

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pada era globalisasi seperti saat ini, banyak organisasi yang terus melakukan perubahan sesuai dengan perkembangan zaman dalam segi manapun. Adanya teknologi yang semakin canggih, persaingan dalam dunia bisnis akan semakin ketat. Sebuah organisasi harus mampu untuk mengembangkan sumber daya yang mereka miliki termasuk sumber daya manusia untuk mencapai tujuannya. Menurut Sutrisno (2009), sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Sumber daya manusia sangatlah penting bagi berjalannya suatu aktivitas organisasi. Sumber daya manusia adalah otak atau penggerak sumber daya lain. Teknologi yang canggih digunakan dan dioperasikan oleh sumber daya manusia, seperti halnya sebuah mesin atau komputer. Dalam mengerjakan laporan-laporan dibutuhkan pemikiran dari sumber daya manusia. Jadi, sumber daya manusia adalah salah satu aset terpenting dalam suatu organisasi. Organisasi harus mampu meningkatkan sumber daya manusia untuk mencapai tujuannya.

Sumber daya manusia yang dibutuhkan organisasi haruslah yang memiliki kinerja yang kompeten sesuai dengan kriteria organisasi. Adanya

kinerja yang baik maka suatu organisasi dapat mencapai tujuannya dengan mudah dan aktivitas organisasi akan berjalan sebagaimana mestinya. Kinerja dari karyawan pada suatu organisasi dapat menentukan tercapai tidaknya tujuan dari organisasi tersebut. Jika kinerja dari para karyawannya baik maka tujuan organisasi akan berjalan dengan lancar, dan sebaliknya. Menurut Mangkunegara (2017) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dapat dikatakan bahwa kinerja merupakan hasil dari apa yang telah dikerjakan atau dibebankan kepada seseorang dalam menjalankan tugas atau pekerjaannya.

Kato Grosir & Eceran Kroya merupakan sebuah perusahaan ritel dalam bidang perdagangan grosir dan eceran dengan format *supermarket* dan *department store*. Berlokasi di Pasar Baru, Jalan Jenderal Ahmad Yani, Semingkir, Bajing, Kecamatan Kroya, Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah. Kato Grosir & Eceran Kroya dikenal dengan lengkapnya produk kebutuhan mulai dari makanan, pakaian, kebutuhan pokok, sampai arena bermain anak. Semakin bertambahnya jumlah pelanggan setiap harinya Kato Grosir & Eceran Kroya harus memiliki sumber daya manusia yang memiliki kinerja kompeten. Kinerja yang baik dapat dilihat dari budaya organisasi yang kuat dan kebahagiaan karyawan di tempat kerja.

Berdasarkan hasil observasi dan pengamatan awal yang dilakukan pada karyawan di Kato Grosir & Eceran Kroya menunjukkan bahwa mereka kurang menunjukkan sikap dan perilaku sesuai budaya dari perusahaan yang

mengutamakan pelanggan seperti keramahtamahan, melayani pelanggan dengan baik dan tulus, dan menerapkan prinsip pelanggan adalah raja. Terlihat dari cara mereka melayani dan menyelesaikan permasalahan pelanggan. Karyawan seringkali kurang bersikap ramah dan cenderung cuek kepada pelanggan. Selain itu, karyawan seringkali terlihat bersenda gurau dan mengobrol yang tidak berkaitan dengan pekerjaan dan terlihat tidak serius dalam bekerja. Kemudian dari hasil wawancara pada karyawan tersebut mereka mengatakan bahwa mereka menjalani pekerjaannya hanya karena takut pada atasan dan takut kehilangan pekerjaan, sedangkan disisi lain mereka mendapat tuntutan dari keluarga untuk tetap berpenghasilan dan mempunyai pekerjaan. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan kurang menikmati pekerjaannya di mana karyawan tersebut mengalami kurangnya kebahagiaan di tempat kerja. Kurangnya rasa bahagia tersebut, karyawan menjadi kurang profesional dalam melayani pelanggan seperti *service* atau pelayanan yang dilakukan kurang baik dan cenderung cuek pada saat melayani pelanggan. Hal tersebut bertentangan dengan budaya perusahaan yang mengedepankan kepuasan pelanggan. Karyawan yang tidak bahagia akan berdampak pada kinerja yang dihasilkannya.

Berdasarkan fenomena tersebut, Kato Grosir & Eceran Kroya memiliki budaya organisasi yang lemah dan kurangnya kebahagiaan di tempat kerja pada karyawan. Masalah tersebut perlu ditindaklanjuti karena dapat mempengaruhi kinerja dari karyawan.

Budaya organisasi memiliki kaitan yang erat dengan kebahagiaan di tempat kerja. Kebahagiaan karyawan di tempat kerja dapat dipengaruhi oleh kuatnya budaya organisasi dalam suatu perusahaan. Kebahagiaan di tempat kerja merupakan perasaan positif yang dimiliki individu disetiap waktu kerja, karena individu tersebut mengetahui, mengelola dan mempengaruhi dunia kerjanya sehingga mampu memaksimalkan kinerja dan memberikan kepuasan bagi dirinya dalam bekerja (Pryce-Jones, 2010). Sedangkan budaya organisasi merupakan hasil proses melebur gaya budaya dan atau perilaku individu yang dibawa sebelumnya ke dalam sebuah norma-norma dan filosofi yang baru, yang memiliki energi serta kebanggaan kelompok dalam menghadapi sesuatu dan tujuan tertentu (Edison et al., 2016). Budaya organisasi yang kuat dapat ditunjukkan dengan budaya dari organisasi yang baik dan diterapkan dengan baik oleh anggota organisasi yang akan menimbulkan sikap dan perilaku yang baik. Hal tersebut menimbulkan perasaan positif di tempat kerja seperti karyawan menikmati pekerjaannya tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Penelitian terdahulu oleh Putri (2019) terdapat pengaruh yang signifikan antara budaya organisasi dan kebahagiaan di tempat kerja, Tiyani (2019) juga mendapat hasil yang signifikan antara budaya organisasi dan kebahagiaan di tempat kerja. Ernawati & Amir (2019) menyatakan bahwa adanya hubungan yang positif antara budaya organisasi dengan kebahagiaan karyawan.

Kebahagiaan juga sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan. Kebahagiaan merupakan salah satu faktor penting untuk terciptanya

aktivitas organisasi yang lancar. Kebahagiaan merupakan emosi dan perasaan positif yang menjadi salah satu kunci penting seseorang dalam bersikap dan berperilaku. Saat karyawan merasa bahagia di tempat kerja maka karyawan akan melakukan tugas dan pekerjaannya dengan baik karena emosi yang dihasilkan karyawan tersebut positif, sehingga kinerja yang dihasilkan akan sejalan dengan perasaan dan emosi positif tersebut. Jadi, jika karyawan pada suatu organisasi merasa bahagia maka kinerja yang dihasilkan akan meningkat dan aktivitas organisasi berjalan lancar.

Kebahagiaan di tempat kerja menurut Pryce-Jones (2010) bukan tentang selalu tersenyum, berpikir positif, atau tentang suasana hati yang cerah secara permanen. Namun diidentifikasi sebagai suatu pola pikir yang memungkinkan karyawan untuk memaksimalkan performa dan meraih potensi mereka, yang dilakukan dengan menyadari tinggi rendahnya perasaan bahagia tersebut ketika bekerja sendiri atau dengan karyawan lain. Kebahagiaan di tempat kerja dapat dikatakan sebagai bentuk pola pikir untuk meningkatkan kinerja karyawan. Adanya perasaan bahagia maka sesuatu yang dilakukan atau dikerjakan akan berjalan dengan baik, begitu juga dengan kebahagiaan karyawan di tempat kerja yang dapat meningkatkan kinerjanya.

Untuk mengetahui pengaruh kebahagiaan di tempat kerja terhadap kinerja karyawan dapat dilihat dari penelitian Sumakud & Trang (2021), yang menyatakan bahwa kebahagiaan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Selain itu, Ronaldo et al. (2019) juga mendapat hasil kebahagiaan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Katili

et al. (2021) dan Syarifi et al. (2019) juga mendapat hasil yang sama yaitu kebahagiaan berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Dengan adanya budaya organisasi maka aktivitas organisasi akan berjalan teratur sesuai peraturan dan kebijakan organisasi. Budaya organisasi adalah seperangkat peraturan tentang nilai dan norma yang ada pada organisasi atau perusahaan. Budaya organisasi yang kuat dapat menciptakan kinerja yang tinggi karena budaya organisasi mengandung nilai, norma, dan sikap yang dapat menyebabkan perilaku organisasi yang baik. Adanya sikap dan perilaku yang baik dalam bekerja maka kinerja yang dihasilkan otomatis akan sejalan dengan sikap dan perilaku. Kinerja sendiri merupakan hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya (Edison et al., 2016).

Kinerja merupakan hasil dari apa yang telah dikerjakan dan dibebankan kepada seorang individu di tempat kerja. Suatu organisasi yang memiliki karyawan dengan kinerja yang baik akan dengan mudah untuk mencapai tujuannya. Susanto (2006) mengatakan untuk menciptakan kinerja karyawan yang efektif dan efisien demi kemajuan organisasi maka perlu adanya budaya organisasi sebagai salah satu pedoman kerja yang bisa menjadi acuan karyawan untuk melakukan aktivitas organisasi. Jadi, dengan adanya budaya organisasi kuat yang diterapkan dengan baik oleh individu atau karyawan untuk dijadikan pedoman dalam aktivitas organisasi, karyawan akan berperilaku dan bersikap dengan baik dalam beraktivitas yang akan menciptakan kinerja karyawan yang efektif dan efisien.

Terdapat penelitian terdahulu yang telah dilakukan, S. & Sutanto (2018) menyatakan adanya pengaruh positif budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Muis et al. (2018) mendapat hasil secara parsial ada pengaruh positif dan signifikan budaya organisasi terhadap kinerja. Amanda et al. (2017) mendapat hasil yang sama adanya pengaruh yang positif dan signifikan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Naf'iyah (2016) mendapat hasil bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Fidyah (2019) mendapat hasil budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Yuliana (2020) mendapat hasil positif dan signifikan pengaruh antara budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.

Hasil-hasil yang diperoleh dari penelitian terdahulu yang telah disebutkan memiliki hasil yang positif maupun signifikan. Namun, masih terdapat kesimpangsiuran dari hasil penelitian dengan variabel yang sama. Berdasarkan teori dan hasil dari penelitian sebelumnya yang telah dipaparkan menyebutkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh budaya organisasi dan kebahagiaan di tempat kerja sebagai mediasi. Pada penelitian yang dilakukan oleh Agustien & Soeling (2020) dengan hasil *happiness at work* tidak ada hubungan yang positif terhadap kinerja pegawai. Lina (2014) menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Wahyuniardi & Nababan (2018) mendapat hasil bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti merasa tertarik untuk membuktikan adanya keterikatan antar variabel yang sudah dipaparkan tersebut pada Kato Grosir & Eceran Kroya. Variabel-variabel tersebut adalah budaya organisasi, kinerja karyawan, dan kebahagiaan di tempat kerja sebagai variabel mediasi. Dari pemaparan di atas, peneliti merasa penting untuk melakukan penelitian ini di Kato Grosir & Eceran Kroya dengan judul **“PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEBAHAGIAAN DI TEMPAT KERJA SEBAGAI MEDIASI (Studi Pada Kato Grosir & Eceran Kroya)”**.

Penelitian ini adalah hasil dari modifikasi jurnal atau penelitian terdahulu dengan cara mengumpulkan beberapa jurnal yang sejalan dengan hipotesis yang kemudian dikurangi atau ditambah variabelnya sesuai dengan variabel yang akan diambil oleh peneliti. Dari jurnal yang diteliti oleh Muis et al. (2018) yang berjudul "Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan", dan penelitian dari Rosa (2020) yang berjudul "Pengaruh Kepemimpinan Autentik terhadap Komitmen Afektif dengan *Happiness At Work* sebagai Pemediasi Studi pada Dosen Struktural Fakultas di Universitas Atma Jaya Yogyakarta". Kedua jurnal tersebut dimodifikasi dengan merubah variabelnya dengan variabel lain. Jurnal dari Muis et al. (2018) menghilangkan variabel Komitmen Organisasi, kemudian pada jurnal Rosa (2020) mengambil variabel mediasi Kebahagiaan di Tempat Kerja serta objek pada judul tersebut diganti menjadi Kato Grosir & Eceran Kroya.



## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini berdasarkan pemaparan latar belakang di atas adalah sebagai berikut :

1. Budaya organisasi merupakan hal yang penting bagi organisasi itu sendiri dan karyawannya. Adanya budaya organisasi maka karyawan dapat bekerja, bersikap, dan berperilaku sesuai nilai, norma, dan peraturan organisasi. Perasaan positif pada karyawan saat bekerja di tempat kerja juga merupakan hal yang penting untuk dimiliki karyawan pada sebuah organisasi. Jika suatu organisasi memiliki budaya organisasi yang kuat maka karyawannya akan bekerja dengan baik dan sepenuh hati, sehingga menimbulkan perasaan bahagia, bangga, dan perasaan positif lainnya di tempat kerja pada karyawan. Dari pemaparan tersebut maka rumusan masalah yang diperoleh yaitu, **Apakah Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kebahagiaan di Tempat Kerja?**
2. Kebahagiaan di tempat kerja tidak selalu tentang tersenyum dan tertawa, kebahagiaan di tempat kerja dapat disebut juga dengan perasaan positif yang timbul dalam diri individu di tempat kerja. Perasaan positif tersebut misalnya adalah merasa nyaman, tenang, senang, bangga dan perasaan positif lainnya yang dapat mendorong individu untuk bekerja dengan baik. Untuk itu, karyawan yang merasa bahagia di tempat kerja akan memperoleh kinerja yang baik. Dari uraian tersebut, rumusan masalah yang dapat diperoleh yaitu, **Apakah Kebahagiaan di Tempat Kerja berpengaruh**

**signifikan terhadap Kinerja Karyawan?**

3. Budaya organisasi dapat mempengaruhi hasil kerja karyawan. Ketika suatu organisasi memiliki budaya organisasi yang kuat, maka akan menimbulkan kinerja yang baik. Sebaliknya, jika budaya organisasinya lemah, maka sikap dan perilaku saat bekerja pada karyawan akan dinilai kurang baik dan akan mempengaruhi kinerja karyawan. Hal itu disebabkan karena sikap dan perilaku karyawan pada suatu organisasi akan mempengaruhi hasil kerja dari karyawan. Baik sikap antar karyawan, antara bawahan dan atasan, maupun sebaliknya. Kinerja dari karyawan sangat penting bagi suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Sehingga rumusan masalah yang diperoleh yaitu, **Apakah Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan?**

4. Sebuah perusahaan atau organisasi akan berusaha yang terbaik untuk mencapai tujuannya dengan baik. Untuk mencapai tujuan, mereka akan berusaha untuk memastikan budaya organisasi yang dimiliki kuat agar kinerja karyawan yang diperoleh juga tinggi. Kebahagiaan di tempat kerja dapat dijadikan mediator antara budaya organisasi dengan kinerja karyawan. Apabila suatu organisasi memiliki budaya organisasi yang kuat dan karyawan menerapkannya seperti bersikap baik, mencintai pekerjaan dan perusahaan, dan loyal pada perusahaan maka akan menimbulkan nyaman, bangga dan bahagia di tempat kerjanya dan mendorong karyawan untuk berusaha sebaik mungkin berkontribusi penuh pada perusahaan. Dari penjelasan tersebut, rumusan masalah yang diperoleh yaitu, **Apakah**

**Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui Kebahagiaan di Tempat Kerja sebagai variabel mediasi?**

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka dapat dilihat maksud dan tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengidentifikasi pengaruh budaya organisasi terhadap kebahagiaan di tempat di kerja.
2. Untuk mengidentifikasi pengaruh kebahagiaan di tempat kerja terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk mengidentifikasi pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.
4. Untuk mengidentifikasi pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan melalui kebahagiaan di tempat kerja sebagai variabel mediasi.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai budaya organisasi, kebahagiaan di tempat kerja, dan kinerja karyawan serta diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di bangku perkuliahan.

## 2. Manfaat praktis

- a. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan ilmu dan pengetahuan lebih dari hasil dan proses penelitian.
- b. Bagi perusahaan, diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bentuk pertimbangan dan bahan evaluasi mengenai budaya organisasi, kebahagiaan di tempat kerja, dan kinerja karyawan. dalam suatu perusahaan.
- c. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi dan referensi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya.