**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Perkembangan bisnis di Indonesia yang semakin maju mengakibatkan persaingan dalam dunia bisnis semakin kompetitif. Kondisi seperti ini menuntut masyarakat untuk menyadari dan mengembangkan kemampuan yang dimilikinya agar mampu menghadapi tantangan tersebut. Hal ini turut membuka peluang bagi setiap perusahaan untuk berkompetisi menjaring konsumen. Perusahaan dituntut bekerja keras untuk memberikan barang atau jasa yang terbaik untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan yang sesuai dengan harapan konsumen.

Perusahaan harus semakin fleksibel untuk menyesuaikan diri dalam lingkungan persaingan yang kompetitif. Fleksibilitas perusahaan di tentukan oleh sumber daya manusia yang memiliki keunggulan kompetitif untuk memenangkan persaingan. Karyawan sebagai sumber daya utama perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen, sehingga konsumen merasa terlayani dengan baik dan merasa puas. Karena jika konsumen merasa tidak puas dapat melakukan komplain yang dapat merusak citra perusahaan. Hal ini menunjukan sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap kesuksesan perusahaan untuk pencapaian tujuan dalam persaingan bisnis. Bidang bisnis yang semakin banyak diminati oleh pelaku bisnis mulai dari kuliner, pariwisata, property, fashion, jasa dan lain-lain. Bisnis-bisnis tersebut merupakan bisnis yang sangat menjanjikan dimana memiliki market yang luas, khususnya di Indonesia.

Pariwisata dan kuliner menjadi satu paket bisnis yang sangat saat ini. Kedua bidang bisnis tersebut saling melengkapi dimana konsep pariwisata akan semakin menarik jika didukung dengan tersedianya kuliner. Lembang merupakan salah satu daerah yang sudah terkenal akan pariwisatanya dan menjadikannya sebagai kawasan wisata di utara kota Bandung. Lembang juga dikenal sebagai kawasan wisata kuliner yang paling unik, dengan pilihan kuliner yang sangat beragam salah satunya makanan tradisional seperti tahu. Mengingat banyaknya manfaat yang dimiliki dari tahu, membuat industri pembuatan tahu banyak didirikan ditengah masyarakat sehingga membuat persaingan bisnis tahu meningkat. Berikut ini adalah data *rating* bisnis kuliner tahu di Lembang.

**Tabel 1.1**

**Data Rating Konsumen Bisnis Kuliner Tahu di Lembang**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Nama Bisnis Kuliner** | **Rating** |
| **1.** | **Tahu Susu Lembang** |  |
| **2.** | **Tahu Sumedang Renyah** |  |
| **3.** | **Tahu Tauhid** |  |

Sumber: tripadvisor.com

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa persaingan bisnis kuliner tahu semakin ketat sehingga perusahaan dituntut untuk dapat mengikuti perubahan keinginan konsumen secara terus-menerus. Penelitian ini memilih Tahu Susu Lembang sebagai objek penelitian, karena rating konsumen paling rendah dari bisnis tahu yang lain. Tahu Susu Lembang hanya mendapatkan *rating* 4 dibandingkan bisnis tahu yang lain.

Tahu Susu Lembang merupakan sebuah tempat wisata keluarga yang nyaman untuk dijadikan tempat rekreasi sambil menikmati kuliner unik, yaitu tahu susu. Tempat tersebut di design dengan konsep wisata. Bagian depan sengaja dibuat menyerupai SPBU, hal tersebut sebenarnya tidak bermaksud untuk menipu konsumen, akan tetapi bertujuan agar memudahkan konsumen dalam membeli produk tahu susu tersebut, dengan konsep tersebut konsumen dapat dengan mudah membeli tahu susu tanpa harus menghentikan mesin kendaraan dan turun dari kendaraan mereka. Konsep tempat dan cara transaksi yang diterapkan ini memang sangat unik. Ketika memasuki wilayah Tahu Susu Lembang, pengunjung akan disambut layaknya memasuki area SPBU, tapi bertuliskan POM Tahu. POM Tahu tersebut merupakan kepanjangan dari Pusat Orang Makan Tahu. Dalam menjalankan tugasnya, saat ini Tahu Susu Lembang memiliki karyawan yang berjumlah 52 orang karyawan.

Karyawan sangat berpengaruh terhadap kesuksesan perusahaan dalam pencapaian tujuan agar dapat lebih unggul dalam persaingan bisnis. Dalam mencapai tujuan perusahaan, Tahu Susu Lembang harus mampu mengelola karyawan agar bekerja secara optimal dan memiliki komitmen yang tinggi seperti yang diharapkan perusahaan.

Komitmen mengacu pada unsur loyalitas karyawan terhadap perusahaan dan keterlibatan karyawan dalam pekerjaan berdasarkan nilai-nilai dan tujuan yang telah di tetapkan perusahaan. Seorang karyawan dikatakan memiliki komitmen yang tinggi, jika karyawan dapat meyakini dan menerima tujun dan nilai yang dimiliki oleh perusahaan, kesediaan untuk berusaha dengan sunguh– sungguh serta mempunyai keinginan yang kuat untuk menjadi anggota perusahaan. Aspek yang dapat memperlihatkan tinggi rendanya komitmen organisasi karyawan yaitu tingkat absensi/kehadiran karyawan dan intensitas untuk bertahan sebagai karyawan. Berikut Tabel Persentase Kehadiran Karyawan Tahu Susu Lembang Periode Januari-Desember 2016.

**Tabel 1.2**

**Persentase Kehadiran Karyawan Tahu Susu Lembang**

**Periode Januari - Desember 2016**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | **Periode** | **Kehadiran** | **Target** |
| 1. | Januari | 95 | 100 |
| 2. | Februari | 97 | 100 |
| 3. | Maret | 93 | 100 |
| 4. | April | 95 | 100 |
| 5. | Mei | 90 | 100 |
| 6. | Juni | 95 | 100 |
| 7 | Juli | 92 | 100 |
| 8. | Agustus | 93 | 100 |
| 9. | September | 95 | 100 |
| 10. | Oktober | 92 | 100 |
| 11. | November | 90 | 100 |
| 12. | Desember | 87 | 100 |
|  | Rata-rata | 92,83 | |

Sumber : Tahu Susu Lembang Kab. Bandung Barat

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa jumlah kehadiran karyawan selama bulan Januari sampai bulan Desember tahun 2016, dimana tingkat kehadiran karyawan di Tahu Susu Lembang berfluktuatif dengan kecenderungan menurun. Hal ini terlihat dari persentase yang memperoleh nilai tertinggi pada bulan Februari sebesar 97% dan terendah pada bulan Desember, tingkat kehadiran karyawan hanya mencapai 87%. Dengan rata-rata sebesar 92,83%. Penurunan jumlah kehadiran karyawan tersebut dikarenakan adanya karyawan yang sakit, izin, maupun tidak hadir tanpa keterangan dengan alasan yang tidak logis dan subjektif.

Selain tingkat absensi atas kehadiran karyawan, rendahnya komitmen yang dimiliki karyawan di Tahu Susu Lembang dapat terlihat dari hasil penelitian pendahuluan, menurut Allen dan Mayer (2013:249) komitmen organisasi merepleksikan tiga komponen yaitu komitmen afektif, komitmen berkelanjutan dan komitmen normatif.

Berdasarkan teori di atas, maka pernyataan pada penelitian pendahuluan dengan 10 karyawan di Tahu Susu Lembang disesuaikan dengan teori tersebut, adapun hasil penelitian pendahuluan mengenai rendahnya komitmen organisasi dapat di lihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut:

**Tabel 1.3**

**Hasil Kuesioner Survei Pendahuluan Komitmen Organisasi di Tahu Susu Lembang Kab. Bandung Barat (%)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Dimensi | Indikator | SS | S | KS | TS |
| 1 | Komitmen  Afektif | Kepercaya terhadap perusahaan | 0 | 70 | 20 | 10 |
| Kebanggaan sebagai anggota perusahaan | 10 | 20 | 50 | 20 |
| 2 | Komitmen Berkelanjutan | Kesiapan menyelesaikan pekerjaan diluar jam kerja | 0 | 20 | 30 | 50 |
| Keterikatan terhadap pekerjaan | 0 | 40 | 40 | 20 |
| 3 | Komitmen  Normatif | Kesadaran dalam melaksanakan kewajiban | 20 | 70 | 10 | 0 |
| Memprioritaskan kepentingan untuk perusahaan | 0 | 30 | 30 | 40 |
| Total | | | **5** | **41,67** | **30** | **23,33** |

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa terdapat masalah pada komitmen organisasi karyawan yang menunjukkan 70% karyawan tidak bangga sebagai anggota perusahaan, 80% tidak siap dalam menyelesaikan pekerjaan diluar jam kerja, 60% karyawan tidak merasa terikat terhadap pekerjaan dan 70% karyawan tidak memprioritaskan kepentingan perusahaan.

Perusahaan sangat membutuhkan karyawan yang memiliki komitmen tinggi untuk menjalankan kegiatannya dalam mencapai tujuan perusahaaan. Dengan komitmen yang tinggi karyawan tidak akan mudah untuk keluar dari perusahaan, hal tersebut menjadi keuntungan bagi perusahaan karena menekan biaya rekrutmen. Oleh karna itu, untuk menumbuhkan komitmen yang tinggi perusahaan perlu menciptakan budaya kerja yang baik dan memenuhi kepuasan kerja karyawannya. Seperti yang dikemukakan oleh Young (Sopiah, 2008:164) faktor yang dapat meningkatkan komitmen organisasi yaitu budaya kerja dan kepuasan kerja karyawan.

Budaya kerja yang terbentuk secara positif akan bermanfaat karena setiap anggota dalam perusahaan membutuhkan ruang lingkup yang positif dalam pekerjaannya demi kemajuan di perusahaan tersebut, namun budaya kerja akan berakibat buruk jika pegawai dalam suatu organisasi terhadap perbedaan baik dalam cara pandang, pendapat, tenaga dan pikirannya (Tubagus A. Darodjat: 2014).

Permasalahan yang muncul adalah bagaimanakah usaha yang dilakukan untuk menciptakan budaya kerja yang baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan supervisi di Tahu Susu Lembang, kurangnya kesadaran karyawan dalam menerapkan budaya kerja sehingga pada pengaplikasiannya belum sepenuhnya dilakukan dengan baik karena masih ada karyawan yang masih kurang berhati- hati, kurang teliti bahkan masih ada yang kurang bertanggung jawab dalam mengerjakan pekerjaannya. Berdasarkan hasil survey pada penelitian melalui wawancara dengan beberapa karyawan di Tahu Susu Lembang memperlihatkan bahwa rendahnya komitmen organisasi karyawan di sebabkan oleh budaya kerja, menurut Taliziduhu Ndraha (2014), faktor-faktor yang mempengaruhi budaya kerja adalah sikap terhadap pekerjaan dan perilaku pada waktu bekerja.

Berikut hasil penelitian pendahuluan mengenai budaya kerja pada karyawan dengan mengajukan beberapa pertanyaan terhadap 10 karyawan di Tahu Susu Lembang, dengan hasil sebagai berikut :

**Tabel 1.4**

**Hasil Kuesioner Survei Pendahuluan Budaya Kerja di Tahu Susu Lembang Kab. Bandung Barat (%)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Dimensi | Indikator | SS | S | KS | TS |
| 1 | sikap terhadap pekerjaan | Mau menerima arahan pimpinan | 30 | 50 | 20 | 0 |
| Dapat mengatasi kendala kerja | 0 | 30 | 50 | 20 |
| 2 | Perilaku pada waktu bekerja. | Keseriusan menjalankan tanggungjawab kerja | 10 | 30 | 60 | 0 |
| Kerjasama dengan rekan kerja | 40 | 10 | 50 | 0 |
| Total | | | **20** | **30** | **45** | **5** |

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa terdapat masalah pada budaya kerja karyawan yang menunjukkan 70% karyawan tidak dapat mengatasi kendala kerja dan 60% karyawan tidak serius menjalankan tanggungjawab kerja.

Faktor lain yang juga penting dalam meningkatkan komitmen terhadap organisasi adalah kepuasan kerja, karna kepuasan kerja menyumbang keberhasilan organisasi dalam pencapaian tujuannya, antara lain dapat meningkatkan produktifitas dengan produk dan pelayanan yang berkualitas. Disamping itu kepuasan kerja sangat penting dalam meningkatkan komitmen organisasi. Dapat dikatakan bahwa pada saat kepuasan kerja seseorang meningkat maka pada saat itu pula perusahaan mereka akan meningkat juga, sehingga hal-hal yang dapat menciptakan kepuasan kerja seseorang harus sangat diperhatikan dimana jika hal tersebut tidak diperhatikan maka komitmen karyawan akan berkurang.

Berdasarkan hasil survey pada penelitian melalui wawancara dengan beberapa karyawan di Tahu Susu Lembang memperlihatkan bahwa rendahnya komitmen organisasi karyawan juga di sebabkan oleh adanya ketidakpuasan karyawan menurut Colquitt, Lepine dan Wesson dalam Wibowo (2013:136), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah “Pekerjaan itu sendiri *(Work It Self)*, Upah atau Gaji *(Pay),* Kesempatan Promosi *(Promotion),* Supervise *(Supervision),* dan Rekan Kerja *(Co Worker)”.*

Berdasarkan teori di atas, penulis mengajukan beberapa pertanyaan terhadap 10 karyawan di Tahu Susu Lembang mengenai kepuasan kerja, dengan hasil sebagai berikut :

**Tabel 1.5**

**Hasil Kuesioner Survei Pendahuluan Kepuasan Kerja di Tahu Susu Lembang Kab. Bandung Barat (%)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Dimensi | Indikator | SS | S | KS | TS |
| 1 | Pekerjaan itu sendiri | Penempatan posisi karyawan | 20 | 20 | 50 | 10 |
| ketersediaan fasilitas yang menunjang pekerjaan | 0 | 70 | 20 | 10 |
| 2 | Gaji | Kesesuaian gaji yang diterima | 0 | 20 | 70 | 10 |
| Total | | | **7** | **37** | **47** | **10** |

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa terdapat masalah pada kepuasan kerja karyawan yang menunjukkan 60% ketidaksesuaian dalam penempatan posisi karyawan, 80% karyawan merasa gaji yang diterima tidak sesuai.

Seorang karyawan dengan budaya kerja yang baik atau positif akan bekerja dengan sunguh-sunguh, disiplin dan bertanggungjawab serta terpenuhinya kepuasan kerja karyawan akan menumbuhkan komitmen yang tinggi.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, dapat disimpulkan bahwa komitmen yang di miliki karyawan masih tergolong rendah yang disebabkan oleh budaya kerja dan kepuasan kerja. Maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Budaya Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Karyawan Di Tahu Susu Lembang Kab. Bandung Barat”.**

* 1. **Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Identifikasi masalah merupakan proses merumuskan permasalahan-permasalahan yang akan diteliti. Sedangkan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang mencangkup penelitian.

* + 1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis mengidentifikasikan masalah yang ada di Tahu Susu Lembang sebagai berikut:

1. Ketidakhadiran karyawan masih cukup tinggi.
2. Karyawan tidak bangga sebagai anggota perusahaan.
3. Ketidaksiapan dalam menyelesaikan pekerjaan diluar jam kerja.
4. Ketidakterikatan terhadap pekerjaan.
5. Karyawan tidak memprioritaskan kepentingan perusahaan.
6. Karyawan masih kurang berhati-hati dalam melakukan pekerjaan.
7. Kurangnya ketelitian dalam mengerjakan pekerjaan.
8. Karyawan masih belum dapat mengatasi kendala kerja.
9. Masih ada karyawan yang tidak serius dalam menjalankan tanggungjawab kerja.
10. Ketidaksesuaian penempatan posisi karyawan.
11. Ketidaksesuaian gaji yang diterima.
    * 1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, sebagaimana dipaparkan diatas dan hasil dari penelitian pendahuluan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana budaya kerja karyawan di Tahu Susu Lembang Kab. Bandung Barat.
2. Bagaimana kepuasan kerja karyawan di Tahu Susu Lembang Kab. Bandung Barat.
3. Bagaimana komitmen organisasi karyawan di Tahu Susu Lembang Kab. Bandung Barat.
4. Seberapa besar pengaruh budaya kerja dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi karyawan di Tahu Susu Lembang Kab. Bandung Barat secara simultan dan parsial.
   1. **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Budaya kerja karyawan di Tahu Susu Lembang Kab. Bandung Barat.
2. Kepuasan kerja karyawan di Tahu Susu Lembang Kab. Bandung Barat.
3. Komitmen organisasi karyawan di Tahu Susu Lembang Kab. Bandung Barat.
4. Besar pengaruh budaya kerja dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi karyawan di Tahu Susu Lembang Kab. Bandung Barat secara simultan dan parsial.
   1. **Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian yang diharapkan oleh penulis akan dapat memberikan manfaat yang besar khususnya bagi penulis dan umumnya bagi perusahaan dan istitusi pendidikan yang berkaitan. Manfaat yang diperoleh, diarahkan kedalam manfaat teoritis dan praktis.

* + 1. **Kegunaan Teoritis**

Kegunaan teoritis yang diperoleh dari penelitian ini akan memberikan wawasan keilmuan dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya teori budaya kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasi karyawan.

* + 1. **Kegunaan Praktis**

Dari penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak antara lain:

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Budaya Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi. Juga sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian sidang sarjana ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan.

1. Bagi Instansi

Diharapkan dapat memberikan informasi tentang seberapa besar pengaruh Budaya Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen organisasi.

1. Bagi Pihak Lain

Sebagai sumber informasi dan referensi bagi pihak-pihak yang terkait dengan topik sejenis serta dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya.