

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1. 1.1 Profil Perusahaan PT Shopee International Indonesia

PT Shopee International Indonesia merupakan anak perusahaan dari SEA Group yang dulu dikenal dengan nama Garena. Didirikan pada tahun 2015, SEA Group berkantor pusat di Singapura. Shopee, yang bergerak di industri *e-commerce* dipimpin oleh Chris Feng, salah satu mantan pegiat Rocket Internet yang pernah mengepalai Zalora dan Lazada. Shopee tidak hanya ada di Indonesia, melainkan memiliki jangkauan yang luas seperti di beberapa negara seperti, Malaysia, Thailand, Vietnam, Filipina, Taiwan, China, hingga Brazil. Shopee memiliki beberapa akses untuk berjualan atau berbelanja yaitu dapat melalui *website* dengan mengakses <https://shopee.co.id/> melalui internet, juga melalui aplikasinya dengan cara mengunduh melalui Apps Store atau Play Store.

Shopee awalnya merupakan perusahaan yang mengambil pasar *customerto customer* atau C2C dan mulai mengalami peralihan menjadi *business to customer* sejak meluncurkan Shopee Mall pada tahun 2017 dan bertindak sebagai platform *tokoonline* bagi toko atau distributor resmi. Shopee dalam memberikan dukungan logistik untuk penggunaanya tidak hanya berhubungan dengan 70 layanan kurir di seluruh dunia tapi juga berhubungan dengan beberapa penyedia layanan jasa transportasi *online*. Bahkan, mulai tahun 2020 Shopee memiliki jasa pengiriman Shopee khusus untuk beberapa penjual terpilih yang akan langsung diatur oleh tim Shopee Express. (PT Shopee International Indonesia, 2022)

1. 1.2 Logo Perusahaan PT Shopee International Indonesia

Gambar 1.1 Logo PT Shopee International Indonesia



Sumber: PT Shopee International Indonesia (2022)

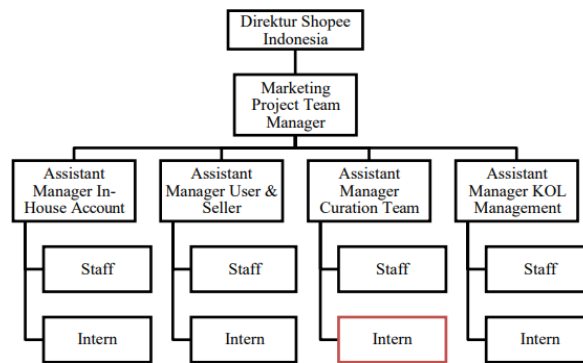
1. 1.3 Visi dan Misi

PT Shopee International Indonesia mempunyai Visi yaitu “ Kami percaya belanja online harus dapat diakses, mudah dan menyenangkan. Ini adalah visi yang diinginkan Shopee untuk disampaikan di platform, setiap hari. Kami percaya pada kekuatan transformatif teknologi dan ingin mengubah dunia menjadi lebih baik dengan menyediakan platform untuk menghubungkan pembeli dan penjual dalam satu komunitas”. Adapun Misi PT Shopee International Indonesia yaitu:

1. Sederhana, Kami percaya pada kesederhanaan dan integritas, memastikan kehidupan yang jujur, membumi dan setia pada diri sendiri.
2. Senang, Kami ramah, suka bersenang-senang dan penuh dengan energi, menyebarkan sukacita dengan semua orang yang kami temui.
3. Bersama, Kami menikmati waktu berkualitas bersama-sama sambil berbelanja online dengan teman dan keluarga - melakukan hal-hal yang kami sukai sebagai satu unit besar. (PT Shopee International Indonesia, 2022)

1. 1.4 Struktur Organisasi PT Shopee International Indonesia

Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT Shopee International Indonesia



Sumber: PT Shopee International Indonesia (2022)

1.2 Latar Belakang Penelitian

Sumber Daya Manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Pelaku dan sifatnya dilakukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya dan sumber daya manusia merupakan rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi. (Tinangan et al., 2019).

Semua tingkatan manajemen, Meskipun teknologi sudah maju saat ini, faktor manusia tetap memegang peranan penting dalam keberhasilan suatu organisasi. Hakikat sumber daya manusia dalam setiap organisasi atau bisnis, terutama di lembaga pendidikan, membutuhkan sumber daya manusia sebagai tenaga kerja. Tujuan keseluruhan perusahaan adalah untuk menghasilkan keuntungan dan berjuang untuk kelangsungan hidup jangka panjang. Untuk dapat mencapai tujuan tersebut maka perusahaan melaksanakan kegiatannya dalam menggunakan faktor produksi yaitu alam, skill, teknologi, keterampilan tenaga kerja dan lain-lain (Ardian Rahman STIT AL-Ishlah Bondowoso et al., 2020).

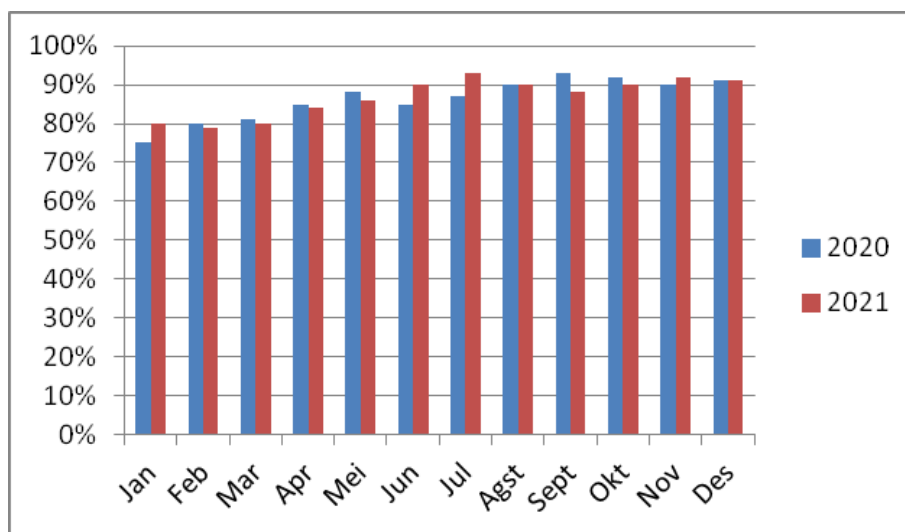
Menurut (Phaos *et al.*, 2020) berpendapat bahwa untuk mencapai tujuan strategis dan mempertahankan keunggulan kompetitif perusahaan, maka karyawan harus memiliki kinerja yang tinggi. Di era persaingan global ini, perusahaan-perusahaan dituntut untuk dapat bersaing. Persaingan yang semakin ketat menjadikan perusahaan harus memiliki kualitas dan keunggulan perusahaan. Sumber daya manusia di dalam perusahaan merupakan salah satu aspek terpenting yang dimiliki perusahaan selain modal, material, mesin, dan market atau pasar yang sangat berperan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Selanjutnya menurut Rifai (2010) merumuskan kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang di dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral atau etika.

Kinerja dalam sebuah organisasi merupakan salah satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu lembaga organisasi, baik itu lembaga pemerintah maupun lembaga swasta. Kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* yang merupakan prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang. Lor dan Hasaan (2017) berpendapat peningkatkan kinerja karyawan dimungkinkan oleh pemimpin suportif yang mengembangkan dukungan emosional, kerja sama, dan kepercayaan.

Beberapa masalah di PT Shopee International Indonesia seperti menurunnya tingkat kinerja, dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 1.3 Data Kinerja Karyawan PT Shopee International Indonesia Site Jakarta

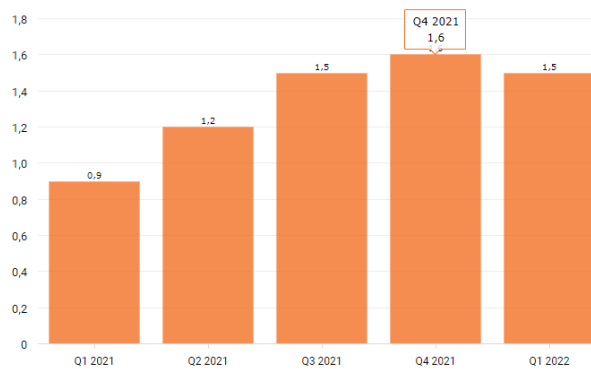


Sumber : Data Olahan Penulis, 2023

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa adanya perbedaan pada tingkat kinerja karyawan PT. Shopee International Indonesia Site Jakarta periode 2020 - 2021 dimana pada bulan Januari 2020 dengan persentase 75% sedangkan pada bulan Februari 2020 dengan persentase 80%. Kemudian pada bulan Maret 2020 mengalami peningkatan dengan persentase 81% dan semakin meningkat pada bulan April 2020 sebesar 85%. Bulan Mei 2020 kembali meningkat dengan persentase 88%, namun pada bulan Juni 2020 mengalami penurunan menjadi 85%. Perbaikan dan meningkat kembali pada bulan Juli 2020 yaitu 87%. Terjadi peningkatan pada bulan Agustus

2020 hingga Oktober 2020 kemudian mengalami penurunan pada bulan November 2020 menjadi 90% dan berakhir meningkatkan menjadi 91% di bulan Desember 2020.

Gambar 1.4 Data Kinerja Karyawan PT. Shopee International Indonesia 2022



Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/>

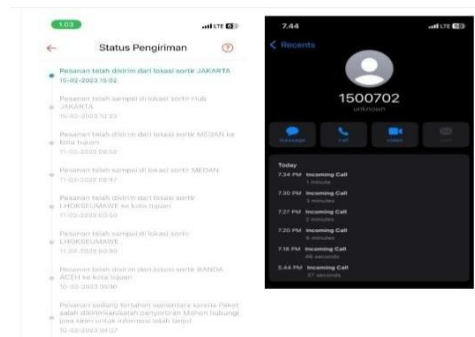
Berdasarkan data kinerja karyawan diatas bahwa pada kuartal I 2022 shopee mengalami penurunan sebesar 6,25% jika dibandingkan dengan kuartal sebelumnya.

Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan salah satunya adalah pelatihan. Pelatihan merupakan aktivitas operasional yang sangat penting dalam perusahaan. Kualitas dari karyawan dapat dikembangkan didalam pelatihan itu sendiri. Untuk menghasilkan karyawan yang memiliki pengetahuan keahlian dan sikap mental sesuai dengan yang dibutuhkan perusahaan maka penyelenggaraan pelatihan merupakan suatu keharusan. Salah satunya yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan Shopee yaitu mengikuti pelatihan terhadap karyawannya.

Penilaian kinerja karyawan pada Januari 2021 yaitu 80% dan terjadi penurunan pada bulan Februari 2021 yaitu 79%. Adanya peningkatan pada bulan Maret 2021 yaitu 80%. Mulai bulan April 2021 sampai Juli 2021 kembali terjadi peningkatan. Namun pada bulan Agustus 2021 terjadi penurunan yaitu 90% dan September 2021 menjadi 88%. Pada bulan Oktober dan November 2021 meningkat. Desember 2021 terjadi penurunan kinerja karyawan menjadi 91%. Fenomena kinerja karyawan terjadi di PT. Shopee International Indonesia

salah satunya yaitu kualitas kinerja karyawan ditandai dengan menurunnya kualitas pelayanan customer yang kurang memuaskan karena masih banyak customer yang protes pada karyawan dianggap kurang merespon permintaan customer. Dilihat pada gambar 1.4.

Gambar 1.4 Pengajuan Protes Pada Customer Service PT Shopee International Indonesia



Sumber: mediakonsumen.com (2023)

Dari gambar diatas merupakan salah satu customer yang protes pada karyawannya, namun customer service Shopee melakukan closing secara sepihak dan menawarkan voucher. Karena tak kunjung ada kejelasan dimana barang yang dikirim maka customer mematikan teleponnya.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja yaitu kepuasan kerja. Survei yang dilakukan Dale Carnegie pada tahun 2018 menunjukkan presentase yang masih rendah yaitu sebesar 17 persen karyawan yang puas dengan pekerjaan mereka. Kepuasan kerja adalah penilaian karyawan, perasaan atau sikap seseorang terhadap pekerjaannya dan dikaitkan dengan lingkungan kerja, jenis pekerjaan, kompensasi, hubungan antara rekan kerja, dan hubungan sosial di tempat kerja.

Kepuasan kerja perlu diperhatikan dengan baik oleh penyedia lapangan pekerjaan. Kepuasan kerja meliputi berbagai hal seperti kondisi dan kecenderungan perilaku seseorang. Kepuasan memang tidak berwujud, tetapi dapat tercermin dalam suatu hasil pekerjaan. Oleh karena itu perlu adanya perusahaan mendorong pekerjaannya untuk bekerja dengan lebih produktif (Bahri & Chairatun Nisa, 2017). Menjaga kepuasan kerja karyawan itu sangatlah penting

karena dapat menjadi motor penggerak setiap individu yang mendasari mereka untuk melakukan sesuatu.

Kepuasan kerja tidak dapat diukur secara mutlak. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan diantaranya lingkungan kerja, gaya kepemimpinan atasan, serta budaya organisasi yang diterapkan pada perusahaan. Jadi kepuasan kerja karyawan adalah respon emosional dari karyawan baik itu hal yang menyenangkan maupun tidak, yang dapat dipengaruhi oleh faktor- faktor yang ada di lingkungan tempat kerja dimana akan dapat mempengaruhi kinerja dari karyawan tersebut (Pawirosumarto et al., 2017). Dengan adanya kepuasan, seseorang karyawan akan berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Fenomena kepuasan kerja PT Shopee International Indonesia usai karyawan Shopee di PHK Perusahaan induk Shopee mengumumkan kenaikan gaji sebesar 5% kabar tersebut disampaikan memo internal karyawan. Kebijakan ini membawa kabar setelah banyaknya karyawan Shopee yang di PHK, tetapi karyawan Shopee merasa kenaikan gaji 5% terhitung sangat rendah karena tidak sebanding dengan beban kerja yang harus ditanggung. Sementara itu karyawan Shopee yang lainnya ada juga yang menilai kenaikan gaji tersebut membuat lega.

Awal tahun 2020 Indonesia dikejutkan dengan ditemukannya pasien pertama Covid-19 di Depok, Jawa Barat. Tidak butuh waktu lama, virus Covid-19 kemudian menyebar ke beberapa wilayah di Indonesia. Sejak saat itu, pemerintah kemudian menetapkan pandemi Covid-19 sebagai bencana non alam dan membentuk Satuan Tugas Penanganan Covid-19 di Indonesia dari tingkat pusat hingga daerah. Protokol Kesehatan ditetapkan sebagai standar perilaku bagi setiap warga negara maupun organisasi pemerintah dan swasta sebagai bagian dari upaya meminimalisir penyebaran wabah. Dampak dari bencana non alam tersebut menyebabkan banyak perubahan di segala aspek kehidupan manusia baik secara individu maupun secara kelompok. Budaya yang berjalan di suatu organisasi pun secara tidak langsung harus menyesuaikan dengan kondisi tersebut, agar suatu organisasi tetap dapat berfungsi dan berjalan mencapai tujuan organisasinya dan mampu berpengaruh pada kepuasankerja para karyawan hingga mampu membuat

tidak stabilnya kinerja karyawan. (kompas.com, 2021).

Salah satu perusahaan e-commerce di Indonesia yang memiliki jumlah karyawan cukup banyak adalah Shopee. Hingga kuartal ketiga tahun 2019, total karyawan Shopee sebanyak 3.223 orang dan terus bertambah. PT Shopee International Indonesia memiliki budaya organisasi mendukung karyawannya untuk bertukar pikiran dan terbuka terhadap perubahan. Sehingga Shopee bisa melakukan pengembangan dan pelatihan SDM secara berkala. Selain itu, Shopee mendorong karyawannya untuk merasakan hal yang sama dengan pengguna aplikasinya (Ayu Radhinda, 2020). Selain itu, Shopee memiliki jumlah unduhan di playstore dan appstore terbanyak dibandingkan e-commerce lainnya.

Keberhasilan suatu perusahaan sedikitnya ditentukan oleh dua hal: kinerja karyawan dan penilaian publik terhadap perusahaan tersebut. Menurut data McKinsey, sebanyak 99% perusahaan yang memiliki SDM berpotensi besar mengungguli pesaingnya. Karyawan merupakan aset penting bagi perusahaan. Hal ini menunjukkan adanya keterkaitan antara SDM dan kinerja perusahaan. Hal tersebut kemudian menjadi tantangan bagi berbagai perusahaan untuk memiliki strategi untuk mengelola, mengembangkan, dan mempertahankan karyawan di perusahaan (Jayani, 2019).

Namun ada beberapa perusahaan startup tengah melakukan pemutusan hubungan kerja alias PHK. Startup ini menghantam berbagai perusahaan dari seluruh dunia, termasuk shopee. Shopee dirumorkan akan menerapkan PHK massal di seluruh operasi internasional.

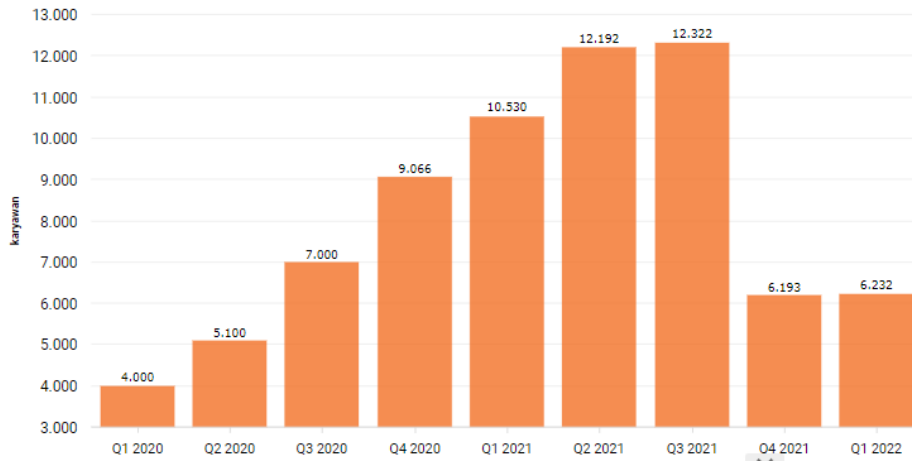
Shopee merupakan salah satu e-commerce raksasa yang telah menjadi platform belanja online di Asia Tenggara dan Taiwan. Namun saat ini mereka tengah dihadapkan dengan ancaman PHK massal. Keputusan PHK massal diumumkan kepada karyawan shopee dalam sebuah pertemuan internal secara internasional.

PHK massal ini mempengaruhi operasional dua bagian besar dari Shopee yaitu ShopeeFood dan ShopeePay. Karena perusahaan ini lebih fokus pada bisnis e-commerce mereka. Oleh karena itu ShopeeFood dan ShopeePay mengalami

PHK massal pada karyawan mereka.

Dapat dilihat dari gambar 1.5 terjadi penurunan pada karyawan shopee.

Gambar 1.5 Jumlah Karyawan Shopee (Kuartal I 2020 – Kuartal I 2022)



Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/>

Shopee dikabarkan akan melakukan pemutusan hubungan kerja (PHK) massal di seluruh wilayah operasi internasionalnya, khususnya untuk lini bisnis ShopeeFood dan ShopeePay. Sebelumnya, Shopee gencar merekrut karyawan sejak awal 2020 sampai kuartal III 2021.

Menurut data iPrice, pada kuartal I 2020 karyawan Shopee baru 4.000 orang. Kemudian di kuartal berikutnya jumlahnya terus bertambah seperti terlihat pada grafik, hingga mencapai 12.322 orang pada kuartal III 2021.

Namun, jumlah karyawan Shopee berkurang drastis menjadi 6.193 orang pada kuartal IV 2021. Di kuartal awal tahun ini marketplace asal Singapura itu sempat menambah karyawan lagi, tapi pertumbuhannya hanya naik tipis 0,6% (q-to-q) menjadi 6.232 orang pada kuartal I 2022.

Adanya budaya organisasi yang menjadi pondasi suatu perusahaan serta kepuasan kerja karyawan yang mampu menjadi bagian dari tumbuhnya kinerja karyawan. Mangkunegara (2017) menjelaskan, bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Jadi yang dimaksud dari kualitas adalah tingkat baik buruknya hasil yang

diperoleh, sedangkan kuantitas adalah jumlah yang diperoleh dari hasil kerja.

Munculnya banyak *e-commerce* di Indonesia seperti Shopee, Tokopedia, Bukalapak, Lazada, Blibli diakibatkan oleh pesatnya perkembangan teknologi (Pranitasari dan Sidqi, 2021). *E-commerce (electronic commerce)* atau perdagangan elektronik merupakan suatu cara yang menggunakan atau memanfaatkan jaringan internet, melalui sebuah situs web atau aplikasi untuk melakukan kegiatan transaksi bisnis (Laudon dan Traver, 2017:8). Gambar 1.6 menjelaskan pengunjung bulanan terbanyak melalui *website e-commerce* yang ada di Indonesia pada periode Q2 2020, hasil menunjukkan diantara 10 *e-commerce* yang ditampilkan pada gambar 1.6.

Shopee menduduki peringkat pertama dengan jumlah pengunjung *website* bulanan sebesar 93 juta jiwa, disusul dengan Tokopedia dengan jumlah pengunjung bulanan sebesar 86 juta jiwa dan Bukalapak dengan jumlah pengunjung bulanan sebesar 35 juta jiwa. Namun setelah dua tahun atau tepatnya pada periode Q2 2022, Shopee mengalami penurunan peringkat yang awalnya pada Q2 2020 Shopee peringkat pertama, di Q2 2022 Shopee mengalami penurunan peringkat menjadi yang kedua. Gambar 1.6 menjelaskan peringkat *e-commerce* di Indonesia berdasarkan pengunjung bulanan melalui *website* (Q2 2022).

Gambar 1.6 Peringkat E-commerce di Indonesia Berdasarkan Pengunjung Bulanan Melalui Website (Q2 2022)

Telusuri Persaingan Toko Online di Indonesia

Filter berdasarkan Model Bisnis Store Type Asal Toko Pilih Data per Kuartal Q2 2022

Toko Online	Pengunjung Web Bulanan	Ranking Aplikasi	Ranking Playstore	Twitter	Instagram	Facebook	Jumlah Karawan
1 Tokopedia	158.346.667	#2	#5	1.000.000	5.263.104	6.517.950	7.976
2 Shopee	131.296.667	#1	#1	842.900	8.727.742	25.778.184	6.781
3 Lazada	26.640.000	#3	#2	475.900	3.156.231	32.137.440	1.506
4 Bukalapak	21.303.333	#7	#6	252.500	2.110.525	2.505.675	2.962
5 Blibli	19.736.667	#5	#3	613.700	2.258.064	8.689.266	2.952
6 Orami	16.176.667	#NA	#NA	5.685	20.085	350.042	251
7 Ralali	10.830.000	#24	#NA	3.736	50.778	90.396	204
8 Zalora	2.990.000	#4	#9	69.400	772.558	6.021.418	258
9 Klik Indomaret	2.846.667	#8	#8	NA	443.893	79.369	NA
10 JD ID	2.343.333	#9	#7	62.100	649.824	1.036.192	1.566

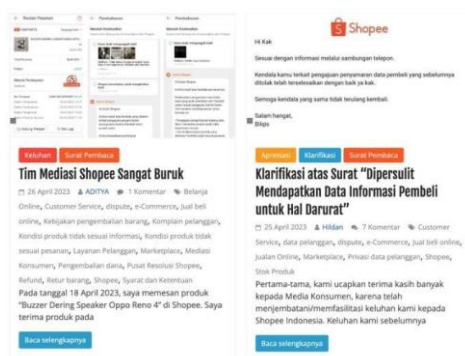
Sumber: Iprice (2023)

Menurut Ariani (2020) mengemukakan bahwa dalam dunia bisnis, persaingan tidak semata-mata tentang seberapa tinggi tingkat produktivitas pada suatu bisnis dan menawarkan harga yang murah dari setiap penjualan, namun ada faktor lain yang tak kalah penting yang harus diperhatikan bagi pelaku bisnis, yaitu memberikan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan seperti kemudahan, kenyamanan, ketepatan, dan kecepatan yang terpenuhi bagi pelanggan. Gambar 1.6 menjelaskan bahwa jumlah pengunjung bulanan terbanyak melalui website *e-commerce*, pada periode Q2 2022 peringkat pertama dipegang oleh Tokopedia dengan jumlah pengunjung sebesar 158 juta jiwa. Disusul oleh Shopee sebagai peringkat kedua dengan jumlah pengunjung bulanan melalui website sebesar 131 juta jiwa dan peringkat ketiga oleh Lazada dengan jumlah pengunjung sebesar 26 juta jiwa.

Adanya penurunan peringkat Shopee pada periode Q2 2022 menjadi peringkat kedua yang sebelumnya pada periode Q2 2020 Shopee menduduki peringkat pertama. Tokopedia memiliki jumlah pengunjung bulanan lebih tinggi 20% atau setara dengan 50 ribu jiwa dibandingkan dengan pengunjung bulanan Shopee pada Periode Q2. 2022.

Walaupun Shopee menduduki peringkat kedua *e-commerce* di Indonesia dengan pengguna bulanan terbanyak pada Q2 2022 (Iprice, 2022). Namun, Shopee masih mendapatkan keluhan dari para penggunanya karena mereka tidak merasa puas dengan kualitas layanan Shopee. Berikut gambar 1.7 mengenai Keluhan dari para pengguna Shopee melalui ulasan Google Review.

Gambar 1.7 Keluhan Pengguna *E-Commerce* Shopee





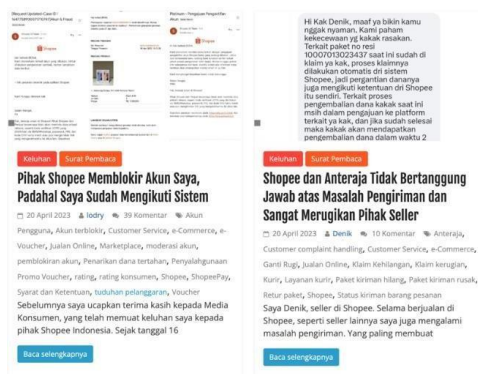
Barang yang Dikirimkan Tidak Sesuai Foto Tetapi Komplain Ditolak oleh Tim Mediasi Shopee

Keluhan **Surat Pembaca**

28 April 2023 • diah ayu • 43 Komentar • Customer complaint handling, Customer Service, dispute, e-Commerce, Jualan Online, Kondisi produk tidak sesuai pesanan, Marketplace, Mediasi Konsumen, Pusat Resolusi Shopee, Shopee

Saya membeli baju (pre-order) di toko bernama igoods johnny yang merupakan star seller di Shopee pada 4 April 2023 dengan NO.

[Baca selengkapnya](#)



Sumber: *Mediakonsumen.com*

Berdasarkan beberapa hal yang telah dilampirkan pada gambar gambar 1.7, seharusnya platform e-commerce haruslah dapat memberikan pelayanan yang baik dimana pelayanan tersebut nantinya dapat dijadikan sebagai sebuah keunggulan jika dibandingkan dengan platform lainnya.

Kualitas layanan yang diberikan perusahaan pastinya mempunyai dampak terhadap kepuasan pelanggan yang melakukan transaksi. Dari data yang di dapat dari mediakonsumen.com shopee menerima keluhan yang cukup fluktuatif setiap

harinya Data keluhan yang ada antara lain mengenai respons dari shopee, pengiriman produk, pemesanan produk, pengambilan dana, dan lain lainnya. Data keluhan tersebut merupakan data yang didapat dari hasil interaksi yang terjadi baik dari pelanggan kepada pihak ShopeeCare dan juga sebaliknya.

Terdapat beberapa faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan apabila ingin meningkatkan kinerja karyawan yaitu budaya organisasi atau *organizational culture* adalah sekumpulan nilai, prinsip, tradisi, dan cara bekerja yang dianut bersama oleh dan memengaruhi perilaku serta tindakan para anggota organisasi. Dengan adanya budaya organisasi yang kuat di dalam suatu perusahaan akan tercipta perilaku yang baik pada setiap individu nya dan dapat diterapkan dengan baik oleh anggota organisasi tersebut dalam memperlancar aktivitas organisasi dalam suatu pemerintahan daerah.

Adapun sebaliknya yaitu budaya organisasi yang lemah dapat terjadi karena budaya organisasi yang kurang disadari oleh kebanyakan individu di dalam suatu organisasi dan kurang melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan SDM dengan biaya terjangkau dilakukan pemerintah daerah dengan perbaikan secara terus menerus baik dalam bidang administrasi maupun pelayanan sadar akan manfaat dari budaya organisasi tersebut.

PT Shopee adalah sebuah perusahaan e-commerce yang berkembang pesat di Indonesia dan beberapa negara di Asia Tenggara. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2015 dan telah menjadi salah satu platform e-commerce terbesar di Indonesia dengan jutaan pengguna aktif dan ribuan karyawan.

Dalam lingkungan perusahaan yang terus berkembang, budaya organisasi menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi kinerja karyawan. Budaya organisasi mencakup nilai-nilai, norma, dan keyakinan yang dipegang oleh suatu organisasi. Budaya organisasi yang kuat dan positif dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif.

Selain itu, kepuasan kerja juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Kepuasan kerja merupakan suatu kondisi di mana karyawan merasa senang dan puas dengan pekerjaannya serta lingkungan kerjanya.

Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung memiliki motivasi yang lebih tinggi dan melakukan pekerjaan dengan lebih baik.

Alasan kenapa penelitian ini dibuat karena dari fenomena di atas penulis ingin mengetahui mengapa shopee lebih unggul jika dibandingkan marketplace lainnya yang memiliki akses dan fitur yang sama namun masyarakat di Indonesia tetap saja memilih shopee dibandingkan marketplace lain. Padahal, jika dilihat dari *Customer Complaints*, shopee mendapatkan hasil yang kurang.

Oleh karena itu, penelitian tentang budaya organisasi dan kepuasan kerja serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan di PT Shopee menjadi topik yang menarik untuk diangkat dalam skripsi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi manajemen PT Shopee dalam meningkatkan kinerja karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang sehat.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas mengenai pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja karyawan PT. Shopee International Indonesia

1. Bagaimana budaya organisasi kepuasan kerja dan kinerja karyawan PT. Shopee International Indonesia?
2. Apakah budaya organisasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Shopee International Indonesia?
3. Apakah kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Shopee International Indonesia?
4. Apakah budaya organisasi dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Shopee International Indonesia?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan maka, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui budaya organisasi kepuasan kerja dan kinerja

karyawan PT. Shopee International Indonesia.

2. Mengetahui apakah secara parsial pengaruh positif dan signifikan dari budaya organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Shopee International Indonesia.
3. Untuk mengetahui apakah secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Shopee International Indonesia.
4. Mengetahui apakah secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara budaya organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Shopee International Indonesia.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan menjadi manfaat bagi:

1. Bagi perusahaan atau pengusaha, sebagai masukan dalam memanfaatkan budaya organisasi kepuasan kerja serta kinerja karyawan agar bermanfaat bagi perusahaan.
2. Bagi Penulis, sebagai pengalaman, informasi, dan memperluas wawasan yang bermanfaat
3. Bagi kalangan akademis, penelitian ini diharapkan agar bisa menyampaikan kontribusi terhadap ilmu pengetahuan mengenai budaya organisasi, kepuasan kerja, kinerja karyawan dalam perusahaan. Selain itu diharapkan dapat dijadikan referensi yang tepat bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Berisi tentang sistematika dan penjelasan ringkas laporan penelitian yang terdiri dari bab I sampai bab V dalam laporan penelitian.

a. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian. Isi bab ini meliputi: Gambaran Umum Objek penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah,

Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori dari umum sampai ke khusus, disertai penelitian terdahulu dan dilanjutkan dengan kerangka pemikiran penelitian yang diakhiri dengan hipotesis jika diperlukan.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang dapat menjawab masalah penelitian. Bab ini meliputi uraian tentang: Jenis Penelitian, Operasionalisasi Variabel, Populasi dan Sampel (untuk kuantitatif) / Situasi Sosial (untuk kualitatif), Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, serta Teknik Analisis Data.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan diuraikan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian dan disajikan dalam sub judul tersendiri. Bab ini berisi dua bagian: bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis dari hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan hendaknya dimulai dari hasil analisis data, kemudian diinterpretasikan dan selanjutnya diikuti oleh penarikan kesimpulan. Dalam pembahasan sebaiknya dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya atau landasan teoritis yang relevan.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian, kemudian Menjadi saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian.