

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Organisasi yang baik adalah organisasi yang mampu memaksimalkan semua sumberdaya yang dimiliki, termasuk sumberdaya manusianya untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Setiap organisasi memiliki sesuatu yang membedakan organisasi tersebut dengan organisasi yang lainnya. Oleh karena itu, selain tujuan, organisasi juga harus memiliki budaya yang dapat menyatukan seluruh sumberdaya yang ada, agar tetap satu arah untuk mencapai tujuan yang sama.

Menurut Robbins dan Judge (2013), budaya organisasi adalah sistem makna bersama yang diselenggarakan oleh anggota, yang membedakan organisasi dari organisasi lainnya. Dari pernyataan tersebut, dapat diartikan bahwa budaya organisasi merupakan hal yang utama yang harus ditentukan sebelum organisasi tersebut berjalan, agar organisasi memiliki kepribadian dan tujuan yang sama, yang dapat menjadi pedoman bagi seluruh anggota organisasi tersebut.

Budaya organisasi menjadi hal yang sangat penting bagi penyelenggara organisasi, karena dengan adanya budaya dalam organisasi, setiap penyelenggara organisasi memiliki satu kesatuan pandangan, yang menciptakan keseragaman berperilaku atau bertindak. Hal ini tentu saja membawa dampak yang positif bagi keberlangsungan organisasi itu sendiri.

Dengan adanya budaya organisasi, diharapkan setiap anggota dalam organisasi tersebut, memiliki pedoman yang sama, memiliki arah dan tujuan yang sama, dan memiliki tata cara pengelolaan organisasi yang sama pula. Dan diharapkan dengan adanya budaya organisasi tersebut, visi dan misi organisasi dapat berjalan dengan efektif dan efisien, serta berkesinambungan, menuju arah tujuan yang sudah ditentukan.

Budaya membedakan masyarakat yang satu dengan yang lain, dalam cara berinteraksi dan bertindak menyelesaikan suatu permasalahan atau pekerjaan. Budaya organisasi sangat dipengaruhi oleh pendiri organisasi. Pendiri organisasilah yang menciptakan budaya dalam organisasinya. Sebagai pendiri organisasi, mereka tidak dipengaruhi oleh budaya yang lain, tetapi justru merekalah yang menciptakan budaya untuk organisasinya, sesuai dengan apa yang menjadi perilaku dan pola pikirnya.

Pendiri organisasi pada umumnya merekrut anggota organisasi yang memiliki kesamaan pandangan serta pola pikir yang sama dengan dirinya. Walaupun anggota yang direkrut berbeda pandangan dan pola pikir dari sang pendiri organisasi, karena adanya keahlian lain yang dimilikinya, maka untuk menyamakan atau mempertahankan budaya yang diciptakannya, pendiri organisasi akan melakukan indoktrinasi dan mensosialisasikan cara berpikir dan berperilakunya, kepada karyawan atau anggota organisasinya. Selain itu juga, pendiri organisasi menempatkan dirinya sebagai contoh dalam pelaksanaan budaya organisasi, hal ini dilakukan agar budaya organisasi yang diciptakan dapat berjalan sesuai dengan keinginannya.

Setiap budaya organisasi memiliki pengaruh yang luas terhadap tindakan maupun perilaku anggota didalamnya. Karena budaya organisasi menjadi tolak ukur dalam berfikir dan bertindak, untuk melaksanakan pekerjaan yang dilakukan. Dalam organisasi penyedia layanan barang dan jasa, budaya organisasi juga dapat mempengaruhi dalam pemberian pelayanan yang berkualitas atau tidak terhadap konsumen.

Pelayanan yang berkualitas bergantung pada sejauh mana karyawan yang bersangkutan memahami dan menjalankan budaya yang ada dalam perusahaannya, dalam hal pemberian pelayanan kepada konsumen. Menurut Kottler (2011), Banyak faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, beberapa diantaranya adalah kehandalan (*reliability*), empati (*empathy*), dan ketanggapan (*responsiveness*). Faktor-faktor tersebut sangat berpengaruh, karena hal inilah yang sangat dituntut oleh perusahaan untuk dapat dimiliki oleh setiap karyawan dan menjadikan faktor-faktor tersebut sebagai budaya organisasi. Oleh karena itu, pemahaman karyawan terhadap budaya organisasi, sangat penting karena berpengaruh terhadap pelayanan kepada konsumen.

Setiap budaya organisasi membawa pengaruhnya sendiri-sendiri kedalam kualitas pelayanan kepada konsumen. Hal ini juga yang dapat ditemukan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, yang beralamatkan di Jalan Bhayangkara No. 58, Kelurahan Bugis, Kecamatan Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75242. (www.petalokasi.org).

Plaza Mulia adalah salah satu Mall yang ada di kota Samarinda. Bertempat di lahan bekas bioskop Parahyangan, gedung pusat perbelanjaan ini dibangun menghadap ke jalan Bhayangkara dan membelakangi jalan Balai kota. Lokasinya sangat strategis, dekat dengan Hotel Mesra, Stadion Segiri, Balaikota Samarinda, dan kantor instansi Pemerintah Propinsi Kalimantan Timur.

Plaza Mulia mulai dibangun pada tahun 2007, dan mulai beroperasi pada tahun 2009. Plaza mulia berdiri diatas lahan seluas 46,649 m², dengan 5 lantai terdiri dari *lower ground, ground, upper ground*. Lantai 1 dan lantai 2 ditempati oleh penyewa-penyewa besar yang sudah terkenal sebagai perusahaan besar baik skala nasional maupun internasional, salah satunya adalah PT. Matahari Department Store, Tbk. (www.wikipedia.org).

PT. Matahari Department Store, Tbk adalah sebuah perusahaan ritel di Indonesia yang merupakan pemilik dari jaringan toserba Matahari. Saat ini, PT. Matahari Department Store, Tbk merupakan salah satu anak perusahaan dari Lippo Group. Per kuartal pertama tahun 2017, PT. Matahari Department Store, Tbk sudah mempunyai 151 gerai di lebih dari 60 kota di Indonesia, beberapa gerainya ada di kota Samarinda, salah satunya di Plaza Mulia. (www.wikipedia.org).

PT. Matahari Department Store, Tbk termasuk organisasi yang besar dengan ruang lingkup yang luas (nasional), dan perusahaan ini merupakan perusahaan ritel, maka perlu untuk diteliti lebih lanjut mengenai budaya

organisasi dan kualitas pelayanan yang ada di Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda.

Hal tersebut menarik karena dengan penelitian ini akan diketahui sejauh mana pengaruh suatu budaya organisasi dalam kualitas pelayanan yang diberikan. Dari latar belakang masalah diatas, maka peneliti mengambil judul :
“Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia, Samarinda”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan apa yang telah di uraikan dalam latar belakang, maka dapat ditarik suatu permasalahan sebagai berikut : Apakah terdapat pengaruh antara budaya organisasi terhadap kualitas layanan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda ?

C. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan yaitu : Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas layanan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda.

D. Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menambah, memperdalam dan mengembangkan pengetahuan penulis serta sebagai latihan dalam menuangkan hasil pemikiran dan penelitian sesuai dengan ketentuan penulis karya ilmiah di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

2. Sebagai masukan yang dapat dijadikan referensi bagi pihak-pihak yang memerlukan, khususnya PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda.
3. Sebagai tambahan pengetahuan dan wawasan bagi peneliti dalam bidang ilmu manajemen sumberdaya manusia, khususnya mengenai pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan.