BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Lingkungan industri dewasa ini mengalami perubahan yang sangat dinamis sebagai akibat dari kemajuan teknologi, peningkatan persaingan global, serta tuntutan efisiensi dan produktivitas yang semakin tinggi. Dalam menghadapi dinamika tersebut, perusahaan dituntut tidak hanya untuk fokus pada pencapaian target produksi atau penjualan, tetapi juga pada pengelolaan sumber daya manusia yang menjadi aset penting dalam keberlangsungan dan pertumbuhan organisasi. Karyawan sebagai penggerak utama dalam proses operasional industri memiliki peran yang sangat krusial. Oleh karena itu, perhatian terhadap kondisi psikologis dan emosional mereka, termasuk kepuasan kerja dan loyalitas, menjadi hal yang tidak dapat diabaikan.

Di era modern ini organisasi bisnis menghadapi beberapa tantangan yang disebabkan oleh sifat lingkungan kerja yang dinamis (Raziq & Maulabakhsh, 2015 dalam Ashraf, 2019). Menurut penelitian Suwati dkk., (2016) dalam Giovanni et al., 2022) tujuan utama seseorang bekerja bukan hanya untuk mendapatkan gaji, tetapi untuk mencapai kepuasan diri. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh banyak aspek seperti: motivasi, lingkungan kerja dan kepemimpinan di instansi tersebut. Untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, produktivitas dan komitmen kerja karyawan, bisnis harus memenuhi kebutuhan karyawannya dengan menyediakan kondisi kerja yang baik (Khoreva et al., 2018).

Kepuasan kerja dan loyalitas karyawan merupakan dua konsep penting yang saling berinteraksi dan dapat memberikan dampak signifikan terhadap efektivitas kerja, stabilitas organisasi, dan produktivitas perusahaan secara keseluruhan. Kajian terhadap hubungan keduanya dalam konteks lingkungan industri menjadi sangat relevan untuk dilakukan guna merumuskan strategi pengelolaan tenaga kerja yang lebih efektif dan berkelanjutan (Salsabilah, 2025)

Loyalitas merupakan suatu hal yang tidak dapat ditukar dengan uang. Loyalitas hanya bisa diperoleh, namun tidak bisa diperjual belikan. Memperoleh loyalitas dari orang lain bukanlah suatu hal yang mudah untuk dilakukan. Hal ini berbanding terbalik dengan cara menghilangkan loyalitas dari orang lain yang begitu mudah untuk dilakukan. Namun ironisnya di lapangan masih banyak pihak yang menyalah artikan loyalitas pekerja/karyawan, orang cukup sering mengaitkan arti loyalitas karyawan dengan lama waktu bekerja dan besar tenaga yang dicurahkan seseorang untuk bekerja di suatu perusahaan tanpa mengharap kompensasi lebih dari perusahaan. Tapi pada realitanya sebagian besar karyawan bertahan pada perusahaan karena adanya gaji yang telah dijanjikan dan bonus yang akan diperoleh dari perusahaan (Hariyanti& Rizqianto, 2021)

Loyalitas merupakan suatu sikap yang timbul sebagai akibat keinginan untuk setia dan memperbaiki baik itu pada pekerjaannya, kelompok, atasan maupun pada perusahaannya. hal ini menyebabkan seseorang berkorban demi

memuaskan pihak lain atau masyarakat. keinginan seseorang berbakti inilah yang membuat seseorang bekerja tanpa menghiraukan besarnya imbalannya tapi yang lebih penting lagi ialah hasil kerja yang menjadi prestasi kerjanya. Hal ini menyebabkan betapa pentingnya loyalitas karyawan untuk suatu perusahaan maupun instansi (Safitri, 2015).

Penelitian terkait loyalitas terhadap karyawan telah banyak dikaji oleh peneliti terdahulu. Beberapa penelitian terdahulu yang serupa diantaranya yang dilakukan oleh Pardananiningtyas & Budiani (2017) tentang Hubungan Kualitas Kehidupan Kerja dengan Loyalitas Karyawan. Penelitian lain juga dilakukan oleh Irta et al., (2014) tentang Hubungan gaya kepemimpinan general manager dengan loyalitas karyawan hotel Pangeran Beach Padang. Penelitian lain terkait kepuasan kerja juga dilakukan oleh Febriansa dan Puspitadewi (2021) tentang Hubungan antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasi pada karyawan pada PT. X. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Mokoagow, soegoto, Sumarauw (2020) Tentang Pengaruh Kepuasan Kerja dan pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (PERSERO) Wilayah Sulutenggo . Berdasarkan peneliti terdahulu menunjukkan bahwa para peneliti melihat berbagai macam variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas seperti kualitas kehidupan kerja, pemberdayaan dan kepercayaan serta sustainable human resources management and social capital.

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan suatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan

sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilai terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Kepuasan kerja merupakan perasaan senang atau tidak senang pekerja dalam memandang dan menjalankan pekerjaanya (Khoerunnisa, Rahayuningsih & Suranta, 2019).

Pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan juga menjadi topik yang menarik dalam beberapa tahun terakhir. Dalam beberapa penelitian terdahulu menekankan bahwa karyawan yang merasa puas cenderung tidak keluar dari organisasi (Jahanbazi Goujani et al., 2019). Menurut Tomic et al. (2018) kepuasan kerja sebagai komponen penting dari loyalitas mereka. Kepuasan kerja adalah pendorong terpenting dari loyalitas dan produktivitas karyawan (Wei & Lim, 2017). Adapun penelitian Ellys & Ie, (2020) yang menyatakan, jika karyawan merasa bahwa hasil kerja mereka dihargai oleh pimpinan, diberikan fleksibilitas dalam melaksanakan tugas, diberikan motivasi dalam bekerja, serta selalu diberikan arahan dan bimbingan, maka kepuasan kerja karyawan akan tumbuh sehingga meningkatkan komitmen organisasi karyawan pada perusahaan.

Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh keputusan dari tempat kerjanya. Kepuasan kerja akan mempengaruhi produktivitas yang sangat diharapkan manajer untuk itu manajer perlu memahami apa yang harus dilakukan untuk menciptakan kepuasan kerja karyawannya menjadi pelaku yang menunjang tercapainya tujuan, mempunyai pikiran, perasaan, dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikap-sikapnya terhadap pekerjaannya.

Sikap ini akan menentukan berprestasi kerja, dedikasi dan kecintaan pekerjaannya Yang dibebankan kepadanya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pada dasarnya dapat menjadi dua bagian yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor intrinsik atau faktor yang berasal dari dalam diri karyawan itu sendiri seperti harapan dan kebutuhan individu tersebut. Sedangkan faktor ekstrinsik atau faktor yang berasal dari luar diri karyawan antara lain kebijakan perusahaan, kondisi fisik lingkungan kerja, interaksi dengan karyawan lain, sistem penggajian, dan sebagainya. (Bahri & Nisa, 2017)

Maka fokus pada penelitian ini adalah strategi peningkatan kepuasan kerja karyawan dan dampak kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan . Oleh karena itu perusahaan industri harus melakukan strategi pengembangan pada sistem manajemen sumber daya manusia, efektivitas strategi sumber daya manusia (SDM) dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas karyawan sangat bergantung pada kombinasi faktor kebijakan, lingkungan kerja, dan pendekatan manajemen yang berorientasi pada karyawan. Hasil kajian menunjukkan bahwa terdapat lima strategi SDM yang konsisten terbukti efektif: 1) Pengembangan Kompetensi Berkelanjutan melalui pelatihan dan program pengembangan karier, yang meningkatkan rasa percaya diri dan keterikatan karyawan. 2) Kompensasi dan Benefit Kompetitif yang adil dan transparan, 3) Budaya Organisasi yang Positif, dengan kepemimpinan suportif dan komunikasi terbuka, 4) Keseimbangan Kehidupan-Kerja (*Work-Life Balance)* melalui kebijakan fleksibilitas waktu kerja, 5) Penghargaan dan

Pengakuan yang diberikan secara konsisten, mendorong loyalitas emosional karyawan (Manurung, Sangapan & Manurung, 2025)

CV Cita Mandiri adalah salah satu agroindustri yang terletak di Jalan Trunojoyo No.19 Perum Rejoso, Kecamatan Junrejo Kota Batu Jawa Timur. Lokasi perusahaan cukup strategis karena berada di pusat Kota Batu. Selain memproduksi kripik kentang CV Cita Mandiri merupakan supplier buah dan sayur. Sehingga dengan lokasi strategis tersebut perusahaan lebih mudah dalam hal distribusi bahan baku dan produknya.

Selain memasarkan keripik kentang CV Cita Mandiri juga memasarkan jenis keripik buah, sari kentang, mari wijen dan lain-lain. Pada tiga tahun terakhir CV Cita Mandiri mengalami perkembangan pangsa pasar yang cukup meningkat. Awalnya mencakup beberapa pangsa pasar seperti Batu, Malang, Blitar, Madiun dan Bali namun sekarang sudah mencapai wilayah lebih banyak seperti Lumajang, Bojonegoro, Jombang, Lamongan, Banyuwangi, Kediri, Mojokerto, Solo, Magelang, Jogjakarta, dan Balikpapan. Biasanya keripik kentang dipasarkan ke tempat penjualan oleh-oleh. Tidak hanya bermitra dengan outlet-outlet pusat oleh – oleh saja namun CV Cita Mandiri juga menjual hingga ke supermarket yaitu Batu Town Square, Batu Plaza, dan Carefour belimbing.

Fenomena rendahnya loyalitas karyawan di CV Cita Mandiri di Kota Batu terlihat dari adanya karyawan yang bekerja sekadar memenuhi kewajibannya. Karyawan menjalankan tugas sesuai aturan dan tanggung jawab dasar, namun belum menunjukkan inisiatif, semangat kerja, maupun keterlibatan yang tinggi

terhadap perusahaan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kepuasan kerja karyawan belum sepenuhnya terpenuhi, sehingga karyawan belum terdorong untuk memberikan kontribusi optimal bagi perusahaan. Apabila keadaan ini terus berlanjut, maka loyalitas karyawan terhadap CV Cita Mandiri berpotensi semakin menurun dan dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi. Fenomena ini menunjukkan bahwa perbaikan manajemen sumber daya manusia di CV Cita Mandiri harus dimulai dengan mengevaluasi strategi yang dapat meningkatkan Loyalitas Karyawan melalui kepuasan kerja.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul " Analisis strategi peningkatan Loyalitas karyawan melalui Kepuasan kerja pada CV Cita Mandiri di Kota Batu" . Temuan pada studi ini diharapkan bisa memberi wawasan baru bagi perusahaan industri dalam merumuskan kebijakan yang lebih humanistik, berkelanjutan, dan berorientasi pada kesejahteraan karyawan. Selain itu, studi ini juga bisa dijadikan acuan bagi pengembangan program pelatihan dan evaluasi kinerja yang lebih terukur, sehingga dapat mendukung tujuan jangka panjang perusahaan dalam membuat lingkungan kerja yang inklusif, adil, dan produktif.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas maka rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan di CV Cita Mandiri Kota Batu?
2. Bagaimana tingkat loyalitas karyawan di CV Cita Mandiri Kota Batu?
3. Bagaimana strategi manajemen SDM yang diterapkan perusahaan dalam meningkatkan loyalitas karyawan melalui peningkatan kepuasan kerja?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari di laksanakan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan Kerja Karyawan di CV Cita Mandiri Kota Batu
2. Untuk menganalisis tingkat loyalitas karyawan di CV Cita Mandiri Kota Batu
3. Untuk Menganalisis strategi manajemen sumber daya manusia yang diterapkan perusahaan dalam meningkatkan loyalitas karyawan melalui peningkatan kepuasan kerja.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemikiran sekaligus tambahan ilmu pengetahuan mengenai studi tentang Analisis Strategi Peningkatan Loyalitas Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada Cv Cita Mandiri Di Kota Batu dan sebagai bahan

referensi yang dapat berguna bagi peneliti selanjutnya yang tertarik ingin meniliti permasalahan yang terkait dengan penelitian ini.

1.4.2 Manfaat Praktis

1) Bagi Penulis, penulis dapat menambah pengalaman dan wawasan serta melatih daya fikir, juga dapat menerpakan berbagai teori yang telah dipelajari dan diperoleh selama dibangku perkuliahan.
2) Bagi Pembaca, penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi dan kontribusi sebagai sumber bacaan kepada pembaca sekaligus menjadi bahan referensi dalam penulisan untuk penelitian berikutnya terutama dalam kajian yang sama.
3) Bagi Instansi atau Perusahaan, penelitian ini diharapkan berguna bagi para praktisi Cv Cita Mandiri khususnya bagi para karyawannya untuk mepertahankan loyalitas karyawannya melalui Kepuasan Kerja