

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Peranan transportasi di dalam kehidupan merupakan hal yang paling penting bagi masyarakat perkotaan jaman sekarang, mulai dari transportasi air, transportasi udara, maupun transportasi darat. Transportasi air contohnya kapal laut, kapal pesiar, dan sebagainya. Transportasi udara seperti pesawat terbang, yang saat ini sedang mengalami jumlah permintaan pasar yang tinggi. Salah satu contohnya yaitu pesawat Air Asia yang meningkatkan frekuensi penerbangan rute Bandung-Singapura, Bandung-Medan, dan Bandung-Denpasar dari sekali sehari menjadi dua kali sehari. ([www.suarapembaruan.com](http://www.suarapembaruan.com), Senin 19 Mei 2014).

Sedangkan, transportasi darat seperti angkutan travel yang saat ini sedang marak dijadikan alternatif bagi para penumpang yang sedang berpergian ke luar kota. Misalnya travel Cipaganti yang memang sedang menjadi pilihan utama masyarakat kota Bandung dalam menggunakan jasa travel.

PT Cipaganti Cipta Graha Tbk memiliki 214 rute meliputi Pulau Jawa, Bali dan Kalimantan Timur. Selama 2012, untuk shuttle dan travel, Cipaganti mengangkut sebanyak 280 ribu penumpang per bulannya. Jumlah penumpang yang diangkut mengalami peningkatan pada 2013 menjadi 300 ribu penumpang. ([www.inilahkoran.com](http://www.inilahkoran.com), Kamis 27 Februari 2014).

Perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang transportasi tersebut untuk dapat bertahan dalam persaingan yang semakin ketat dibidang transportasi, maka perusahaan perlu memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumennya. Misalnya, pada angkutan jasa travel, perusahaan tersebut memberikan pelayanan yang terbaik dengan berangkat tepat waktu, dan bersedia mengantarkan penumpang sampai alamat yang dituju. Selain memberikan pelayanan yang terbaik, perusahaan juga harus tetap menjaga serta memelihara sarana transportasinya dengan cara melakukan *service* rutin, misalnya dengan melakukan penggantian suku cadang agar kendaraan tetap aman dan nyaman untuk digunakan. Karena penggantian suku cadang dilakukan secara rutin oleh perusahaan transportasi tersebut, maka persediaan suku cadang harus tetap memadai. Salah satu caranya, perusahaan melakukan hubungan kerjasama yang bergerak di bidang transportasi dengan perusahaan penyedia suku cadang.

Berdasarkan kebutuhan suku cadang yang terus meningkat, sehingga saat ini banyak munculnya perusahaan yang bergerak sebagai penyedia suku cadang. Salah satu contohnya yaitu CV Sampurna Part Niaga yang merupakan perusahaan distribusi nasional untuk suku cadang dan perlengkapan kendaraan bermotor roda dua, roda empat, bus/ truk dengan kualitas prima untuk merek-merek seperti, autovision, ikano, twiinhead, dan beberapa merek lainnya.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan dengan bagian HRD pada CV Sampurna Part Niaga, pelayanan bisnis pada perusahaan seringkali terhambat karena jumlah karyawan yang keluar tidak sebanding dengan jumlah karyawan yang masuk,

dan dapat dikatakan bahwa CV Sampurna Part Niaga tidak memiliki karyawan yang loyal, sehingga menghambat kinerja perusahaan. Misalnya dengan adanya karyawan yang sering tidak masuk kerja, beban pekerjaan menjadi menumpuk dan penyelesaiannya tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Karyawan tidak loyal dikarenakan banyak faktor, misalnya upah yang mereka terima tidak sesuai dengan pekerjaannya, tidak cocok dengan gaya perilaku pemimpin, lingkungan kerja yang buruk, dan sebagainya (Nitisemito, 1991). Apabila perusahaan memberikan fasilitas-fasilitas yang memadai dan diterima oleh karyawannya, maka kesetiaan karyawan pada perusahaannya akan semakin besar, maka timbul dorongan karyawan yang menyebabkan karyawan melakukan pekerjaannya lebih giat lagi.

Karyawan yang loyal terhadap perusahaannya, berarti karyawan tersebut telah merasa puas dengan pekerjaannya. Perasaan puas tersebut dapat berasal dari upah atau gaji yang diberikan, gaya kepemimpinan manajer, fasilitas yang diberikan, ataupun dari lingkungan kerja perusahaan tersebut. Apabila faktor-faktor tersebut sesuai dengan apa yang mereka harapkan, maka akan timbul rasa kepuasan kerja dari karyawan tersebut.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi loyalitas karyawan terhadap perusahaannya. Berdasarkan pemaparan diatas, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Pada CV Sampurna Part Niaga Bandung”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang akan diteliti dapat dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Seberapa besar tingkat kepuasan kerja pada CV Sampurna Part Niaga?
2. Seberapa besar tingkat loyalitas karyawan pada CV Sampurna Part Niaga?
3. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap tingkat loyalitas karyawan?

## 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja pada CV Sampurna Part Niaga
2. Untuk mengetahui tingkat loyalitas karyawan pada CV Sampurna Part Niaga
3. Untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun hasil penelitian ini dapat member manfaat bagi:

1. Akademisi

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan diskusi bagi kalangan akademis yang tertarik mengenai topik yang berhubungan dengan pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan.

2. Perusahaan

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan pembelajaran bagi perusahaan untuk mengatur kegiatan sumber daya manusianya dengan baik agar karyawan menjadi lebih produktif dalam bekerja.