

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam perkembangan jaman modern saat ini, berbagai macam aspek keunggulan dibutuhkan oleh setiap organisasi dalam rangka mencapai tujuannya. Sebuah organisasi atau perusahaan sangat memerlukan adanya suatu potensi dan kekuatan internal yang kokoh dalam rangka menghadapi semua tantangan, hambatan serta perubahan yang ada. Hal ini dikarenakan organisasi yang maju dan berkembang setiap saat mampu mengatasi masalah dengan solusi yang tepat sesuai situasi dan kondisi yang ada. Faktor utama yang dibutuhkan dalam rangka mewujudkan harapan organisasi tersebut adalah faktor sumber daya manusia.

Manusia sebagai unsur penting dalam organisasi sangat berpengaruh terhadap eksistensi dan kompetensi sebuah organisasi. Artinya, eksistensi dan kompetensi organisasi dapat diwujudkan melalui kegiatan manusia. Oleh karena itu, eksis tidaknya sebuah organisasi, serta kompetitif tidaknya sebuah organisasi sangat tergantung dan ditentukan oleh manusia. Hal ini sangat penting artinya dalam rangka menghadapi arus perubahan jaman, lingkungan, atau iklim bisnis saat ini dan yang akan datang.

Pentingnya sumber daya manusia maka organisasi perlu memperhatikan kinerja karyawan. Wirawan (2009) mengatakan bahwa “Kinerja adalah mengoptimalkan sumber daya manusia menjadi fokus utama organisasi dalam meningkatkan kinerja. Sehingga dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia (SDM) menjadi faktor kunci dalam rangka memperoleh kinerja yang baik”. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan keseluruhan aktifitas dalam melakukan tugasnya terhadap perusahaan atau instansi sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing individu terhadap perusahaan.

Kinerja karyawan pada kafe kopi sangat diperhatikan karena karyawan kafe kopi harus mampu memenuhi keinginan konsumen. Ketika konsumen menginginkan kopi yang dipesan berbentuk sesuai keinginan maka karyawan

harus mampu memenuhi supaya konsumen merasa puas karena kafe kopi terkenal dengan kreatifitas dalam membuat bentuk gambar diatas kopi.

Kinerja karyawan akan meningkat apabila organisasi memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi. Faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu budaya organisasi, kepemimpinan, motivasi dan komitmen organisasi.

Dalam sebuah organisasi perlu adanya budaya organisasi untuk membedakan organisasi tersebut dari organisasi yang lain. Menurut Robbins (2003) pengertian budaya organisasi adalah sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan suatu organisasi dari organisasi lain. Sistem makan bersama ini, bila diamti dengan lebih seksama, merupakan seperangkat karakteristik utama yang dihargai oleh suatu organisai. Budaya organisai berkaitan dengan bagaimana karyawan mempersepsikan karakteristik dari suatu budaya organisasi, bukan dengan apakah para karyawan menyukai budaya atau tidak.

Pada gerai kopi mengenai budaya organisasi yaitu ada beberapa gerai kopi yang menerapkan kepada karyawan bahwa setiap pelanggan yang datang harus diberikan salam “helo, welcome to KOI/Starbucks/dll” sehingga pelanggan merasa dihormati dan disambut dengan baik. Namun beberapa gerai kopi lain yang hanya melihat konsumennya datang dan langsung memberikan menu pesanan.

Kualitas suatu produk atau barang merupakan tuntutan utama bagi konsumen. Oleh karena itu selama proses produksi berjalan diperlukan pengendalian aktivitas melalui perilaku pelaku proses produksi. Keberhasilan seorang pimpinan akan terletak pada sampai sejauh mana yang bersangkutan dapat mengakomodasikan semua komponen yang ada di bawahnya. Pola kepemimpinan dibutuhkan oleh seorang agar dapat menjadi panutan bagi pengikutnya sehingga apa yang diharapkan dapat dijalankan sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan. Menurut Rauch dan Behling (1984) Kepemimpinan merupakan suatu proses mempengaruhi kegiatan-kegiatan suatu kelompok yang diorganisasi menuju arah pencapaian sebuah tujuan.

Pola kepemimpinan seseorang akan diwarnai pula oleh kepribadiannya masing-masing. Oleh karena itu dalam mengambil keputusan ada yang menggunakan kerasionalannya atau lebih banyak menggunakan intuisinya. Keberanian dalam menghadapi berbagai permasalahan yang dihadapi oleh seseorang akan lebih sempurna apabila yang bersangkutan menggunakan kemampuan rasionalitasnya disamping kemampuan intuisi yang dimiliki sejak seseorang dilahirkan. Dalam usaha untuk menghasilkan prestasi kerja yang maksimal seseorang dan khususnya pimpinan dituntut adanya komitmen kerja yang tinggi terhadap lingkungan dimana yang bersangkutan menjalankan tugas dan kewajibannya. Pimpinan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan menjadi modal bagi kesuksesannya, karena yang bersangkutan tidak mudah putus asa apabila menghadapi kegagalan dan justru kegagalan menjadikan guru yang terbaik dalam melaksanakan kegiatan berikutnya. (<http://jurnalmanajemen.petra.ac.id/index.php/man/article/view/17039>)

Seorang pimpinan dituntut memiliki perilaku yang positif dalam usaha untuk mencapai kinerja yang maksimal. Perilaku akan berkorelasi dengan kinerja seseorang, karena dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya, seseorang akan berperilaku dan justru dalam memenuhi kebutuhannya kadang-kadang berperilaku yang menyimpang dari norma-norma yang ada. Perilaku yang positif dalam menjalankan tugas di perusahaan akan berujung pada kinerja karyawan yang maksimal dan pada akhirnya akan diikuti oleh kinerja perusahaan.

Disamping itu, motivasi juga memiliki keterkaitan dengan perilaku seseorang. Pada umumnya makin tinggi motivasi yang ada maka akan semakin cepat dampaknya terhadap perilaku seseorang dalam menjalankan tugas-tugas yang menjadi kewajibannya. Menurut Makmun (2003), Motivasi menjadi suatu kekuatan, tenaga atau daya, atau suatu keadaan yang kompleks dan kesiapsediaan dalam diri individu untuk bergerak ke arah tujuan tertentu, baik disadari maupun tidak disadari.

Pada gerai kopi mengenai motivasi kerja yaitu beberapa karyawan yang bekerja di gerai kopi menyajikan kopi dengan cita rasa kopi yang pas dan kreasi gambar diatas kopi dengan sangat rapi dan bagus supaya konsumen merasa

senang. Hal itu membuat konsumen yang pencinta kopi dan fotografer tertarik di gerai kopi tersebut, dengan demikian karyawan tersebut mendapat reward atas kinerja yang telah diberikan.

Kinerja pegawai akan dapat terlaksana dan terpenuhi apabila beberapa unsur yang ada sebagai variabel pembentuknya mendukung sekali. Variabel yang dimaksud adalah Budaya Organisasi, Kepemimpinan, dan Motivasi. Ketiga variabel tersebut dapat mempengaruhi kinerja seseorang yang pada ujung-ujungnya kinerja perusahaan dapat tercapai dengan baik.

Kinerja menjadi ukuran berhasil atau tidaknya karyawan dalam menjalankan tugasnya maka sangat menarik untuk melakukan kajian terhadap beberapa faktor yang dapat mempengaruhinya. Faktor yang dimaksud adalah Budaya Organisasi, Kepemimpinan dan Motivasi.

Komitmen organisasi merupakan hal yang inti bagi suatu organisasi atau perusahaan, karena akan selalu berhubungan dengan kehidupan yang ada dalam perusahaan. Komitmen organisasi adalah sikap atau bentuk perilaku seseorang terhadap organisasi dalam bentuk loyalitas dan pencapaian visi, misi, nilai dan tujuan organisasi. Seseorang dikatakan memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi, dapat dikenali dengan ciri-ciri antara lain kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, kemauan yang kuat untuk bekerja demi organisasi dan keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi. Komitmen organisasi penting, karena suatu komitmen seseorang dapat menjadi lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dibanding dengan yang tidak mempunyai komitmen.

Menurut Luthans (2006) menyatakan bahwa komitmen organisasi ialah keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai dengan keinginan organisasi dan keyakinan tertentu juga penerimaan nilai dan tujuan organisasi. Biasanya seseorang yang memiliki suatu komitmen, akan bekerja secara optimal sehingga dapat mencurahkan perhatian, pikiran, tenaga dan waktunya untuk pekerjaannya, sehingga apa yang sudah dikerjakannya sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan atau organisasi.

Pada gerai kopi mengenai komitmen organisasi yaitu beberapa karyawan di gerai kopi yang bekerja dengan disiplin datang tepat waktu dan melayani konsumen dengan ramah karena keinginannya yang ingin terus bekerja pada gerai kopi tersebut. Namun ada beberapa karyawan mulai bosan karena kondisi kerja yang membosankan sehingga karyawan tersebut menunjukkan sikap yang tidak peduli dengan kondisi di gerai tersebut.

Pada perkembangan jaman sekarang ini, semakin banyak kafe kopi yang hadir dan salah satunya di kota Surabaya. Mulai dari kafe kopi yang ternama hingga kafe kopi yang sederhana. Kafe kopi hadir untuk memenuhi keinginan konsumen yang pencinta kopi dan konsumen yang ingin meminum kopi tanpa harus membuat sendiri serta konsumen yang ingin meminum kopi dengan duduk santai bersama teman, rekan kerja, keluarga atau pasangan. Kafe kopi tidak hanya menyediakan kopi saja tetapi bagi konsumen yang tidak ingin minum kopi bisa memilih menu yang lain seperti *green tea cream*, *chocochip cream* dan makanan hidangan lainnya.

Semakin banyak kafe kopi membuat konsumen yang pencinta kopi menjadi bingung untuk mencoba kopi dari kafe kopi yang ada. Namun sebenarnya tidak hanya kopi saja yang ingin dicoba konsumen tetapi konsumen juga melihat lokasi kafe, cara pelayanan dan penyajian dan kondisi di lingkungan tempat kafe tersebut. Apalagi di jaman milenium ini, ketika seseorang memutuskan untuk pergi ke suatu tempat bukan enak atau tidak makanan yang disarankan tetapi bagus atau tidak penyajiannya.

Konsumen ingin ke suatu kafe atau meminum kopi artinya ingin suasana yang mendukung dalam arti keadaan di tempat kafe tersebut tidak terlalu bising, bisa dijadikan tempat untuk duduk santai dan mengobrol bersama teman, rekan kerja, keluarga atau pasangan dan pegawai yang bertugas dapat melayani dengan baik konsumennya. Dalam arti karyawan tidak sibuk bicara sendiri dengan teman atau bergerombol.

Banyaknya kafe kopi yang hadir membuat masing-masing kafe kopi harus mampu bersaing dengan cara membuat perbedaan antara kafe kopi yang satu dengan kafe kopi yang lain, supaya masing-masing kafe kopi mempunyai

keunikan dan konsumen pun tidak bingung untuk memilih. Bisa dengan membuat para karyawan dapat menjelaskan produksi yang hendak dibeli tamu. Kopinya macam-macam, dijelaskan rasanya, komposisinya sehingga betul-betul mengenal pengetahuan tentang produk yang ditawarkan.

Karyawan kafe kopi di Surabaya diharapkan bisa memberikan kualitas layanan yang baik kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang sopan, ramah, dan menyenangkan sehingga pelanggan merasa dihargai dan puas agar dapat menciptakan pelanggan yang loyal. Tidak hanya pelanggan yang menilai kinerja karyawan pada kafe kopi tersebut tapi dari pemilik kafe kopi dapat ikut menilai kinerja karyawan melalui kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang masalah maka dilakukan penelitian yang cocok untuk menggambarkan situasi tersebut adalah : “Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan dan Motivasi terhadap Komitmen Organisasional dan Kinerja Karyawan pada karyawan kafe kopi di Surabaya”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh terhadap komitmen organisasional pada Karyawan Kafe di Surabaya?
2. Apakah Kepemimpinan berpengaruh terhadap komitmen organisasional pada Karyawan Kafe di Surabaya?
3. Apakah Motivasi berpengaruh terhadap komitmen organisasional pada Karyawan Kafe di Surabaya?
4. Apakah Budaya Organisasi, Kepemimpinan, dan Motivasi berpengaruh terhadap komitmen organisasional pada Karyawan Kafe di Surabaya?
5. Apakah Komitmen Organisaional berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Karyawan Kafe di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh Budaya Organisasi terhadap komitmen organisasional pada Karyawan Kafe di Surabaya.
2. Untuk menganalisis pengaruh Kepemimpinan terhadap komitmen organisasional pada Karyawan Kafe di Surabaya.
3. Untuk menganalisis pengaruh Motivasi terhadap komitmen organisasional pada Karyawan Kafe di Surabaya.
4. Untuk menganalisis pengaruh Budaya organisasi, Kepemimpinan dan Motivasi terhadap komitmen organisasional pada Karyawan Kafe di Surabaya.
5. Untuk menganalisis pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan pada Karyawan Kafe di Surabaya.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Hasil penelitian ini diharapkan mempunyai beberapa manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia dan dapat digunakan sebagai acuan pembelajaran bagi mahasiswa.

2. Bagi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu untuk menganalisis pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan dan Motivasi terhadap Komitmen Organisasi dan Kinerja Karyawan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian, penulis berharap hasil penelitian dapat memberikan kontribusi untuk meningkatkan Budaya Organisasi, Kepemimpinan, dan Motivasi terhadap Komitmen Organisasional dan Kinerja Karyawan.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

BAB 1 PENDAHULUAN

Berisi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Berisi Landasan Teori, Penelitian Terdahulu, Kerangka Konseptual, Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Berisi Jenis Penelitian, Identifikasi Variabel, Definisi Operasional, Pengukuran Variabel, Jenis dan Data Sumber, Alat dan Metode Pengumpulan Data, Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel, Uji Kualitas Data, Teknik Analisis Data.

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berisi Gambaran Umum Objek Penelitian, Deskripsi Data, Hasil Analisis Data, Pembahasan.

BAB 5 SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Berisi Simpulan dari Hasil Penelitian, Keterbatasan Hasil Penelitian yang dilakukan Penulis, dan Saran Penulis Terhadap Karyawan Kafe Kopi tersebut.