



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Beberapa tahun belakangan, industri makanan dan minuman mengalami perkembangan yang signifikan di Indonesia. Gabungan Pengusaha Makanan dan Minuman Indonesia (Gapmmi) memproyeksikan pertumbuhan industri makanan dan minuman (mamin) nasional di tahun 2014 mencapai 7% atau naik 2% dibanding 2013 sebesar 5%. Menurut Franky Sibarani (2014), pada tahun 2013 industri mamin hanya tumbuh sekitar 5%. Pertumbuhan ini meleset dari proyeksi awal yang mencapai 7% karena ada beberapa hambatan yang dialami hingga akhirnya pertumbuhan industri makanan dan minuman terkoreksi (<http://ekonomi.inilah.com>). Pertumbuhan terjadi akibat industri makanan dan minuman masih dihadapkan pada sejumlah kendala, yang berakibat pada kenaikan biaya produksi dan pelemahan daya saing dengan produk impor. Franky Sibarani (2014) menyebutkan pertumbuhan industri makanan dan minuman tahun ini hanya ditopang oleh inflasi dan kenaikan harga jual (<http://www.indonesiainancetoday.com>).

Permen merupakan salah satu jenis makanan ringan yang banyak diminati penduduk Indonesia. Selain itu, permen juga merupakan jenis makanan olahan yang banyak berkontribusi pada pertumbuhan ekspor makanan olahan di Indonesia. ([www.industri.kontan.co.id](http://www.industri.kontan.co.id)).

Perkembangan industri permen di Indonesia semakin pesat dan permintaan pasar akan produk permen semakin tinggi. Konsumsi domestik Indonesia tumbuh pesat dan berjasa menyelamatkan negeri ini dari krisis keuangan global. Dalam era globalisasi, selain menikmati pertumbuhan tinggi, para pelaku bisnis merasakan persaingan yang semakin meningkat, baik di pasar domestik maupun internasional (<http://ekbis.sindonews.com>). Dengan pasar yang semakin mengglobal dan persaingan di dunia bisnis semakin ketat, industri permen juga menghadapi persaingan yang meningkat.

Persaingan antar industri permen semakin ketat terjadi karena lingkungan bisnis dengan pangsa pasar yang luas di Indonesia dan produsen permen yang semakin banyak. Perusahaan menghadapi jumlah pesaing yang semakin bertambah dan banyak produsen permen di Indonesia berkompetisi lebih keras dengan mengeluarkan produk baru, melakukan inovasi dan mengembangkan teknologi yang digunakan. Industri permen merupakan industri yang sangat kompetitif dengan persaingan yang semakin meningkat ketika pelanggan dapat berpindah *brand* dengan mudah karena terdapat banyak sekali pilihan *brand* permen yang ada di pasar (<http://library.binus.ac.id>).

Seiring dengan meningkatnya daya saing perusahaan yang bergerak dalam bidang sejenis menuntut perusahaan untuk memiliki keunggulan kompetitif dan respons yang cepat. Dalam mencapai tujuan perusahaan, sumber daya manusia merupakan salah satu aset yang penting bagi kelangsungan hidup perusahaan dan

menjadi penggerak dari aktivitas yang terdapat dalam perusahaan. Perusahaan perlu meningkatkan kualitas sumber daya yang dimiliki dan mempertahankan karyawan terbaik yang dimiliki karena pindahnya karyawan akan menimbulkan ketidakstabilan perusahaan. Dengan adanya *human resources* yang berkompeten dan memiliki loyalitas tinggi terhadap perusahaan merupakan keunggulan kompetitif yang dapat memaksimalkan pengelolaan sumber daya yang dimiliki dan memberdayakan sumber daya secara efektif, efisien, dan produktif (Ratnasari, Rahardjo, Mukzam, 2013). Untuk itu, perusahaan perlu membuat para karyawan termotivasi secara internal maupun eksternal sehingga diperlukan pemahaman dan perhatian khusus terhadap kebutuhan karyawan dan menciptakan *working conditions* yang kondusif agar dapat mencegah karyawan memiliki keinginan untuk berpindah ke perusahaan lain dan membantu perusahaan memperoleh hasil yang diharapkan (Saputra, Sutanto. 2010).

Pentingnya loyalitas karyawan membantu perusahaan untuk memenangkan persaingan. Hal ini sangat penting bagi PT Union Confectionery yang merupakan salah satu industri yang bergerak di bidang confectionery yang produk utamanya yaitu kembang gula. Perusahaan yang berdiri sejak tahun 1955 ini berusaha untuk mempertahankan karyawan yang berkompeten agar terus bertahan pada perusahaan dengan meningkatkan kepuasan karyawan. Oleh karena itu, PT Union Confectionery menerapkan kegiatan manajemen sumber daya manusia agar dapat mewujudkan sumber daya manusia yang efektif bagi perusahaan. Menurut Kinicki dan Williams (2008), manajemen sumber daya manusia terdiri dari aktivitas dimana manajer

melakukan perencanaan untuk menarik (*attract*) karyawan, mengembangkan (*develop*) dan mempertahankan (*retain*) agar tetap menjadi karyawan di perusahaan tersebut

Tujuan dari *Human Resource Management* agar dapat membangun *Employee Loyalty* karena karyawan mempunyai peran yang sangat penting dalam pencapaian tujuan perusahaan. Menurut Allen dan Grisaffe (2001) dalam Turkyilmaz *et al.* (2011), *Employee Loyalty* adalah keadaan psikologis dan ciri hubungan karyawan dengan organisasi yang mereka bekerja dan memiliki implikasi untuk keputusan mereka untuk tetap bersama organisasi.

Seorang karyawan dikatakan *loyal* bukan karena dia patuh, bukan karena dia mengabdikan tanpa syarat atau karena masa kerjanya yang sudah sangat lama di perusahaan. Yang mewakili karakter seorang karyawan *loyal* adalah karyawan yang baru bekerja selama 18 bulan tetapi percaya pada misi perusahaan dan berkomitmen untuk membantu mencapai tujuan perusahaan serta membuktikan dengan melakukan tindakan setiap harinya, daripada karyawan yang sudah bekerja selama 10 tahun tetapi tidak melakukan *improvement* yang berarti dan hanya mengerjakan apa yang menjadi tugasnya tanpa melakukan sesuatu yang memberikan nilai tambah dan asal selesai (<http://www.portalhr.com>).

Berdasarkan hasil *in-depth interview* yang dilakukan oleh peneliti kepada *Human Resource Manager* di PT Union Confectionery yaitu Ibu Elizondra

Manurung, peneliti mendapatkan informasi bahwa karyawan mengharapkan mendapatkan pekerjaan untuk dilakukan daripada tidak ada pekerjaan untuk dilakukan. Menurut mereka memiliki pekerjaan untuk dilakukan membuat mereka belajar, berkembang dan banyak pengalaman. PT Union Confectionery juga membangun nilai kekeluargaan pada perusahaan. Para karyawan memiliki hubungan yang harmonis antar masing-masing individu yang berada dalam perusahaan, saling pengertian antara pimpinan dan karyawan. *Working Conditions* seperti ini menjadi salah satu faktor pemicu *Employee Loyalty* pada perusahaan ini. Gerber *et al.* (1998) dalam Ali *et al.* (2013) menyatakan bahwa *Working Conditions* diciptakan oleh interaksi karyawan dengan iklim organisasi mereka. *Working Conditions* termasuk kondisi kerja psikologis dan tata letak fisik pekerjaan.

*Employee Satisfaction* secara positif terkait dengan *Employee Loyalty* pada perusahaan (Martensen and Gronholdt, 2001 dalam Turkyilmaz *et al.*, 2011). *Employee Satisfaction* merupakan respon yang efektif terhadap daya tarik khusus dari pekerjaan dan sikap terhadap pekerjaan, sedangkan *Employee Loyalty* merupakan respon yang efektif terhadap keseluruhan organisasi. Bukti empiris menunjukkan bahwa sebelum adanya *Employee Loyalty*, terdapat *Employee Satisfaction* dalam organisasi. Ini berarti bahwa *Employee Loyalty* dalam organisasi berkembang dari *Employee Satisfaction* (Chen, 2006 dalam Turkyilmaz *et al.*, 2011).

Melihat pentingnya *Working Conditions* dan *Employee Satisfaction* dalam membangun *Employee Loyalty*, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan

judul “**Analisis pengaruh *Working Conditions* dan *Employee Satisfaction* terhadap *Employee Loyalty* : Telaah Kasus di PT Union Confectionery**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka peneliti merumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh positif antara *Working Conditions* terhadap *Employee Satisfaction* di PT Union Confectionery?
2. Apakah ada pengaruh positif antara *Employee Satisfaction* terhadap *Employee Loyalty* di PT Union Confectionery?

## **1.3 Batasan Masalah**

Untuk mempermudah penelitian yang dilakukan dan fokus pada tujuan penelitian , maka peneliti membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut :

1. Responden dalam penelitian ini adalah semua *staff* kantor di semua departemen PT Union Confectionery (*Marketing, Accounting, Human Resources* dan *Production*).
2. Sampel dalam penelitian ini adalah 60 orang *staff* PT Union Confectionery.

3. Penelitian ini dibatasi pada variabel *Working Conditions* (dimensi *Supervision*, dimensi *Workload*, dimensi *Organizational Culture*, dimensi *Facilities*, dan dimensi *Physical Environment*), variabel *Employee Satisfaction*, dan variabel *Employee Loyalty*.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh positif antara *Working Conditions* terhadap *Employee Satisfaction* di PT Union Confectionery.
2. Untuk mengetahui pengaruh positif antara *Employee Satisfaction* terhadap *Employee Loyalty* di PT Union Confectionery.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia yang berkaitan dengan *Working Conditions*, *Employee Satisfaction*, dan *Employee Loyalty*.

## 1.5.2 Manfaat Akademis

### 1. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini peneliti dapat belajar bagaimana mengidentifikasi dan menganalisis suatu masalah dan menentukan bagaimana cara penyelesaiannya. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti dan memperkaya ilmu dalam bidang *Human Resources Management* khususnya yang berkaitan dengan *Working Conditions*, *Employee Satisfaction*, dan *Employee Loyalty*.

### 2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan *Human Resources Management* khususnya mengenai *Working Conditions*, *Employee Satisfaction*, dan *Employee Loyalty*.

### 3. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi sumber referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian yang berkaitan dengan *Employee Loyalty* dan *Employee Satisfaction* terhadap perkembangan *Human Resources* dalam suatu perusahaan.

## 1.5.2 Manfaat Praktis

### 1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan bermanfaat dan dapat menjadi acuan bagi PT Union Confectionery yang menjadi objek penelitian maupun perusahaan lain serta perusahaan memahami pengaruh *working conditions* dan *employee satisfaction* terhadap *employee loyalty* dan sebagai pedoman untuk menentukan kebijakan perusahaan ke depannya.

## 1.6 Metode dan Sistematika Penulisan

### 1.6.1 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang penulis gunakan terdiri dari :

#### 1. Metode Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan oleh penulis menurut Uma Sekaran, Bougie (2013:115) terdiri dari dua sumber :

##### a. Data Primer

Data primer mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti terhadap variabel untuk tujuan spesifik studi.

b. Data Sekunder

Data sekunder mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber-sumber yang sudah ada, misalnya dari berbagai literature, dokumen, penelitian terdahulu dan orang lain.

**2. Teknik Pengumpulan Data**

a. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sekumpulan pertanyaan atau menyebarkan daftar pertanyaan secara tertulis kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respons terhadap daftar pertanyaan tersebut. Kuesioner itu sendiri didistribusikan dengan cara disampaikan langsung oleh peneliti.

b. Wawancara (*In-depth interview*)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung berhadapan muka dengan orang yang diwawancarai untuk memperoleh informasi.

c. Riset perpustakaan

Riset perpustakaan ini dengan cara mencari, membaca serta memahami berbagai buku dan berbagai literature lain yang mendukung, seperti jurnal, artikel, maupun penelitian terdahulu.

### 1.6.2 Sistematika Penulisan

Berikut ini merupakan sistematika penulisan laporan penelitian yang berjudul “ **Analisis pengaruh *Working Conditions* dan *Employee Satisfaction* terhadap *Employee Loyalty* : Telaah Kasus di PT Union Confectionery, Medan - Sumut**”

## BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti menjelaskan beberapa hal yang menjadi latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini peneliti menjelaskan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan yang dapat menjadi dasar pedoman dan pengetahuan dalam melakukan penelitian seperti pengertian *Management*, *Human Resource Management*, *Working Conditions*.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, dimana yang menjadi objek adalah *staff* di PT Union Confectionery. Selain itu, penulis juga membahas mengenai lokasi penelitian, desain penelitian, ruang lingkup penelitian, operasionalisasi variabel, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang hasil-hasil dari penelitian berdasarkan kuesioner yang dialukan serta deskripsi dari analisis output kuesioner. Dalam hal ini penulis menguraikan pengaruh *Working Conditions* dan *Employee Satisfaction*, *Employee Satisfaction* dan *Employee Loyalty*, kemudian dihubungkan dengan teori-teori yang terkait serta hasil penelitian sebelumnya.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan yang merupakan jawaban dari rumusan masalah yang telah dikemukakan pada Bab 1. Kesimpulan yang didasarkan atas dasar temuan penelitian dan informasi tambahan yang didapat penulis selama penelitian. Selain itu peneliti juga memberikan saran untuk perusahaan maupun untuk penelitian selanjutnya.