

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Columbia berdiri pada tanggal 28 Februari 1982, didirikan oleh Bapak Leo Chandra dan Bapak Jaya Gunawan yang dikelola oleh delapan orang karyawan. Berawal dari keluarga yang sudah menekuni dunia bisnis sejak 100 tahun yang lalu dan sudah memiliki pengalaman yang panjang dalam bisnis elektronik. Sejak tahun 1950 keluarga telah menjadi importer produk Philips dengan nama "Resie Electronics" di Medan dan "Palapa Elektronik" di Jakarta sebagai distributor untuk seluruh Indonesia.

Para pendiri memprediksi bahwa kebutuhan barang-barang elektronik akan semakin meningkat namun daya beli masyarakat golongan bawah sangat terbatas, padahal mereka adalah konsumen potensial terbesar. Beranjak dari pemikiran tersebut, maka Palapa Elektronik merubah strategi pemasaran produk-produknya yang ditujukan kepada golongan masyarakat menengah bawah dengan sistem pembayaran tunai dan kredit yang pada tahun 1982 dikenal dengan nama Columbia Cash & Credit.

Untuk mengantisipasi hal tersebut maka perusahaan sepakat dan komit untuk melakukan transformasi untuk menjadikan perusahaan menjadi perusahaan yang dapat mengemban misi mensejahterakan para

... ..

Lembaga Keuangan (Sumber Dana dan Pemerintah) Melalui 1). Peningkatan *Networth* (Kekayaan Bersih Perusahaan) 2). Peningkatan pendapatan dan kesejahteraan karyawan 3). Memberi kemudahan bagi masyarakat untuk menikmati jasa dan kepemilikan barang-barang elektronika / *furniture* 4). Peningkatan penjualan dan profit dari para supplier 5). Memperluas kesempatan kerja dan mengembangkan karyawan yang bermutu tinggi, 6). Pemberian peluang kepada pihak lembaga keuangan untuk melakukan ekspansi kredit melalui penyaluran dana mereka di Columbia 7). Meraih pelanggan sebanyak-banyaknya dan memberikan kesejahteraan kepada mereka melalui kemudahan untuk menikmati jasa kredit produk elektronika & *furniture* dari Columbia 8). Melakukan kaderisasi sebanyak-banyaknya (ratusan ribu) karyawan/pimpinan dengan mutu dan kesejahteraan yang tinggi, yang juga menjadi kader pimpinan bangsa.

Inti dari semua kegiatan operasional PT. Columbindo Perdana Yogyakarta dapat digolongkan ke dalam 3 bidang antara lain bidang administrasi, bidang marketing dan bidang collection (penagihan). Ketiga bidang tersebut saling berkaitan erat sebagai satu mata rantai. Ketiganya harus diberdayakan secara maksimal. Seluruh karyawan PT. Columbindo Perdana Yogyakarta di mana saja dia berada terikat di dalam melaksanakan aktivitasnya masing-masing dan tidak terlepas dari ketiga bidang tadi. Wilayah pemasaran PT. Columbindo Perdana Yogyakarta meliputi Wilayah seluruh Yogyakarta jarak radius 30 km dari kantor cabang.

Melimpahnya order permohonan kredit mendorong perusahaan untuk

1.1.1. Struktur dan Mutu Kerja. Sedikit demi sedikit manajemen administrasi

dan strategi perusahaan mulai dibenahi, terutama di bidang pemasaran. Tenaga-tenaga operasional dididik dan dilatih baik keterampilan, pengetahuan maupun moral atau mental.

Keahlian kerja ditingkatkan menuju efektivitas dan efisiensi. Upaya ini tidak percuma terbukti dari adanya peningkatan omzet dari waktu ke waktu. Tahun 1983 Columbia mulai turut berpartisipasi dalam kegiatan Pekan Raya Jakarta (PRJ) dan tercatat sebagai pelopor perusahaan kredit yang ikut dalam kegiatan pameran tersebut. Orderpun kian membengkak, bahkan konsumen rela untuk antri dalam pengajuan kredit maupun untuk membayar angsuran.

Menyadari bidang bisnis ini sebagai lahan baru yang demikian cerah, maka bermunculan pula perusahaan sejenis sebagai kompetitor Columbia. Hal ini sepenuhnya disadari Columbia untuk berjuang dan mempertahankan eksistensinya dengan pengembangan nilai-nilai bisnis baik budaya korporat yang baik maupun sistem pelayanan yang memuaskan.

Budaya organisasi merupakan salah satu jenis aktiva tidak berwujud milik perusahaan yang dapat meningkatkan prestasi kerja. Menurut Kotler dan Heskett dalam Nur (2000) budaya organisasi merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan dalam dekade yang akan datang. Budaya perusahaan sering juga disebut budaya kerja, karena tidak bisa dipisahkan dari prestasi kerja sumberdaya manusia (SDM). Makin kuat budaya perusahaan, makin kuat pula dorongan untuk berprestasi (Alderson, 2001). Suatu perusahaan yang mempunyai budaya perusahaan

yang kuat dapat terlihat atau teramati oleh peninjau dari luar perusahaan yang mengamatinya.

Suatu organisasi terbentuk dari kumpulan individu yang berbeda baik sifat, karakter, keahlian, pendidikan dan latar belakang pengalaman dalam hidupnya, perlu ada pengakuan pandangan yang akan berguna untuk pencapaian misi dan tujuan organisasi tersebut, agar dapat berjalan sendiri-sendiri. Pernyataan pandangan dari sumberdaya manusia di dalam perusahaan ini diperlukan dalam bentuk ketegasan dari perusahaan, yang dituangkan dalam bentuk budaya kerja yang akan mencerminkan spesifikasi dan karakter perusahaan tersebut. Budaya kerja ini akan menjadi milik dan pedoman bagi seluruh lapisan individu yang ada di dalam perusahaan atau organisasi tersebut dalam menjalankan tugasnya. Budaya kerja inilah yang sering kita dengar sekarang dengan istilah *corporate culture*.

Kepuasan kerja merupakan salah satu determinan kritis dari keefektifan sumberdaya manusia suatu organisasi. Pentingnya kepuasan kerja berpusat pada efeknya terhadap kinerja pegawai: komitmen, produktivitas, kemangkiran, keluarnya karyawan, dan lain-lain (Robbin, 1996). Adanya berbagai keceiakaan kerja akibat *human error*, kegiatan pemogokan, sabotase dalam kerja diindikasikan kemungkinan salah satu penyebabnya adalah karena faktor kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya imbalan yang diterima pekerja dan banyaknya yang diyakini yang seharusnya diterima. Kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh fungsi dan kedudukan karyawan dalam

organisasi. Karyawan pada level bawah lebih besar kemungkinan yang mengalami ketidakpuasan dan kebosanan karena pekerjaan yang kurang menantang dan tanggung jawab yang kecil. Hal ini bisa terjadi pada karyawan pada level yang bawah yang berpendidikan tinggi yang memperoleh pekerjaan yang tidak sepadan dengan kemampuan keahliannya.

Kapabilitas karyawan PT. Columbindo Perdana dibangun melalui berbagai inisiatif yang dituangkan dalam rencana pembangunan pegawai per tahun sesuai dengan anggaran yang tersedia. Inisiatif strategik dimaksudkan meliputi pemberdayaan kapabilitas manajer, pemberdayaan kapabilitas karyawan, penyelesaian teknologi yang memadai, penyediaan fasilitas, *information sharing*, *knowledge sharing* dan pemerolehan personal. Masing-masing inisiatif dilaksanakan secara bertahap dan berkesinambungan sesuai dengan tingkat yang diperlukan. Hal tersebut yang telah mendasari PT. Columbindo Perdana membentuk sutau budaya organisasi yang berupa nilai-nilai atau perilaku yang menjadi acuan karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

Nilai-nilai Budaya PT. Columbindo Perdana terdiri dari tiga budaya yaitu; "budaya kerja", perilaku yang dibangun berupa menghargai waktu, kerja secara antusias, kerja keras, kerja secara cerdas/ cermat. Kerja efektif dan efisien, kerja produktif, kerja secara tuntas dan tidak menunda pekerjaan yang ada. "Budaya pengembangan diri", untuk mengembangkan karyawan, maka perusahaan membentuk perilaku jujur dan adil, proaktif, keyakinan diri yang tinggi, berani menghadapi resiko, tidak puas diri, mawas diri, atau terus

... dan

mencatat, selalu ingin menjadi yang lebih baik, pantang menyerah, berorientasi ke masa depan, keterbukaan, terus meningkatkan ketrampilan, bertanggung jawab, peka menangkap dan memanfaatkan peluang dan hemat. "Budaya kebersamaan" perusahaan menanamkan nilai-nilai pada karyawan berupa; menghormati setiap orang, menghargai pendapat dan kinerja orang lain, berjiwa besar menghadapi kritik, tidak mudah tersinggung, ramah terhadap siapa saja, kerjasama (*team work*), merasa ikut memiliki perusahaan, loyalitas tinggi, menjaga kebersihan dan tahu berterima kasih.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan?
2. Faktor budaya organisasi apakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan karyawan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini antara lain :

1. Untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan karyawan.

2. Untuk mengetahui faktor budaya organisasi mana yang paling dominan mempengaruhi kepuasan karyawan.

Dapat memberikan informasi bagi organisasi tentang budaya organisasi yang dapat memenuhi keinginan karyawannya didalam meningkatkan kepuasannya.

2. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan dan pengalaman dalam membandingkan teori yang diperoleh dengan kenyataan yang terjadi di lapangan