

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perubahan-perubahan fundamental dalam lingkungan bisnis telah mengakibatkan perubahan dramatis pada sifat-sifat penting sistem sumberdaya manusia (SDM) dan menunjukkan makin pentingnya SDM bagi bisnis. Dampak lain adalah meningkatnya ketidakpastian yang berhubungan dengan isu-isu SDM (*people issue*). Pesatnya perkembangan teknologi, pergeseran demografi, fluktuasi ekonomi, dan kondisi dinamis menyebabkan lingkungan bisnis menjadi penuh ketidakpastian, semakin kompleks, dan cepat berubah. Menghadapi kondisi tersebut, setiap organisasi dituntut untuk segera berubah dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan yang makin kompetitif melalui transformasi organisasi. Pelaksanaan proses transformasi juga didukung dengan beberapa hal seperti sumber daya fisik, sumber daya financial, struktur organisasi yang ada diperusahaan tersebut dan juga sumber daya manusia-nya (Moran dan Brightman, 2000). Banyak ahli manajemen yang menekankan bahwa keberhasilan sebuah organisasi atau perusahaan dipengaruhi dari sumber daya manusia nya. MSDM diperlukan untuk meningkatkan efektivitas sumber daya manusia dalam organisasi. Tujuannya adalah memberikan kepada organisasi satuan kerja yang efektif ([www.academia.edu](http://www.academia.edu) diunduh pada tanggal 13 September 2017).

Dalam sebuah organisasi, permasalahan sumber daya manusia ini selalu dikatakan yang paling rumit. Hal ini dikarenakan setiap individu memiliki kemauan yang berbeda-beda antara satu dengan yang lain. Tidak banyak orang yang mendapatkan kepuasan, kompensasi dan penghargaan yang sama semua itu diraih karena adanya usaha kerja keras dari masing-masing individunya. Kemauan dan kebutuhan antar individu yang berbeda tidak dapat kita tekankan dan paksakan, tetapi masalah masalah yang timbul akibat dari permasalahan sumber daya manusia ini seharusnya menjadi perhatian bagi seorang pemimpin. Kepemimpinan dan organisasi

merupakan dua konsep yang tidak bisa dipisahkan antara satu dengan yang lainnya. Istilah kepemimpinan sesungguhnya telah lama menjadi bahan perbincangan oleh banyak orang ilmunan dan praktisi. Kepemimpinan seringkali diasosiasikan dengan orang-orang yang dinamis dan kuat yang memimpin bala tentara, mrngendalikan perusahaan besar, atau menentukan arah suatu bangsa dan masyarakat. Agar terciptanya suatu organisasi yang harmonis, maka manusia harus memiliki kelompok dalam suatu organisasi tertentu. Kepemimpinan merupakan hal yang selalu menarik dibicarakan. Lebih dari itu, kepemimpinan dan peranan pemimpin menentukan kelahiran, pertumbuhan dan kedewasaan serta kematian organisasi. Kemampuan dan ketrampilan kepemimpinan dalam pengarahan adalah faktor penting efektifitas pemimpin. Bila organisasi dapat mengidentifikasi kualitas-kualitas yang berhubungan dengan kepemimpinan, kemampuan untuk menyeleksi pemimpin-pemimpin yang efektif maka organisasi tersebut akan maju dan mendapatkan simatik dari masyarakat ([www.academia.edu](http://www.academia.edu) diunduh pada 13 September 2017).

PT Nutrifood Indonesia (NFI) merupakan perusahaan swasta nasional yang bergerak di dalam industri makanan dan minuman yaitu khususnya makanan dan minuman yang memberikan manfaat untuk kesegaran, kesehatan, dan penampilan yang berkualitas internasional. Nutrifood Indonesia ini didirikan pada tanggal 2 Februari 1979 di Semarang dan didirikan Bapak Hari Budiarto Darmawan, M.Sc, lalu kemudian pada tanggal 2 November 1980 disahkan oleh menteri kehakiman RI Y.A. No. 5/586/2. ( [www.nutrifoodindonesia.com](http://www.nutrifoodindonesia.com) diunduh pada 10 Juli 2018 )

Pada awalnya kantor pusat PT Nutrifood Indonesia berlokasi di Jalan Tanah Abang III No.31 Jakarta, sedangkan pabriknya berlokasi di Semarang, hasil produksinya berupa sirup, minuman serbuk instant dan produk susu. Lalu pada bulan Februari 1995, kantor pusat PT Nutrifood Indonesia berpindah ke kawasan Jl. Rawabali II/No.3, Kawasan Industri Pulo Gadung, Jakarta Timur, sedangkan kedua pabrik yakni Pemanis Indonesia (TSI) dan Sari buah Indonesia (NSI) dipindahkan ke Jl. Raya Ciawi No.280 A, Ciawi, Bogor sejak bulan April 1980. Perpindahan lokasi tersebut bertujuan untuk mengembangkan perusahaan dan mempermudah pelayanan

terhadap konsumen sehingga pendistribusian produk lebih merata. ([www.nutrifoodindonesia.com](http://www.nutrifoodindonesia.com) diunduh pada 10 Juli 2018 )

Nutrifood merupakan perusahaan yang secara inovatif memproduksi berbagai produk makanan dan minuman kesehatan berkualitas internasional dengan berbagai merek yang terpercaya. Dengan merek yang di produksi Nutrifood dapat membuktikan bahwa ia unggul dalam bisnis yang dikembangkannya. ([www.nutrifoodindonesia.com](http://www.nutrifoodindonesia.com) diunduh pada 10 Juli 2018 )

Selama hampir 40 tahun, Nutrifood telah berkomitmen untuk berbagi dan berkontribusi tentang bagaimana orang dapat hidup bahagia dan bergizi melalui produk-produknya : Tropicana Slim, NutriSari, WRP, L-Men, HiLo, dan W'dank. Didirikan di Semarang, Indonesia, Nutrifood telah mendistribusikan produk di lebih dari 30 negara. Bisnis ini dikembangkan berdasarkan pengetahuan ilmiah. Melalui Pusat Penelitian Nutrifood, bersama dengan komunitas akademis, kami akan terus mencari lebih banyak pengetahuan dan temuan, untuk meningkatkan kesehatan orang. ([www.nutrifood.com](http://www.nutrifood.com) diunduh pada 10 Juli 2018 )

Melalui berbagai produk dan event, Nutrifood menginspirasi dan membantu setiap individu untuk mencapai keseimbangan hidup dengan menjalankan pola hidup sehat yang menyenangkan dan memperhatikan asupan nutrisi sehingga dapat menikmati hidup sehat lebih lama. Event ini terdiri dari : Health Agen Academy adalah Kompetisi ini ditujukan untuk mahasiswa, sebagai wadah perubahan, untuk mengusulkan dan kemudian melaksanakan proyek di mana mereka dapat menginspirasi siswa sekolah dasar, guru, dan pedagang bagaimana mempraktekkan kehidupan sehari-hari yang sehat. Selain itu , terdapat kompetisi Nutrifood Leadership Award yaitu Inisiatif untuk menghargai mahasiswa yang telah menunjukkan peran penting pemimpin dan influencer. Dan yang terakhir adalah Nutrifood Research Center Grant yaitu sebuah program untuk memberikan dana bagi para ilmuwan, akademisi, dan siswa untuk melakukan penelitian mereka tentang diabetes. Ini adalah bagian dari upaya untuk mengurangi prevalensi diabetes di Indonesia.



Sumber : [www.nutrifoodindonesia.com](http://www.nutrifoodindonesia.com)

Salah satu keunggulan dalam keberhasilan perusahaan adalah dengan mengembangkan karyawan yang bekerja pada perusahaan tsb. Hal ini semakin memperjelas bahwa karyawan merupakan sumber daya utama bagi sebuah perusahaan/organisasi. Selain itu dapat dijelaskan bahwa keberhasilan sebuah perusahaan atau organisasi juga bergantung dari seberapa keras dalam berusaha dan mencapai melalui pembelajaran-pembelajaran tertentu dari bakat dan minat karyawan masing-masing sehingga menciptakan pengetahuan, pengalaman baru, dan produk dengan nilai tambah yang akan membuat nilai nya lebih menguntungkan. Tetapi , bukan berarti karyawan baik yang menunjukkan kinerja baik pula. Dengan motivasi kerja yang diberikan diharapkan karyawan akan dapat meningkatkan kinerjanya sehingga dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan/organisasinya. ([www.academia.edu](http://www.academia.edu) diunduh pada 11 Oktober 2017 ).

Image (citra) positif suatu organisasi / perusahaan dapat tercapai apabila public relations dalam organisasi / perusahaan tersebut mampu melakukan komunikasi timbal balik dengan pihak lain secara baik dengan begitu dapat meminimalkan kesalahpahaman yang akan terjadi. aktivitas public relations sehari-hari yang dimaksudkan adalah dengan menyelenggarakan komunikasi timbal balik antara perusahaan atau organisasi dengan pihak umum yang bertujuan untuk menciptakan saling pengertian dan dukungan bagi tercapainya suatu tujuan tertentu, kebijakan, kegiatan produksi barang atau pelayanan jasa, dan hal lainnya demi kemajuan perusahaan atau citra positif bagi perusahaan atau organisasi yang terkait

(Ruslan, 2000) diunduh pada 10 Oktober 2017. Selain itu pula image yang diciptakan dapat menambah keuntungan dan nilai positif untuk karyawan dan perusahaan itu sendiri sehingga dalam meningkatkan kinerjanya dibutuhkan image yang baik pula. Karena pada dasarnya masyarakat memandang bukan hanya dari image barang/produknya tetapi juga dari image/citra karyawan serta perusahaannya (Jefkins 1996). Dalam menjalankan perannya sebagai industri makanan dan minuman, Nutrifood Surabaya telah memiliki citra perusahaan yang positif di masyarakat, hal ini dapat dibuktikan dengan kurangnya pemberitaan negatif di media mengenai Nutrifood Surabaya selain itu hingga saat ini Nutrifood memiliki tingkat penjualan yang tinggi sehingga dapat membuktikan bahwa Nutrifood memang memiliki citra yang baik. ([www.academia.edu](http://www.academia.edu) diunduh pada 25 Juli 2018)

Gibson *et al.*, (1996) mengeksplor lebih lanjut hubungan antara kepemimpinan dengan komitmen kerja yang menyimpulkan bahwa karyawan yang diberdayakan oleh pemimpin akan berkomitmen tinggi terhadap organisasi. Kepemimpinan dan komitmen kerja mempunyai dampak sinergi terhadap kinerja karyawan. Carmeli (2006) menyatakan bahwa pemimpin yang mempunyai tanggung jawab yang tinggi serta perhatian akan berdampak pada komitmen yang tinggi. Begitu pula Gilder (2003) menyimpulkan bahwa komitmen kerja yang tinggi akan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Kepemimpinan yang baik di Nutrifood Surabaya telah berhasil dilakukan, hal ini dapat dibuktikan dengan mayoritas karyawan Nutrifood Surabaya menceritakan hal yang positif mengenai atasannya di Nutrifood Surabaya. Rendahnya angka keluar masuk karyawan juga menjadi bukti bahwa kepemimpinan yang ada dalam perusahaan Nutrifood baik. ([www.nutrifoodindonesia.com](http://www.nutrifoodindonesia.com) diunduh pada 25 Juli 2018). Bapak Andre Setiawan Omarhadi merupakan pemimpin utama regional Jawa Timur. Tugas dan peran bapak Andre ini adalah mengawasi dan mengkoordinasi event serta promosi yang ada dalam regional Jawa Timur. Bapak Andre mempunyai tanggungjawab serta peran yang sangat besar. Dalam struktur kepemimpinan, Bapak Andre mempunyai jabatan yang paling tinggi dalam wilayah regional Jawa Timur sehingga Bapak Andre inilah yang berhak mengambil keputusan dalam segala permasalahan yang ada serta strategi yang

akan digunakan dalam menjangkau pasar dan meningkatkan kinerja dari department *event* dan *promotion* ini. Bapak Andre selaku pemimpin utama dalam kawasan regional Jawa Timur memiliki sifat yang tegas tetapi tidak angkuh, selain itu cermat dalam menentukan strategi atau solusi yang akan digunakan dalam sebuah masalah yang terjadi.

Prediksi kinerja yang didasarkan pada kepribadian dalam proses manajemen terjadi pada proses seleksi tenaga kerja. Dalam proses ini, manajemen harus memperhatikan prosedur penerimaan tenaga kerja dengan benar dan layak dipercaya untuk mendapatkan tenaga kerja yang berkualitas. (Ashton, 1998). Kesalahan dalam memilih karyawan dipengaruhi karena sikap pemimpin yang tidak objektif dan hanya mementingkan pada Intes saja. Pemimpin yang benar adalah seorang pemimpin yang dapat mengetahui dan mengatur bawahannya dengan benar pula. Immediate Manager yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan pimpinan department yang memiliki pimpinan utama sebagai penanggungjawab atas kinerja department tersebut. Bapak Albert merupakan pimpinan dari department *Event* dan *Promotion* Nutrifood Surabaya. Bapak Albert ini memiliki pimpinan yaitu Bapak Andre , sedangkan ia juga memiliki bawahan 30 orang. Dalam menentukan dan memutuskan solusi, Bapak Albert tidak dapat langsung menentukan, karena menurut struktur organisasi yang ada, keputusan akan diambil oleh bapak Andre selaku pimpinan utama regional Jawa Timur. Bapak Albert mempunyai sikap yang tegas serta adil dalam memberikan tugas, tetapi dalam menentukan keputusan dianggap kurang cepat dikarenakan menunggu keputusan dari Bapak Andre selaku pimpinan utama. Regional Jawa Timur.

Kerjasama merupakan salah satu hal agar dapat memperdekat hubungan antar karyawan, jika terjadi sebuah masalah maka akan dapat menimbulkan menurunnya tingkat kinerja karyawan, selain itu hal tersebut dapat merugikan perusahaan. Untuk mempermudah dan meringankan pekerjaan diperlukan kerjasama yang kuat bukan hanya 1 atau 2 orang yang bekerja melainkan semuanya harus dapat menjunjung tinggi angka kebersamaan ([www.academia.edu](http://www.academia.edu) diunduh pada 12 Oktober 2017). Jika hal ini terjadi di Nutrifood Surabaya sebagai objek dalam penelitian ini, untuk mempermudah pekerjaannya, maka masing-masing divisi membentuk sebuah tim

selain untuk mempermudah dan meringankan pekerjaan hal tersebut dapat membuat adanya hubungan dekat antar karyawan tanpa memandang status ataupun jenis kelamin. Dalam department event dan promosi ini kerjasama sangat dibutuhkan untuk menunjang keberhasilan pekerjaan. Pekerjaan yang ada dalam department ini membutuhkan kerjasama tim yang baik dan tidak dilakukan secara individu. ([www.academia.edu](http://www.academia.edu) diunduh pada 25 Juli 2018)

Keadaan atau suasana di tempat kerja merupakan faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja. Bila kondisi kerjanya baik, bersih, atraktif, dan nyaman, maka karyawan akan merasa mudah dalam menjalankan pekerjaannya. Dalam kondisi kerja seperti itu kebutuhan-kebutuhan fisik dipenuhi dan memuaskan tenaga kerja hal ini juga dapat menyebabkan pengaruh ke kinerja karyawan atas motivasi dan kepuasan yang didapat (Rezel, 2001). Jika karyawan merasaa kondisi akan lingkungan kerja mereka tidak cocok maka akan terjadi kekecewaan dan tidak dapat bekerja dengan tenang. Kepuasan kerja tidak akan terpenuhi apabila kondisi lingkungan kerja tidak baik. Kondisi lingkungan kerja merupakan hal yang utama dalam proses kerja. Maka dari itu Nutrifood Surabaya diharapkan menjaga keadaan atau suasana ditempat kerja guna meningkatkan kepuasan sehingga dapat berpengaruh pada loyalitas karyawannya. Kondisi kerja yang mendukung akan memberikan dampak terhadap kualitas pekerjaan yang akan diberikan oleh karyawan, Dalam perusahaan Nutrifood kondisi serta lingkungan kerja terbukti baik dengan dibuktikan kualitas kerja karyawan dan kurangnya karyawan yang stress atau mengalami sakit disaat bekerja karena kondisi lingkungan kerja yang ada. ([www.nutrifoodindonesia.com](http://www.nutrifoodindonesia.com) diunduh pada 25 Juli 2018)

Menurut Marihot Tua Efendi (2002) kepuasan kerja didefinisikan sejauh mana individu merasakan secara positif atau negatif berbagai macam faktor atau dimensi dari tugas-tugas dalam pekerjaannya. Kepuasan kerja ini dapat berpengaruh pada loyalitas yang akan diberikan. Apabila karyawan merasa puas maka ia memberikan loyalitas penuh pada perusahaannya. Kepuasan yang dimaksud bukan hanya berdasarkan gaji, banyak faktor yang menjadi kepuasan karyawan. Seperti : kompensasi, lingkungan kerja, gaya kepemimpinan atasan, kerjasama tim yang ada, dll.



Kepuasan yang ditunjukkan oleh karyawan Nutrifood adalah karyawan bekerja hingga lembur tanpa adanya rasa lelah dan memperhitungkan, selain itu mereka tidak pernah mengeluh serta berdemo untuk menuntut sesuatu terhadap perusahaan. ([www.academia.edu](http://www.academia.edu) diunduh pada 25 Juli 2018)

Loyalitas merupakan suatu hal yang bersifat emosional yang ditunjukkan secara langsung oleh karyawan. Jika karyawan menunjukkan loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan maka dapat dilihat bahwa ia puas terhadap pekerjaannya. Loyalitas yang dapat dilihat di Nutrifood Surabaya adalah karyawan tidak merasa keberatan saat diminta untuk lembur karena banyaknya pekerjaan dan event yang ada. Poerwopoespito (2004), menyebutkan bahwa loyalitas kepada pekerjaan tercermin pada sikap karyawan yang mencurahkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki, melaksanakan tugas dengan tanggungjawab, disiplin serta jujur dalam bekerja. Poerwopoespito (2005), juga menjelaskan bahwa sikap karyawan sebagai bagian dari perusahaan yang paling utama adalah loyal. Sikap ini dapat terlihat dari terciptanya suasana yang menyenangkan dan mendukung ditempat kerja, menjaga citra perusahaan dan adanya kesediaan untuk bekerja dalam jangka waktu yang lebih panjang. Tingkat loyalitas yang ditunjukkan oleh karyawan Nutrifood adalah , mereka telah bekerja di perusahaan Nutrifood lebih dari satu tahun , dengan ini membuktikan bahwa mereka puas dan memberikan loyalitas mereka terhadap perusahaan dan tidak mencari pekerjaan lain karena merasa kurang puas terhadap perusahaan Nutrifood. ([www.academia.edu](http://www.academia.edu) diunduh pada 25 Juli 2018)

## **1.2 Batasan Permasalahan**

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang akurat serta mendalam, maka permasalahan yang akan diteliti oleh penulis akan dibatasi sesuai dengan divisi yang akan dipilih. Penelitian ini akan meneliti variable *Corporate Image, Corporate Leadership, Immediate Manager, Cooperation, Conditions of Work, Satisfaction, loyalty*. Sedangkan objek penelitian yang akan digunakan adalah PT. Nutrifood Surabaya yang beralamat di Jl. Berbek Industri VII No.14, Waru- Sidoarjo. Karakteristik responden yang akan dijadikan objek penelitian adalah karyawan Nutrifood yang memiliki satu pemimpin department dan memiliki pimpinan utama



yang sama selain itu harus bekerja minimal satu tahun di perusahaan tsb. Department yang penulis pilih untuk dijadikan objek dalam penelitian ini adalah department event dan promosi.

### **1.3 Rumusan Masalah**

1. Apakah *image* berpengaruh signifikan pada *satisfaction* dari karyawan Nutrifood Surabaya?
2. Apakah *Corporate Leadership* berpengaruh signifikan pada *satisfaction* dari karyawan Nutrifood Surabaya?
3. Apakah *immediate manager* berpengaruh signifikan pada *satisfaction* dari karyawan Nutrifood Surabaya?
4. Apakah *cooperation* berpengaruh signifikan pada *satisfaction* dari karyawan Nutrifood Surabaya?
5. Apakah *conditions of work* berpengaruh signifikan pada *satisfaction* dari karyawan Nutrifood Surabaya?
6. Apakah *satisfaction* akan berpengaruh signifikan terhadap *loyalty* karyawan Nutrifood Surabaya?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh kepuasan kerja terhadap *loyalty* karyawan Nutrifood Surabaya. *Satisfaction* yang dimaksud adalah dari segi *image, corporate leadership, immediate manager, cooperation, conditions of work*. Dengan mengetahui pengaruh yang ada dapat membantu Nutrifood Surabaya dalam menanggulangi masalah yang ada secara individu ataupun secara kelompok yang nantinya dapat dijadikan pimpinan dalam menerapkan kebijakan dan peraturan dan meningkatkan produktivitas organisasi

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam bidang pengetahuan serta memberikan pandangan mengenai variable yang diteliti, selain itu diharapkan hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi bahan penelitian dalam menambah pengalaman serta pengetahuan akademik sehingga dapat berguna untuk

mengembangkan ilmu, khususnya dalam bidang Sumber Daya Manusia (SDM).

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Manfaat praktis yang diharapkan adalah penelitian ini diharapkan mampu memberikan data bagi perusahaan mengenai karyawannya, selain itu perusahaan dapat menentukan strategi apa yang akan dilakukan untuk meningkatkan loyalitas dan kepuasan dari karyawan karena dengan penelitian ini akan memberikan riset mengenai tingkat loyalitas dan kepuasan yang ditunjukkan oleh karyawan terhadap perusahaan Nutrifood Surabaya.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

#### **Bab 1 : Pendahuluan**

Didalam bab 1 ini akan dijelaskan mengenai latar belakang permasalahan, objek penelitian, model yang digunakan, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **Bab II : Tinjauan Pustaka dan Hipotesis**

Didalam bab ini menjelaskan dan membahas landasan teori, pengembangan hipotesis, penelitian terdahulu, model penelitian yang digunakan, dan sumber sumber lain yang mendukung penelitian ini.

#### **Bab III : Metodologi Penelitian**

Didalam bab ini akan diuraikan mengenai objek penelitian, metode dalam pengumpulan data, definisi operasional, pengukuran variable dan metode penganalisa data.

#### **Bab IV : Analisis Data dan Pembahasan**

Didalam bab ini akan berisi jenis penelitian, Gambaran umum perusahaan yang diteliti, sampel metode pengumpulan data, pengukuran variable dan metode analisis data.

#### **Bab V : Kesimpulan**

Didalam bab ini akan membahas mengenai tampilan data penelitian yang telah dilakukan beserta pembahasan mengenai hasil penelitian yang diperoleh dari pengumpulan data yang sebelumnya telah dilakukan.