

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perjalanan dunia bisnis yang tiap waktu demi waktu telah berkembang menjadi suatu dunia yang penuh dinamika dan kompetisi. Perkembangan ini ditanggapi oleh banyak perusahaan di dunia dengan menjalankan bisnisnya secara sehat, efisien, transparan dan bertanggung jawab.

Pada kenyataannya juga banyak perusahaan yang memfokuskan diri terhadap laba yang ingin didapatkan, tetapi tidak hanya itu dalam pelaksanaannya perusahaan juga perlu memperhatikan pihak-pihak yang terkait atau sektor-sektor yang menjadi tanggung jawab perusahaan tersebut. Sektor-sektor yang terkait seperti pelanggan, karyawan, pemasok, pemerintah, masyarakat. Namun pada kenyataannya banyak perusahaan yang fokus dalam hal tanggung jawabnya kepada pihak ekstern saja tidak ke pihak intern juga yaitu karyawan sehingga ketika perusahaan juga fokus dalam hal ini tentu akan berdampak pada loyalitas kerjanya.

Loyalitas adalah suatu tingkat dimana seseorang akan setia terhadap yang dilakukannya. Setia dalam bidang apapun yang ia kerjakan. Loyalitas juga dapat dibentuk dari berbagai macam aspek, baik dari dirinya ataupun dari pihak luar. Seperti pada halnya seorang karyawan, loyalitas dapat dibentuk dari karyawan tersebut atau perusahaan yang membentuk karyawan agar loyalitas terhadap perusahaannya. Loyalitas kerja karyawan juga dapat dilihat dari berbagai

segi, seperti pemberian kompensasi, pengembangan karir, kegiatan pelatihan, lingkungan kerja, loyalitas kerja dan tanggung jawab sosial perusahaan. Hal inilah yang mendapat perhatian yang serius dari para manager/pimpinan, karena berkaitan erat dengan tenaga kerja dan kelangsungan hidup perusahaan / organisasi yang bersangkutan. Begitu juga hal ini yang mendasari peneliti untuk meneliti setiap masalah yang terjadi.

Berlandaskan survei dan kenyataan yang terjadi di tempat penelitian yang peneliti teliti, yaitu di PT. Adira Dinamika Multi Finance, terdapat loyalitas kerja karyawannya yang sangat kurang. Loyalitas kerja yang kurang disebabkan oleh banyak faktor seperti pemberian kompensasi yang tidak sesuai dengan pekerjaannya, karyawan yang dituntut mengerjakan banyaknya pekerjaan dengan adanya target waktu penyelesaian tetapi upah/gaji yang didapat terkadang tidak sesuai dengan prosesnya, lalu pengembangan karir dimana perusahaan tidak secara terbuka memberikan jenjang karir terhadap karyawannya, kegiatan pelatihan yang kurang sesuai, lingkungan kerja yang dimana kondisinya sangat sempit dan memiliki banyak sekat-sekat antara divisi satu dengan yang lainnya sehingga berdampak pada proses bekerja, juga pada loyalitas kerja karyawan yang kurang dan yang terakhir karena tanggung jawab sosial perusahaan yang kurang terhadap karyawan seperti perlakuan yang semestinya dan peluang yang setara terhadap karyawan.

Oleh sebab itu, loyalitas kerja karyawan menjadi menarik untuk diamati karena memberikan manfaat, baik dari segi individu maupun dari segi kepentingan industri / organisasi.

Faktor pertama yang mempengaruhi loyalitas kerja adalah kompensasi. Kompensasi yang berupa bonus, gaji, upah, insentif dan reward. Jika karyawan diberikan kompensasi yang maksimal atau memuaskan tentu karyawan akan memberikan kontribusi yang besar bagi perusahaan begitu juga sebaliknya. Dengan memberikan kompensasi, organisasi dapat meningkatkan prestasi kerja, kepuasan kerja dan loyalitas kerja. Dalam hal ini, karyawan di PT Adira diberikan gaji yang rata-rata gaji yang diberikan 2-2,5 juta. Akan tetapi, tuntutan kerja yang diberikan kepada karyawan begitu banyak dan kurang sesuai dengan apa yang mereka dapatkan.

Pentingnya kompensasi sebagai salah satu faktor pertama loyalitas kerja karena pandangan karyawan terhadap uang atau imbalan akan bersifat subyektif, dan mungkin akan menjadi suatu faktor utama dalam industri. Kompensasi penting bagi karyawan sebagai individu karena dapat menentukan nilai karya mereka di antara karyawan lainnya, keluarga dan masyarakat.

Faktor kedua yang mempengaruhi loyalitas kerja adalah pengembangan karir. Pengembangan karir dalam hal ini bisa diartikan dengan jenjang karir yang diberikan. Dengan pengembangan karir, jika karyawan diberikan hak untuk meningkatkan posisinya secara terbuka tentu akan membuat karyawan pun merasa nyaman.

Di PT Adira Dinamika Multi Finance, perusahaan ini memberikan pengembangan karir terhadap karyawannya dengan seringkali menggunakan beberapa syarat, yang dimana syaratnya itu tidaklah mudah. Karyawan mengharapkan kemudahan dalam mengembangkan karirnya di perusahaan

tersebut, tetapi hanya karena syarat-syarat tersebut membuat turun loyalitas mereka dalam bekerja.

Lalu, faktor ketiga yang mempengaruhi loyalitas kerja karyawan adalah pelatihan. Sama halnya dengan pengembangan karir. Dengan perusahaan memberikan setiap bentuk pelatihan terhadap tenaga kerjanya maka karyawan akan merasa diperhatikan dan akan mendapatkan pengetahuan baru untuk meningkatkan kemampuannya dalam bekerja. Namun yang sering terjadi, pelatihan yang diberikan perusahaan tidaklah sesuai dengan keterampilan yang karyawan miliki atau tidak sesuai dengan bidangnya sehingga hasil yang diperoleh tidak berdampak pada *output* kerjanya dan membuat menurun loyalitas kerja karyawan tersebut terhadap pekerjaannya juga perusahaan tersebut.

Selain itu, faktor ke empat yang menyebabkan adanya sikap loyal juga tergantung dari kondisi lingkungan kerjanya. Mengukur loyalitas kerja karyawan tidak hanya dapat diketahui dengan banyaknya faktor finansial yang diberikan perusahaan kepada karyawan. Tidak selamanya loyalitas kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor finansial, tetapi juga dapat terbentuk oleh faktor-faktor non finansial, seperti salah satunya adalah lingkungan kerja.

Lingkungan kerja yang terjadi di PT Adira Dinamika Multi Finance Bekasi ini terdapat ruang kerja kantor yang sempit, banyak sekat-sekat, pendingin udara yang kurang banyak, lokasi yang terbilang kurang strategis dikarenakan bila dilihat dari jalan besar pun kantor ini tidak terlihat dan terletak pada perumahan, tepatnya di ruko-ruko yang terbilang belum banyak diminati oleh masyarakat disana. Dengan ini, perusahaan perlu menciptakan dan merancang lingkungan

kerja perusahaan dengan sebaik mungkin. Ketika perusahaan tidak menerapkannya dengan baik, maka karyawan akan merasa tidak nyaman dalam bekerja sehingga juga berdampak pada penurunan kinerja, kepuasan kerja bahkan loyalitas kerja karyawan tersebut.

Faktor kelima yang mempengaruhi loyalitas kerja adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah suatu tingkat dimana seseorang merasa positif atau negatif tentang berbagai segi dari segi pekerjaan, tempat kerja dan relasi dengan rekan sekerja. Namun yang terjadi, karyawan di PT Adira Dinamika Multi Finance sedikit yang mengalami kepuasan kerja bekerja di perusahaan tersebut. Dikarenakan karyawan tersebut juga membutuhkan pekerjaan jadi apapun kondisi yang dialaminya karyawan tetap bertahan, walaupun kepuasan kerjanya kurang. Di luar dari itu, akan berdampak pada loyalitas kerja karyawan yang kurang.

Faktor keenam yang mempengaruhi loyalitas kerja adalah tanggung jawab sosial perusahaan atau *corporate social responsibility (CSR)*. Dalam penerapan tanggung jawab sosial PT Adira Dinamika Multi Finance, perusahaan ini lebih sering berfokus pada CSR terhadap konsumen atau nasabah kredit kendaraan bermotor, tetapi tidak sepenuhnya bertanggung jawab sosial juga kepada karyawan.

Karyawan yang dituntut untuk bekerja lebih keras, tetapi minim pengusahaan perusahaan dalam memberikan bentuk perhatiannya kepada karyawan, serta banyaknya job desc yang diberikan di luar jam kerja, serta sulitnya pemberian izin kepada karyawan jika tugasnya belum selesai, pelatihan sering diperlakukan untuk

karyawan baru, memperhatikan setiap hak-hak dan kewajiban karyawan sehingga hal itulah yang berdampak pada loyalitas kerja karyawan. Terlebih dari itu, hampir setiap harinya di minggu I-IV setiap bulannya, konsumen datang bisa sebanyak 75-150 konsumen. Tentu dengan kondisi ini, membuat karyawan harus melayani satu demi satu konsumen yang datang, dan terkadang pada jam istirahat pun dipakai bahkan ketika jam pulang kerja telah selesai, karyawan juga dituntut untuk menyelesaikannya. Namun, karyawan tidak bisa berbuat apa-apa, karena ini merupakan lapangan kerja bagi karyawan. Tetapi sebaiknya, perusahaan dapat menerapkan tanggung jawab sosial yang tinggi kepada karyawan agar terciptanya loyalitas kerja pada karyawan.

Dari pandangan diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti hubungan antara tanggung jawab sosial dengan loyalitas kerja pada karyawan, karena banyaknya perusahaan hanya fokus terhadap konsumen tetapi tidak fokus sepenuhnya juga terhadap karyawan.

Adapun obyek yang peneliti pilih yang sudah dijelaskan sebelumnya adalah PT. Adira Dinamika Multi Finance yang terletak di Harapan Indah, Bekasi ini merupakan perusahaan yang bergerak dan fokus dalam bidang administrasi kendaraan beroda dua yaitu motor.

Perusahaan ini merupakan salah satu cabang perusahaan Adira yang memiliki sumber daya manusia yang cukup banyak. Dalam satu perusahaan yang merupakan anak cabang ini memiliki hampir kurang lebih 120 karyawan. Perusahaan ini terdiri dari berbagai macam divisi. Pada umumnya, PT Adira Dinamika Multi Finance juga selalu memperhatikan dan memberikan yang

terbaik bagi pekerjaannya serta sering bekerja sama dengan pihak-pihak luar untuk reputasi perusahaan.

Namun pada kenyataannya, di tengah tanggung jawab ke pihak luar baik tetapi tanggung jawab sosialnya terhadap pihak dalam, yaitu karyawan masih kurang mendukung dapat dilihat dari bentuk perhatian perusahaan mengenai perlakuan yang semestinya diberikan kepada karyawan, peluang yang setara, serta selain itu adanya karyawan yang pindah dari tempat perusahaannya (turn over) dikarenakan karyawan yang kurang diperhatikan oleh perusahaan. Dari data yang diambil pun terdapat sekitar 5-10 karyawan dari karyawan tetap yang cenderung mengalami turn over setiap 1 -2 tahun sekali.

Jika kondisi tersebut berlangsung terus-menerus, maka keadaan tersebut juga akan berdampak pada hasil kerja karyawan tersebut kepada perusahaan secara keseluruhannya.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas kerja karyawan, maka peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul “ hubungan tanggung jawab sosial perusahaan dengan loyalitas kerja pada karyawan PT Adira Dinamika Multi Finance di Harapan Indah, Bekasi”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah yang dapat mempengaruhi loyalitas karyawan adalah :

1. Pemberian kompensasi yang kurang memuaskan

2. Pengembangan karir yang kurang jelas
3. Kegiatan pelatihan yang kurang jelas dan tepat pada sasaran
4. Lingkungan kerja yang kurang mendukung
5. Tingkat kepuasan kerja karyawan yang rendah
6. Penerapan tanggung jawab sosial perusahaan yang kurang terhadap karyawan

### **C. Pembatasan Masalah**

Dari berbagai masalah yang telah diidentifikasi di atas, ternyata masalah tanggung jawab sosial perusahaan terhadap karyawan memiliki penyebab yang sangat luas. Berhubung dengan adanya keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti baik dari segi dana dan waktu maka penelitian ini dibatasi hanya pada: hubungan tanggung jawab sosial perusahaan dengan loyalitas kerja pada karyawan.

### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pada pembatasan masalah yang telah diungkapkan sebelumnya, maka masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

“ Apakah terdapat hubungan antara tanggung jawab sosial perusahaan dengan loyalitas kerja karyawan?”

### **E. Kegunaan Penelitian**

Penelitian mengenai hubungan antara tanggung jawab sosial dengan loyalitas kerja ini diharapkan berguna secara teoretis maupun secara praktis.

1. Kegunaan Teoretis : Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan baru, wawasan dalam berfikir secara ilmiah mengenai hubungan tanggung jawab sosial dengan loyalitas kerja.

2. Kegunaan praktis :

a. Bagi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan bahan evaluasi dalam meningkatkan loyalitas kerja karyawan dengan cara meningkatkan tanggung jawab sosial perusahaan.

b. Bagi Fakultas Ekonomi

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi mengenai seputar permasalahan ekonomi dan dunia bisnis , serta solusi atau pemecahan masalahnya dapat dicoba untuk direalisasikan terlebih lagi jika ada mahasiswa atau karyawan fakultas ekonomi yang mengalami kondisi seperti penelitian ini.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam pemecahan masalah ketika mendapati kondisi seperti ini, menambah pengetahuan/wawasan kita dan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan terkhusus bagi masyarakat yang mendirikan sebuah perusahaan untuk akhirnya tanggung

jawab sosial perusahaan tidak hanya terpaku pada pihak luar saja, tetapi pihak intern seperti terhadap karyawan perusahaan tersebut.

d. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan sarana bagi peneliti untuk menambah wawasan dalam berfikir secara ilmiah untuk menetapkan ilmu yang bermanfaat dalam bekerja.