

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan Negara yang kaya akan hasil alam dan kentalnya berbagai jenis budaya yang terkandung didalamnya serta banyaknya pulau-pulau yang tersebar di sepanjang wilayah Indonesia. Keanekaragaman yang terlihat di Indonesia menjadi dasar sebagian perusahaan untuk memulai usahanya. Makin maraknya industri-industri yang berkembang terutama industri pariwisata dalam negeri ini terutama di kota Garut.

Kota Garut merupakan kota yang indah akan alam hijau yang asri dan budaya Sunda yang kental. Keindahan kota yang disuguhkan dengan keindahan alam berupa gunung, pantai, sawah yang berjejer menyelimuti kota ini. Oleh karena itu banyak berkembang industri pariwisata alam yang ditawarkan di kota ini. Banyaknya perusahaan di bidang industri pariwisata yang berkembang meningkatkan persaingan antara perusahaan tersebut. Maka dari itu perusahaan dituntut menjadi perusahaan yang kuat agar tetap bisa bertahan menjalankan usahanya.

Perusahaan yang kuat adalah perusahaan yang memiliki SDM yang berkualitas serta memiliki sikap yang berintegritas terhadap perusahaannya. Sumber daya manusia merupakan faktor terpenting dalam setiap perusahaan, karena bagaimanapun canggihnya teknologi yang digunakan tanpa didukung oleh manusia sebagai pelaksana kegiatan operasionalnya tidak akan mampu menghasilkan output yang sesuai dengan tingkat efisiensi yang diharapkan. Berikut daftar obyek wisata yang ada di kota Garut.

Tabel 1.1
Data Pengunjung ke Obyek Wisata Alam di Kota Garut tahun 2014

No	Nama Obyek Wisata	Jumlah Wisman	Wisnus
1	Cipanas	830	545,476
2	situ bagendit	359	219,021
3	Pantai Santolo	382	205.595
4	Pantai Sayang Heulang	351	150.377
5	Situ Canguang	1.004	105.769
6	Pantai Ranca Buaya	350	97.102
7	Kawah Darajat	480	65.359
8	Pantai Cijeruk Indah	122	59.486
9	Kawah Papandayan	563	55.167
10	Curug Orok	235	54.896
11	Makam Godog	-	50.807
12	Ngemplang	613	44.849
13	Makam Jafar Sidik	-	38.135
14	Pantai Karang Paranje	62	35.703
15	Taman Satwa Cikembulan	109	34.938
16	Kampung Dukuh	99	33.446
17	Pantai Gunung Geder	102	33.329
18	Curug Cihanyawar	59	32.815
19	Makam Cinunuk	40	31.146
20	Pantai Cijayana	57	30.775
21	Kawah Talaga Bodas	42	30.464
22	Hutan Sancang	69	30.234
23	Air Terjun Negla sari	-	28.545
24	Air Terjun Neglasari	-	28.545
25	Pantai Taman Manalusu	80	26.607
26	Curug Citiis	47	26.276
27	Situs Ciburuy	-	20.601
28	Curug Cimani Racun	-	-
29	Pantai Karang Numpang	-	-
30	Pantai Darmaga	-	-
	Total	6.055	2.115.463

Sumber: http://www.garutkab.go.id/pub/static_menu/detail/sosbud_pariwisata

Berdasarkan data tabel diatas dari 30 daftar nama objek wisata yang terdapat di kota garut khususnya kab. Garut, salah satunya terdaftar Taman Satwa

Cikembulan yang menempati urutan terbanyak ke 15. Hal ini dapat diartikan pula bahwa Taman Satwa Cikembulan memiliki tingkat diminati yang sedang.

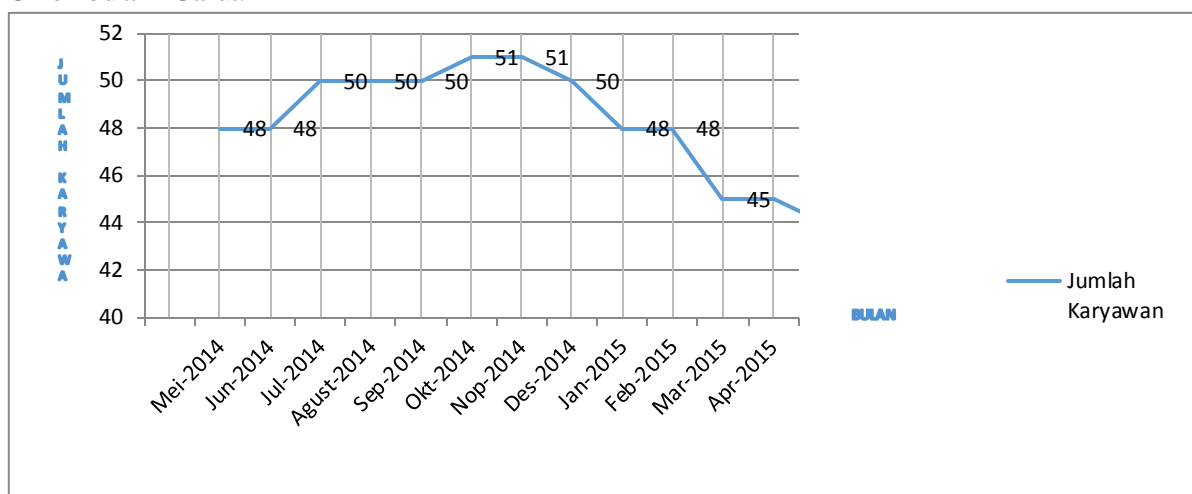
Taman Satwa Cikembulan merupakan salah satu perusahaan milik swasta di Indonesia tepatnya di Garut, Jawa Barat. Perusahaan ini bergerak di bidang pariwisata, dimana Taman Satwa Cikembulan telah mempunyai tempat di hati masyarakat garut. Keberhasilan ini tidak terlepas dari peranan kinerja karyawannya. Untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam manajemen yang efektif memerlukan dukungan karyawan yang cakap dan kompeten di bidangnya. Di sisi lain pembinaan para karyawan termasuk yang harus diutamakan sebagai aset utama perusahaan. Proses belajar harus menjadi budaya perusahaan sehingga keterampilan para karyawan dapat dipelihara, bahkan dapat ditingkatkan. Selain itu citra perusahaan harus sangat diperhatikan Poerwopoespito (2000, hal. 80) menuliskan “jika citra positif perusahaan telah terbentuk maka kepercayaan masyarakat dapat dimiliki perusahaan”. Oleh karena itu salah satu sikap yang harus dimiliki karyawan adalah loyalitas seperti yang ditegaskan Poerwopoespito (2000, hal. 53) “Sikap loyal diantaranya tercermin dari adanya menciptakan dari suasana menyenangkan dan mendukung di tempat kerja, menjaga citra perusahaan dan adanya kesediaan untuk bekerja dalam jangka waktu yang lebih panjang”.

Selain itu perusahaan dan karyawan mempunyai hubungan yang saling menguntungkan. Perusahaan membutuhkan karyawan untuk menghasilkan keuntungan serta mencapai tujuan, begitu pula dengan karyawan, mereka bekerja bukan semata-mata untuk mencari pengalaman dan materil saja, tetapi ada banyak kebutuhan dan keinginan yang harus dipenuhi dalam hidupnya. Namun pada kenyataannya tidak sedikit permasalahan yang muncul antara kedua belah pihak yang mengakibatkan adanya konflik dan kemudian berakibat putusya hubungan kerja mereka.

Untuk menghindari terjadinya hal tersebut, masing-masing pihak harus dapat mengerti satu sama lain apa yang menjadi kebutuhan mereka, sehingga bersama-sama dapat menciptakan suatu hubungan yang baik. Oleh karena itu, perusahaan perlu menumbuhkan suatu kondisi dimana karyawan memiliki rasa empati dan kesadaran untuk mengabdikan dirinya sehingga mereka mencurahkan seluruh tenaga dan pikirannya untuk tercapainya tujuan perusahaan. Apabila

karyawan penuh kesadaran bekerja optimal maka tujuan organisasi akan lebih mudah tercapai, akan lebih baik dan akurat. Dalam hal ini loyalitas karyawan sangatlah diperlukan. (Handoko, 2001, hal. 193). Loyalitas adalah tekad dan kesanggupan mentaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang patut dengan kesadaran dan tanggung jawab, tekad dan tingkah laku sehari-hari dalam melaksanakan tugas. (Saydam, 2005, hal. 485)

Berikut salah satu gambaran tingkat loyalitas kerja karyawan yang disajikan di gambar rekapitulasi data jumlah karyawan di Taman Satwa Cikembulan Garut.



Sumber :Data Internal Perusahaan

Gambar 1.1
Rakapitulasi Data Jumlah Karyawan di Taman Satwa Cikembulan
Kabupaten Garut
Periode Mei 2014 – April 2014

Terlihat dari Gambar 1.1 bahwa jumlah karyawan yang ada di Taman Satwa Cikembulan mengalami penurunan pada bulan Desember 2014 dan terus mengalami penurunan hingga bulan april 2015 . Penurunan yang dialami perusahaan merupakan kejadian yang menunjukkan bahwa perusahaan tersebut kurang nyaman bagi karyawan untuk bekerja dan mendidikasikan dirinya dalam perusahaan. Dedikasi tersebut bisa disebut juga loyalitas kerja. Untuk meningkatkan rasa ingin karyawan dalam mendidikasikan dirinya untuk bekerja diperlukannya faktor yang mempengaruhinya.

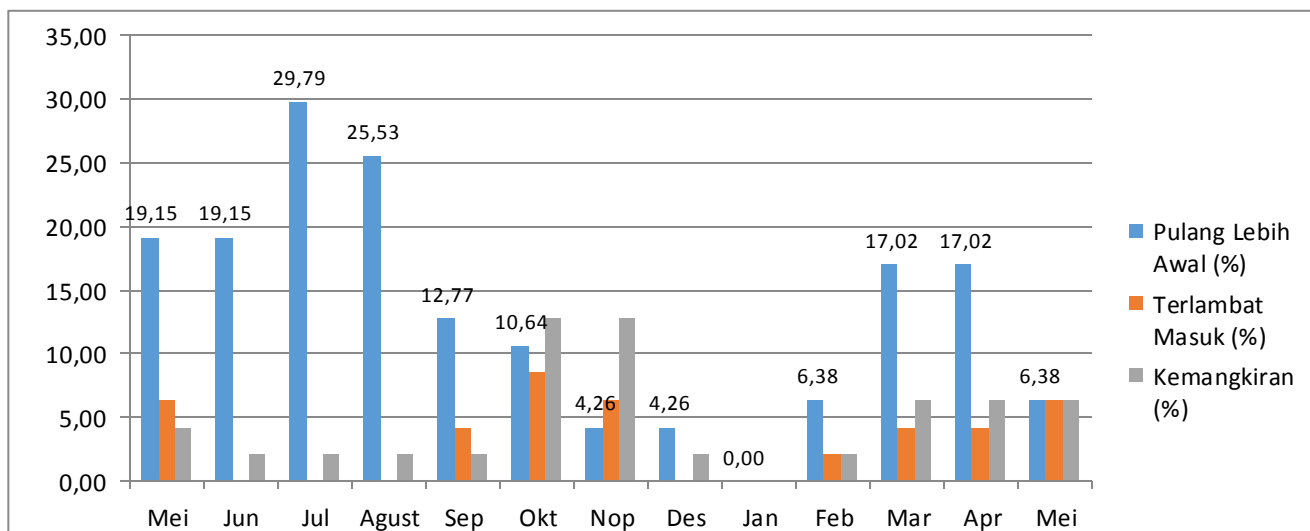
Banyak faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan yakni kepuasan kerja, kompensasi atau insentif, komunikasi yang efektif, motifasi yang diberikan

oleh perusahaan, tempat kerja yang nyaman, pengembangan karir, pengadaan pelatihan dan pendidikan karyawan, partisipasi kerja, pelaksanaan kesehatan dan keselamatan kerja serta hubungan karyawan dengan yang lainya. Dari faktor-faktor tersebut salah satunya adalah kepuasan kerja, dimana lebih dari setengah dari loyalitas kerja adalah karena tingkat kepuasan kerja (Fletcher dalam Sudimin 2003, hal. 5). Kepuasan kerja merupakan hasil dari persepsi karyawan tentang seberapa baik pekerjaan mereka menyediakan hal yang dianggap penting. Pemeliharaan tenaga kerja merupakan tanggung jawab dari berbagai pihak perusahaan dengan menyediakan alat, fasilitas, pelatihan, dan prasarana kerja lainnya, untuk mencapai itu semua peranan perusahaan sangat dibutuhkan untuk menambah gairah karyawan dalam bekerja dimana bentuk kepuasan kerja akan berpengaruh pada loyalitas kerja karyawan itu sendiri (Fred Luthans, 2011, hal. 243). Namun pada kenyataannya penulis menemukan adanya beberapa fenomena yang mengidentifikasi bahwa masih terdapat permasalahan internal yaitu menyangkut sumber daya manusia di Taman Satwa Cikembulan. Berdasarkan data dari bagian SDM, yaitu data absensi (kemangkiran, terlambat masuk dan pulang lebih awal) serta data turnover karyawan, menunjukkan adanya loyalitas karyawan yang rendah. Berikut gambaran data absensi karyawan Taman Satwa Cikembulan selama satu tahun terakhir.

Tabel 1.2
Percentase Data Absensi Karyawan Taman Satwa Cikembulan

Bulan	Pulang Lebih Awal (%)	Terlambat Masuk (%)	Kemangkiran (%)
May	19.15	4.26	6.38
Jun	19.15	2.13	0.00
Jul	29.79	2.13	0.00
Aug	25.53	2.13	0.00
Sep	12.77	2.13	4.26
Oct	10.64	12.77	8.51
Nov	4.26	12.77	6.38
Dec	4.26	2.13	0.00
Jan	0.00	0.00	0.00
Feb	6.38	2.13	2.13
Mar	17.02	6.38	4.26
Apr	17.02	6.38	4.26
May	6.38	6.38	6.38

Sumber: Data Internal Perusahaan



Sumber: Data Internal Perusahaan

Gambar 1.2
Percentase Data Absensi Karyawan Taman Satwa Cikembulan
Bulan Mei 2014 – Mei 2015

Berdasarkan gambar tersebut dapat di lihat tingkat Absensi karyawan Taman Satwa Cikembulan selama bulan Mei 2014 – Mei 2015 mengalami Tingkat persentase yang berfluktuatif terutama pada pergantian bulan-bulan tertentu. Angka yang ditunjukkan cukup berfluktuatif dan mengalami kenaikan dan penurunan yang signifikan. Pada bulan Juni – Agustus 2014 misalnya, persentase pulang lebih awal menunjukkan kenaikan dan penurunan yang signifikan. Serta pada bulan Januari – Maret 2015 tingkat kemangkiran, terlambat masuk dan pulang lebih awal menunjukkan kenaikan yang drastis, padahal pada bulan-bulan sebelumnya tingkat persentase pulang lebih awal, terlambat masuk kerja dan kemangkiran mengalami penurunan. Hal ini terjadi karena kurangnya tingkat disiplin, kesetiaan dan kecintaan karyawan terhadap tempat mereka bekerja yang menyebabkan sikap indiscipliner terjadi.

Oleh karena itu, untuk mendapatkan loyalitas karyawan yang tinggi, perusahaan harus benar - benar memperhatikan karyawannya sehingga karyawan serasa mendapatkan perhatian dari perusahaan dan tidak merasa terabaikan. Salah satunya dengan memenuhi kepuasan kerja dengan memberikan fasilitas yang dibutuhkan diharapkan karyawan mampu meningkatkan keunggulan atau kualitas dari karyawan perusahaan, misalnya upah gaji, jaminan sosial, insentif serta fasilitas yang dapat menunjang seluruh aktivitas pekerjaan dari setiap karyawan (As'ad : 2004). Oleh karena itu perusahaan berkewajiban memenuhi kebutuhan

karyawan agar karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja dimana dedikasi mereka terhadap perusahaan serasa dihargai, dan karyawan pun akan memberikan performa yang lebih dalam menjalankan pekerjaan yang akan meningkatkan prestasi dari karyawan.

Loyalitas karyawan akan muncul dan meningkat ketika karyawan telah merasakan kepuasan dalam bekerja. Pada dasarnya loyalitas karyawan itu tergantung dari karyawan itu sendiri, namun demikian pihak perusahaan harus memiliki usaha-usaha untuk memotivasi karyawannya sehingga dapat meningkatkan loyalitas kerja karyawan. Upaya yang harus dilakukan perusahaan untuk meningkatkan loyalitas karyawannya adalah salah satunya dengan memenuhi kebutuhan karyawannya dari gaji yang sesuai dengan keinginan karyawan, lingkungan kerja yang diciptakan perusahaan baik, serta fasilitas dari perusahaan itu sendiri demi terciptanya kepuasan dari karyawan tersebut. Bertitik tolak dari uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik menyusun penelitian dengan judul :***“Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan di Taman Satwa Cikembulan Garut”***.

1.2 Identifikasi Masalah

Loyalitas kerja adalah kesetiaan, pengabdian, ketaatan dan ketulusan dalam melaksanakan suatu tugas yang diakhiri dengan buah karya yang dapat dinikmati oleh manusia yang bersangkutan dengan identifikasi seseorang terhadap organisasi. Loyalitas timbul dari diri karyawan itu sendiri, hal tersebut berasal dari kesadaran bahwa antara karyawan dengan perusahaan merupakan dua pihak yang saling membutuhkan, karyawan membutuhkan perusahaan sebagai tempat mencari sumber penghidupan kebutuhan sosial lainnya, disisi lain perusahaan juga mempunyai kepentingan pada karyawan.

Untuk mencapai tujuan yang diinginkan, Taman Satwa Cikembulan memerlukan karyawan yang loyal dalam menjalankan pekerjaannya, sehingga hasil yang mencapai sesuai dengan yang ditargetkan. Hal ini penting untuk diperhatikan, karena loyalitas kerja karyawan akan berdampak pada keberhasilan organisasi atau perusahaan tempat karyawan tersebut bekerja. Sehingga perusahaan harus mampu memahami keinginan atau kebutuhan tertentu karyawannya. Untuk meningkatkan loyalitas kerja seorang karyawan bukanlah hal

yang mudah untuk dilakukan, banyak faktor yang memengaruhinya, tetapi penulis akan membahas mengenai salah satu faktor, yakni kepuasan kerja dalam upaya peningkatan loyalitas karyawan.

1.3 Rumusan Masalah

Dari uraian diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kepuasan kerja karyawan di Taman Satwa Cikembulan Kabupaten Garut?
2. Bagaimana gambaran loyalitas karyawan di Taman Satwa Cikembulan Kabupaten Garut?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan di Taman Satwa Cikembulan Kabupaten Garut?

1.4 Tujuan Penelitian

Dari uraian diatas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui gambaran kepuasan kerja karyawan di Taman Satwa Cikembulan Kabupaten Garut.
2. Mengetahui gambaran loyalitas karyawan di Taman Satwa Cikembulan Kabupaten Garut.
3. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan di Taman Satwa Cikembulan Kabupaten Garut.

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Digunakan sebagai bahan pertimbangan dan perbandingan bagi perkembangan penelitian sejenis dimasa yang akan datang. Digunakan sebagai bahan masukan, dan

2. Secara Praktis

Sebagai bahan masukan bagi Taman Satwa Cikembulan Garut untuk mengetahui peningkatan kualitas akan loyalitas karyawan Taman Satwa Cikembulan Garut.