesia pada tahun 2019 menyatakan bahwa terdapat sebanyak 60 perusahaan asuransi jiwa yang beroperasi di Indonesia. Dilansir dari asosiasi asuransi jiwa Indonesia (AAJI) total pendapatan premi industri asuransi jiwa di Indonesia sepanjang tahun 2019 sebesar Rp 196,69 Triliun yang berarti tumbuh sebanyak 5,8% secara tahunan (*year on year*). Mengikuti cepatnya arus perkembangan dalam dunia digital serta di era *new normal* saat ini, otoritas jasa keuangan (OJK) memberikan relaksasi perusahaan asuransi untuk penjualan produk asuransi via digital atau *online* dan tentunya masih perlu banyak lagi hal yang dikaji dalam melakukan hal ini.

Dengan berbagai macam produk dari perusahaan asuransi, produk unit link sangat menarik perhatian banyak orang. Unit link merupakan sebuah produk perusahaan asuransi jiwa yang menggabungkan antara sebuah proteksi dengan sebuah investasi (akseleran.co.id). Otoritas jasa keuangan (OJK) menyatakan bahwa dua tahun terakhir jumlah pendapatan premi asuransi unit link mencapai dua digit. Dengan besarnya pertumbuhan premi unit link OJK menghimbau perusahaan asuransi untuk meningkatkan kualitas tata kelola produk unit link. Primus Dorimu selaku *news director* berita satu *media holdings* menjelaskan bahwa pangsa pasar produk unit link sebesar 55,24% dari total premi asuransi jiwa. Ketua umum Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) menegaskan untuk seluruh perusahaan asuransi jiwa harus menjaga kepercayaan masyarakat karena hal ini merupakan fundamental utama bisnis asuransi jiwa. Berbagai perusahaan terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas perusahaannya dengan bantuan dari sumber daya manusia yang mereka miliki. Persaingan yang terjadi dalam dunia asuransi membuat perusahaan asuransi harus selalu mempersiapkan diri dengan mengutamakan memperbaiki sumber daya manusia yang dimiliki untuk menghadapi para pesaing lainnya.

Sumber daya manusia menjadi dominan dalam operasi kegiatan sehari - sehari perusahaan. Manusia selalu berperan aktif dalam membantu perusahaan mencapai tujuan yang perusahaan ingin dicapai. Tujuan perusahaan tidak akan bisa tercapai jika karyawan yang berada di dalam perusahaan tersebut tidak merasa nyaman atau puas dengan pekerjaan yang diberikan. Karyawan merupakan hal yang utama dalam perusahaan karena dapat menentukan berhasil atau tidaknya tujuan suatu perusahaan. Selain memenuhi tujuan perusahaan, patut diingat bahwa karyawan juga memiliki tujuannya untuk memenuhi kebutuhannya. Ketika perusahaan terlalu banyak memberikan tekanan kepada karyawannya tanpa memperhatikan kepuasan kerja karyawan tersebut akan susah untuk perusahaan mencapai tujuan-tujuannya. Maka dari itu menciptakan dan memelihara budaya organisasi serta lingkungan pekerjaan merupakan hal yang penting dilakukan setiap perusahaan. Manajemen insani memiliki berbagai fungsi yang beberapa fungsi di antaranya berkaitan erat dengan penelitian ini yaitu mengenai promosi karyawan dan menjaga kepuasan kerja karyawan.

Saat kepuasan kerja pada karyawan rendah, akan terdapat dampak negatif pada organisasi (Luthans, 2018 : 248). Sebuah pekerjaan lebih dari sekadar mengacak kertas, menulis kode program atau menunggu pelanggan tetapi sebuah pekerjaan membutuhkan interaksi dengan sesama rekan kerja, dan atasan, mengikuti kebijakan organisasi, memenuhi standar kinerja, hidup dengan kondisi kerja yang kurang ideal, dan sebagainya (Robbins & Judge, 2017 : 49). Oleh karena itu kepuasan kerja karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya. Dikutip dari jurnal Nurendra dan Saraswati (2016:85), kepuasan kerja yang tinggi akan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan. Kepuasan kerja merupakan perasaan yang positif. sebab itu memperhatikan kepuasan kerja karyawan menjadi sebuah bentuk pengelolaan dan pemeliharaan sumber daya manusia. secara tidak langsung, Ketika suatu perusahaan memperhatikan kepuasan kerja karyawan, produktifitas karyawan akan ikut meningkat.

Budaya organisasi perusahaan merupakan salah satu hal yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Budaya organisasi didefinisikan oleh Robbins & Judge (2017 : 355) merupakan suatu sistem berbagi makna yang dilakukan oleh para anggota yang membedakan suatu organisasi dengan organisasi

lain. Armstrong (2014 : 120) mengatakan bahwa budaya organisasi bisa mempengaruhi perilaku masyarakat secara signifikan. Armstrong (2014 : 120) juga menegaskan jika fungsi dari budaya organisasi tidak dipenuhi dan tidak memuaskan karyawan, hal ini dapat mempengaruhi keefektifan karyawan.

Lingkungan kerja sebagai segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja yang dapat mempengaruhi pekerja dalam menjalankan pekerjaannya. Wursanto (2010 : 289) menjelaskan apabila kebutuhan akan kondisi lingkungan pekerjaan dapat terpenuhi, para karyawan akan berperilaku sesuai yang diharapkan oleh perusahaan atau organisasi. Adapun Penelitian yang dilakukan Sanjaya dan Indrawati (2014 : 221) menyebutkan bahwa lingkungan kerja yang baik dapat diciptakan dengan membina hubungan yang baik antar karyawan dan juga atasan. Dalam jurnalnya, Jain dan Kaur (2014 : 2), menjelaskan bahwa lingkungan mental dapat menciptakan kondisi yang berbisa untuk para pekerja dan lingkungan sosial dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan diri serta kinerja karyawan, maka dari itu lingkungan kerja dapat mempengaruhi kepuasan karyawan.

Salah satu perusahaan asuransi di Indonesia ialah BRI Life. BRI Life merupakan perusahaan asuransi yang memiliki lima nilai perusahaan yang salah satunya ialah *customer centric*. Seluruh pelayanan yang diberikan BRI Life akan senantiasa dilakukan dengan sepenuh hati. Dengan menjadi perusahaan yang menjunjung nilai *customer centric* karyawan BRI Life diharapkan bisa mendedikasikan dirinya untuk para konsumen. Salah satu misi besar BRI Life ialah memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang luas. Hal ini membuat BRI Life harus selalu bisa mengedepankan konsumennya dengan pelayanan yang baik dari para karyawan. Memfokuskan pada kepuasan karyawannya menjadi tugas dari BRI LIFE dalam upaya meningkatkan pelayananan karyawannya. Ketika karyawan merasa puas, pekerjaan yang dilakukan akan membuahkan hasil yang baik untuk perusahaan.

Dalam melakukan *preliminary research*, peneliti menemukan bahwa terdapat respons dari ketidakpuasan kerja dengan adanya perilaku pengabaian dari karyawan BRI Life. Robbins dan Judge (2017 : 52) menjelaskan bahwa pengabaian merupakan respons pasif dan destruktif dari karyawan dengan membiarkan kondisi tersebut memburuk. Hal ini dilihat dari respon karyawan mengenai kurangnya

kesempatan untuk promosi di dalam perusahaan yang membuat karyawan mengabaikan hal tersebut dan juga membiarkan hubungan antara atasan ataupun dengan bawahannya tidak diperbaiki tetapi hanya dibiarkan begitu saja dan juga adanya penundaan pekerjaan dan bekerja secara lamban walaupun pada akhirnya tugas tetap diselesaikan. Dalam *preliminary research* penelitian ini ditemukan, karyawan menunjukkan sikap berkurangnya usaha dalam melakukan pekerjaan. Menurut Luthans (2018:247).

Hasil wawancara peneliti dengan empat karyawan Divisi Manajemen, Strategi Dan Keagenan Kantor Pusat BRI Life bahwa karyawan merasa jenjang karir terlalu lama serta kurangnya kesempatan untuk promosi jabatan karyawan. Banyaknya tuntutan untuk selalu bisa memberikan pelayanan terbaik dan mengutamakan konsumen menjadi suatu hal yang harus dipenuhi di dalam dunia asuransi. Menghargai dan bertindak adil kepada karyawan merupakan hal yang diinginkan tiap karyawan. Inovasi dan keberanian dalam mengambil resiko perusahaan dan lingkungan kerja psikis menjadi hal yang perlu dikelola dengan lebih baik lagi dalam BRI LIFE.

Beberapa karyawan merasa bahwa persaingan sehat di dalam perusahaan kurang ditumbuhkan. Hal ini membuat pekerjaan yang dilakukan secara kelompok kurang maksimal. Karyawan menganggap bahwa perusahaan fokus hanya kepada hasil pekerjaan, tetapi tidak fokus terhadap prosesnya. Terlalu fokus terhadap hasil inilah membuat karyawan merasa bahwa kesempatan untuk mendapatkan promosi dan apresiasi dirasa sangat kurang karena cara mencapai keberhasilan seseorang berbeda-beda.

Karyawan merasa kurang puas dengan hubungan timbal balik di antara karyawan dengan atasan ataupun sebaliknya. Hubungan yang terjadi benar-benar sebatas kepentingan kerja dan kurang memperhatikan kondisi lainnya. Beberapa karyawan merasa tidak memiliki hubungan baik dengan atasannya tetapi pada saat kerja, komunikasi dilakukan secara minim dan dianggap tidak terjadi masalah. Hal ini membuat karyawan mengurangi rasa loyalnya terhadap atasannya.

Beberapa karyawan merasa tidak puas dengan kesempatan promosi dalam perusahaan. Karyawan merasa bahwa kesempatan promosi yang ada tidak diberikan secara transparan. karyawan merasa bahwa kariernya selama tiga tahun

dalam perusahaan kurang diberi kesempatan untuk promosi. adapun beberapa karyawan yang dipilih untuk naik jabatan dirasa tidak seharusnya mendapatkan kesempatan promosi selain kesempatan promosi, karyawan juga merasa kurang puas dengan rekan kerjanya. Beberapa di antara karyawan merasa hubungannya tidak baik tetapi harus bersikap seolah-olah tidak ada yang terjadi di antara mereka.

Berangkat dari masalah tersebut di atas, penulis tertarik untuk mengangkat topik dengan judul **“Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan BRI Life (Suatu kasus di divisi manajemen, strategi dan penjualan keagenan kantor pusat Jakarta)”**. Penelitian ini akan dilakukan pada Kantor Pusat BRI Life Divisi Manajemen, Strategi Dan Penjualan Keagenan. Topik ini penulis ajukan untuk menemukan jawaban atas perbaikan yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan sehingga kepuasan kerja karyawan dapat tercapai.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan pada latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini antara lain :

1. Bagaimana budaya organisasi di BRI LIFE ?
2. Bagaimana lingkungan kerja di BRI LIFE?
3. Bagaimana kepuasan kerja karyawan di BRI LIFE?
4. Bagaimana pengaruh Budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja di BRI Life baik secara simultan dan parsial?

1.3 Tujuan Penelitian :

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui budaya organisasi di BRI LIFE
2. Untuk mengetahui lingkungan kerja di BRI LIFE
3. Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan di BRI LIFE
4. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan BRI Life baik secara simultan dan parsial.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan mampu memberikan manfaat bagi berbagai pihak, oleh karena itu penulis membagi kegunaan penelitian ini kedalam 3 bagian yaitu :

1.4.1 Bagi Peneliti :

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan manfaat bagi penulis untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai penerapan teori yang sesuai untuk kondisi perusahaan. Melalui penelitian ini, penulis dapat mempelajari lebih dalam mengenai budaya organisasi dan lingkungan kerja serta segala aspek yang berkaitan.

1.4.2 Bagi Perusahaan :

Melalui penelitian ini diharapkan BRI Life Divisi manajemen, strategi, dan penjualan keagenan Jakarta 2020 dapat mengetahui seberapa besar budaya organisasi dan lingkungan pekerjaan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan sehingga kedepannya dapat membantu PT. Asuransi BRI Life dalam meningkatkan dan mengelola budaya organisasi dan lingkungan pekerjaan kepada karyawannya agar dapat meningkatkan kepuasan karyawan dan mencapai tujuan perusahaan.

1.4.3 Bagi pihak lain :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak lain sebagai referensi mengenai pengaruh budaya organisasi serta lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam meneliti permasalahan yang sama namun pada waktu dan tempat berbeda, serta menambah wawasan bagi mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Parahyangan, terutama dalam kajian ilmu bidang Manajemen Insani.

1.5 Kerangka Pemikiran

Budaya organisasi didefinisikan Robbins dan Judge (2017 : 355) suatu sistem berbagi makna yang dilakukan oleh para anggota yang membedakan suatu organisasi dengan organisasi lain. Budaya dalam suatu perusahaan menjadi sistem kontrol sosial di dalam organisasi sehingga anggota di dalam organisasi tersebut memiliki tingkah laku yang relatif sama. Budaya perusahaan dapat dijadikan sebagai pengendalian terhadap anggota perusahaan. Terdapat tujuh dimensi budaya

organisasi yang dikemukakan oleh Robbins dan Judge (2017 : 355) yaitu inovasi dan keberanian dalam mengambil resiko, perhatian terhadap detail, berorientasi pada hasil, berorientasi pada manusia, berorientasi pada tim, tingkat keagresifan dan stabilitas. Budaya organisasi dalam suatu perusahaan tidak hanya terbentuk begitu saja tetapi terbentuk melalui tiga cara yang diuraikan oleh Robbins dan Judge (2017 : 364). Selain itu budaya organisasi juga memiliki beberapa fungsi yang dikemukakan oleh Robbins dan Judge (2017 : 359) di antaranya ialah budaya berfungsi untuk mendefinisikan batasan, membantu para anggota untuk menyampaikan perasaan terhadap identitas anggota organisasi, membantu memfasilitasi komitmen, membantu mendorong stabilitas dari sistem sosial serta membantu mendefinisikan aturan dari suatu perusahaan.

Lingkungan kerja dibagi menjadi dua kategori oleh Wursanto (2010 : 287) yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja psikis. Dimensi kondisi lingkungan kerja fisik menurut Wursanto (2010 : 287) ialah keadaan tempat kerja, tersedianya beberapa fasilitas yang menunjang kegiatan karyawan dan ketak tempat kerja. Sedangkan dimensi kondisi lingkungan kerja psikis ialah adanya perasaan aman yang dimiliki karyawan dalam menjalankan tugasnya, adanya loyalitas yang bersifat horizontal dan vertikal dan adanya perasaan puas di kalangan karyawan. Apabila kondisi lingkungan kerja dapat terpenuhi. Para karyawan dapat diharapkan akan berperilaku sesuai dengan yang diharapkan organisasi.

Keunggulan suatu perusahaan dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang dimiliki. Pengelolaan sumber daya manusia menjadi hal yang penting dilakukan dan harus selalu ditingkatkan. Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan oleh Armstrong (2014:5) sebagai pendekatan strategis, terintegrasi dan koheren untuk pekerjaan, pengembangan dan kesejahteraan orang-orang yang bekerja di organisasi tersebut. Kepuasan karyawan menjadi hal yang penting untuk dipertimbangkan agar perusahaan dapat mencapai tujuannya. Kepuasan karyawan dapat dikembangkan melalui budaya organisasi dan lingkungan dalam pekerjaan.

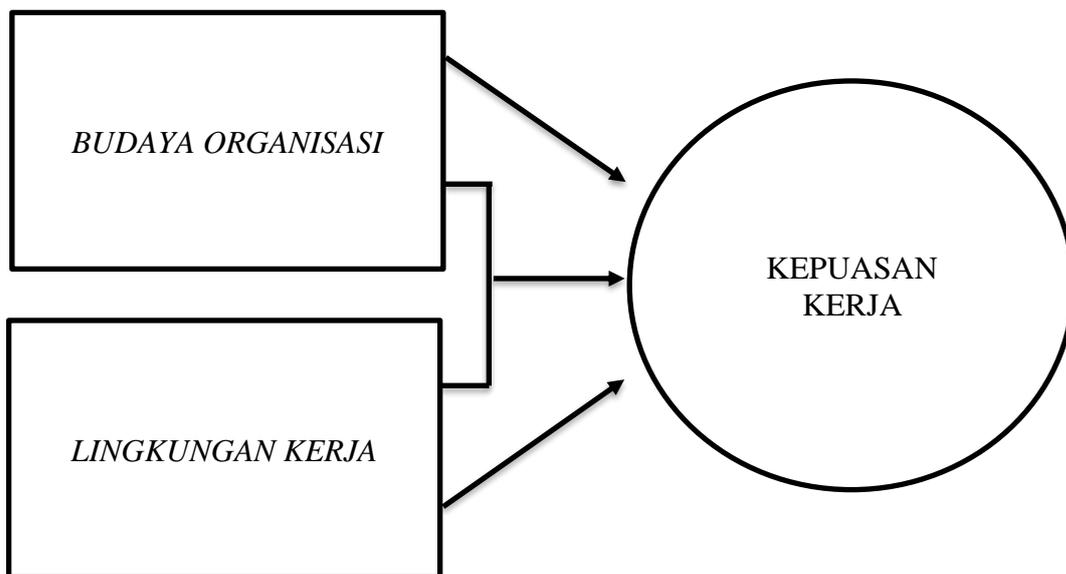
Di dalam suatu perusahaan, kepuasan kerja karyawan menjadi suatu hal yang penting. Ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, karyawan akan melakukan setiap pekerjaan dengan senang hati dan berusaha secara maksimal untuk memenuhi kebutuhan perusahaan. Kepuasan kerja karyawan didefinisikan

oleh Luthans (2018: 243) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan yang mereka miliki memberikan hal yang dinilai penting untuk mereka. Dimensi kepuasan kerja yang dijelaskan oleh Luthans (2018:243) ialah pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan untuk mendapatkan promosi, pengawasan dan rekan kerja.

Berdasarkan teori yang telah dikemukakan mengenai budaya organisasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja di atas dapat digambarkan sebuah model kerangka berfikir :

Gambar 1. 1

Kerangka Pemikiran



Sumber : Olahan Penulis

Berdasarkan kerangka konseptual yang digambarkan di atas maka disimpulkan bahwa hipotesis penelitian ialah :

Budaya organisasi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Asuransi BRI Life secara simultan dan parsial.