

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Dunia bisnis saat ini sangat kompetitif di seluruh dunia, banyak perusahaan bersaing untuk menjadi pilihan yang utama bagi konsumen. Untuk memaksimalkan kinerja, perusahaan dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang profesional, terampil dan sanggup untuk mendukung organisasi dalam pencapaian tujuannya. Perusahaan dan sumber daya manusia adalah dua kelompok yang saling berhubungan dan produktif. Sumber daya manusia yang sangat terlibat dalam sebuah perusahaan tentu berpengaruh pada sumber daya manusia lainnya, sumber daya manusia dalam perusahaan yang dimaksud adalah karyawan. Oleh karena itu butuh kolaborasi yang saling menguntungkan satu sama lain karena karyawan dan perusahaan saling membutuhkan.

Sumber daya manusia sangat penting untuk menilai kelancaran operasional suatu organisasi, ini berlaku untuk semua karyawan bukan hanya pimpinan perusahaan. Pimpinan dan karyawan memiliki tanggung jawab untuk memastikan keberhasilan dalam setiap tugas, selain menciptakan sumber daya berkualitas tinggi. Febriana dan Kustini (2022) menyatakan bahwa kesetiaan karyawan dan kinerja terbaik mencerminkan komitmen perusahaan untuk mencapai tujuan. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat membantu setiap anggota tim untuk memastikan komitmen dan kinerja terbaik di tempat kerja.

Hasibuan (2021:210), menyatakan bahwa loyalitas kerja karyawan adalah keragamaan peran dan anggota dalam menggunakan pikiran dan waktunya untuk mencapai tujuan organisasi. Sedangkan Suhendi (2017:260), mengatakan bahwa loyalitas kerja karyawan ditunjukkan dengan adanya komitmen karyawan terhadap perusahaan, komitmen organisasi dapat dibentuk oleh beberapa faktor baik dari organisasi maupun individu.

Dalam meningkatkan loyalitas karyawan, perusahaan melakukan beberapa cara yang dapat mendorong karyawan untuk bekerja secara maksimal. Beberapa kegiatan tersebut diantaranya membangun suasana kondusif dalam mempertahankan karyawan terbaik dan meminimalisir jumlah karyawan yang tidak loyal. Loyalitas karyawan yang tinggi terhadap perusahaan tidak akan tumbuh begitu saja apabila kondisi dan perlakuan perusahaan terhadap karyawan tidak ikut mendukungnya. Apabila suatu perusahaan mengalami keadaan dimana loyalitas karyawannya rendah atau mengalami penurunan maka sudah sewajarnya jika perusahaan mengadakan *introspeksi* diri mengenai penyebabnya bisa dikarenakan kompensasi yang dianggap kurang memenuhi kehidupan minimal karyawan dan budaya organisasi barangkali juga tidak bisa diimplementasikan dengan baik oleh beberapa karyawan.

Menurut Wibowo (dalam Maesaroh dan Indriyani, 2022) menyatakan bahwa budaya organisasi mengacu pada norma dan kebiasaan yang diakui setiap anggota organisasi. Persepsi pekerjaan yang baik dan elemen yang menyatukan orang untuk bekerja sama dan menciptakan harmoni di antara mereka adalah bagian

dari budaya organisasi. Ini menjadi pedoman umum bagi orang-orang yang berinteraksi di tempat kerja.

PT. Citra Kencana Transindo adalah perusahaan transportasi yang menawarkan layanan sewa bus pariwisata di Bandung, Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2010 untuk memenuhi kebutuhan pasar yang semakin meningkat dalam bidang pariwisata. PT. Citra Kencana Transindo mempunyai sekumpulan individu yang bertugas untuk melayani pelanggan di perjalanan secara aman dan nyaman. Tugas karyawan operasional PT. Citra Kencana Transido yaitu menjamin keselamatan dan kenyamanan penumpang selama perjalanan, mematuhi peraturan lalu lintas dan memiliki kemampuan mengemudi yang baik merupakan aspek penting dalam tugas supir travel, selain itu memastikan kendaraan selalu dalam keadaan baik, menyiapkan dan memeriksa kendaraan sebelum berangkat, serta menyediakan informasi dan layanan yang memuaskan kepada penumpang, juga menjadi tanggung jawab supir travel, membantu penumpang dengan kebutuhan mereka, menjaga kebersihan kendaraan, mematuhi jadwal perjalanan, dan menginformasikan peraturan dan aturan yang berlaku di kendaraan, juga menjadi bagian dari tugas supir travel.

Keunggulan PT. Citra Kencana Trasindo adalah ketersediaan berbagai pilihan kendaraan, termasuk bus pariwisata, Elf, Hiace, dan mobil lain seperti Innova dengan keadaan laik jalan karena untuk memastikan kenyamanan dan keamanan penumpang terutama kepuasan pelanggan yang menjadi prioritas utama. Sejauh ini, PT. Citra Kencana berhasil membangun reputasi sebagai perusahaan transportasi yang terpercaya dan menawarkan layanan berkualitas tinggi dalam

bidang sewa bus pariwisata di Bandung, itu menunjukkan bahwa perusahaan ini sangat bergantung kepada kualitas karyawannya. Dengan kualitas karyawan yang baik, tentu akan berdampak baik pula kepada perusahaan. Untuk menjaga kualitas tersebut tentu harus menjaga loyalitas karyawan, Loyalitas karyawan inilah yang dapat dipengaruhi oleh kompensasi dan budaya organisasi.

Dari hasil riset eksploratif yang dilakukan melalui wawancara dengan pimpinan perusahaan yaitu bapak Frandy Aldy selaku direktur utama dari PT. Citra Kencana Transindo menyatakan bahwa masih terdapat karyawan yang bekerja kurang bertanggung jawab seperti cara mengemudi yang kurang baik, tidak mematuhi peraturan dan perilaku kurang mengenakan kepada pelanggan, hal tersebut berdasarkan keluhan konsumen yang diadukan kepada manajer operasional. Lebih dari itu direktur utama PT. Citra Kencana Transindo juga menyebutkan terdapat masalah *turnover* yang dihadapi oleh perusahaan.

**Tabel 1.1**

**Data *Turnover* bag. Operasional PT. Citra Kencana Transindo**

<b>Tahun</b>	<b>Karyawan Akhir Tahun</b>	<b>Masuk</b>	<b>Keluar</b>	<b>Karyawan Akhir Tahun</b>
2021	31	8	5	34
2022	34	3	4	33
2023	33	3	6	30

Sumber : PT. Citra Kencana Trasindo

Berdasarkan data yang diperoleh tingkat *turnover* perusahaan mencapai titik tertinggi pada Tahun 2023 yang mencapai 20%. Pada bulan-bulan sebelumnya tingkat *turnover* hanya berkisar 10% hingga 15% saja. Pada tabel 1.1 ditunjukkan bahwa setiap tahun jumlah karyawan semakin berkurang, dapat dilihat bahwa

jumlah akhir karyawan tahun 2021 berjumlah 34 orang, dan menurun pada tahun berikutnya di tahun 2022 berjumlah 33 orang, dan pada tahun 2023 berjumlah 30 orang karyawan. Tingginya tingkat *turnover* karyawan di perusahaan mengindikasikan loyalitas karyawan yang rendah. Padahal perusahaan sudah berupaya memberikan yang terbaik untuk karyawannya dengan memberikan komisi atau kompensasi untuk setiap karyawan yang mencapai target demi kepuasan karyawan.

Dilihat dari kajian teori dan beberapa hasil penelitian terdahulu yang penulis baca menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan antara lain ditunjukkan oleh penelitian yang ditulis oleh (Audita, 2020) dengan judul “Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Loyalitas Karyawan Di Lembang Asri Resort Bandung”, dan penelitian yang ditulis Arifa F., Kustini K. (2022) Dampak Kompensasi dan Beban Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan pada PT. Berlian Multi Sejahtera dengan judul “Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kepemimpinan Terhadap Loyalitas Karyawan Pada PT Purnamajaya Bhakti Utama”.

Namun ada juga penelitian yang menunjukkan bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap loyalitas karyawan antara lain ditunjukkan oleh penelitian yang ditulis oleh (Made et al., 2020) dengan judul “*The Role of Organizational Culture on Spiritual Leadership, Human Capital, and Employee Loyalty*”. dan penelitian “Analisis Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Kompensasi Terhadap Loyalitas Karayawan Pada PT Synergy First Logistics Yogyakarta”.

Berdasarkan uraian penelitian terdahulu terdapat ketidakkonsistenan hasil penelitian sebelumnya, penelitian ini dimaksudkan untuk melakukan penelitian lebih lanjut temuan-temuan empiris mengenai kompensasi dan budaya organisasi, faktor-faktor tersebut erat hubungannya dengan loyalitas karyawan, karena loyalitas karyawan sangat penting untuk menentukan kinerja dan kesuksesan perusahaan. Maka dari itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KOMPENSASI DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN (Penelitian Terhadap Karyawan Bagian Operasional PT. Citra Kencana Transindo)”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan, peneliti mengidentifikasi masalah tersebut sebagai berikut:

1. Bagaimana Kompensasi pada Karyawan Bagian Operasional PT. Citra Kencana Transindo.
2. Bagaimana Budaya Organisasi pada Karyawan Bagian Operasional PT. Citra Kencana Transindo.
3. Bagaimana Loyalitas pada Karyawan Bagian Operasional PT. Citra Kencana Transindo.
4. Bagaimana Pengaruh Kompensasi dan Budaya Organisasi terhadap Loyalitas Karyawan pada Karyawan Bagian Operasional PT. Citra Kencana Transindo.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah, maka dapat diambil tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Kompensasi pada Karyawan Bagian Operasional PT. Citra Kencana Transindo.
2. Budaya Organisasi pada Karyawan Bagian Operasional PT. Citra Kencana Transindo.
3. Loyalitas pada Karyawan Bagian Operasional PT. Citra Kencana Transindo.
4. Pengaruh Kompensasi dan Budaya Organisasi terhadap Loyalitas Karyawan pada Karyawan Bagian Operasional PT. Citra Kencana Transindo.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat berguna untuk pengembangan ilmu dan kegunaan praktis.

#### **1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengembangan ilmu pengetahuan dan bahan informasi dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia mengenai Pengaruh Kompensasi dan Budaya Organisasi terhadap Loyalitas Karyawan pada Karyawan Bagian Operasional PT. Citra Kencana Transindo.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

#### **1. Bagi Penulis**

Meningkatkan pemikiran dan pengetahuan baik secara teori maupun praktis. Secara teoritis, ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan penghayatan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan, dan secara praktis, dapat memperdalam pengetahuannya mengenai loyalitas pada karyawan.

#### **2. PT. Citra Kencana Transindo**

Sangat penting bagi Perusahaan untuk mempertimbangkan kompensasi dan budaya organisasi, yang diharapkan dapat meningkatkan loyalitas karyawan PT. Citra Kencana Transindo. Selain itu, diharapkan dapat menjadi referensi kebijakan yang akan datang.

#### **3. Bagi Lembaga**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan tambahan untuk sumber informasi yang mendukung perkuliahan.

#### **4. Bagi Pembaca**

Sebagai salah satu referensi dalam pengembangan pendidikan dan praktisi juga untuk penelitian-penelitian selanjutnya khususnya konsentrasi pada bidang sumber daya manusia.

## **1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi**

Penelitian dilaksanakan di PT. Citra Kencana Transindo yang berada di Jl. Raya Kopo No.49, Panjunan, Kec. Astanaanyar, Kota Bandung, Jawa Barat 40242.

### **1.5.2 Jadwal Penelitian**

Adapun jadwal Penelitian yang dilakukan mulai dari bulan desember 2023 sampai dengan bulan Juli 2024, sebagaimana terlampir dalam lampiran 1