

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting bagi perusahaan demi kelangsungan hidup menghadapi krisis ekonomi berkepanjangan. Kegagalan dalam mengelola sumber daya manusia dapat mengakibatkan timbulnya gangguan dalam mencapai tujuan, baik dalam kinerja, profit, maupun kelangsungan hidup perusahaan itu sendiri. Salah satu masalah bagi perusahaan adalah menemukan sumber daya manusia yang professional dan terampil dalam waktu yang instan, serta memiliki sikap loyalitas yang tinggi. Karyawan yang berkualitas dapat membuat perusahaan mampu bersaing dengan perusahaan lain. Sebuah perusahaan juga membutuhkan seorang karyawan yang memiliki loyalitas tinggi, karena dengan loyalitas yang tinggi, karyawan memiliki rasa keterikatan yang besar terhadap perusahaan.

Loyalitas karyawan mutlak diperlukan oleh sebuah perusahaan. Setiap karyawan dituntut untuk memberikan kontribusi positif melalui kinerja yang baik. Dengan asumsi semakin baik kinerja karyawan maka semakin baik kinerja organisasi. Dalam meningkatkan kinerja, harus ada keterlibatan kerja karyawan yang tinggi dan peduli terhadap pekerjaannya agar dapat memberikan hasil kinerja yang baik. Selain itu juga keterlibatan karyawan dalam pekerjaannya sangat dibutuhkan dalam suatu organisasi dan dalam menyelesaikan tugas-tugasnya.

Loyalitas karyawan juga dapat dibangun melalui hubungan yang baik antara atasan dan bawahan. Membangun hubungan saling percaya satu sama lain merupakan satu bentuk kompensasi yang sangat bermakna bagi karyawan. Karyawan harus tahu bahwa atasan mereka memperlakukan mereka sebagai pribadi tidak sekedar “sumber daya” sebelum mereka termotivasi untuk memberi yang terbaik bagi organisasi, Boltax (dalam Runtu, 2014). Loyalitas karyawan itu ada dalam satu organisasi apabila karyawan percaya bahwa dalam tujuan organisasi, karyawan dapat mencapai tujuan mereka.

Kebab Pyramid sebagai salah satu usaha dalam bidang kuliner yang mengutamakan kepuasan konsumen harus mampu mempertahankan karyawan nya yang potensial untuk tetap loyal. Menurut Tjiptono (2000: 54) kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan institusi jasa. Pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan konsumen, khususnya adalah konsumen (Srinadi dan Nilakusmawati, 2008).

Permasalahan yang sedang dialami oleh Kebab Pyramid adalah kurangnya sikap loyal dari para karyawannya. Mereka cenderung menghiraukan hal hal yang seharusnya penting untuk dikerjakan. Contohnya saja mereka terkadang lupa untuk mencatat setiap transaksi kedalam buku penjualan. Hal ini penting dilakukan agar dapat mengetahui seberapa banyak penjualan per hari. Karyawan yang lain pun kurang bertanggung jawab

apabila ada komplain dari pelanggan. Kebab Pyramid memberi jatah libur setiap bulannya kepada para karyawannya, yaitu 2 kali. Tetapi masih saja ada yang ijin untuk tidak masuk kerja dengan alasan sakit. Hal ini tentu sangat merugikan perusahaan karena harus mencari pengganti untuk menjaga outlet yang ditinggalkan. Kebab Pyramid dituntut untuk menjaga sikap loyalitas para karyawannya guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, hal ini sebagai upaya untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimanakah cara meningkatkan sikap loyalitas karyawan pada Kebab Pyramid Bangkalan?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui cara meningkatkan sikap loyalitas karyawan pada Kebab Pyramid Bangkalan.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

- a. Dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah wawasan dan pengalaman tentang dunia bisnis khususnya mengenai loyalitas para karyawan.
- b. Sebagai persyaratan dalam mencapai gelar ahli madya program studi D3 Entrepreneurship.

2. Bagi Instansi tempat pelaksana

- a. Terjalin hubungan yang baik antara perusahaan dan universitas sehingga perusahaan tersebut dikenal oleh kalangan mahasiswa.
- b. Mendapatkan masukan berupa ide atau gagasan baru yang bermanfaat untuk perkembangan perusahaan.

3. Bagi Universitas

- a. Sebagai sarana kerja sama antara perusahaan dengan universitas di masa yang akan datang.
- b. Sebagai tolak ukur untuk menghasilkan mahasiswa yang kompeten dan siap untuk memulai berbisnis.