

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tercapainya kesuksesan perusahaan sangat berkaitan kepada peran penting sumber daya manusia. Setiap perusahaan sadar betapa krusialnya sumber daya manusia yang bermutu tinggi untuk kemajuan organisasi. Sehingga, perusahaan melakukan upaya bersama untuk mengelola sumber daya manusianya secara optimal guna memenuhi capaian target yang sudah ditentukan dan menjadikannya sebagai tujuan yang sangat diperlukan pada perusahaan.

Menyadari sumber daya manusia saat ini dapat menjadi sumber permasalahan di perusahaan, maka pengelolaan sumber daya manusia cukup krusial. Sehingga, perusahaan harus lebih dari sekadar melakukan kampanye perekrutan yang kompeten dan fokus pada penerapan inisiatif pelatihan serta pengembangan sumber daya manusia guna mencapai peningkatan keterampilan dan kemampuan masing-masing pekerja, sehingga memungkinkan mereka memenuhi kebutuhan perusahaan. Manajemen manajemen sumber daya manusia yang efisien cukup krusial untuk memastikan bahwa seluruh bidang yang berkenaan pada sumber daya manusia di suatu bisnis dijalankan secara efektif, sehingga memungkinkan organisasi untuk menyelaraskan kebijakan dan praktik dengan tujuannya.

Keberlangsungan kegiatan perusahaan bergantung dengan karyawan. Karyawan memiliki peran penting bagi suatu perusahaan untuk menjalankan perusahaannya. Memiliki karyawan ialah suatu kunci keberhasilan sebuah perusahaan, oleh karena itu kepuasan kerja bisa meningkat bila karyawannya memiliki rasa tanggung jawab dalam menjalankan pekerjaannya, sehingga rasa integritas yang tinggi bisa menciptakan perilaku yang terarah kepada tujuan agar bisa memenuhi capaian tujuan perusahaan bersama.

Sikap bahagia seseorang dalam bekerja merupakan tanda bahwa mereka menjalankan tanggung jawabnya dengan baik dan merasa puas dengan hasil pekerjaannya. Sebaliknya, ketidakpuasan kerja muncul ketika individu kurang

mendapat dukungan melalui alat kerja yang tidak andal, bekerja dalam suasana yang kurang menunjang, dan kurang mendapat atensi dari pimpinan. Faktor-faktor ini berkontribusi terhadap ketidakpuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan hasil yang diperoleh individu dari pekerjaannya. Melaksanakan tugas yang dialokasikan sehubungan dengan tingkat keunggulan dan jumlah yang dibutuhkan. Kegembiraan kerja mengacu pada pola pikir dan sikap seseorang yang menunjukkan semangat dan semangat yang besar dalam upayanya memenuhi capaian tujuan organisasi. Untuk meningkatkan kepuasan kerja, penting untuk melakukan upaya bersama untuk memastikan bahwa personel mempertahankan tingkat semangat yang baik saat melakukan tugas mereka.

Kepuasan kerja ialah perasaan relatif bahagia ataupun tidak, dan berbeda dengan pemikiran obyektif atau keinginan untuk bertindak. Kepuasan kerja mengacu pada sikap karyawan yang dihasilkan dari evaluasi terhadap keadaan dimana dia bekerja. Sederhananya, dapat dikatakan bahwa pekerja merasa puas dengan kinerjanya. Sebaliknya, jika salah satu keinginan tidak terpenuhi, maka ketidakpuasan akan muncul.

Dengan demikian penting sekali untuk memperhatikan pengembangan dan retensi tenaga kerja, hal ini dikarenakan jika karyawan tidak mendapatkan insentif melalui pekerjaan maka kepuasan kerjanya akan menurun. Terjadinya ketidakhadiran dan keterlambatan akan meningkat, sehingga semakin sulit untuk berkolaborasi dengan individu yang menunjukkan perilaku tersebut atau menerapkan perubahan yang signifikan. Hal tersebut memperlihatkan bahwasanya tingkat kepuasan kerja yang dialami seorang karyawan pun akan meningkat. Hal tersebut memperlihatkan bahwasanya kebahagiaan kerja seorang karyawan memainkan peranan vital untuk memastikan kelangsungan berfungsinya organisasi.

Perusahaan harus bisa membentuk kondisi yang mendorong karyawan untuk memaksimalkan dan meningkatkan kapabilitas karyawannya. Untuk itu dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan sangat penting melalui keberadaan budaya organisasi serta lingkungan kerja yang memungkinkan karyawan bekerja dengan nyaman dan mendapatkan *feedback* satu sama lain merupakan faktor yang memengaruhi kepuasan kerja.

Faktor pertama yakni, pentingnya budaya organisasi dalam suatu perusahaan sangat penting karena menjamin tercapainya tujuan organisasi. Budaya organisasi harus dibangun melalui konsensus di antara para anggota organisasi atau perusahaan untuk mendorong pengembangan kesepakatan yang bermanfaat bagi masyarakat dan perusahaan. Pentingnya budaya organisasi tidak terlepas dari fungsinya dalam mengendalikan dan membimbing perilaku dan pola pikir individu dalam suatu entitas.

Budaya organisasi ialah kerangka evaluatif yang didapat serta harus ditumbuhkan oleh suatu entitas atau perusahaan dari pola-pola mapan yang diubah menjadi peraturan yang menjadi prinsip pengambilan keputusan dan perilaku dalam memenuhi capaian tujuan perusahaan. Budaya perusahaan yang kuat akan mempengaruhi perilaku karyawan secara signifikan, sehingga mengarah pada peningkatan kinerja dan kebahagiaan.

Faktor kedua yaitu insentif, menawarkan imbalan adalah aspek penting yang harus diprioritaskan oleh perusahaan. Banyaknya insentif yang diperoleh pekerja juga berperan dalam menentukan tingkat semangat mereka. Insentif yang tidak

memadai bagi karyawan sebanding dengan tingkat pengorbanannya dalam bekerja dapat mengakibatkan menurunnya motivasi, kemalasan, dan kurangnya semangat. Hal ini dapat menyebabkan karyawan bekerja tanpa motivasi yang tinggi dan tidak mengikuti metode kerja yang telah ditetapkan. Untuk memastikan kelancaran alur kerja dalam organisasi, penting untuk memberikan insentif yang tepat dan metode kerja yang efektif.

Menurut Larasati dalam Santosa (2021). imbalan berupa uang, yang secara khusus didistribusikan kepada personel berkinerja tinggi, sebagai komponen pendapatan keseluruhan. Oleh karena itu, adanya insentif dapat meningkatkan motivasi kerja untuk mendapatkan imbalan tersebut. Sedangkan Santosa (2021) memberikan alternatif definisi insentif sebagai kompensasi ekstra yang diberi untuk individu khusus yang telah melewati tingkat kinerja yang diharapkan.

Faktor ketiga yaitu, Putri (2021) mengartikan disiplin sebagai wujud pengontrolan diri pegawai dan pelatihan rutin yang memperlihatkan komitmen tim internal. Penanaman disiplin di kalangan pekerja, khususnya yang berkaitan dengan pekerjaan dan akuntabilitas mereka, dapat memberi peningkatan pada semangat kerja dan kepuasan kerja, yang kemudian mengarah pada pencapaian tujuan organisasi. Disiplin ialah kegunaan operasional pokok dari manajemen sumber daya manusia, karena hal ini berkorelasi langsung dengan peningkatan efisiensi kerja. Semakin besar tingkat kedisiplinan pekerja maka semakin besar pula potensi tercapainya produktivitas yang optimal. Rivai (2019) mendefinisikan disiplin kerja sebagai mekanisme yang digunakan oleh manajemen perusahaan untuk berinteraksi secara efektif dengan pekerja, mendorong mereka untuk mengubah perilaku dan mengerahkan upaya untuk meningkatkan kesadaran mereka dan mematuhi standar masyarakat. Menurut Putri (2021), pengembangan kedisiplinan pekerja yang diwujudkan dalam etos kerja yang kuat serta tanggung jawab dalam mengimplementasikan tugas bisa memberi peningkatan pada motivasi kerja serta kepuasan kerja yang selanjutnya mengarah kepada tercapainya tujuan organisasi. Menurut Azhar (2020), tujuan utama disiplin kerja adalah memaksimalkan efisiensi dengan meminimalkan pemborosan waktu dan tenaga. Selanjutnya disiplin adalah memitigasi terjadinya kerugian atau kerugian terhadap

harta benda, mesin, peralatan, dan perlengkapan kerja akibat kelalaian, kelakar, atau pencurian.

Haka Dimsum Shop Tangerang Selatan, menawarkan insentif terhadap seluruh karyawan, apapun bidang atau lokasinya. Insentif ini didasarkan pada tujuan kinerja masing-masing karyawan dan dapat diterapkan secara internasional. Pemberian sistem insentif berdasarkan pada sistem kinerja pegawai oleh pencapaian perhitungan tertentu yang menjadi rahasia perusahaan.

Haka Dimsum Shop Toko mengikuti budaya hierarki yang ditandai dengan lingkungan kerja formal dan ketat yang menekankan struktur, kontrol, dan regulasi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa sistem budaya ini kurang optimal. Hal ini ditunjukkan dengan kurangnya kesadaran pekerja terhadap penggunaan tanda pengenal atau seragam pegawai di tempat kerja. Seragam berfungsi sebagai representasi formal identitas perusahaan, menunjukkan tingkat keunggulan perusahaan. Perencanaan yang andal, produk dan layanan berkualitas tinggi adalah kunci sukses sebuah perusahaan yang mengadopsi kebudayaan ini. Pada kasus ini, karyawan perusahaan akan bekerja dengan kurang optimal, karena karyawan melakukan pekerjaan dalam waktu yang relatif singkat.

Seperti yang disebutkan sebelumnya, pengaruh budaya organisasi pada perilaku pegawai khususnya kepuasan kerja sebagian besar bersifat baik. Kekhasan suatu organisasi bergantung pada kehadiran budaya organisasi yang menguntungkan. Budaya organisasi mempunyai fungsi krusial dalam mempersatukan perusahaan dan memberikan pengaruh terhadap sikap dan perilaku karyawan. Namun masalah yang di hadapi di Haka Dimsum Shop ini adalah ada beberapa kebiasaan buruk karyawannya. Salah satunya yaitu mereka lebih suka mengenakan pakaian kasual daripada seragam perusahaan karena kemalasan dan kebosanan mereka dalam mengenakan seragam, sehingga banyak orang memilih pakaian kasual di tempat kerja.

Tabel 1.1. Rekapitulasi Abensi Karyawan Haka Dimsum Shop

Tahun	Jumlah Karyawan	Jumlah Efektivitas	Tidak Masuk Kerja			Jumlah Hari Absen
			Ijin	Terlambat	Alpha	
2021	108	260	32	37	42	111
2022	122	260	25	27	29	81
2023	144	260	35	36	42	113
Rata- Rata			31	33	38	102

Sumber : Haka Dimsum, 2023

Selain itu hasil wawancara penulis kepada pihak Manajemen Haka Dimsum bahwa perilaku karyawan yang sulit untuk diubah sebagian besar disebabkan oleh meningkatnya tingkat ketidakhadiran di antara mereka yang terus-menerus tidak masuk kerja. Data rekapitulasi kehadiran pada tabel 1.1 yang penulis peroleh dari Manajemen Haka Dimsum memberikan bukti akan hal tersebut.

Haka Dimsum Shop memberikan bonus kepada seluruh karyawan di beberapa departemen, dengan pembagian berdasarkan target kepuasan kerja individu. Sistem insentif didasarkan pada sistem kepuasan kerja pegawai, dimana besaran imbalan yang diperoleh pekerja ditentukan oleh pencapaian tujuan kerja. Target tersebut diperoleh dengan menggunakan perhitungan tertentu yang dianggap sebagai informasi rahasia di dalam organisasi. Imbalan yang akan diperoleh pekerja tidak bergantung pada tingkat atau kelas kelompoknya. Pekerja senior mungkin mendapat insentif lebih sedikit dibandingkan pekerja muda.

Berdasarkan hasil observasi awal pada Haka Dimsum Shop, sejumlah besar pekerja menyatakan ketidakpuasannya terhadap keterlambatan pemberian imbalan, dan lebih jauh lagi, seluruh jumlah insentif tidak diterima. Namun realisasinya tidak sejalan dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Haka Dimsum Shop. Dapat disimpulkan bahwa data pegawai yang mendapatkan Insentif yaitu:

Tabel 1.2 Insentif pada Haka Dimsum Shop

KETERANGAN	2021	2022	2023
Bonus	Tidak Ada	Ada	Ada
Komisi	Tidak Ada	Tidak Ada	Ada
Pemberian Penghargaan	Tidak Ada	Ada	Ada

Sumber: Haka Dimsum Shop, 2023

Berdasarkan tabel diatas bahwa didalam 3 tahun terakhir terdapat adanya atau tidak ada didalam Insentif. Pada tahun 2021 tidak adanya bonus, komisi, dan pemberian penghargaan di karenakan adanya covid yang baru mereda, pada tahun 2022 adanya bonus dan pemberian penghargaan di beberapa cabang yang ada, dan di tahun 2023 secara keseluruhan Insentif yang diberikan ada semua seperti bonus, insentif, dan pemberian penghargaan.

Disiplin kerja yang kuat dari seseorang akan menunjukkan ketelitian dan akuntabilitasnya terhadap tanggung jawab yang diberikan. Hal ini menumbuhkan semangat kerja, yang pada akhirnya menguntungkan bisnis dan personelnya. Disiplin mengacu pada kesadaran dan kepatuhan individu terhadap semua aturan relevan yang ditetapkan oleh perusahaan. Kesadaran mengacu pada pola pikir individu yang rela mematuhi segala aturan dan mengemban pemahaman rinci terkait tugas serta kewajibannya.

Haka Dimsum Shop adalah salah satu tempat kedai makan yang memiliki tiga cabang di Tangerang Selatan, sesuai hasil observasi didapati berbagai permasalahan yang teridentifikasi dalam disiplin kerja, yakni kurangnya pemahaman sebagian pekerja mengenai perlunya menjaga disiplin kerja dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya pekerja yang mendapat surat peringatan ke-1 bahkan sampai surat peringatan ke-3.

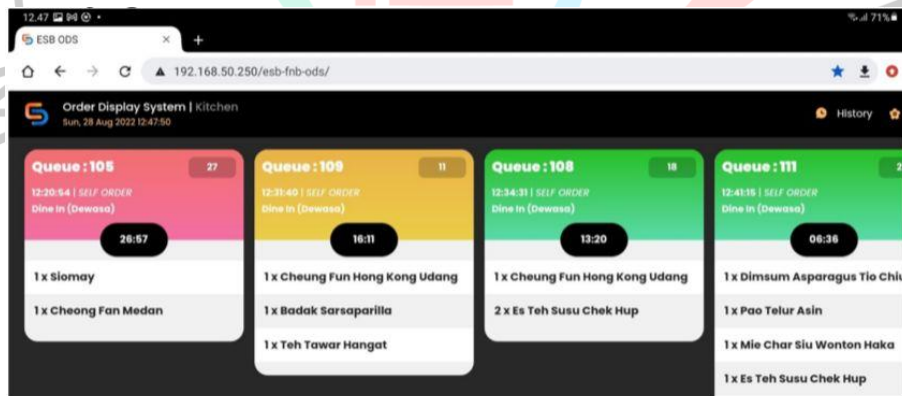
Tabel 1.3 Disiplin Kerja pada Haka Dimsum Shop

KETERANGAN	2021	2022	2023	Total Surat Peringatan
Surat Peringatan ke - 1	21	23	30	74
Surat Peringatan ke - 2	28	34	39	101
Surat Peringatan ke - 3	18	22	25	65

Sumber: Haka Dimsum Shop, 2023.

Kepuasan kerja pada ambang batas tertentu mungkin menghalangi orang untuk mencari pekerjaan di tempat lain. Jika para pekerja di perusahaan merasa puas, besar kemungkinan mereka akan tetap bekerja di perusahaan tersebut. Sedangkan berbagai faktor tertentu yang memengaruhi kepuasan kerja belum tentu terpenuhi. mereka yang merasa puas dengan perusahaannya akan menunjukkan rasa afiliasi dan dedikasi yang tinggi pada organisasi, berbeda dengan mereka yang merasa tidak puas.

Terdapat fenomena yang terjadi di Haka Dimsum Shop yaitu terjadi penurunan kepuasan kerja. Hal ini terlihat dari kesalahan perhitungan gaji dan lamanya waktu penyelesaian tugas administratif sehingga mengakibatkan hasil kerja pegawai tidak optimal. Akibatnya, kepuasan kerja karyawan pun menurun.



Gambar 1.1 Hasil *Order Display System* Haka Dimsum Shop

Sumber : Haka Dimsum Shop, 2023

Berdasarkan gambar diatas ditandai dengan menurunnya kepuasan kerja karyawan pada Haka Dimsum Shop mempunyai target dalam membuat pesanan orderan customer dengan rentang waktu 15 menit – 25 menit makanan sudah tersedia semua di meja pelanggan. Apabila berwarna hijau pembuatan untuk orderan customer 1 – 15 menit, sedangkan warna kuning 15 – 25 menit dan apabila

warna merah 25 menit sampai seterusnya. Hal ini mungkin menghambat produksi perusahaan ketika pekerja kurang menunjukkan akuntabilitas terhadap tugas mereka. Menurunnya kepuasan kerja pegawai terlihat dari seringnya pekerja mengutamakan penyelesaian pekerjaannya dengan cepat dibandingkan dengan menunda tugas lainnya.

Kepuasan kerja karyawan ialah faktor krusial yang perlu diperhatikan semua perusahaan, termasuk Haka Dimsum Shop, karena hal ini berdampak langsung pada kemampuan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Kebahagiaan kerja pekerja yang puas terhadap perusahaan akan menimbulkan kinerja yang patut dicontoh bagi organisasi.

Sesuai latar belakang yang telah dijelaskan tersebut, bahwa kinerja di Haka Dimsum Shop memang memiliki masalah, menurunnya kepuasan kerja tersebut diberi pengaruh oleh budaya organisasi, insentif, serta disiplin kerja yang diterapkan oleh Haka Dimsum Shop memang belum maksimal. Sehingga, penulis akan menjalankan penelitian dengan merumuskan judul “ Pengaruh Budaya Organisasi, Insentif, dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Haka Dimsum Shop. “

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai paparan pada latar belakang permasalahan, maka dapat di rumuskan permasalahan pokok pada penelitian ini, yakni:

1. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Haka Dimsum Shop?
2. Apakah Insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Haka Dimsum Shop?
3. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Haka Dimsum Shop?
4. Apakah Budaya Organisasi, Insentif, dan Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Haka Dimsum Shop?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Guna melihat apakah didapati pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Haka Dimsum Shop.

2. Guna melihat apakah didapati pengaruh Insentif Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Haka Dimsum Shop.
3. Guna melihat apakah didapati pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Haka Dimsum Shop.
4. Guna melihat apakah didapati pengaruh Budaya Organisasi, Insentif, dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Haka Dimsum Shop.

1.4 Manfaat Penelitian

Harapannya, hasil penyelidikan ini bisa memberi manfaat baik pada aspek teoritis serta praktis.

- 1) Manfaat teoritis

Harapannya penelitian ini bisa dijadikan masukan atau rujukan bagi kemajuan ilmu manajemen dan memberikan sumbangan kajian ilmiah mengenai bagaimana pengaruh budaya organisasi, insentif, serta disiplin kerja pada kinerja karyawan pada Haka Dimsum Shop di Tangerang Selatan

- 2) Manfaat praktis

- 1) Bagi pembaca

Harapannya penelitian ini bisa memberi temuan-temuan yang dapat digunakan sebagai sumber utama dan referensi dalam kegiatan ilmiah, seperti penyusunan skripsi.

- 2) Bagi Haka Dimsum Shop di Tangerang Selatan

Harapannya penelitian ini bisa menjadi bahan pertimbangan bagi Haka Dimsum Shop di Tangerang Selatan untuk lebih mengoptimalkan Budaya Organisasi, Insentif, serta Disiplin Kerja agar bisa menghasilkan peningkatan Kepuasan Kerja yang lebih baik waktu mendatang.