

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dalam kehidupan sehari-hari tidak terlepas dari ikatan budaya yang diciptakan. Ikatan budaya tercipta oleh masyarakat yang bersangkutan, baik dalam keluarga, organisasi, bisnis maupun bangsa. Budaya membedakan masyarakat satu dengan yang lain dalam cara berinteraksi dan bertindak menyelesaikan suatu pekerjaan.

Keberadaan suatu perusahaan pada umumnya mempunyai tujuan jangka panjang dan dilandasi dengan motif ekonomi yang meliputi karyawan, mitra kerja dan masyarakat pada umumnya. Untuk mewujudkan nilai tambah dan manfaat ekonomi tersebut, perusahaan maupun karyawan diharapkan mempunyai visi, misi, strategi, program kerja yang terencana, terfokus dan berkesinambungan.

Dalam rangka memberikan kepastian dan pencapaian tujuan jangka panjang tersebut, secara universal suatu perusahaan memerlukan daya dukung dalam bentuk empat pilar utama, yaitu sumber daya manusia yang bermutu, system technology yang terpadu, strategi yang tepat serta logistic yang memadai. Dalam konteks pengelolaan operasional perusahaan dalam jangka panjang dan berkesinambungan, peran sumber daya manusia mempunyai kedudukan sentral yang lebih strategis.

Sumber daya manusia pada setiap perusahaan merupakan faktor penggerak dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan, hal ini menunjukkan

bahwa tanpa adanya tenaga kerja maka kegiatan perusahaan atau aktifitas perusahaan tidak akan dapat berjalan meskipun perusahaan memiliki sumber daya lainnya yang banyak.

Untuk memiliki karyawan yang terampil, memiliki kemampuan kerja dan loyal terhadap perusahaan, bukanlah suatu hal yang mudah. Budaya organisasi mengarahkan berperilaku untuk meningkatkan komitmen atau loyalitas karyawan terhadap perusahaan sehingga mampu meningkatkan kinerja karyawan dari perusahaan tersebut dalam konteks pemberdayaan sumber daya manusia, agar menghasilkan karyawan yang profesional dan integritas yang tinggi.

Pada intinya setiap perusahaan harus memiliki *organization culture* yang disesuaikan dengan jenis visi, misi dari perusahaan tersebut. Budaya organisasi dapat membentuk kinerja karyawan, karena menciptakan motivasi bagi karyawan, untuk memberikan kemampuan terbaiknya dalam memanfaatkan kesempatan yang diberikan perusahaan. Nilai-nilai yang dianut bersama membuat karyawan merasa nyaman bekerja, memiliki komitmen dan kesetiaan serta karyawan berusaha lebih keras, meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja serta mempertahankan keunggulan kompetitif.

Jika berbicara mengenai kinerja, **Mangkunegara (2005: 9)** menyatakan bahwa "Kinerja karyawan merupakan istilah yang berasal dari *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang).

Dalam mewujudkan budaya organisasi yang cocok diterapkan pada Swalayan Ranggon Jaya Mart Bangkinang, sangat diperlukan adanya dukungan dan partisipasi dari semua anggota yang ada dalam lingkup budaya organisasi tersebut. Adanya persepsi karyawan mengenai kenyataan terhadap budaya organisasi menjadi dasar karyawan berperilaku. Dari persepsi tersebut memunculkan suatu tanggapan berupa dukungan pada karakteristik organisasi yang selanjutnya mempengaruhi kinerja karyawan.

Adapun budaya organisasi yang ada pada Swalayan Ranggon Jaya Mart Bangkinang antara lain:

1) Senantiasa menjunjung tinggi kualitas.

Seiring dengan perkembangan bisnisnya Swalayan Ranggon Jaya Mart Bangkinang mengutamakan kualitas diatas segalanya dengan didukung oleh ISO 9001-2000 dapat dipastikan bahwa dari segi kualitas Swalayan Ranggon Jaya Mart Bangkinang memberikan yang terbaik bagi pelanggannya.

- a. Selalu berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan
- b. Selalu melakukan yang benar sejak awal
- c. Selalu mematuhi *standart operating procedures*
- d. Selalu menjaga tingkat efisiensi dan efektifitas
- e. Selalu berusaha untuk mencapai yang terbaik
- f. Selalu berusaha dan melakukan upaya-upaya perbaikan dan peningkatan.

2) Senantiasa fokus pada pelayanan pelanggan

Banyak cara yang dilakukan Swalayan Ranggon Jaya Mart agar senantiasa fokus pada pelayanan pelanggan. Mulai dari penyediaan unit yang sesuai dengan kebutuhan dan request pelanggan, ketersediaan driver yang senantiasa bersikap professional, atau dengan kata lain yang pelayanan bukan hanya memuaskan, akan tetapi menggembirakan pelanggan.

3) Senantiasa mengutamakan kerja sama.

Tanpa kerjasama Swalayan Ranggon Jaya Mart tidak akan berkembang sepesat ini. Hampir seluruh lini, baik dikantor pusat maupun kantor cabang saling membantu, saling mendukung dalam hal kebaikan.

4) Senantiasa menerapkan kepemimpinan yang berkualitas.

Selain bersikap professional, kepemimpinan yang berkualitas pun amat penting dalam memajukan Swalayan Ranggon Jaya Mart. Cakupan kepemimpinan tersebut tidak hanya di tanamkan pada lingkup seksi, departemen, atau divisi akan tetapi ditanamkan mulai dari lini terkecil yaitu individu.

5) Selalu munjung tinggi integritas, etika kerja dan etika bisnis.

- a. Selalu berkomitmen untuk bekerja dengan integritas, kejujuran dan etika.
- b. Perlakuan yang adil.
- c. Menghindari benturan kepentingan.

Dalam suatu perusahaan, budaya melakukan sejumlah fungsi antara lain, menetapkan tapal batas, artinya menciptakan perbedaan yang jelas antara satu perusahaan dengan organisasi lain, memberi standart yang tepat untuk apa yang harus dikatakan dengan apa yang dilakukan oleh para karyawan, sebagai mekanisme pembuat makna dan kendali memadu dan membentuk sikap serta prilaku karyawan.

Selain mempunyai fungsi dan berdampak positif, perusahaan justru ditimpa kegagalan karena budaya perusahaan itu sendiri yaitu antara lain bila kualitas kinerja tidak benar-benar menjadi bagian penting dari perusahaan tersebut. Selain itu, perusahaan yang mempekerjakan karyawan yang nilai-nilainya tidak segaris dengan nilai-nilai perusahaan tersebut, mungkin akan menghasilkan karyawan yang kurang memiliki motivasi dan komitmen serta yang tidak terpuaskan oleh pekerjaan mereka dan oleh perusahaan.

Budaya organisasi berdampak pada kinerja jangka panjang organisasi, bahkan mungkin merupakan factor penting dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan organisasi. Meskipun tidak mudah untuk berubah, budaya organisasi dapat meningkatkan kinerja sehingga produktifitas organisasi meningkat. Sebaliknya, semakin buruk budaya organisasi yang terdapat di dalamnya, maka hal ini akan berpengaruh terhadap para karyawan yang terdapat di dalamnya, sehingga akan berdampak pada produktivitas kerja karyawan yang ada didalamnya.

Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan dapat dilihat dari bagaimana mereka bisa menangani jumlah pengaduan yang terjadi pada

Swalayan Ranggon Jaya Mart Bangkinang dapat teratasi dengan baik. Dibawah ini disajikan perkembangan jumlah karyawan Swalayan Ranggon Jaya Mart Bangkinang dalam mengatasi jumlah pengaduan.

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Karyawan Swalayan Ranggon Jaya Mart Bangkinang Tahun 2008-2012

Tahun	Jumlah karyawan (orang)	Jumlah pengaduan	Yang teratasi	Produktivitas karyawan (%)
2008	41	221	218	98,6%
2009	35	114	94	82,4%
2010	38	321	268	83,4%
2011	35	482	321	66,5%
2012	30	450	344	76,4%

Sumber : Swalayan Ranggon Jaya Mart Bangkinang

Dari table diatas dapat kita lihat pada tahun 2008 dengan jumlah karyawan sebanyak 41 orang dapat mengatasi masalah yaitu sebanyak 218 dari 221 jumlah pengaduan dengan persentase produktivitas karyawan yang dihasilkan sebesar 98,6%. Sedangkan pada tahun 2009 dengan jumlah karyawan sebanyak 35 orang dapat mengatasi masalah yaitu sebanyak 94 dari 114 jumlah pengaduan dengan persentase produktivitas karyawan yang dihasilkan sebesar 82,4% menurun dibandingkan tahun 2008. Pada tahun 2010 dengan jumlah karyawan sebanyak 38 orang dapat mengatasi masalah yaitu sebanyak 268 dari 321 jumlah pengaduan dengan persentase produktivitas karyawan yang dihasilkan sebesar 83,4% meningkat kembali dibandingkan tahun 2009. Hal ini diduga karena jumlah karyawan yang meningkat juga yaitu 38 orang atau 3 orang lebih banyak dari pada sebelumnya. Pada tahun 2011 dengan jumlah karyawan sebanyak 35 orang

dapat mengatasi masalah yaitu sebanyak 321 dari 482 jumlah pengaduan dengan persentase produktivitas karyawan yang dihasilkan sebesar 66.5%. Pada tahun 2012 dengan jumlah karyawan sebanyak 30 orang dapat mengatasi masalah yaitu sebanyak 344 dari 450 jumlah pengaduan dengan persentase produktivitas karyawan yang dihasilkan sebesar 76,4%.

Dengan melihat banyaknya jumlah pengaduan dari karyawan kepada perusahaan, ini mengidentifikasi bahwa sering terjadi permasalahan dalam organisasi perusahaan itu. Dari jumlah pengaduan yang terselesaikan, maka ini mengidentifikasi budaya organisasi yang ada pada perusahaan tersebut tidaklah begitu baik.

Dari keterangan tersebut dapat kita ketahui bahwa tingkat produktivitas karyawan Swalayan Ranggong Jaya Mart Bangkinang dalam kurun waktu 5 tahun yaitu dari tahun 2008-2012 mengalami fluktuasi, tingkat produktivitas kerja karyawan untuk menilai prestasi kerja karyawan juga terlihat adanya penurunan. Itu menunjukkan bahwa kinerja karyawan belum sesuai dengan yang diharapkan swalayan. Hal ini terjadi karena banyak faktor, baik internal perusahaan, maupun dari eksternal perusahaan. Selain itu juga bisa dipengaruhi oleh faktor yang berasal oleh pribadi individu tersebut.

Bertitik tolak dari hal tersebut, maka sangat penting meningkatkan kinerja karyawan. Berdasarkan hal-hal yang diuraikan di atas maka penelitian yang akan dilakukan mengambil judul: **“Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Swalayan Ranggong Jaya Mart Bangkinang.”**

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan pemaparan diatas, maka dapat dibuat rumusan permasalahan sebagai berikut: “Apakah budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Swalayan Ranggon Jaya Mart Bangkinang?”

1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.3.1 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Swalayan Ranggon Jaya Mart Bangkinang.

1.3.2 Manfaat penelitian

1. Bagi penulis, hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat untuk mengembangkan pengetahuan dan wawasan penulis yang lebih luas tentang Budaya Organisasi dan Kinerja.
2. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan bagi perusahaan supaya kinerja karyawan meningkat.
3. Bagi Universitas diharapkan dapat menambah referensi dan memperkaya pengetahuan tentang Budaya Organisasi dan Kinerja bagi peneliti lain yang berminat melakukan penelitian ini lebih lanjut.
4. Bagi para peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai bahan informasi bagi penelitian lebih lanjut tentang budaya organisasi ataupun tentang kinerja karyawan.

1.4 SISTEMATIKA PENULISAN

Secara keseluruhan rencana penulisan ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Bab ini akan memuat teori yang akan dijadikan landasan teoritis dalam penelitian ini, yang mana membahas mengenai konsep budaya organisasi, konsep kinerja dan teori lainnya yang relevan dengan penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini penulisan menyajikan rangkaian metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian dimulai dari populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data serta analisis data yang diperlukan.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini berisikan gambaran umum perusahaan, sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi dan aktivitas perusahaan serta fasilitas lain yang tersedia diperusahaan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil penelitian yang dilakukan oleh

penulis pada perusahaan, tepatnya di Swalayan Ranggon Jaya Mart Bangkinang.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran-saran yang diharapkan memberikan manfaat dalam membantu manajemen perusahaan.