

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan sektor transportasi darat di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang signifikan seiring dengan meningkatnya mobilitas masyarakat dan kebutuhan akan layanan transportasi yang aman, nyaman, dan tepat waktu (Badan Pusat Statistik, 2024). Perusahaan transportasi dituntut untuk mampu menjaga kualitas layanan secara konsisten agar tetap kompetitif di tengah persaingan yang semakin ketat. Dalam konteks ini, keberhasilan perusahaan transportasi tidak hanya ditentukan oleh kualitas armada, tetapi juga oleh kualitas sumber daya manusia yang terlibat di dalamnya, khususnya karyawan teknis.

PT. Primajasa Perdanaraya Utama merupakan salah satu perusahaan transportasi darat yang beroperasi di berbagai wilayah, termasuk Tasikmalaya. Perusahaan ini mengandalkan armada kendaraan yang harus selalu berada dalam kondisi layak jalan untuk menjamin keselamatan penumpang dan kelancaran operasional. Dalam operasional perusahaan transportasi, karyawan mekanik memiliki peran yang sangat strategis. Mekanik bertanggung jawab terhadap perawatan, perbaikan, dan kesiapan teknis kendaraan agar dapat beroperasi sesuai standar keselamatan. Kinerja mekanik yang optimal akan berdampak langsung pada keandalan armada, ketepatan jadwal perjalanan, serta citra perusahaan di mata pelanggan.

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang baik secara kualitas maupun kuantitas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara, 2022: 55). Kinerja merupakan prestasi kerja yang diukur berdasarkan perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang telah ditetapkan organisasi (Dessler, 2023: 89). Karyawan adalah individu yang bekerja pada suatu organisasi atau perusahaan dengan menerima imbalan berupa gaji atau upah serta memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan tugas sesuai dengan peran dan posisinya dalam organisasi (Hasibuan, 2021: 12). Sementara itu, mekanik merupakan karyawan yang memiliki keahlian teknis dalam melakukan perawatan, perbaikan, dan pemeriksaan terhadap mesin atau kendaraan guna memastikan kondisi operasional tetap optimal dan aman digunakan (Sutrisno, 2020: 45). Dengan demikian, kinerja mekanik menjadi faktor krusial dalam mendukung pencapaian tujuan perusahaan transportasi. Oleh karena itu, pencapaian kinerja yang optimal menjadi tuntutan penting bagi karyawan mekanik yang memiliki tanggung jawab besar terhadap aspek teknis dan keselamatan.

Berdasarkan data internal PT. Primajasa Perdanaraya Utama Tasikmalaya, kinerja karyawan dalam hal servis kendaraan menunjukkan bahwa realisasi pekerjaan belum sepenuhnya mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut.

**Tabel 1.1**  
**Target dan Realisasi Servis Kendaraan oleh Mekanik**  
**PT. Primajasa Perdanaraya Utama Tasikmalaya Tahun 2024**

| <b>Bulan</b> | <b>Target Servis (Unit)</b> | <b>Realisasi Servis (Unit)</b> | <b>Ketercapaian (%)</b> |
|--------------|-----------------------------|--------------------------------|-------------------------|
| Januari      | 120                         | 98                             | 81,67                   |
| Februari     | 120                         | 102                            | 85,00                   |
| Maret        | 120                         | 95                             | 79,17                   |

| <b>Bulan</b>     | <b>Target Servis (Unit)</b> | <b>Realisasi Servis (Unit)</b> | <b>Ketercapaian (%)</b> |
|------------------|-----------------------------|--------------------------------|-------------------------|
| April            | 120                         | 100                            | 83,33                   |
| Mei              | 120                         | 104                            | 86,67                   |
| Juni             | 120                         | 97                             | 80,83                   |
| <b>Rata-rata</b> | <b>120</b>                  | <b>99</b>                      | <b>82,78</b>            |

Berdasarkan Tabel 1.1, terlihat bahwa realisasi servis kendaraan oleh karyawan mekanik selama periode Januari hingga Juni 2024 secara rata-rata belum mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan. Rata-rata tingkat ketercapaian hanya sebesar 82,78%, yang menunjukkan adanya permasalahan dalam kinerja karyawan. Kondisi ini berpotensi mengganggu kesiapan armada dan kelancaran operasional perusahaan apabila tidak segera ditangani.

Salah satu faktor yang diduga memengaruhi kinerja karyawan adalah *reward*. *Reward* merupakan bentuk penghargaan yang diberikan perusahaan kepada karyawan atas kontribusi dan pencapaian kinerjanya, baik dalam bentuk finansial maupun non-finansial. Sistem *reward* yang dirancang secara adil dan transparan terbukti mampu meningkatkan motivasi kerja karyawan serta memperkuat perilaku kerja positif dalam organisasi (Malik, Baig, & Manzoor, 2023). Penelitian terbaru menunjukkan bahwa *reward* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Fahira et al., 2022; Yuananda & Indriati, 2022). Selain itu, *reward* juga berperan penting dalam meningkatkan retensi dan komitmen karyawan terhadap organisasi (Ilomata et al., 2024). Namun, berdasarkan observasi awal, sistem *reward* yang diterapkan bagi karyawan mekanik PT. Primajasa Perdanaraya Utama Tasikmalaya masih

dirasakan belum merata dan belum sepenuhnya mencerminkan beban serta kontribusi kerja karyawan.

Selain itu, salah satu faktor yang diduga memengaruhi kinerja karyawan pada karyawan mekanik adalah loyalitas karyawan. Loyalitas mencerminkan tingkat kesetiaan, komitmen, dan rasa memiliki karyawan terhadap perusahaan. Karyawan yang memiliki loyalitas tinggi cenderung menunjukkan kedisiplinan, tanggung jawab, serta kesediaan untuk bekerja secara optimal demi kepentingan perusahaan. Sebaliknya, loyalitas yang rendah dapat ditandai dengan meningkatnya tingkat absensi, keterlambatan, serta rendahnya keterlibatan karyawan dalam pekerjaan. Penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa loyalitas karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Kim & Park, 2022; Ahmed & Maisara, 2023). Studi internasional juga menegaskan bahwa loyalitas karyawan memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja individu dan organisasi secara berkelanjutan (Goodwood, 2025). Namun demikian, hasil pengamatan awal menunjukkan adanya variasi tingkat loyalitas karyawan mekanik, yang ditandai dengan masih ditemukannya keterlambatan kerja, tingkat absensi pada periode tertentu, serta dominasi karyawan dengan masa kerja relatif singkat. Loyalitas karyawan merupakan bentuk kesetiaan dan komitmen karyawan terhadap perusahaan yang tercermin dari kedisiplinan, tanggung jawab, serta keinginan untuk tetap bertahan dalam organisasi (Hasibuan, 2021: 95). Pada karyawan mekanik, loyalitas terlihat dari kepatuhan terhadap prosedur kerja, ketelitian dalam perbaikan, serta konsistensi dalam menjaga kualitas dan keselamatan kerja. Oleh karena itu, kondisi tersebut

mengindikasikan bahwa loyalitas karyawan mekanik belum sepenuhnya optimal dan berpotensi memengaruhi kinerja.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *reward* dan loyalitas merupakan determinan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Berbagai studi internasional lintas sektor industri membuktikan bahwa loyalitas karyawan dan sistem *reward* yang efektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, baik secara langsung maupun melalui peningkatan motivasi dan keterlibatan kerja (Kuvaas et al., 2022; Kim, Beehr, & Prewett, 2023). Temuan lain juga menegaskan bahwa kombinasi loyalitas yang tinggi dan *reward* yang adil serta transparan mampu mendorong peningkatan kinerja karyawan secara berkelanjutan dalam organisasi modern (Nguyen & Malik, 2024). Namun, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan pada sektor jasa, perbankan, pendidikan, dan industri non-teknis. Penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh loyalitas dan *reward* terhadap kinerja karyawan mekanik pada perusahaan transportasi darat masih relatif terbatas. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyarankan agar penelitian selanjutnya diperluas pada sektor industri yang berbeda guna memperkuat generalisasi hasil serta memperkaya literatur di bidang manajemen sumber daya manusia (Fiorella, Sustiyatik, & Eferyn. (2025).

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat kesenjangan penelitian berupa keterbatasan penelitian yang mengkaji pengaruh *reward* dan loyalitas terhadap kinerja karyawan dalam konteks perusahaan transportasi darat, khususnya pada karyawan mekanik. Perbedaan karakteristik pekerjaan, lingkungan kerja, serta

sistem penghargaan memungkinkan adanya perbedaan hasil penelitian dibandingkan sektor lainnya. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan kontribusi empiris serta menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang, data empiris, landasan teori, dan kesenjangan penelitian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **Pengaruh *Reward* dan Loyalitas terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Mekanik PT. Primajasa Perdanaraya Utama Tasikmalaya).**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka permasalahan diidentifikasi terkait dengan hal-hal sebagai berikut:

1. Bagaimana *reward*, loyalitas dan kinerja karyawan pada Karyawan Mekanik PT. Primajasa Perdanaraya Utama Tasikmalaya?
2. Bagaimana pengaruh *reward* dan loyalitas terhadap kinerja karyawan pada Karyawan Mekanik PT. Primajasa Perdanaraya Utama Tasikmalaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang penulis lakukan adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. *Reward*, loyalitas dan kinerja karyawan pada Karyawan Mekanik PT. Primajasa Perdanaraya Utama Tasikmalaya.
2. Pengaruh *reward* dan loyalitas terhadap kinerja karyawan pada Karyawan Mekanik PT. Primajasa Perdanaraya Utama Tasikmalaya.

## **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

Adapun kegunaan dari hasil penelitian ini diantaranya adalah:

### **1.4.1 Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan terutama mengenai pengaruh *reward* dan loyalitas terhadap kinerja karyawan, dengan penerapan ilmu dan teori-teori yang diperoleh selama masa perkuliahan dan melakukan perbandingan dengan kenyataan yang terjadi di dunia usaha.

### **1.4.2 Bagi Perusahaan**

Mengharapkan agar hasil penelitian ini akan dapat digunakan oleh pihak PT. Primajasa Perdanaraya Utama Tasikmalaya sebagai bahan masukan dan pertimbangan yang berarti dalam kegiatan Manajemen Sumber Daya Manusia kedepannya.

## **1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

Penelitian dilakukan di PT. Primajasa Perdanaraya Utama Tasikmalaya yang beralamat di jalan. Ir. H. Juanda bypass No.8, Panyingkiran, Kec. Indihiang, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46151. Penelitian direncanakan dilakukan selama 10 (sepuluh) bulan, terhitung mulai bulan September 2025 sampai dengan bulan Juli 2026. Adapun lebih lengkapnya mengenai jadwal penelitian dapat dilihat pada Lampiran 1.