



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi A*

*SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Hubungan Iklim Organisasi dengan Kinerja Pegawai**  
**Giggle Box Café & Resto Progo Bandung**

Skripsi

Oleh

Adila Putri Awalia

2013320176

Bandung

2017



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi A*

*SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Hubungan Iklim Organisasi dengan Kinerja Pegawai**  
**Giggle Box Café & Resto Progo Bandung**

Skripsi

Oleh

Adila Putri Awalia

2013320176

Pembimbing

Dr. Nia Juliawati, Dra., M.Si

Bandung

2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



**Tanda Pengesahan Skripsi**


Nama : Adila Putri Awalia  
Nomor Pokok : 2013320176  
Judul : Hubungan Iklim Organisasi dengan Kinerja Pegawai Giggle Box  
Café & Resto Progo Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Selasa, 10 Januari 2017  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

**Ketua sidang merangkap anggota**

Dr. Theresia Gunawan, M.M., M.Phil.

:   
\_\_\_\_\_

**Sekretaris**

Dr. Nia Juliawati, Dra., M.Si.

:   
\_\_\_\_\_

**Anggota**

Dr. Fransisca Mulyono, Dra., M.Si.

:   
\_\_\_\_\_

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si



## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adila Putri Awalia

NPM : 2013320176

Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Hubungan Iklim Organisasi dengan Kinerja Pegawai Giggle Box  
Café & Resto Progo Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 4 Januari 2017



Adila Putri Awalia

## ABSTRAK

Nama : Adila Putri Awalia

NPM : 2013320176

Judul : Hubungan Iklim Organisasi dengan Kinerja Pegawai Giggle Box Café & Resto Progo di Bandung

---

Kinerja pegawai merupakan aspek penting yang perlu menjadi perhatian perusahaan. Sebab kinerja pegawai erat kaitannya dengan kinerja perusahaan. Kinerja adalah hasil yang dicapai atau kemampuan yang ditunjukkan pegawai dalam organisasi. Dalam proses pembentukan kinerja, pegawai akan mempersepsikan terlebih dahulu peristiwa – peristiwa yang ada di dalam organisasi. Persepsi pegawai atas apa yang ada diluar dirinya dikenal dengan istilah iklim organisasi. Sebuah organisasi yang baik mampu mengelola lingkungan internalnya agar tercipta iklim organisasi yang positif dan mampu memotivasi pegawainya untuk meningkatkan kinerja.

Penelitian ini dilakukan di Giggle Box Café & Resto Progo Bandung. Perusahaan ini terletak di Jalan Progo Nomor 33A Bandung. Saat ini jumlah pegawai di Giggle Box Café & Resto Progo Bandung berjumlah 19 orang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui iklim organisasi dan kinerja pegawai di Giggle Box Café & Resto Outlet Progo Bandung serta hubungan diantara iklim organisasi dengan kinerja. Jenis penelitian pada penelitian ini adalah korelasional. Metode yang digunakan adalah metode survey dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner dan wawancara. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Giggle Box Café & Resto Progo Bandung. Analisis data dilakukan dengan cara kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa iklim organisasi di Giggle Box Progo tergolong tinggi dan kinerja pegawai mayoritas tinggi. Hasil uji korelasional menunjukkan tidak terdapat hubungan antara struktur dengan kinerja, standar dengan kinerja, tanggung jawab dengan kinerja, penghargaan dengan kinerja, dukungan dengan kinerja, dan komitmen dengan kinerja. Tingginya persepsi pegawai terhadap keenam dimensi iklim organisasi tidak selalu membuat pegawai berkinerja tinggi. Begitupun rendahnya persepsi pegawai terhadap keenam dimensi iklim organisasi tidak selalu membuat pegawai berkinerja rendah.

Disarankan agar perusahaan memperhatikan tingginya dimensi struktur dan standar, serta sedangnya dimensi penghargaan yang dipersepsikan oleh pegawai.

Kata Kunci: *Iklim Organisasi, Kinerja, Hubungan Iklim Organisasi dengan Kinerja Pegawai*

## ABSTRACT

Name : Adila Putri Awalia

NPM : 2013320176

Title : *The Relationship between Organizational Climate and Employee Performance at Giggle Box Café & Resto Progo, in Bandung*

---

*Employee performance is an important aspect that the company needs to give an attention. Because of employee performance is closely related to the performance of the company. Performance is achieved some goals or an ability that employees shows in the organization. In the process of performance forming, employees will perceive in advance of events that exist within the organization. Employee perceptions on what is outside it is known as organizational climate. A good organization is an organization that able to manage its internal environment in order to create a positive organizational climate and able to motivate employees to improve their performance.*

*This research was conducted at Giggle Box Café & Resto Progo Bandung. The company is located at Jalan Progo 33A, Bandung. Currently the number of employees at Giggle Box Café & Resto Progo Outlet in Bandung is 19 people. The purpose of this research is to know about organizational climate and employee performance at Giggle Box Café & Resto Progo. This research is also to know the relationship between organizational performance and employee performance. The type of research which is used for this research is correlational. The research method which is used is survey method with data collecting through interviews and questioner. Respondents that used in this research were all employees at Giggle Box Café & Resto Progo. Data was analyzed using quantitative.*

*The result of this research showed that the level of organizational climate at Giggle Box Café & Resto Progo is relatively high and employee performance is majority high. The result of correlational test showed there was no correlation between structure and performance, standard and performance, responsibility and performance, rewards and performance, supports and performance, and commitment and performance. The high employee perception of the six dimensions of organizational climate does not always make a high-performing employees. Likewise, the low employee perception of the six dimensions of organizational climate does not always make low-performing employee.*

*It is recommended that the company pay attention to high-dimensional structure and standards, and middle-dimensional award perceived by employees.*

**Keywords:** *Organizational Climate, Performance, The Relationship between Organizational Climate and Employee Performance*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT karena berkat bimbingan-Nya selama ini penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian yang berjudul “**Hubungan Iklim Organisasi dengan Kinerja Pegawai Giggle Box Café & Resto Jalan Progo**” sebagai skripsi. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis di Universitas Katolik Parahyangan.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak – pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu dan bapak yang telah membesarkan dan mendidik penulis hingga saat ini. Terima kasih atas dukungan moril maupun materil yang telah diberikan selama ini.
3. Adik – adik penulis, Safarah Putri, Amira Putri, dan Muhammad Ushaim. Terima kasih atas kasih sayang dan bantuannya selama penulis berkuliah.
4. Pembimbing penulis, Ibu Nia Juliawati. Terima kasih atas bimbingan, saran, dan masukan yang telah diberikan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Penguji penulis, Ibu Theresia dan Ibu Fransisca Mulyono. Terima kasih atas saran dan masukan yang diberikan untuk memperbaiki skripsi ini.
6. Dosen wali penulis, Pak Yoke. Terima kasih nasehat, bimbingan, arahan, dan bantuannya selama ini.
7. Lina, Dinda, Ulfah, keluarga sejak SMA. Terima kasih atas semangat dan dorongannya. Cepet lulus ya! Semoga masih terus bisa silaturahmi sampe tua. Aamiin.
8. Gina Sarah Alania dan Mama. Terima kasih dorongan dan bantuannya selama ini. Semoga skripsinya cepet beres!
9. Teman kuliah penulis, Shafira, Mutia, Marsya, Bepy, Marcella, Cellie, Nadhira, Ayu. Terima kasih atas segala bantuannya selama penulis

berkuliah baik motivasi, semangat, dorongan, nasehatnya. Semoga bisa terus silaturahmi ya!

10. Asisten Gladi angkatan Zeta – Alm. Romly, Ko Fer, Ci Caecil, Alvin, Ka Tyas, Christine, Ka Wina, Hansen, Chandra, Memet – makasih banyak bantuannya selama ini. Udah lama banget ga ketemu kangen juga yah ehehe. Inget waktu diklat basah – basahan ga? Ku kangen.
11. Perpus – Mba Lyd, Bang Eman, Ka Suci, Ira, Rahel, Mifta, Cindy, Riska, Benita, Ka Arman – makasih banyak pengalamannya. Semoga bisa ketemu lagi lain waktu. Bakal kangen ngecap sama ngelabel bareng sambil gossip kesana kesini. Sukses terus!
12. Risha Tresanti. Terima kasih atas kesediaannya diwawancara soal restoran waktu lagi sibuk. Maafin aku yang banyak tanya. Semoga kebaikanmu dibalas Tuhan hehe. Aamiin.
13. Vidya Ramadhan Putra Pratama. Terima kasih bantuan dan dorongannya selama ini.
14. Nadya dan Icel. Makasih banyak bantuannya selama ini. Semoga bisa ketemu lagi!!!
15. Aprizal. Terima kasih telah membantu penulis meminjam buku langka itu ke Telkom. Mudah – mudahan kebaikanmu dibalas oleh Tuhan. Aamiin.
16. Ka Deva dan Ka Shanti. Teman rumpi penulis selama di perpus. Terima kasih atas cerita dan pengalamannya.
17. Mba Aty, Mas YB, Mba Ria, Pa Sosro, Mas Bambang. Terima kasih didikannya selama ini. Mudah – mudahan bermanfaat bagi saya dan lainnya.
18. Alm. Romly Ronaldis. Sahabat terbaik yang pernah ada. Yang tak tergantikan. Cerdas, bertanggung jawab, *humble*, *famous*. Ga keitung berapa kali gladi bareng saking seringnya. Terima kasih banyak waktu dan pengalamannya. Semoga di dimensi lain kita bisa ketemu lagi. Masih ga kepikiran kenapa kamu pulang cepet. Tadi malem aku mimpi kamu masih ada loh:')



19. Bapak Agus Santoso yang – berkata iya saat yang lain berkata tidak – yang telah mengizinkan saya dan kedua teman saya ‘yang gabut’ untuk menjadikan Giggle Box sebagai objek penelitian kami. Semoga Giggle Box bisa terus berkembang dan *go public* seperti yang dicita – citakan. Aamiin.
20. Crew Giggle Box Jalan Progo. Terima kasih telah bersedia mengisi kuesionernya. Semoga bahagia selalu. Aamiin.
21. Resti dan Mamah. Sahabat dari SMA yang paling pengertian. Makasih banyak bantuannya.
22. Silvi dan Vatre. Anak baik yang selalu bantuin kalo lagi kerepotan. Makasih banyak bantuannya. Cepet lulus biar kubisa foto bareng kalian pake toga.
23. Angelina Danarsih. Teman pasar modal tersayang seabad 21. Belajar yang bener ngel!
24. Vél Vólk. Elang, Lina, Ghesa, Obot. Makasih banyak ceritanya. Semoga bisa terus gini sampe tua. Cepet lulus. Luvvvvvv!
25. Fariz. Terima kasih telah menjadi narasumber mengenai metode penelitian. Cepet lulus!

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan yang disebabkan oleh terbatasnya kemampuan, pengalaman, dan pengetahuan penulis. Besar harapan saya akan adanya masukan berupa kritik maupun saran dari semua pihak dalam upaya penyempurnaan skripsi ini.

Bandung, 5 Januari 2017

Adila Putri Awalia

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
BAB I.....	10
PENDAHULUAN .....	1
1. 1. Latar Belakang.....	1
1. 2. Identifikasi Masalah.....	4
1. 3. Tujuan Penelitian.....	6
1. 4. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II.....	8
KERANGKA TEORITIS .....	8
2. 1. Iklim Organisasi .....	8
2. 1. 1. Pengertian Iklim Organisasi.....	9
2. 1. 2. Dimensi Iklim Organisasi .....	12
2. 1. 3. Klasifikasi Iklim Organisasi.....	19
2. 1. 4. Aspek – Aspek Iklim Organisasi.....	20
2. 1. 5. Faktor yang Mempengaruhi Iklim Organisasi .....	20
2. 2. Kinerja pegawai .....	22
2. 2. 1. Pengertian Kinerja Pegawai .....	23
2. 2. 2. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai.....	26
2. 2. 3. Elemen Kinerja.....	27
2. 2. 4. Manajemen Kinerja.....	28
2. 2. 5. Evaluasi Kinerja .....	30

2. 2. 6. Indikator Kinerja.....	34
2. 3. Hasil Penelitian Terdahulu .....	35
2. 4. Hipotesis Penelitian.....	41
BAB III .....	44
METODOLOGI PENELITIAN.....	44
3. 1. Jenis Penelitian.....	44
3. 2. Metode Penelitian .....	44
3. 3. Model Penelitian .....	45
3. 4. Operasionalisasi Variable.....	45
3. 5. Populasi dan Sampel .....	50
3. 6. Teknik Pengumpulan Data .....	50
3. 7. Teknik Analisis Data.....	51
BAB IV .....	54
OBJEK PENELITIAN .....	54
4. 1. Sejarah dan Profil Perusahaan .....	54
4. 2. Visi Misi .....	55
4. 3. Struktur Organisasi.....	56
4. 4. Uraian Tugas .....	56
4. 5. Produk.....	57
BAB V.....	62
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	62
5. 1. Karakteristik Responden di Giggle Box Café & Resto Jalan Progo.....	64
5. 1. 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
5. 1. 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	65
5. 1. 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	66
5. 1. 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	66
5. 2. Iklim Organisasi di Giggle Box Café & Resto .....	67
5. 2. 1. Struktur .....	68
5. 2. 2. Standar .....	75
5. 2. 3. Tanggung jawab.....	82
5. 2. 4. Penghargaan.....	90
5. 2. 5. Dukungan.....	95
5. 2. 6. Komitmen .....	102
5. 3. Kinerja Pegawai Giggle Box Café & Resto Jalan Progo .....	110
5. 4. Hubungan Iklim Organisasi Dengan Kinerja Pegawai di Giggle Box Jalan Progo .....	113
5. 4. 1. Struktur dengan Kinerja Pegawai .....	113

5. 4. 2. Standar dengan Kinerja Pegawai .....	116
5. 4. 3. Tanggung Jawab dengan Kinerja Pegawai .....	118
5. 4. 4. Penghargaan dengan Kinerja Pegawai.....	121
5. 4. 5. Dukungan dengan Kinerja Pegawai.....	123
5. 4. 6. Komitmen dengan Kinerja Pegawai .....	126
<b>BAB VI .....</b>	<b>132</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>132</b>
6. 1. Kesimpulan.....	132
6. 2. Saran.....	135
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>136</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Tujuan Utama dari Evaluasi Kinerja.....	31
Tabel 3. 1 Interpretasi Nilai Korelasi.....	52
Tabel 5. 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 5. 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 5. 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir...	66
Tabel 5. 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	66
Tabel 5. 5 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Persepsi atas Dimensi Struktur.....	68
Tabel 5. 6 Perhitungan Garis Kontinum Dimensi Struktur.....	73
Tabel 5. 7 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Persepsi atas Dimensi Standar.....	76
Tabel 5. 8 Perhitungan Garis Kontinum Dimensi Standar.....	80
Tabel 5. 9 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Persepsi atas Dimensi Tanggung Jawab.....	82
Tabel 5. 10 Perhitungan Garis Kontinum Dimensi Tanggung Jawab.....	88
Tabel 5. 11 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Persepsi atas Dimensi Penghargaan.....	90
Tabel 5. 12 Perhitungan Garis Kontinum Dimensi Penghargaan.....	93
Tabel 5. 13 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Persepsi atas Dimensi Dukungan.....	95
Tabel 5. 14 Perhitungan Garis Kontinum Dimensi Dukungan.....	101
Tabel 5. 15 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Persepsi atas Dimensi Komitmen.....	103
Tabel 5. 16 Perhitungan Garis Kontinum Dimensi Komitmen.....	108
Tabel 5. 17 Kriteria Penilaian Kinerja.....	112
Tabel 5. 18 Distribusi Frekuensi Kinerja Pegawai.....	113

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3. 1 Model Penelitian .....	45
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Pusat .....	56
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Outlet.....	56
Gambar 5. 1 Garis Kontinum Dimensi Struktur .....	74
Gambar 5. 2 Garis Kontinum Dimensi Standar .....	81
Gambar 5. 3 Garis Kontinum Dimensi Tanggung Jawab .....	89
Gambar 5. 4 Garis Kontinum Dimensi Penghargaan.....	95
Gambar 5. 5 Garis Kontinum Dimensi Dukungan.....	102
Gambar 5. 6 Garis Kontinum Dimensi Komitmen .....	109

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. 1. Latar Belakang**

Perkembangan zaman saat ini telah memberikan dampak yang luar biasa bagi pelaku usaha. Kreativitas dan inovasi tampaknya bukan lagi merupakan kunci kesuksesan. Banyak pelaku usaha yang menerapkan kreativitas dan inovasi tetapi daya saing produknya tidak terlalu bagus. Untuk itu, diperlukan kolaborasi dengan kualitas agar kreativitas dan inovasi dapat berfungsi dengan sempurna.

Kualitas merupakan derajat baik atau buruknya sesuatu. Setiap pelaku usaha perlu memperhatikan kualitas yang diberikan pada konsumen. Dalam kasus ini, salah satu bentuk kualitas yang dimaksud yaitu kualitas pelayanan yang diberikan pada konsumen. Baik buruknya pelayanan yang diberikan akan menentukan keberlanjutan usaha. Dengan memberikan pelayanan terbaik, pelaku usaha telah berupaya menanamkan kesan yang baik dibenak konsumen. Oleh karena itu, pelaku usaha harus pandai memberikan arahan pada pegawainya untuk memberikan pelayanan terbaik.

Giggle Box Café & Resto merupakan sebuah usaha yang bergerak pada industri kuliner. Kualitas produk dan pelayanan merupakan tolok ukur kinerja pegawainya. Schermerhorn, Hunt dan Osborn dalam Sinambela (2012) mendefinisikan kinerja sebagai kualitas dan kuantitas

dari pencapaian tugas – tugas, baik yang dilakukan oleh individu, kelompok maupun perusahaan. Dari definisi tersebut diketahui bahwa kualitas merupakan salah satu aspek penting kinerja. Tinggi rendahnya kinerja seseorang dapat diukur melalui kualitas kerjanya.

Umumnya sebuah organisasi memiliki manusia bersumber daya yang menjadi penggerak dalam organisasi. Manusia bersumber daya merupakan aspek penting yang dibutuhkan organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Agar optimal, organisasi perlu mendukung manusia bersumber daya melalui lingkungan organisasi yang nyaman dan kondusif. Keadaan tersebut mengarah pada peningkatan kinerja pegawai.

Dalam kasus Giggle Box Café & Resto, pelayanan pegawai terhadap konsumen sangat dipengaruhi oleh faktor emosi. Studi pada perilaku organisasi menemukan adanya istilah penularan emosional yaitu proses dimana emosi seseorang berpengaruh terhadap emosi orang lain. Jika seseorang mengekspresikan emosi positif maka orang yang melihatnya akan merespon secara positif, demikian pula jika seseorang mengekspresikan emosi negatif maka orang yang melihatnya akan merespon secara negatif. Jika hal ini terjadi dalam jangka waktu tertentu pada organisasi, maka akan berakibat pada iklim organisasi. Wirawan (2007:22) menjelaskan iklim organisasi adalah persepsi anggota organisasi dan mereka yang tetap berhubungan dengan organisasi mengenai apa yang ada atau terjadi di lingkungan organisasi secara rutin, yang memengaruhi



sikap dan perilaku organisasi dan kinerja anggota organisasi yang kemudian menentukan kinerja organisasi.

Pada praktiknya sebelum memberikan layanan pada konsumen, pegawai akan mempersepsikan segala sesuatu yang ada disekitarnya. Hal – hal yang dipersepsikan oleh pegawai diantaranya lingkungan fisik (ruang kerja, alat produksi, proses produksi, produk), lingkungan sosial (hubungan atasan bawahan, hubungan teman sekerja, dan hubungan dengan pelanggan), dan system manajemen (struktur dan birokrasi, alokasi sumber, standard dan prosedur kerja, dan kepemimpinan). Jika pegawai merasakan iklim organisasi yang positif, maka terdapat kemungkinan pegawai akan mengekspresikan apa yang dirasakannya melalui kinerja yang tinggi, begitupun jika pegawai merasakan iklim organisasi yang negatif.

Disisi lain, iklim organisasi juga memiliki kemungkinan dipengaruhi oleh kinerja pegawai. Logikanya, apabila seorang pegawai mempersepsikan kinerja atasan atau rekannya tinggi, maka terdapat kemungkinan pegawai tersebut termotivasi sehingga berusaha agar kinerjanya dapat seperti atasan atau rekan kerjanya. Jika pegawai tersebut mempersepsikan kinerja atasan atau rekannya rendah, maka terdapat kemungkinan pegawai tersebut akan menyamai kinerja atasan atau rekannya.

Industri kuliner merupakan salah satu industri yang mengedepankan sisi layanan pada konsumen. Pelayanan pegawai adalah

wujud kinerja pegawai yang terbentuk atas iklim organisasi dimana pegawai berada. Sementara itu, salah satu faktor pembentuk iklim organisasi adalah kinerja yang dihasilkan pegawai. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis memilih melakukan penelitian dengan judul: Hubungan antara Iklim Organisasi dengan Kinerja Pegawai di Giggle Box Café & Resto Jalan Progo.

## **1. 2. Identifikasi Masalah**

Giggle Box Café & Resto merupakan usaha yang berdiri pada tahun 2010. Saat ini Giggle Box Café & Resto telah tersebar di beberapa kota besar dan masih terus memperbanyak outletnya. Sebagai usaha yang berbasis pelayanan konsumen, salah satu yang perlu mendapatkan perhatian serius adalah pada bagian kinerja pegawai. Ini disebabkan oleh kinerja pegawai pada usaha yang berbasis pelayanan, pada umumnya langsung berhadapan dengan konsumen. Dengan demikian, tinggi atau rendahnya kinerja pegawai akan secara langsung berdampak pada pembelian konsumen.

Dalam proses pembentukan kinerja, pegawai akan mempersepsikan terlebih dahulu peristiwa – peristiwa yang ada di dalam organisasi. Studi persepsi individu mengenai berbagai aspek lingkungan organisasinya dikenal dengan istilah iklim organisasi (Wirawan, 2007). Sebuah organisasi yang baik mampu mengelola lingkungan internalnya agar tercipta iklim organisasi yang positif dan mampu memotivasi pegawainya untuk meningkatkan kinerja.

Secara garis besar, pegawai mempersepsikan internal organisasi melalui lingkungan fisik, lingkungan sosial, dan system manajemen. Melalui wawancara tidak terstruktur kepada beberapa orang pegawai, penulis menemukan bahwa pegawai berdasarkan dimensi dukungan, iklim organisasi yang berlangsung di Giggle Box Progo tergolong dalam iklim organisasi tinggi. Sejumlah pegawai tersebut merasa bahwa hubungan yang terjalin antar pegawai sangat baik. Fenomena ini tentunya ini mempengaruhi aktivitas produksi yang berlangsung setiap harinya. Pegawai yang merasa nyaman dan sesuai dengan iklim tersebut mungkin akan berupaya memberikan kinerja terbaiknya. Sedangkan pegawai yang merasa tidak nyaman dengan iklim tersebut bisa jadi merasa kecewa dan kemudian memberikan kinerja seadanya, tanpa keinginan untuk meningkatkan kinerja. Namun terdapat kemungkinan pula yang terjadi adalah sebaliknya, yaitu pegawai yang merasa nyaman akan memberikan kinerja seadanya sementara pegawai yang merasa kecewa justru berupaya meningkatkan kinerjanya agar iklim dalam organisasi tersebut berubah menjadi sesuai dengan kehendaknya.

Meskipun iklim organisasi berdasarkan dimensi dukungan dapat dikategorikan tinggi, penulis merasa perlu melakukan pengkajian iklim organisasi melalui dimensi lainnya.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis ingin mengetahui mengenai:

1. Bagaimana iklim organisasi di Giggle Box Café & Resto Progo?
2. Bagaimana kinerja pegawai di Giggle Box Café & Resto Progo?

3. Bagaimana hubungan antara iklim organisasi dengan kinerja pegawai di Giggle Box Café & Resto Progo?

### **1. 3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak penulis capai dalam penelitian ini adalah:

- Untuk mengetahui iklim organisasi yang berlangsung di Giggle Box Café & Resto Progo
- Untuk mengetahui kinerja pegawai di Giggle Box Café & Resto Progo
- Untuk mengetahui hubungan antara iklim organisasi dengan kinerja di Giggle Box Café & Resto Progo

### **1. 4. Kegunaan Penelitian**

1. Bagi perusahaan :

Perusahaan dapat mengetahui iklim organisasi yang berlangsung melalui dimensi struktur, standar, tanggung jawab, penghargaan, dukungan, dan komitmen. Selain itu melalui penelitian ini perusahaan dapat mengetahui kinerja para pegawainya. Dengan demikian perusahaan dapat melakukan penyesuaian antara iklim organisasi yang berlangsung dengan upaya peningkatan kinerja pegawai.

2. Bagi pihak lain :

Selain untuk menambah wawasan keilmuan dibidang perilaku organisasi, penelitian ini juga dapat digunakan sebagai referensi dan pembandingan jika ada pihak yang hendak melakukan penelitian sejenis.

3. Bagi penulis :

Melalui penelitian ini penulis dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dalam melakukan pengumpulan, pengolahan, dan penginterpretasian data. Selain itu penulis dapat mengaplikasikan teori yang penulis pilih untuk mengidentifikasi iklim organisasi dan kinerja pegawai di perusahaan, sehingga dapat memperkaya wawasan penulis mengenai bidang perilaku organisasi khususnya iklim organisasi dan kinerja pegawai.