BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1. Gambaran Umum Nawakara Group

Nawakara Group adalah sebuah perusahaan korporasi swasta yang bergerak di bidang penyedia jasa keamanan. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 9 November 1996. Nama Nawakara berasal dari Bahasa Sansekerta, yaitu kata nawa berarti 9 dan kara yang berarti polisi. Nawakara Group dibangun oleh Drs. H. Muhammad Hindarto, MSi yang merupakan seorang pensiunan Kapolda Metro Jaya. Perusahaan ini menjadi satu-satunya penyedia jasa keamanan yang dibangun oleh orang asli pribumi.

Bisnis inti dari Nawakara Group adalah bidang penyedia jasa keamanan. Nawakara Group memiliki 23 kantor yang tersebar di beberapa kota di Indonesia. Seiring berkembangnya dunia badan usaha jasa pengamanan (BUJP) di Indonesia, kini terdapat kurang lebih 300 perusahaan yang bergerak di bidang ini. Kompetitor utama perusahaan Nawakara Group yaitu PT Group Securicor dan PT ISS Indonesia. Hal ini dikarenakan kedua perusahaan tersebut bekerja sama dengan perusahaan asing dan terkenal di bidangnya.

Penghargaan yang pernah diraih oleh Nawakara Group berupa sertifikasi ISO 9001:2000 dan ISO 9001:2008 yang membuktikan perusahaan memiliki standar kualitas terbaik di bidang manajemen pelayanan jasa keamanan. Perusahaan ini telah lebih dari 17 tahun menyediakan jasa keamanan di Indonesia, khususnya dalam melayani bidang Perbankan, Pertambangan, Minyak dan Gas Bumi, serta industri lainnya. Nawakara Group juga telah dipercaya oleh banyak perusahaan di Indonesia seperti PT Holcim Indonesia, PT Aneka Tambang, PT Mayora Indah Tbk, PT Perusahaan Gas Negara dan masih banyak perusahaan lainnya.

Selain itu perusahaan ini juga bertanggung jawab kepada Depnaker serta Kepolisian Negara Republik Indonesia sesuai dengan undangundang yang berlaku.

Nawakara Group memiliki manajemen terpusat yaitu laporan, data dan informasi lainnya diterima dari anak perusahaan dan diproses langsung oleh kantor pusat perusahaan. Dalam manajemen ini perusahaan dapat dengan cepat menanggapi keadaan darurat pada anak perusahaan. Sehingga manajemen dapat langsung memberikan keputusan untuk menjaga situasi yang terkontrol untuk semua anak perusahaan. Perancangan sistem manajemen ini bertujuan untuk meminimalisir resiko yang ada dalam operasional layanan dengan konsumen.

Berikut 23 daftar perusahaan Nawakara Group yang terbagi dalam melayani produk-produk dan layanan:

a. PT Nawakara Persada Nusantara bergerak di bidang usaha perdagangan barang & jasa, jasa konsultan managemen (SDM), jasa keamanan.
b. PT Nawakara Perkasa Nusantara bergerak di bidang usaha perdagangan barang & jasa, jasa konsultan managemen (SDM), jasa keamanan.
c. PT Nawakara Bangun Nusantara bergerak di bidang usaha jasa dan perdagangan.
d. PT Nawakara Energi Perkasa bergerak di bidang usaha perdagangan, jasa, dan indsutri listrik.
e. PT Nawakara Property Nusantara bergerak di bidang usaha property.
f. PT Nawakara Cendekia Utama bergerak di bidang usaha perdagangan umum dan jasa.
g. PT Baskara Bima Paramita bergerak di bidang usaha perdagangan barang dan jasa.
h. PT Data Lintas Persada bergerak di bidang usaha perdagangan barang dan jasa.
i. PT Prawiratama Eka Dharma bergerak di bidang usaha perdagangan barang dan jasa, jasa keamanan.
j. PT Ganendra Paraka Satria bergerak di bidang usaha jasa konsultan managemen (SDM), jasa penyedia tenaga kerja, facilities management.

k. PT Paramita Multikomunika bergerak di bidang usaha perdagangan barang dan jasa.
l. PT Nawakara Arta Kencana bergerak di bidang usaha manajemen kas, jasa kawal angkut uang dan barang berharga.
m. PT Maha Andrawina Cipta bergerak di bidang usaha perdagangan, jasa, makanan.
n. PT Nawakara Energi Persada bergerak di bidang usaha perdagangan, jasa, industri listrik.
o. PT Nawakara Energi Pasaman bergerak di bidang usaha perdagangan, jasa, industri listrik.
p. PT Nawakara Energi Patimah bergerak di bidang usaha perdaganga, jasa, industri listrik.
q. PT Nawakara Energi Sumpur bergerak di bidang usaha perdagangan, jasa, dan industri listrik.
r. PT Nawakara Energi Dewata bergerak di bidang usaha perdagangan, jasa, dan industri listrik.
s. PT Nawakara Logistik Nusantara bergerak di bidang usaha transportasi dan kargo.
t. PT Pegasus Lintas Buana bergerak di bidang usaha penyelidikan keamanan dan konsultan keamanan.
u. PT Nawakara Alam Persada bergerak di bidang usaha jasa konsultan dan MICE.
v. PT Nawakaran Ulam Sejahtera bergerak di bidang usaha perdagangan dan jasa/peternakan.
w. PT Bandega Amara Komunika bergerak di bidang usaha perdagangan umum dan jasa.

Kepolisian Negara Republik Indonesia menyadari bahwa polisi tidak mungkin bekerja sendiri dalam mengemban fungsi kepolisian. Oleh karena itu, lembaga satuan pengamanan secara resmi dibentuk pada 30 Desember 1980 melalui Surat Keputusan Kepala Kepolisian Negara Indonesia.

1.1.2 Gambaran Umum PT Nawakara Arta Kencana Bandung

PT. Nawakara Arta Kencana Bandung adalah salah satu anak perusahaan dari Nawakara Group. PT Nawakara Arta Kencana Bandung bergerak memberikan pelayanan manajemen kas di bidang jasa kawal angkut uang dan barang berharga yang berlokasi di Jalan AH. Nasution No.266B Kelurahan Cisantren Bina Harapan Kecamatan Arcamanik Ujung Berung – Bandung (40294). Saat ini PT Nawakara Arta Kencana Bandung bekerja sama dengan beberapa perusahaan diantaranya adalah Bank Indonesia, PT Bank Mandiri, PT Bank Rakyat Indonesia, PT Bank Negara Indonesia Tbk, PT Indosat, PT Miniso, PT Grab Indonesia, dan lain lain.

PT Nawakara Arta Kencana Bandung memberikan pelayanan di bidang jasa keamanan untuk manajemen kas, mengumpulkan, mengangkut, menghitung, menyortir, dan menyimpan uang kertas, koin, asing, mata uang, uang kertas, cek, emas, perak, perhiasan, dan barang berharga lainnya yang diperlukan klien kami. Layanan kami sebagian besar berhubungan dengan manajemen kas, uang tunai dan transfer barang berharga, koleksi kas ritel, pengisian kembali atm, dan pemilahan uang. Uang tunai dan berharga dalam perjalanan kami memberikan solusi keamanan bagi perusahaan yang beroperasi dengan transportasi barang berharga, bank, dan organisasi komersial lainnya yang membutuhkan pengiriman uang tunai dan perlindungan.

Karyawan yang disalurkan perusahaan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati antara PT Nawakara Arta Kencana Bandung dengan konsumennya. Karyawan yang direkrut oleh PT Nawakara Arta Kencana Bandung wajib memenuhi persyaratan memiliki ijasah pendidikan dan menerima pelatihan wajib secara berkala untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam menyediakan keamanan bagi klien. Sistem komunikasi yang konstan dan dapat diandalkan selalu ditransmisikan antara kendaraan kami, ruang kontrol dasar dan klien sementara sistem pelacakan satelit memantau posisi kendaraan. Karyawan proses kas kami juga disertifikasi oleh Bank Sentral Indonesia.

1.1.3 Visi dan Misi PT Nawakara Arta Kencana Bandung

a. Visi

Diakui sebagai perusahaan terpercaya dalam memberikan solusi pengamanan terintegrasi, yang menjunjung tinggi prinsip kesehatan, keselamatan kerja dan lingkungan, dalam meningkatkan manfaat bagi para pemangku kepentingan.

b. Misi

Membangun reputasi perusahan agar menjadi perusahaan terpercaya dengan:

1) Mengembangkan staf yang kompeten.
2) Memberikan pelayanan yang prima.
3) Memenuhi kebutuhan klien
4) Mematuh peratura dan perundang – undangan.

Gambar 1.1 Logo PT Nawakara Arta Kencana Bandung

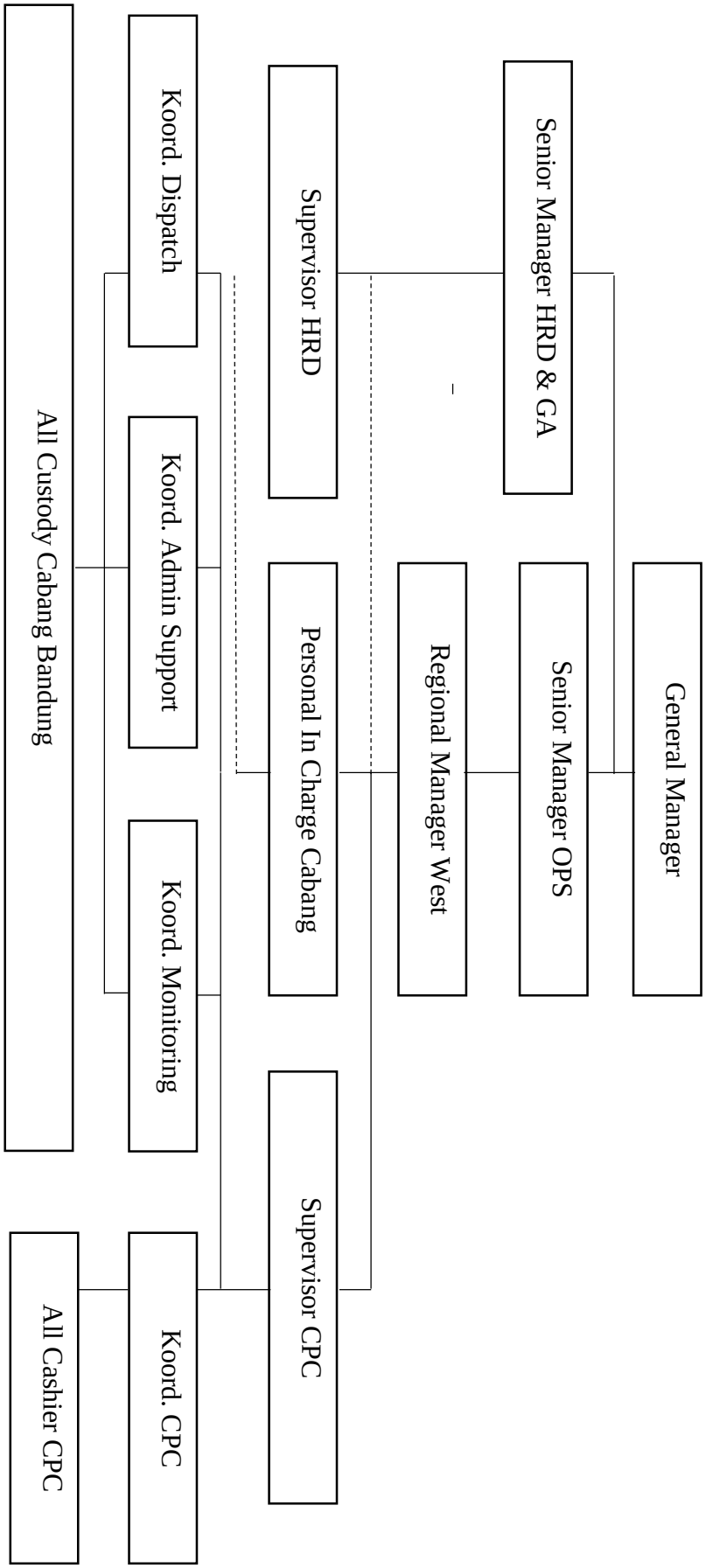
Sumber : www.nawakara.com

Makna logo

Perusahaan PT Nawakara Arta Kencana Bandung memiliki logo yang berlambang burung rajawali dengan warna emas dan bertuliskan "Nawakara Security System" dengan slogan plan, prevent, protect. Dalam logo tersebut terselipkan cita-cita perusahaan yang ingin terus terbang dalam mengembangkan perusahaan penyedia layanan jasa keamanan dengan memberikan sebuah sistem sebagai solusi untuk menjaga keamanan. Slogan yang memiliki arti perencanaan, pencegahan dan perlindungan bermakna bahwa PT Nawakara Arta Kencana Bandung mampu menjaga

keamanan, dapat melakukan pencegahan dari keadaan-keadaan yang mungkin akan terjadi dan dapat melindungi dari keadaan yang mengancam keamanan lingkungan.

1.1.4 Struktur Organisasi PT Nawakara Arta Kencana Bandung



Gambar 1.2 Struktur Organisasi

Sumber: Wawancara dengan Supervisor HRD

1.2 Latar Belakang Penelitian

Manajemen sumber daya manusia menurut Lijan Poltak Sinambela (2017:9) adalah pengelolaan sumber daya manusia sebagai sumber daya atau asset yang utama, melalui penerapan fungsi manajemen maupun fungsi operasional sehingga tujuan organisasi yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik.

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup pegawai, buruh, manajer, dan tenaga kerja lainnya untuk menunjang aktivitas organisasi atau organisasi demi mencapai tujuan yang telah ditentukan menurut Lijan Poltak Sinambela (2017:8)

Menurut Handoko (2013:83) faktor – faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan adalah faktor rasional, faktor kepribadian, dan faktor emosional. Faktor rasional menyangkut hal-hal yang bisa dijelaskan secara logis seperti gaji, bonus, tunjangan karir, jaminan kerja dan fasilitas yang diberikan perikan perusahaan kepada karyawan. Faktor kepribadian menyangkut sifat, emosi, dan latar belakang pendidikan yang dimiliki karyawan. Faktor emosional menyangkut perasaan atau ekspresi diri seperti pekerjaan yang menantang, hubungan kerja yang harmonis, pemimpin yang berkharisma, penghargaan kerja. Selain itu menurut Yuliandri dalam Sutriniasih (2017:73) menyebutkan bahwa faktor-faktor seperti tersedianya fasilitas-fasilitas kerja, tunjangan untuk karyawan, suasana kerja, serta upah yang diberikan pada karyawan oleh perusahaan mempengaruhui loyalitas kerja.

PT Nawakara Arta kencana Bandung adalah salah satu anak perusahaan dari Nawakara Group. PT Nawakara Arta Kencana Bandung bergerak memberikan pelayanan di bidang manajemen kas, jasa kawal angkut uang dan barang berharga yang berlokasi di Jalan AH. Nasution No.266B Kelurahan Cisantren Bina Harapan Kecamatan Arcamanik Ujung Berung – Bandung (40294). PT Nawakara Arta Kencana Bandung memberikan pelayanan di bidang jasa untuk mengumpulkan, mengangkut, menghitung, menyortir, dan menyimpan uang kertas, koin, asing, mata uang, uang kertas, cek, emas, perak, perhiasan, dan barang berharga lainnya yang diperlukan klien.

Karyawan yang direkrut oleh PT Nawakara Arta Kencana Bandung wajib memenuhi persyaratan memiliki ijasah pendidikan latihan dasar berkualifikasi dan

menerima pelatihan wajib secara berkala di kendaraan untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam menyediakan keamanan bagi klien transportasi barang berharga. Karyawan yang bekerja sebagai proses kas pada PT Nawakara Arta Kencana Bandung juga disertifikasi oleh Bank Sentral Indonesia. Hal tersebut menandakan bahwa PT Nawakara Arta Kencana Bandung sangat memperhatikan kompetensi karyawannya guna memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen dan dapat disimpulkan bahwa PT Nawakara Arta Kencana Bandung harus memperhatikan loyalitas karyawannya agar pelayanan yang diberikan lebih baik dan konsisten. Berdasarkan data yang peneliti dapat dari Tabel 1.1 frekuensi absen karyawan sebagai berikut:

TABEL 1.1

ABSENSI KARYAWAN YANG TIDAK HADIR TANPA ALASAN JELAS

PT NAWAKARA ARTA KENCANA BANDUNG

Bulan	**Tahun**	**Tidak Hadir**	**Jumlah Karyawan**	**Kehadiran (%)**	**Ketidak Hadiran (%)**
Januari	2017	2	20	90%	10%
Februari	2017	4	20	80%	20%
Maret	2017	3	20	85%	15%
April	2017	5	20	75%	25%
Mei	2017	2	20	90%	10%
Juni	2017	2	20	90%	10%
Juli	2017	3	20	85%	15%
Agustus	2017	2	20	90%	10%
September	2017	4	20	80%	20%
Oktober	2017	3	20	85%	15%
November	2017	2	20	90%	10%
Desember	2017	3	20	85%	15%
Januari	2018	2	20	90%	10%
Februari	2018	4	20	80%	20%
Maret	2018	2	20	90%	10%
April	2018	1	20	95%	5%
Mei	2018	0	20	95%	5%
Juni	2018	1	20	95%	5%
Juli	2018	2	20	90%	10%
Agustus	2018	3	20	85%	15%
September	2018	3	20	85%	15%

Sumber: Data diolah peneliti, 2018

Menurut Ahmad Tohardi (2008:432) Tingkat absensi yang tinggi juga merupakan salah satu indikasi turunnya loyalitas karyawan. Oleh karena itu bila ada gejala-gejala absensi naik, perlu segera dilakukan penelitian.

Dari Tabel 1.1 menunjukan ketidakhadiran karyawan tanpa alasan yang tidak jelas di setiap bulannya. Melihat naik turunnya absensi ketidakhadiran karyawan tanpa alasan yang tidak jelas di setiap bulannya maka peneliti melakukan penelitian ini untuk dapat mengetahui faktor yang mempengaruhi dan dominan loyalitas karyawan di PT Nawakara Arta Kencana Bandung.

TABEL 1.2

HASIL WAWANCARA

Nama/ Jabatan	Hasil Wawacara
Bapak Afrin / Supervisor HRD	Bahwa kepala kantor / general manager memberikan kebebasan berpendapat antara pemimpin, mananger dan karyawan. Kepala kantor / general manager bisa dikatakan santai namun tetap tegas. Jika adanya permasalahan dalam tugas pekerjaan dan tidak sesuai akan ditegur dan diberikan masukan / motivasi bagi karyawan yang bermasalah. Bahkan kepala kantor / general manager turun langsung untuk melihat dan menindaklanjuti. Beberapa karyawan di tiap bulannya ada yang tidak hadir di perusahaan karna alasan yang tidak jelas, perusahaan memberikan sanksi kepada karyawan yang tidak hadir tidak mendapatkan tunjangan hadir. Dalam pemberian gaji perusahaan selalu tepat waktu bahkan terkadang bisa lebih cepat turun gajinya. Setiap akhir tahun selalu ada bonus yang diberikan perusahaan dan adanya tunjangan karir / tunjangan jabatan bagi manajerial supervisor keatas, serta adanya uang kerja lembur bagi karyawan yang bekerja lembur, juga ada nya jaminan kesehatan, ketenaga kerja, jaminan hari tua serta jaminan pensiun.

Bapak Imron / Staff Operasional	Pimpinan selalu dapat memotivasi karyawannya jika ada pelayanan / tugas yang tidak sesuai atau kurang baik yang dikerjakan oleh karyawan, walaupun mungkin diawal ada bahasa yang kurang enak didengar namu setelah itu selalu ada kata kata yang bisa membuat termotivasi. Dalam bagian operasional pekerjaannya sangat menantang karna mereka ada SLA (*Service Level Agreement*) adanya pinalti kalau tidak *ontime,* dapat keluhan dari client namun semua bisa diselesaikan dengan bicara untuk menyelesaikan masalah. Gaji yang diberikan perusahaan lebih dari cukup apalagi bagi yang tinggal di kabupaten, uang lembur karyawan diberikan perbulan, staff tidak dapat tunjangan karir / tunjangan jabatan namun ada penghargaan kerja bagi karyawan terbaik dalam kinerjanya dan mendapatkan piagam serta sejumlah uang. Fisik fasilitas yang ada masih kurang memadai.

Sumber: Hasil Wawancara Peliti dengan Narasumber

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dilihat pihak manajemen sudah berupaya meningkatkan loyalitas karyawan. Namun berdasarkan wawancara tersebut juga terlihat terdapat beberapa masalah yang terkadang di PT Nawakara Arta Kencana Bandung. Selain itu karena hasil wawancara hanya dilakukan pada dua orang karyawan PT Nawakara Arta Kencana, untuk melihat apa saja yang mempengaruhi loyalitas karyawan di PT Nawakara Arta Kencana secara lebih menyeluruh, peneliti juga melakukan pra survei kepuasan dimana hasilnya dapat dilihat pada Tabel 1.3.

TABEL 1.3

HASIL PRA SURVEI KEPUASAN FAKTOR-FAKTOR LOYALITAS KARYAWAN

PT NAWAKARA ARTA KENCANA BANDUNG

No	**Faktor-faktor**	**Persentase Kepuasan**	**Presentase Tidak Puas**
1	Gaji	80	20%
2	Bonus	33,3	66,7%
3	Tunjangan Karir	66,7	33,3%
4	Fasilitas	20	80%
5	Pekerjaan yang menantang	46,7	53,3%
6	Hubungan kerja yang harmonis	53,3	46,7%
7	Jaminan kerja	73,3	26,7%
8	Kharisma pemimpin	40	60%
9	Penghargaan kerja	66,7	33,3%
10	Kepribadian karyawan	60	40%

Sumber: Penelitian pendahuluan, 2018

Hasil survey pendahuluan ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner awal kepada 15 karyawan PT Nawakara Arta Kencana Bandung untuk dapat melihat permasalahan atau kekurangan perusahaan yang membuat rendah nya loyalitas di perusahaan. Bahwa persentase tertinggi terkait dengan upaya meningkatkan loyalitas karyawan yaitu pada poin gaji. Terbukti dalam proses wawancara dengan *supervisor* dan staff operasional mereka puas akan gaji yang diberikan perusahaan, namun dari sepuluh poin yang diajukan kepada karyawan, poin fasilitas memiliki presentase terkecil. Dapat dibuktikan juga dengan naik turunnya absensi karyawan di tiap bulannya yang tidak hadir tanpa kejelasan yang menandakan tingkat loyalitas karyawan rendah.

Berdasarkan pada latar belakang permasalahan, maka peneliti tertarik untuk mengetahui faktor-faktor loyalitas karyawan PT Nawakara Arta Kencana Bandung dengan judul penelitian "**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG**

MEMPENGARUHI LOYALITAS KARYAWAN PADA PT NAWAKARA ARTA KENCANA BANDUNG".

1.3 Rumusan Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Faktor-faktor loyalitas karyawan apa saja yang mempengaruhi pada PT Nawakara Arta Kencana Bandung?

b. Faktor-faktor loyalitas karyawan apa saja yang dominan pada PT Nawakara Arta Kencana Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah:

a. Untuk mengetahui faktor-faktor loyalitas karyawan apa saja yang mempengaruhi pada PT Nawakara Arta Kencana?

b. Untuk mengetahui faktor-faktor loyalitas karyawan apa saja yang dominan pada PT Nawakara Arta Kencana Bandung?

1.5 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian maka kegunaan penelitian penulis buat ini adalah:

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti khususnya dalam bidang perilaku organisasi terkait dengan faktor-faktor loyalitas karyawan.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan gambaran kepada manajemen PT Nawakara Arta Kencana Bandung untuk memenuhi faktor-faktor loyalitas karyawan dengan memfokuskan pada faktor-faktor paling dominan yang mempengaruhi loyalitas karyawan, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan

dalam mengelola karyawannya. Disamping itu dapat menjadi bahan referensi untuk peneliti selanjutnya

1.6 Waktu dan Periode penelitian

Pelaksanaan penelitian dilakukan selama 4 bulan dari bulan september 2018 - desember 2018 di PT Nawakara Arta Kencana Bandung.

1.7 Sistematika Penelitian

Penelitian ini yang berjudul "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan Pada PT Nawakara Arta Kencana Bandung " terdiri lima bab. Adapun sistematika yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan secara umum meliputi Gambaran Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Identifikasi Masalah, Tujuan Penelitian, Waktu dan Periode Penelitian, dan Sistematika Penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan Teori, Penelitian Terdahulu, Hipotesis Penelitian, dan Ruang Lingkup Penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai Jenis Penelitian, Operasional Variabel dan Skala Pengukuran, Populasi dan Sampel, Uji Validitas dan Reliabilitas, dan Teknik Analisis Data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai Pengumpulan Data, Karaktersitik Responden, Hasil Penelitian, dan Pembahasan Hasil Penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab bagian akhir dari penelitian ini. Dalam bab ini yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang diperoleh dari analisis data yang telah dilakukan dan saran yang perlu bagi perkembangan perusahaan yang terkait