

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Industri di sektor logistik terus mengalami perkembangan. Perkembangan ini tidak saja pada peningkatan pendapatan namun juga jenis barang yang menjadi objek dari perusahaan logistik. Perusahaan logistik tidak saja memindahkan barang kebutuhan sehari-hari. Barang berupa energi seperti bahan bakar minyak, gas dan sumber energi lainnya juga membutuhkan perusahaan logistik dan pengiriman. Industri sektor logistik ini merupakan industri yang kompetitif dan dinamis. Bahkan dengan kondisi politik global berupa perang antar negara Timur Tengah yang merupakan sumber energi dunia memberi dampak pada industri sektor logistik dan pengiriman energi.

Perusahaan di bidang logistik termasuk dalam kategori perusahaan jasa, karena perusahaan logistik merupakan perusahaan yang memberi pelayanan jasa pada aktivitas rantai distribusi fisik (Sundari, 2018).



Gambar 1. 1 PDB Sektor Jasa Perusahaan/Business Activities Periode 2021-2024

Sumber : (Badan Pusat Statistik, 2025)

Gambar 1.1 diatas menunjukkan pertumbuhan ekonomi dari sektor jasa perusahaan/*business activities* untuk periode 2021-2024. Terlihat pertumbuhan sektor jasa terus mengalami peningkatan dari tahun 2021-2024. Tahun 2021 sebesar Rp 301 Triliun naik sebesar 13% menjadi Rp 341 Triliun pada tahun 2022. Tahun 2023 PDB sektor jasa perusahaan/*business activities* juga mengalami kenaikan sebesar 12% dari Rp 341 Triliun menjadi Rp 383 Triliun. Namun kenaikan ini tidak sebesar kenaikan periode tahun 2021 ke tahun 2022. Tahun 2024 sektor jasa perusahaan kembali mengalami kenaikan sebesar 11% dari Rp 383 Triliun pada tahun 2023 menjadi sebesar Rp 424 Triliun pada tahun 2024. Kembali lagi peningkatan PDB sektor jasa perusahaan di tahun 2024 lebih rendah daripada kenaikan PDB di tahun 2023.

Tingkat *turnover* karyawan di sektor logistik energi cenderung tinggi, seringkali berkisar antara 15% hingga 25% bahkan bisa lebih tinggi, menurut TeamXP (TeamXP, 2025). Gambaran pertumbuhan ekonomi dari sektor jasa perusahaan/*business activities* yang ditunjukkan pada gambar 1.1 memperlihatkan adanya penurunan pertumbuhan di sektor jasa perusahaan. Data ini mendukung data dari TeamXP mengenai peningkatan *turn over* karyawan pada sektor logistik energi yang termasuk dalam kategori sektor jasa perusahaan/*business activities*.

Manajemen sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dalam tercapainya tujuan perusahaan. Salah satu bidang yang dibahas dalam manajemen sumber daya manusia pada perusahaan jasa berupa loyalitas karyawan. Hal ini berkaitan bahwa loyalitas karyawan menjadi kunci dalam menjaga kontinuitas layanan dan reputasi perusahaan jasa (Supangat et al., 2025).

Sumber daya manusia yang berkompeten tinggi sangat penting untuk mencapai sasaran perusahaan atau organisasi. Karyawan tidak saja menjalankan operasional perusahaan, namun juga memiliki peran yang sangat strategis dalam mencapai tujuan perusahaan. Sehingga, perusahaan harus meningkatkan loyalitas karyawan dengan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. (Cahyanto et al., 2022). Loyalitas karyawan merupakan atribut penting untuk memperoleh keunggulan kompetitif dalam suatu organisasi. Karyawan yang loyal akan banyak

memberikan manfaat serta melindungi organisasi dari kerugian (Dutta & Dhir, 2025).

Perusahaan di sektor logistik energi termasuk dalam kategori perusahaan produksi energi seperti pertambangan minyak dan gas bumi. Hasil bumi berupa minyak dan gas merupakan objek yang didistribusikan oleh perusahaan logistik energi. Perusahaan di sektor energi memiliki resiko kerja yang sangat tinggi (Chen et al., 2022). Penelitian Chen et al. (2022) menunjukkan bahwa loyalitas karyawan yang bekerja di bidang energi sangat dipengaruhi oleh kepuasan kerja karyawan.

Menurut Hariandja (2022), kepuasan kerja karyawan tidak hanya berkaitan dengan pelaksanaan tugas semata, tetapi juga mencakup aspek-aspek lain seperti berinteraksi dengan rekan kerja dan atasan, mematuhi peraturan, serta beradaptasi dengan lingkungan kerja yang terkadang kurang mendukung atau tidak menyenangkan (Yunita & Prawoto, 2016). Kepuasan kerja karyawan berperan krusial dalam membangun suasana kerja yang efektif dan selaras. Karyawan yang puas terhadap pekerjaannya umumnya menunjukkan loyalitas yang tinggi, semangat kerja yang besar, dan mampu memberikan kinerja optimal bagi perusahaan (Hajjali et al., 2022; Sinaga, 2025; Sirait et al., 2022).

Motivasi kerja merupakan salah satu elemen penting yang memengaruhi tingkat kepuasan karyawan. Sumber motivasi dapat berasal dari dalam diri, seperti dorongan untuk meraih prestasi dan memperoleh pengakuan, maupun dari luar, seperti adanya sistem penghargaan dan lingkungan kerja yang mendukung (Sinaga, 2025). Karyawan yang memiliki motivasi tinggi cenderung lebih antusias dalam menyelesaikan tugas, merasa lebih puas terhadap pekerjaannya, serta menunjukkan komitmen yang kuat terhadap organisasi (Handiyah et al., 2025; Suherti et al., 2022; Zayed et al., 2022).

Teori hierarki kebutuhan Maslow menjadi dasar dalam menentukan motivasi kerja karyawan. Abraham Maslow memperkenalkan lima Tingkat kebutuhan manusia yang tersusun secara hierarkis pada tahun 1943. Tingkatan kebutuhan tersebut dimulai dari kebutuhan dasar sampai kebutuhan tertinggi. Lima tingkatan kebutuhan menurut Abraham Maslow terdiri dari kebutuhan fisiologis, kebutuhan

keamanan, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan, dan kebutuhan aktualisasi (Sinaga, 2025).

Kebutuhan fisiologis merupakan kebutuhan dasar seperti makanan, air, tempat tinggal, dan gaji yang cukup. Kebutuhan keamanan terdiri dari kebutuhan yang mencakup jaminan kerja, tunjangan, lingkungan kerja yang aman, dan perlindungan dari ancaman. Kebutuhan sosial merupakan kebutuhan yang melibatkan hubungan sosial dengan rekan kerja, atasan, dan lingkungan kerja yang mendukung. Kebutuhan penghargaan terdiri dari kebutuhan yang mencakup pengakuan atas pencapaian kerja, promosi dan insentif. Kebutuhan aktualisasi diri merupakan keinginan untuk berkembang, mendapatkan tantangan kerja, dan berkontribusi lebih besar (Sinaga, 2025).

Teori hierarki kebutuhan Maslow bisa diturunkan ke beberapa variabel penelitian. Variabel kompensasi berperan dalam memenuhi kebutuhan fisiologis dan keamanan karyawan. Dalam konteks hierarki kebutuhan Maslow, motivasi seseorang sangat terkait dengan dorongan untuk memenuhi kebutuhan penghargaan dan aktualisasi diri. Ini berarti bahwa individu termotivasi untuk mencapai pengakuan, rasa hormat dari orang lain, dan kepercayaan diri (penghargaan), serta untuk menyadari potensi penuh mereka dan mencapai pertumbuhan pribadi (aktualisasi diri). Kebutuhan karyawan yang memiliki hubungan baik dengan atasan dan kesempatan berkembang terkait pada variabel gaya kepemimpinan. Kepuasan kerja karyawan akan menurun jika karyawan kurang dihargai, kurang diberi kesempatan berkembang, atau lingkungan kerja kurang kondusif. (Sinaga, 2025)

Hasil penelitian Suherti et al. (2022) menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan, motivasi, penghargaan dan kepuasan kerja dapat mempengaruhi secara positif serta signifikan secara langsung terhadap loyalitas karyawan. Pengaruh keempat variabel tersebut tidak saja secara langsung, namun juga secara tidak langsung. Variabel kepuasan kerja dapat memediasi variabel gaya kepemimpinan, motivasi, dan penghargaan karyawan terhadap loyalitas karyawan. Penelitian (Riyanti et al., 2023) juga menunjukkan hasil yang sama. Bahwa variabel kompensasi dan motivasi dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Motivasi juga dapat

mempengaruhi loyalitas karyawan secara langsung, namun kompensasi mempengaruhi negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas karyawan. Kepuasan kerja juga dapat memediasi motivasi karyawan dan kompensasi terhadap loyalitas karyawan.

Handiyah et al. (2025) menyatakan bahwa motivasi kerja dapat mempengaruhi secara positif dan signifikan variabel kepuasan kerja. Hasil penelitian Handiyah et al. (2025) ini sesuai dengan hasil penelitian Sirait et al. (2022) bahwa kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh motivasi kerja karyawan dan gaya kepemimpinan. Penelitian Sinaga (2025) menunjukkan bahwa motivasi memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan kerja. Namun, hasil penelitian Hajiali et al. (2022) menunjukkan bahwa motivasi memberi pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Belum banyak yang melakukan penelitian mengenai hubungan teori hierarki kebutuhan Maslow dengan kepuasan kerja dan loyalitas karyawan. Penelitian Artaya (2019) menunjukkan bahwa kebutuhan hierarki Maslow dapat menciptakan loyalitas karyawan sebesar 93,7%. Hasil penelitian Artaya (2019) ini menyatakan adanya pengaruh yang kuat antara kebutuhan hierarki Maslow terhadap loyalitas karyawan.

Sari & Dwiarti (2018) mengungkapkan bahwa motivasi yang didasarkan pada hierarki kebutuhan Maslow meliputi kebutuhan fisiologis, rasa aman, sosial, penghargaan, dan aktualisasi diri secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan tetap. Namun, ketika dianalisis secara terpisah, hanya kebutuhan fisiologis dan aktualisasi diri yang menunjukkan pengaruh signifikan. Sementara itu, kebutuhan akan rasa aman, sosial, dan penghargaan tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial. Dari semua kebutuhan tersebut, kebutuhan fisiologis menjadi faktor paling dominan yang memengaruhi prestasi kerja karyawan.

Tidak semua perusahaan menerapkan teori hierarki kebutuhan Maslow pada karyawan. Kondisi ini terlihat dari hasil penelitian Ratnadinigrum & Takrim (2023) di PT. Putera Instrumenindo, bahwa perusahaan menerapkan motivasi kerja berdasarkan teori hierarki kebutuhan Maslow, yang mencakup kebutuhan fisiologis,

keamanan, sosial, penghargaan, dan aktualisasi diri, sudah tergolong baik. Namun, pada aspek penghargaan diri, implementasinya masih belum optimal. Hal ini terlihat dari kurangnya pemberian sertifikat penghargaan kepada karyawan yang berkinerja baik.

PT. Titian Bahtera Segara merupakan perusahaan jasa di bidang logistik dan transportasi energi. Pelayanan yang diberikan oleh PT Titian Bahtera Segara berupa pengiriman produk energi seperti Batubara, minyak, dan lainnya. Saat ini PT Titian Bahtera Segara mengalami fluktuatif dalam perkembangan perusahaan. Pengamatan awal yang dilakukan menunjukkan bahwa adanya aduan dari klien terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Titian Bahtera Segara. Kondisi ini didukung juga dengan adanya turn over karyawan PT. Titian Bahtera Segara di tengah tingginya tantangan global pada perusahaan logistik energi. Sehingga, kondisi ini menjadi dasar untuk melakukan penelitian mengenai loyalitas karyawan PT. Titian Bahtera Segara.

Penelitian mengenai loyalitas karyawan masih penting dilakukan. Hal ini terlihat dari beberapa riset terdahulu yang menunjukkan adanya faktor yang tidak signifikan dalam mempengaruhi kepuasan kerja dan loyalitas karyawan, Riset mengenai loyalitas karyawan yang dihubungkan dengan motivasi dan kepuasan kerja pada industri logistik energi berisiko tinggi masih jarang diteliti. Konsep motivasi berdasarkan Hierarki Kebutuhan Maslow juga lebih banyak digunakan pada riset terdahulu sebagai konstruk Tunggal bukan dipecah menjadi 5 dimensi. Mekanisme mediasi variabel Kepuasan Kerja pada riset terdahulu lebih banyak diuji secara parsial dan inkonsisten (Sari & Dwiarti, 2018; Hajiali et al., 2022).

Uraian di atas menunjukkan adanya gap fenomena dan gap riset. Gap fenomena terlihat pada pertumbuhan industri di sektor jasa logistik dan transportasi yang mengalami pertumbuhan di tahun 2024. Namun, pertumbuhan tersebut lebih rendah dibandingkan dengan pertumbuhan dari tahun 2021 ke tahun 2022. Gap riset yang menjadi latar belakang penelitian ini berupa beberapa hasil penelitian terdahulu menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan hierarki kebutuhan Maslow pada karyawan dengan kepuasan kerja dan loyalitas karyawan. Sehingga penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh hierarki kebutuhan Maslow

terhadap loyalitas karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung dengan variabel kepuasan kerja sebagai variabel mediator. Novelty penelitian ini mengaitkan Konsep Maslow dengan loyalitas dan kepuasan kerja.

1.2. Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Tingginya tingkat turnover karyawan di perusahaan logistik energi seperti PT. Titian Bahtera Segara sebesar 13,33 % mengindikasikan permasalahan dalam loyalitas karyawan. Teori hierarki kebutuhan Maslow secara teoritis dapat digunakan untuk memahami motivasi kerja, namun belum banyak diterapkan secara menyeluruh di sektor logistik energi. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang tidak konsisten terkait pengaruh hierarki kebutuhan Maslow terhadap kepuasan kerja dan loyalitas karyawan, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Sehingga, rumusan masalah penelitian ini tercantum dalam pertanyaan penelitian, sebagai berikut :

1. Bagaimana kebutuhan fisiologis, keamanan, sosial, penghargaan dan Aktualisasi berpengaruh langsung terhadap loyalitas karyawan pada PT. Titian Bahtera Segara ?
2. Bagaimana kebutuhan fisiologis, keamanan, sosial, penghargaan dan Aktualisasi berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Titian Bahtera Segara ?
3. Bagaimana kepuasan kerja berpengaruh terhadap loyalitas karyawan PT. Titian Bahtera Segara ?
4. Bagaimana kepuasan kerja memediasi pengaruh kebutuhan fisiologis, keamanan, sosial, penghargaan dan Aktualisasi terhadap loyalitas karyawan PT. Titian Bahtera Segara ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis kebutuhan fisiologis, keamanan, sosial, penghargaan dan Aktualisasi berpengaruh langsung terhadap loyalitas karyawan pada PT. Titian Bahtera Segara.
2. Untuk menganalisis kebutuhan fisiologis, keamanan, sosial, penghargaan dan Aktualisasi berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Titian Bahtera Segara.
3. Untuk menganalisis kepuasan kerja berpengaruh terhadap loyalitas karyawan PT. Titian Bahtera Segara.
4. Untuk menganalisis kepuasan kerja memediasi pengaruh kebutuhan fisiologis, keamanan, sosial, penghargaan dan Aktualisasi terhadap loyalitas karyawan PT. Titian Bahtera Segara.

1.4. Batasan Penelitian

Penelitian ini fokus hanya membahas variabel hierarki kebutuhan Maslow berupa kebutuhan fisiologis, kebutuhan keamanan, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan, dan kebutuhan aktualisasi terhadap Kepuasan Kerja dan Loyalitas Karyawan. Variabel mediasi dari hubungan antara hierarki kebutuhan Maslow terhadap loyalitas karyawan berupa variabel kepuasan kerja. Batasan berikut ini dibuat untuk ruang lingkup penelitian:

1. Lokasi geografis. Penelitian ini hanya mencakup karyawan PT. Titian Bahtera Segara di Jakarta
2. Metode pengumpulan data. Pengumpulan data di penelitian ini berupa penyebaran angket atau kuesioner
3. Faktor demografis. Penelitian ini akan mempertimbangkan faktor demografis berupa usia, pendidikan, domisili, posisi di tempat kerja, dan lama bekerja.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat praktis dan teoritis, antara lain :

- a. Manfaat Praktis

1. Memberikan informasi kepada manajemen PT. Titian Bahtera Segara bahwa pemenuhan kebutuhan karyawan berdasarkan teori hierarki kebutuhan Maslow dapat mempengaruhi loyalitas karyawan.
 2. Memberikan informasi kepada manajemen PT. Titian Bahtera Segara bahwa kepuasan kerja dapat mempengaruhi loyalitas karyawan, dan kepuasan kerja dapat menjadi mediasi hierarki kebutuhan Maslow terhadap loyalitas karyawan
- b. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat pada pengembangan konsep teori hierarki kebutuhan Maslow pada karyawan. Serta juga dapat mengembangkan konsep kepuasan kerja dan loyalitas karyawan pada Perusahaan sektor logistik energi.