

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**



## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Perusahaan dewasa ini semakin berkembang sejalan dengan berkembangnya teknologi informasi yang memicu semakin ketatnya persaingan di berbagai industri. Lingkungan bisnis berubah dengan sangat cepat sehingga perkembangan perusahaan, profitabilitas, dan produktifitas menjadi semakin penting. Perusahaan yang tidak memiliki kekuatan untuk bersaing akan sulit untuk menghadapi tantangan yang semakin besar, tidak terkecuali perusahaan dengan skala besar maupun kecil.

Keunggulan atau keberhasilan suatu bisnis seringkali digambarkan dengan kondisi finansial yang baik dan besarnya pemanfaatan teknologi dalam suatu bidang usaha. Keadaan ini seringkali menyebabkan sebuah perusahaan untuk lebih fokus terhadap investasi dan pengelolaan aktiva fisik yang berwujud dengan anggapan dapat memaksimalkan profit. Kondisi perekonomian saat ini tampak sama sekali berbeda dan jauh lebih rumit dibandingkan beberapa tahun lalu. Oleh karena itu setiap organisasi harus terus-menerus melakukan perubahan untuk dapat bertahan dan berkompetisi. Menurut Ginting (2004: 1), keunggulan bersaing yang dicapai melalui pengelolaan sumber daya manusia dijadikan sumber keunggulan kompetitif yang tidak mudah ditiru pesaing karena tidak setransparan mengelola sumber daya lain seperti komputerasi sistem informasi. Untuk memperoleh sumber daya manusia yang baik dan tangguh, diperlukan peran serta

dari organisasi tempat karyawan bekerja. Budaya organisasi akan mempengaruhi ketrampilan, kemampuan, serta kesesuaian dengan sistem yang ada.

Organisasi didorong untuk memberikan pelatihan dan pembelajaran bagi karyawan dan bertindak sebagai pembelajar (*learning organization*) sehingga karyawan dapat memperoleh pengembangan diri yang sesuai dengan tujuan organisasi sehingga kepuasan kerja karyawan dapat terbentuk. Ketika kepuasan kerja karyawan terbentuk, diharapkan akan meningkatkan kinerjanya sehingga perusahaan dapat terus berkompetisi. Agar dapat mencapai dan mempertahankan keunggulan bersaing dalam lingkungan bisnis yang berubah dengan cepat, organisasi harus dapat meningkatkan kapasitas pembelajarannya.

Menurut Dale (dalam Ginting, 2004: 2), organisasi pembelajar adalah sebuah organisasi yang memfasilitasi pembelajaran dari seluruh anggotanya dan secara terus-menerus mentransformasikan diri. Organisasi ini harus memiliki iklim yang mendorong anggotanya untuk belajar dan mengembangkan potensi mereka. Pembentukan iklim ini dipengaruhi oleh budaya organisasi yang berlaku dalam suatu organisasi. Budaya organisasi adalah kerangka kerja yang menjadi pedoman tingkah laku sehari-hari dan membuat keputusan untuk karyawan dan mengarahkan tindakan mereka untuk mencapai tujuan organisasi.

Pembelajaran organisasi ini juga dipengaruhi oleh kepemimpinan yang berlaku. Menurut Senge (dalam Di Xie, 2005), pembelajaran organisasi merupakan salah satu ketrampilan yang harus dimiliki pemimpin. Dalam

pembelajaran organisasi atasan secara berkelanjutan memberikan kesempatan kepada setiap anggota organisasi untuk belajar meningkatkan kemampuan.

Ketika kebutuhan individu akan pengembangan skill didukung dan difasilitasi oleh organisasi tempat ia bekerja, maka kepuasan kerja akan terbentuk. Karyawan akan menjadi produktif jika kepuasan terhadap pekerjaannya terpenuhi. Kepuasan kerja ini akan berpengaruh terhadap kinerja atau performa dari karyawan. Kepuasan kerja yang tinggi akan meningkatkan performa dari karyawan sehingga suatu organisasi akan memiliki keunggulan yang kompetitif dalam menghadapi persaingan.

Papaya *Fresh Gallery* merupakan supermarket yang mayoritas menjual produk-produk impor. Papaya merupakan anak perusahaan dari PT. Masuya Sejati yang merupakan distributor produk-produk Jepang. Bergerak di industri retail menyebabkan Papaya harus terus berinovasi untuk menghadapi persaingan yang cukup ketat. Persaingan yang begitu besar di industri retail ini, secara tidak langsung memaksa Papaya untuk selalu fleksibel dan merespon dengan cepat terhadap perubahan lingkungan dan permintaan konsumen yang kadangkala tidak dapat diprediksi. *Service* terhadap *customer* merupakan pedoman yang dipegang Papaya dan dapat menjadi keunggulan kompetitifnya dan hal inilah yang menyebabkan Papaya tetap dapat bertahan selama 15 tahun. Untuk memberikan *service* yang baik peran serta karyawan sangatlah penting. *Service* yang baik akan diberikan ketika karyawan merasa nyaman dan mendapatkan kepuasan dalam pekerjaannya. Kepuasan kerja ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya pola kepemimpinan, budaya organisasi dan pembelajaran dalam

organisasi. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang tersebut judul yang diberikan untuk pembuatan tesis ini adalah Pengaruh Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Pembentukan Kepuasan Kerja melalui *Operation of Learning Organization*.

## 1.2. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di Papaya *Fresh Gallery*?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di Papaya *Fresh Gallery*?
3. Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap *operation of learning organization* di Papaya *Fresh Gallery*?
4. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap *operation of learning organization* di Papaya *Fresh Gallery*?
5. Apakah *operation of learning organization* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di Papaya *Fresh Gallery*?

### 1.3. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan di *Papaya Fresh Gallery*
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan di *Papaya Fresh Gallery*
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan terhadap *operation of learning organization* di *Papaya Fresh Gallery*
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap *operation of learning organization* di *Papaya Fresh Gallery*
5. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *operation of learning organization* terhadap kepuasan kerja karyawan di *Papaya Fresh Gallery*

### 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan dalam upaya mengembangkan karyawan hingga tujuan perusahaan tercapai.
2. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menambah referensi bagi peneliti lain yang ingin meneliti tentang kemungkinan faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.