

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Dalam dunia perbisnisan para pengusaha akan dituntut untuk mengembangkan dan berkompetisi dalam bisnis untuk dapat bertahan. Karena perkembangan bisnis di era globalisasi yang terus menerus mengalami perubahan khususnya di bidang pariwisata. Sebuah organisasi akan berhasil berdasarkan unsur manusia yang ada di dalamnya, sehingga manusia sangat berharga yang harus dimiliki oleh suatu organisasi (Ardana dkk, 2012). Perusahaan dituntut untuk meningkatkan kinerja perusahaan pada semua aspek sumber daya manusia untuk menghadapi persaingan tersebut (Sukmawati, 2013).

Aset perusahaan yang sangat berharga adalah karyawan yang harus dimiliki oleh perusahaan untuk dapat memberikan kontribusi yang baik dan maksimal. Salah satu yang harus diperhatikan dengan baik oleh perusahaan yaitu kepuasan kerja. Tingkat kepuasan kerja memiliki tingkatan yang berbeda-beda sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut (Handoko, 2000).

Setiap karyawan yang bekerja pada sebuah perusahaan tidak semua memiliki kepuasan kerja yang tinggi. Oleh karena itu, kepuasan kerja merupakan fenomena yang layak diperhatikan oleh perusahaan karena kepuasan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini didasarkan dengan hasil penelitian dari Listianto dan Setiaji (2008) yang menyebutkan bahwa kepuasan kerja menentukan kinerja karyawan.

Toserba Purnama Bantul merupakan bagian dari Purnama Grup yang merupakan perusahaan retail lokal di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Berawal dari toko kelontong yang didirikan oleh owner pada tahun 1997 hingga berkembang menjadi beberapa cabang yang tersebar di seluruh wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Purnama Bantul memiliki jargon “murah, lengkap, berkualitas”. Hal tersebut menjadi dasar pelayanan retail Purnama Bantul untuk dapat menyediakan barang dengan harga yang murah, *one stop shopping* dan selalu memperhatikan kualitas. Barang yang disediakan sangat lengkap mulai dari bahan pokok, fhasion, dan aksesoris. Pilihannya pun sangat beragam dengan kualitas barang yang sangat baik. Karyawan Purnama Bantul selalu dikenal dengan pelayanan yang ramah dan professional.

Menurut Koesmono (2005) bahwa kepuasan kerja adalah kesan dari setiap karyawan terhadap pekerjaannya yang berhubungan dengan lingkungan kerja, upah, hubungan dengan sesama teman kerja, hubungan sosial di tempat kerja, dan sebagainya. Dapat dikatakan kepuasan kerja adalah terpenuhinya keinginan serta kebutuhan melalui pekerjaan yang telah dilakukan.

Menurut Abdurrahmat (2016) kepuasan kerja ialah perasaan menarik atau menyenangkan oleh karyawan terhadap pekerjaan yang dijalannya. Kepuasan kerja di suatu pekerjaan ialah pekerjaan yang dapat dinikmati dengan memperoleh hasil dari pencapaian tujuan kerja, lingkungan kerja yang baik, penempatan, dan perlakuan dari teman kerja yang baik. Greenberg *et al*, (2003) kepuasan kerja ialah sikap positif atau negatif terhadap pekerjaan yang dijalannya. Sedangkan pandangan senada yang

dikemukakan oleh Gibson (2000) yang mengatakan sikap yang dimiliki karyawan terhadap pekerjaannya.

Kepuasan kerja merupakan sikap umum tentang pekerjaannya. Karyawan yang memiliki sikap positif terhadap pekerjaan atau karir yang jalannya memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi, sedangkan karyawan yang kepuasan kerjanya rendah akan menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaannya. Pekerjaan kepuasan dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kondisi kerja yang baik, upah yang sama, tunjangan, tugas yang menantang, Kooperator yang menguntungkan, Kepemimpinan dan manajer yang memenuhi syarat sesuai dengan keinginan tujuan individu (Robbins, 2007).

Dari uraian definisi kepuasan kerja diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang dimiliki oleh karyawan berdasarkan pencapaian yang didapatkan ketika melakukan pekerjaannya.

Munandar (2004) mengemukakan aspek kepuasan kerja ada 5 (lima), yaitu : aspek pekerjaan itu sendiri yaitu meliputi respon yang muncul ketika bekerja, seperti: tanggungjawab, minat dan bakat, aspek gaji meliputi respon yang muncul ketika menerima gaji, seperti: gaji yang diterima sesuai dan setara, aspek promosi meliputi respon yang muncul ketika dipromosikan, seperti: pemberian penghargaan, aspek supervisi meliputi respon yang muncul ketika pengawasan, seperti: mengontrol kinerja karyawan, menasehati, dan membantu karyawan dalam komunikasi yang baik, aspek rekan kerja meliputi respon yang muncul ketika memiliki rekan kerja, seperti: hubungan yang harmonis dan membantu menciptakan suasana saling mendukung.

Menurut Koesmono (2005) kepuasan kerja akan terbentuk dan terwujud ketika beberapa faktor mempengaruhi, salah satunya adalah budaya organisasi. Kepuasan kerja karyawan tergantung bagaimana persepsi karyawan terhadap pekerjaan itu sendiri apakah membuat dirinya puas atau tidak (Dariyo, 2003). Hal tersebut diperkuat oleh pendapat yang diutarakan Wijono (2012) yang menyatakan bahwa adanya komponen kunci yang penting dari kepuasan kerja, yaitu nilai-nilai, kepentingan dan persepsi. Lebih lanjut Wijono (2012) menyatakan bahwa kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh faktor budaya yang meliputi kepercayaan dan nilai-nilai yang berlaku di dalam organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Herdiyanto (2017) bahwa tingkat kepuasan kerja pada karyawan rendah. Dalam penelitian tersebut di jelaskan secara umum penyebab kepuasan kerja karyawan rendah yaitu oleh penempatan dan pemberian tugas kepada karyawan yang tidak sesuai dengan kemampuan karyawan sehingga membuat karyawan bosan dalam pekerjaan yang dijalankan. Selain itu, muncul keluhan mengenai beban kerja yang diberikan terlalu berat dan tidak seimbang dengan jumlah karyawan. Gaji yang tidak setara dengan kerja karyawan. Terdapat karyawan yang datang terlambat ke tempat kerja, karyawan yang lebih awal meninggalkan tempat pekerjaan walaupun belum waktunya untuk meninggalkan tempat kerja. Serta kurangnya pengawasan dalam bekerja. Dan situasi kebersamaan karyawan ditempat kerja yang kurang dekat satu sama lain.

Selain itu dikutip dari Liputan6.com, JobsDB Indonesia, melakukan survey pada hari kamis (6/8/2015) yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan

pekerja di Indonesia. Dari hasil survey sebanyak 73% responden pekerja merasa tidak puas dengan pekerjaan yang dijalannya saat ini. Pemicu dari ketidakpuasan tersebut ialah gaji, fasilitas dan bonus yang didapatkan dari perusahaan tidak sesuai dengan beban kerja. Selain itu, keterlambatan jenjang karir dan program pengembangan kerja yang minim.

Wawancara terhadap HRD toserba purnama menyebutkan bahwa permasalahan yang sering muncul terkait hubungan antar karyawan yang kurang baik sehingga sering terjadi kesalahpahaman dan penukaran jadwal kerja yang tanpa sepengetahuan antar karyawan. Toserba purnama bantul memiliki standar maksimal hal absensi masuk kerja sebanyak 3 kali perbulan. Namun, masih banyak karyawan yang tidak masuk kerja tanpa alasan melebihi batas maksimal dan masih banyak terdapat karyawan yang datang terlambat. Selain itu, toserba purnama bantul juga memiliki standar penampilan dalam berpakaian. Namun, masih kurang diperhatikan oleh karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada 6 karyawan Toserba Purnama Bantul hari rabu 28 juli 2021 jam 10.00, menyebutkan bahwa: pada aspek *pekerjaan itu sendiri*, 3 subjek merasa sudah memberikan tanggung jawab yang sesuai terhadap pekerjaannya dan berdasarkan bakat yang dimiliki. sedangkan 3 subjek merasa kurang memberikan tanggung jawab penuh dalam pekerjaannya, kurangnya perhatian khusus dalam pekerjaan, sehingga membuat subjek bermalas-malasan terhadap pekerjaannya, dan datang tidak tepat waktu.

Pada aspek *gaji*, 2 subjek merasa gaji yang diterima sesuai dengan pekerjaannya yang di jalani saat ini. Sedangkan 4 subjek tidak merasa puas dengan gaji yang diterima, subjek merasa kurang sesuai dengan pekerjaannya, padahal subjek melaksanakan pekerjaannya sudah sesuai dengan perintah dan aturan-aturan yang sudah ditetapkan.

Pada aspek *reward*, hasil lain 1 subjek sudah mendapatkan *reward* selama bekerja di Toserba Purnama Bantul. Sedangkan 5 subjek belum pernah mendapatkan *reward* selama bekerja, padahal sudah melakukan pekerjaannya dengan baik dan sesuai target yang ditetapkan. Kemudian subjek mengatakan bahwa setiap tahun sering diadakannya pemberian penghargaan dan pergantian divisi tetapi subjek tidak pernah mendapatkan *reward*.

Pada aspek *pengawasan*, 3 subjek merasa dalam pekerjaan selalu di perhatikan dan diawasi oleh atasan. 3 subjek merasa kurangnya pengawasan dari atasan dalam pekerjaan, sehingga membuat karyawan yang lainnya bermalas-malasan dalam pekerjaannya dan penataan barang yang dilakukan tidak sesuai dengan jenis barangnya.

Pada aspek *rekan kerja*, 6 subjek merasa sering terjadinya kesalahpahaman antar karyawan, perkataan yang selalu di salah artikan sehingga membuat karyawan lain tersinggung. Apalagi untuk karyawan baru merasa terasing dari karyawan-karyawan yang sudah cukup lama bekerja di Toserba Purnama Bantul.

Pernyataan dari hasil wawancara yang dikatakan oleh subjek sesuai dengan aspek pekerjaan itu sendiri yaitu subjek menunjukkan sikap kurang memberikan

tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan. Aspek gaji yaitu subjek menunjukkan sikap kurang puas dengan gaji yang diterima yang tidak sesuai dengan pekerjaannya. Aspek promosi yaitu subjek belum pernah mendapatkan penghargaan selama bekerja. Aspek pengawasan yaitu subjek menunjukkan sikap kurangnya pengawasan terhadap pekerjaan yang dilakukan. Aspek rekan kerja yaitu subjek menunjukkan sikap sering terjadinya kesalahpahaman antar karyawan. dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa subjek memiliki permasalahan pada kepuasan kerja yang didasarkan pada aspek-aspek Munandar (2004) yaitu pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, pengawasan, dan rekan kerja.

Penelitian Herdiyanto (2017) menyebutkan bahwa ada hubungan positif persepsi budaya organisasi dengan kepuasan kerja sebesar 12,39%. Octaviana (2011) dalam penelitiannya menyatakan Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pada karyawan, hal ini berarti bahwa karyawan melakukan pekerjaan secara terus menerus dan selalu mencari cara untuk bekerja secara lebih efektif. Karyawan selalu diperlakukan secara adil oleh perusahaan dan perusahaan yang memandang penting setiap karyawan lainnya sehingga akan meningkatkan kepuasan kerja. Makin dalam nilai-nilai budaya yang ada diserap, dimengerti dan diterapkan pada organisasi maka akan berpengaruh pada makin kuatnya organisasi tersebut.

Kepuasan kerja memiliki kaitan erat dengan persepsi karyawan terhadap budaya organisasi ditempat karyawan tersebut bekerja. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Koesmono (2005) mendukung pernyataan tersebut bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Budaya organisasi

merupakan sebuah dasar, pemikiran, nilai-nilai, pandangan, anutan, impian, sikap dan norma-norma yang dimiliki oleh karyawan secara bersama-sama dalam sebuah organisasi.

Anderson dan Kipryanov (1994) mengatakan bahwa persepsi adalah proses aktif dimana tidak hanya stimulus yang dialami, tetapi juga seluruh pengalaman dan sikap yang berhubungan dengan stimulus. Robbins (2012) mendeskripsikan bahwa budaya organisasi (*organization culture*) sebagai suatu bentuk makna bersama yang dipegang oleh anggota-anggota dalam suatu organisasi yang membedakan organisasi dengan organisasi lain. Lebih lanjut, Robbins (2012) menyatakan bahwa sistem pemaknaan bersama dibentuk oleh anggota-anggota yang sekaligus menjadi pembeda dengan organisasi lain. Menurut Robbins (2012) budaya organisasi terdiri dari tujuh dimensi, yaitu inovasi dan keberanian mengambil resiko, perhatian terhadap detail, berorientasi pada hasil, berorientasi kepada manusia, berorientasi tim, agresivitas, dan stabilitas.

Budaya organisasi yang dipersepsikan secara positif oleh setiap karyawan akan membuat karyawan melakukan pekerjaannya dengan bersungguh-sungguh, semangat, dan lebih bermanfaat sehingga akan mengurangi terjadinya ketidakpuasan terhadap karyawan. Apabila karyawan mengalami ketidakpuasan dalam pekerjaan yang dilaksanakan maka karyawan akan merasa bosan dalam pekerjaannya dan akan meninggalkan pekerjaannya (Sutrisno, 2010).

Oleh karena itu, sangat penting bagi organisasi untuk membuat suatu budaya organisasi untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Pernyataan tersebut

didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rongga (dalam Kusumawati, 2008) yang mengatakan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Ketika karyawan merasakan puas dalam pekerjaannya maka karyawan tersebut akan melakukan pekerjaannya dengan semaksimal mungkin dengan kemampuan yang dimiliki (Soedjono, 2005).

Studi empiris telah meneliti efek budaya organisasi pada kepuasan kerja dan ketergantungan antar variabel ditunjukkan. Jika hubungan antara budaya organisasi dan pekerjaan kepuasan lebih kuat, itu merupakan budaya yang kuat dalam organisasi. Jika asosiasi antara organisasi budaya dan kepuasan kerja yang rendah, hal ini merepresentasikan budaya organisasi yang lemah (Lund, 2003).

Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Herawan dkk., (2015), hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh antara budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT.Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) kantor cabang kota Malang kawi sebesar 42%.

Penelitian yang dilakukan oleh Munizu (2010) mengenai pengaruh budaya organisasi dan komitmen kerja terhadap kepuasan kerja karyawan BANK menunjukkan budaya organisasi mempunyai pengaruh yang cukup kuat terhadap kepuasan kerja dengan kontribusi sebanyak 24,4%. Canon (2014) mengenai dampak tentang Hubungan antara budaya organisasi dan Kepuasan Kerja hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi berhubungan positif terhadap kepuasan kerja.

Dalam penelitian sebelumnya yang memaparkan tentang hubungan kepuasan kerja dan budaya organisasi karyawan yang diteliti oleh Sempene, Rieger, Roodt

(2016) dalam jurnal berjudul “*Job Satisfaction In Relation to Organisational Culture*” mendapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara budaya organisasi dan kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan fenomena yang ditemui di perusahaan sebagaimana yang diungkapkan di atas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai “Hubungan Antara Persepsi Budaya Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Karyawan Toko Serba Ada Purnama Bantul”

## **B. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi terhadap budaya organisasi dengan kepuasan kerja karyawan Toko Serba Ada Purnama Bantul. Adapun manfaat dalam penelitian ini antara lain :

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai penambah dan pengembang dari keilmuan psikologi khususnya, terutama dalam bidang psikologi industri dan organisasi khususnya dalam ilmu Management Sumber Daya Manusia mengenai hubungan persepsi terhadap budaya organisasi dan kepuasan kerja.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **1) Bagi Karyawan**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada subjek mengenai persepsi terhadap budaya organisasi dengan kepuasan kerja yang

dialami oleh karyawan.

2) Bagi Toserba

Toserba dapat menggunakan penelitian ini untuk menjadi lebih baik dalam menjalankan perusahaannya dan sebagai masukan dan rekomendasi untuk meningkatkan serta mengoptimalkan kepuasan kerja sehingga menghasilkan kualitas pelayanan yang baik.

3) Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi peneliti selanjutnya. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan pengetahuan, wawasan, dan referensi bagi yang ingin mengembangkan penelitian ini, dan sebagai sumbangan pemikiran dalam menyebarkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan kepada masyarakat.