

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada suatu organisasi atau perusahaan, budaya organisasi serta lingkungan kerja pada dasarnya adalah faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Ketika berbagai dampak perubahan akibat reformasi menuntut organisasi baik swasta maupun juga pemerintah untuk berinovasi guna memenuhi tuntutan perubahan dan menyebarkan kebijakan yang konsisten dengan perubahan lingkungan. Organisasi wajib bisa mengembangkan pedoman yang tepat untuk menghadapi perubahan yang terjadi.

Salah satu penunjang kinerja yang baik ialah terdapatnya komunikasi yang baik serta lancar antara manajemen dengan karyawan dan rekan kerja. Sebagaimana yang dinyatakan Mangkunegara (2014:145), komunikasi adalah proses pemindahan informasi, inspirasi, serta uraian dari satu orang ke orang lain dan mengharapkan orang lain untuk bisa menafsirkannya guna tujuan yang dimaksudkan. Pentingnya komunikasi untuk manusia tidak bisa dipungkiri, begitu pula halnya untuk sesuatu organisasi. Komunikasi yang efektif merupakan penting untuk karyawan, komunikasi yang baik bisa jadi metode yang tepat dalam menambah kinerja karyawan. Tiap organisasi mempunyai budaya dan lingkungan kerja yang berbeda, sehingga pemimpin perlu memahami budaya organisasi tempat mereka bekerja.

Selain komunikasi yang dapat mempengaruhi kinerja, budaya organisasi disebuah perusahaan juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Para karyawan harus mempelajari budaya organisasi dengan cara bersosialisasi dengan budaya organisasi yang ada di perusahaan. Dengan melaksanakan sosialisasi, diharapkan agar karyawan mengenal semua komponen budaya organisasi, seperti nilai-nilai yang diterapkan dalam organisasi. Nilai-nilai dan keyakinan organisasi merupakan dasar budaya organisasi (Ernawan, 2011:88).

Budaya organisasi merupakan penebaran pola nilai serta kepercayaan bersama yang membagikan makna dan peraturan sikap untuk anggota organisasional (Robbins, 2012:52). Budaya organisasi bisa sebagai alat penting guna keunggulan kompetitif. Banyak penelitian membuktikan bahwa budaya yang kuat mendorong sikap serta memberi arti pada kinerja organisasi, yang juga mengoptimalkan produktivitas karyawan. Budaya organisasi ialah penunjang yang sangat berarti untuk keberhasilan suatu organisasi sebab sangat mempengaruhi kinerja karyawannya. Kesadaran pemimpin ataupun karyawan suatu perusahaan terhadap dampak budaya organisasi dapat membagikan semangat yang kuat untuk menjaga, memelihara serta meningkatkan budaya organisasi yang jadi pendukung kuat untuk kemajuan organisasi.

Sebagaimana disampaikan oleh Arianty (2014:144) bahwa budaya organisasi merupakan nilai-nilai organisasi, norma, perilaku, dan etika kerja yang menjadi pegangan bersama dalam pengelolaan suatu perusahaan. Faktor-faktor ini juga dapat digunakan untuk menilai pemikiran karyawan, sikap dan perilaku karyawan, kolaborasi, dan interaksi dengan lingkungan kerja. Budaya

organisasi yang baik dan hidup dalam proses kerja bisa menambah kinerja karyawan serta membagikan kontribusi untuk keberhasilan perusahaan.

Budaya organisasi yang kuat dalam suatu organisasi mendorong para anggotanya untuk bertindak serta berperilaku sesuai dengan apa yang ditetapkan dan diharapkan oleh organisasi. Dengan mengikuti aturan serta kebijakan yang terdapat dalam organisasi, diharapkan bisa mengoptimalkan kinerja dan produktivitas karyawan agar dapat mencapai tujuan. Budaya organisasi di setiap perusahaan terbentuk dari kegiatan para pendiri atau anggotanya. Mereka berperan pada pengambilan keputusan dan dalam menentukan arah strategi organisasi. Inilah yang menciptakan budaya suatu organisasi berbeda dengan budaya organisasi lainnya. Karyawan perlu mempelajari budaya organisasi dengan mensosialisasikan budaya organisasi yang ada. Dengan bersosialisasi, karyawan diharapkan mengetahui semua komponen budaya organisasi, termasuk nilai-nilai yang diterapkan dalam organisasi. Robbins (2008:528) mengemukakan bahwa budaya yang produktif adalah budaya yang dapat memperkuat organisasi dan mencapai tujuan perusahaannya.

Dengan dukungan sebuah perusahaan dalam meningkatkan budaya organisasi, lingkungan kerja yang memadai dapat memberikan suatu dorongan kinerja yang baik bagi karyawannya, sehingga sebuah perusahaan dapat mencapai tujuan yang diharapkan (Handoko, 2001:4). Lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap karyawan dalam melaksanakan tanggung jawab kepada organisasi. Lingkungan kerja merupakan komponen

penting dalam melakukan aktivitas kerja. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para karyawan dan dapat mempengaruhi mereka dalam menjalankan tugas yang di embankan kepadanya (Nitisemito, 2009:183). Lingkungan kerja yang baik tentunya memberikan seluruh tenaga dan pikiran karyawan serta mendorong mereka untuk bekerja secara maksimal. Kondisi kerja dianggap baik apabila karyawan tersebut mampu beroperasi secara optimal, sehat, aman dan nyaman serta apabila terdapat hubungan yang harmonis antar karyawan di lingkungan kerja. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang melingkupi karyawan di tempat kerja, baik secara fisik maupun non fisik, langsung maupun tidak langsung, dan dapat mempengaruhi diri sendiri dan pekerjaan ditempat kerja. Lingkungan kerja perusahaan harus dimotivasi dan memberikan lingkungan kerja yang nyaman, yang juga mempengaruhi kinerja karyawan.

Sedarmanyanti (2007:110) menegaskan, lingkungan kerja dibagi menjadi 2 yaitu lingkungan fisik (ruangan proposional, kebersihan, tata ruang kantor, sirkulasi udara, warna, pencahayaan yang baik) dan lingkungan non fisik (suasana kerja karyawan, perasaan keamanan, hubungan antar rekan kerja, hubungan karyawan dengan konsumen secara langsung, tempat ibadah). Penting bagi perusahaan mampu menyediakan lingkungan kerja yang menguntungkan bagi karyawannya dan bagi semua pihak. Lingkungan kerja di mana kita bekerja setiap hari dan oleh karena itu kepedulian dan tata kelola yang baik diperlukan untuk menghasilkan produktivitas yang sangat baik.

Terdapat adanya budaya organisasi dan lingkungan kerja yang baik bagi karyawan diharapkan mampu meningkatkan perilaku untuk menjaga rasa hormat dan sopan santun dalam lingkungan kerja serta dapat meningkatkan kinerjanya. Dengan terciptanya budaya organisasi dan lingkungan kerja yang baik diharapkan pekerjaan dapat dilakukan dengan benar dan tepat.

Kinerja merupakan suatu hal yang penting untuk mengatur keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Setiap orang penting untuk selalu melakukan penilaian terhadap kinerja, karena hal tersebut dapat dijadikan sebagai masukan untuk perbaikan dan peningkatan kinerjanya.

Menurut Osborn (1991) mengatakan bahwa kinerja adalah sebagai kualitas dan kuantitas dari pencapaian tugas-tugas, baik yang dilakukan individu, kelompok maupun perusahaan. Sedangkan menurut Tika (2006) kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.

Dalam meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan menempuh beberapa cara misalnya melalui pendidikan, pelatihan, pemberian kompensasi yang layak, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, dan pemberian motivasi. Melalui proses-proses tersebut karyawan diharapkan akan lebih memaksimalkan tanggung jawab atas pekerjaan mereka.

Pada umumnya tugas utama seorang mahasiswa yaitu belajar dan mengembangkan pola pikir dan harus menjalankan seluruh proses pembelajaran di perguruan tinggi agar memperoleh hasil yang memuaskan dan

dapat menempuh studi dengan lulus tepat waktu. Dalam proses perkuliahan, mahasiswa dituntut untuk fokus kepada materi-materi kuliah yang disampaikan dan mengembangkan ilmu yang didapatkannya. Mahasiswa diharapkan memiliki sikap yang kritis, bertanggung jawab, dewasa, mandiri, memiliki prestasi yang baik dan dapat menyelesaikan tugas-tugasnya dengan baik. Tujuan diberikannya tugas tersebut adalah mengetahui sejauh mana kompetensi dan kemampuan mahasiswa dalam bidang akademik. Menurut Erviana (2015) tugas mahasiswa adalah menuntut ilmu setinggi-tingginya di perguruan tinggi. Hal ini guna mempersiapkan diri untuk memiliki karir yang mempunyai konsekuensi ekonomi dan finansial. Salah satu bentuk persiapan karir yang dapat dilakukan oleh mahasiswa adalah dengan bekerja sambil. Sebagian dari mahasiswa yang peduli akan besarnya biaya pendidikan yang dikeluarkan, mahasiswa memilih untuk kuliah sambil bekerja.

Beragam alasan yang melatarbelakangi mahasiswa untuk kuliah sambil bekerja bisa jadi karena adanya masalah untuk pembiayaan uang kuliah, membantu meringankan beban orang tua, mencari pengalaman diluar perkuliahan, untuk mengisi waktu luang yang lebih bermanfaat ataupun ingin belajar hidup mandiri agar tidak bergantung dengan orang lain atau orang tua. Seperti yang di kemukakan oleh Daulay (2009: 1) bahwa mahasiswa yang kerja paruh waktu (*part time*) dilatarbelakangi oleh masalah ekonomi, mengisi waktu luang, hidup mandiri dan mencari pengalaman.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa faktor yang melatarbelakangi mahasiswa kuliah sambil bekerja karena adanya kebutuhan

keuangan guna membantu dalam hal perekonomian keluarga atau yang berhubungan dengan faktor ekonomi, berupa upah, gaji dan penghasilan yang didapat dari bekerja, kemudian kebutuhan sosial relasional yakni dapat berupa kebutuhan untuk bergaul dengan banyak orang sehingga akan mengenal lingkungan dan menambah teman agar mampu mengembangkan pola pikir mahasiswa dengan bertukar pikiran dengan orang banyak, selanjutnya kebutuhan aktualisasi diri yakni kebutuhan akan pengembangan diri sebagai bentuk aktualisasi diri dalam menemukan arti hidup sesungguhnya. Dengan mengetahui hal tersebut, maka akan muncul manfaat dari bekerja dari mahasiswa bekerja ada beberapa manfaat penting, diantaranya mahasiswa mampu berbuat praktis, mahasiswa mampu bersikap lebih independen dan konsisten, mahasiswa mampu berpikir lebih kreatif, dan mahasiswa memiliki jiwa profesionalisme.

Dengan demikian manfaat dari mahasiswa yang bekerja diharapkan mahasiswa mampu mengaplikasikan diri dalam kehidupan nyata sebagai hasil belajar yang didapat di bangku perkuliahan, manfaat lainnya yang muncul ditimbulkan salah satu dari adanya kebutuhan yang semakin kompleks yang menjadikan mahasiswa membutuhkan banyak hal yang harus tercukupi dan menuntut mahasiswa untuk bekerja sebagai upaya pemenuhan kebutuhan agar terpenuhi dengan baik, dengan bekerja juga mahasiswa akan menambah ketrampilan dalam melakukan suatu hal yang lebih bermanfaat sehingga dapat menumbuhkan ide dan kreatifitas mahasiswa, dan dengan mahasiswa mendapatkan pengalaman dari bekerja pula mahasiswa mampu menjadikan

pengalaman-pengalaman tersebut sebagai dorongan untuk mampu bertindak secara profesional.

Berdasarkan hasil pra survey yang telah dilakukan melalui wawancara dengan pihak PT Aseli Dagadu Djokdja, diketahui bahwa perusahaan ini adalah perusahaan satu-satunya merekrut karyawan yang dikhususkan untuk mahasiswa di Yogyakarta. Pada aktivitas pemasarannya, PT Aseli Dagadu Djokdja didukung sejumlah orang yang bertanggungjawab untuk melaksanakan proses layanan konsumen (Lakon), mereka disebut garda depan (Gardep). Gardep atau sebutan lainnya *Avant Garde* adalah pasukan yang berada pada lapisan paling depan. Gardep yang pertama kali memberi sapaan kepada siapa saja yang datang ke gerai Dagadu Djokdja. Tidak hanya bertugas untuk senyum saja, namun gardep mewakili citra positif bagi produk dan korporat. Gardep menjadi jembatan komunikasi PT. Aseli Dagadu Djokdja dengan konsumen yang membutuhkan informasi tentang produk PT. Aseli Dagadu Djokdja juga pengalaman berbelanja.

Gardep tidak seperti agen promosi penjualan pada umumnya, karena mempunyai fungsi yang lebih luas dan lebih penting di perusahaan. Tanggung jawab gardep mencakup menawarkan dan pemilihan produk, menyediakan informasi tentang produk dan perusahaan, serta menangani keluhan dan kritik, semuanya diarahkan untuk kepuasan konsumen. Gardep tidak hanya menjual, tetapi mengutamakan pelayanan. Gardep juga berperan sebagai animator untuk menghidupkan suasana ceria toko khas Dagadu Djokdja, sehingga pada akhirnya menjadi representasi citra perusahaan yang *smart, smile, and* Djokdja.

Program gardep merupakan bagian dari tanggungjawab sosial perusahaan yang bertujuan untuk membangun kemitraan antar industri dan mahasiswa Yogyakarta di dunia kerja paruh waktu (*part time*). Selain untuk mempresentasikan layanan yang *smart, smile, and Djokdja*, kegiatan 1 tahun ini akan menjadi salah satu alternatif agar mahasiswa sebagai komponen penting generasi muda lebih siap bersaing, berkarya dan mandiri di dunia kerja yang sebenarnya. gardep merupakan hal yang sangat penting, namun pembentukan sikap gardep yang sesuai dengan citra perusahaan merupakan proses yang tidak kalah penting untuk mempertahankan karakter PT. Aseli Dagdu Djokdja. gardep juga dituntut untuk bisa bekerja dalam sebuah kelompok, karena gardep bekerja sebagai sebuah tim dalam melakukan layanan konsumen. Pembentukan sikap gardep lewat budaya perusahaan yang dimiliki PT. Aseli Dagadu Djokdja merupakan salah satu cara membentuk representasi citra perusahaan yang sesuai. PT. Aseli Dagadu Djokdja memiliki cara khusus guna membentuk karakteristik gardep yang memiliki kinerja tim yang sesuai citra perusahaan. Keterbatasan waktu selama 12 bulan periode kontrak gardep membuat proses ini harus dilakukan secara cepat dan tepat sasaran.

Gardep terdiri dari para mahasiswa yang bekerja paruh waktu. Latar belakang pendidikan tersebut diperlukan agar citra dan kualitas intelektual dapat langsung diterima sebagai nilai tambah yang ingin disampaikan perusahaan kepada konsumen. Selain itu Jogja dikenal sebagai kota pelajar

dimana populasi mahasiswa yang cukup dominan. PT Aseli Dagadu Djokdja sangat mementingkan peran mahasiswa sebagai *communication agent*.

Gardep adalah lembaga yang menjadi sarana untuk meningkatkan keterampilan individu, memperoleh pengetahuan kerja dunia nyata, memperluas wawasan, dan memperluas jaringan. Tentu saja ini juga termasuk menambah uang saku dan tabungan. Maka dari itu, jam kerja tidak didefinisikan sebagai *full time*, sehingga sistem serta prosedur dapat secara fleksibel disesuaikan dengan jadwal kegiatan akademik dan ekstrakurikuler mahasiswa yang terlibat.

Perekrutan gardep dimulai sejak tahun 1997 (garda depan angkatan 1). Hingga 2021 ini telah mencapai angkatan 66. Namun fungsi gardep sendiri sudah ada sejak tahun 1996, bahkan sejak pertama kali dibukanya Dagadu Djokdja pada tahun 1994. Setelah turun temurun, proses rekrutmen gardep dilakukan oleh tim dari Pagardepan (Paguyuban Alumni Gardep) yang tergabung dalam tim Oblong Training (OT). Mereka bertanggungjawab atas proses perekrutan, mulai dari pelatihan hingga persiapan kerja, dan harus memberikan laporan tertulis kepada manajemen saat proses rekrutmen selesai. Selain itu, mereka juga diminta untuk mengevaluasi proses rekrutmen yang dilakukan untuk memperbaiki proses rekrutmen generasi berikutnya.

Lama kerja untuk setiap angkatan adalah 1 tahun. Dimana setiap 5 bulan sekali dilakukan rekrutmen kembali untuk menggantikan angkatan sebelumnya, sehingga setiap masa kerja selalu memiliki 2 angkatan yang mewariskan pengalaman dan tradisi dari angkatan sebelumnya ke angkatan selanjutnya. Dari

sekian banyak alumni gardep yang sudah menyelesaikan kontrak kerja selama 1 tahun, ada penilaian umum bahwa kerjasama ini sangat bermanfaat bagi pengembangan daya saing dan karir para alumni gardep. Sebagai sebuah jaringan dan juga terbukti membawa banyak manfaat dan kemudahan.

Selama ini, gardep dapat memanfaatkan sepenuhnya kesempatan untuk berinteraksi dengan konsumen, sesama rekan kerja, dan terlibat dalam aktivitas yang dilaksanakan oleh perusahaan. Setiap individu gardep pasti akan memperoleh hasil yang berbeda setelah menyelesaikan kontrak kerja gardep. Itu semua tergantung pada seberapa jelas gardep melihat bahwa setiap aktivitas selama kerja paruh waktu yang dilakukan merupakan unduhan ilmu praktis yang akan sangat berguna ketika gardep memasuki dunia kerja yang sebenarnya.

Dari uraian di atas, peneliti ingin menggali lebih dalam masalah tersebut dalam bentuk tugas akhir dengan judul **“Pengaruh Budaya Komunikasi Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Mahasiswa Yang Bekerja Part Time Di Garda Depan PT. Aseli Dagadu Djokdja”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah budaya komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan mahasiswa di garda depan PT. Aseli Dagadu Djokdja?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di garda depan PT. Aseli Dagadu Djokdja?
3. Apakah budaya komunikasi organisasi dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan mahasiswa di garda depan PT. Aseli Dagadu Djokdja?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh budaya komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan mahasiswa di garda depan PT. Aseli Dagadu Djokdja.
2. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan mahasiswa di garda depan PT. Aseli Dagadu Djokdja.
3. Untuk menganalisis pengaruh budaya komunikasi organisasi dan lingkungan kerja secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan mahasiswa di Gardu Depan PT. Aseli Dagadu Djokdja.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan ilmu pengetahuan peneliti serta pembaca di bidang ilmu komunikasi mengenai budaya organisasi, lingkungan kerja dan kinerja.

2. Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu memperluas atau menambah referensi bahan penelitian serta sumber bacaan bagi pembaca khususnya mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Yogyakarta dalam bidang ilmu komunikasi organisasi.

3. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak-pihak yang membutuhkan pengetahuan terkait dengan penelitian ini. Dan juga penelitian ini berguna agar pembaca dapat memahami fungsi dari budaya komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja di dalam suatu perusahaan.

#### 1.5 Sistematika Bab

Agar lebih mudah melihat dan memahai pembahasan yang terdapat dalam skripsi ini, maka perlu disajikan suatu system yang mempresentasikan kerangka dan pedoman penulisan skripsi. Deskripsi sistematisnya adalah sebagai berikut:

### 1.5.1 Bagian Awal Skripsi

Bagian awal memuat halaman sampul depan, halaman judul, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian skripsi, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, halaman daftar gambar, dan halaman daftar lampiran.

### 1.5.2 Bagian Utama Skripsi

Bagian utama skripsi (tugas akhir penelitian) terdiri dari dua metode pendekatan yakni kualitatif dan kuantitatif dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

#### 1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika bab.

#### 2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terdiri dari landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikir, dan hipotesis penelitian.

#### 3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Menguraikan jenis penelitian dan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dan teknik analisis data serta variabel penelitian dan sesuai kebutuhan.

#### 4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Menguraikan hasil analisis dan bukti bukti yang ditemukan dari permasalahan penelitian yang relevan dengan teori atau konsep atau hipotesis serta metode yang digunakan.

## 5. BAB V PENUTUP

Menimpulkan argumentasi atau saran serta agenda penelitian dilakukan dan dikembangkan.

### 1.5.3 Bagian Akhir Skripsi

Pada bagian akhir memuat tentang daftar pustaka, lampiran-lampiran, *curriculum vitae*, serta draft naskah jurnal ilmiah.

