BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Suatu organisasi akan mampu berkembang dengan baik apabila bisa mengelola sumber daya yang ada di dalamnya, salah satunya adalah sumber daya manusia. Dalam pengelolaan sumber daya manusia dibutuhkan suatu kepemimpinan yang mampu mengarahkan serta menggerakkan sumber daya manusia untuk mengikuti aturan yang melahirkan sikap yang disiplin kerja tinggi pada perusahaan. Dalam perkembangannya perusahaan di tuntut untuk membangun rasa percaya diri, rasa kepuasan dan memotivasi sumber daya manusia yang bekerja di dalamnya, sehingga terciptanya loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan.

Salah satu sarana penting pada manajemen sumber daya manusia dalam sebuah organisasi adalah tercapainya loyalitas kerja para karyawan. Loyalitas merupakan kesetiaan, pengabdian dan kepercayaan yang diberikan atau ditujukan kepada seseorang atau lembaga, yang didalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku yang terbaik (Husni, 2018). Karyawan dengan loyalitas yang tinggi selalu mempunyai semangat, dan tanggung jawab yang tinggi dalam melaksanakan setiap tugasnya dan selalu berpikir untuk memajukan organisasi semaksimal mungkin, sebaliknya karyawan yang tidak memiliki loyalitas akan cenderung kurang bertanggung jawab serta tidak melaksanakan pekerjaanya dengan baik dan tidak setia pada

organisasi (Gomes dan Sutanto, 2017). Agar terjadinya loyalitas kepada pekerjaan tercermin pada sikap karyawan yang mencurahkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki, melaksanakan tugas dan tanggung jawab, disiplin serta jujur dalam bekerja (Poerwopoespito, 2014). Sikap karyawan yang paling utama dari perusahaan adalah loyal. Sikap loyal tercermin dari terciptanya suasana yang menyenangkan dan mendukung di tempat kerja, menjaga citra perusahaan dan adanya kesediaan untuk bekerja dalam jangka waktu yang lebih panjang. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan. Hal ini di pertegas oleh Kurniawan (2019) bahwa ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi loyalitas karyawan diantaranya yaitu gaya kepemimpinan, kompensasi, stress kerja dan lingkungan kerja.

Untuk pencapaian loyalitas biasanya karyawan akan terpenuhi terlebih dahulu kepuasan kerjanya di dalam perusahaan. Menurut Mahyudi (2017) apabila seseorang berada pada tingkat kepuasan kerja yang dinginkan, maka tingkat komitmennya untuk loyal pada perusahaan juga akan meningkat. Sebaliknya, apabila seseorang yang berkomitmen rendah pada perusahaan akan terlihat menarik diri dari perusahaan yang pada akhirnya akan mengarah pada keputusan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Loyalitas kepada perusahaan, yaitu sejauh mana seseorang karyawan mengidentifikasikan tempat kerjanya yang ditunjukkan dengan keinginan untuk bekerja, berusaha sebaik-baiknya dan mengambil keputusan pasti untuk tidak keluar dari perusahaan apabila tidak membuat kesalahan yang fatal.

Di dalam organisasi kepuasan kerja merupakan faktor penentu untuk memelihara karyawan agar tetap bertahan dalam suatu organisasi. Menurut

Siagian (2008) Kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang, baik yang bersifat positif maupun bersifat negatif atas pekerjaan yang telah diberikan. Tangkilisan (2005) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah tingkat rasa puas individu bahwa mereka mendapat imbalan yang setimpal dari bermacam-macam aspek situasi pekerjaan dari organisasi tempat mereka bekerja. Kurangnya semangat kerja karyawan serta ketidakpuasan terhadap suatu pekerjaan berhubungan dengan menurunnnya loyalitas karyawan yang ada didalam organisasi. Karyawan yang merasakan kepuasan kerja dalam suatu organisasi memiliki kecenderungan untuk tetap berada pada organisasi tersebut, sedangkan karyawan yang merasa tidak puas terhadap suatu organisasi memiliki kecenderungan untuk meninggalkan organisasi tersebut.

Selain kepuasan kerja, motivasi juga kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas karyawan. Menurut Putra dan Sudibya (2018) motivasi kerja merupakan kesedian atau dorongan dari dalam diri seseorang untuk melakukan aktivitas tertentu untuk mencapai tujuan perusahaan. Sedangkan Wirawan, dkk, (2019) menyatakan bahwa motivasi kerja merupakan perubahan energi karyawan yang dapat menjelaskan intentitas dan ketekunan seseorang individu untuk mencapai suatu tujuan. Karyawan memerlukan motivasi untuk bekerja lebih rajin dan menghasilkan suatu yang bermanfaat bagi organisasi. Dengan motivasi kerja yang tinggi, karyawan akan bekerja lebih giat didalam melaksanakan pekerjaannya. Sebaliknya dengan motivasi kerja yang rendah karyawan tidak mempunyai semangat kerja, mudah menyerah dan kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Kepuasan kerja dan motivasi kerja sangat berkaitan langsung dengan loyalitas karyawan. Kepuasan kerja dan motivasi kerja yang dirasakan oleh karyawan dapat menurunkan loyalitas ataupun meningkatkan loyalitas karyawan. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan yang diperoleh akan termotivasi untuk meningkatkan kinerja sehingga akan berdampak pada meningkatnya keberhasilan perusahaan. Karyawan yang bekerja dengan senang hati dan tanpa adanya paksaan akan memberikan hasil yang baik dan akan menumbuhkan loyalitas yang tinggi kepada perusahaan sehingga karyawan tersebut terbeban memberikan kesetiaannya terhadap perusahaan (Valentino dan Haryadi, 2016). Hal ini dipertegas oleh Wibowo (2013), yang menyatakan bahwa kepuasan kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan.

Salah satu usaha di bidang jasa yang sangat dipengaruhi kualitasnya berdasarkan sumber daya manusianya dan kerap dijumpai di Bali adalah bisnis perhotelan. Hotel merupakan suatu usaha jasa yang dikelola secara komersial yang menyediakan pelayanan jasa akomodasi, menjual makanan dan minuman serta menyediakan fasilitas rekreasi lainnya kepada calon konsumen. Taman Sari *Resort* merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa atau pelayanan masyarakat. Taman Sari *Resort* adalah salah satu hotel bintang 4 yang berada di Desa Pemuteran, Kec. Gerokgak, Kab. Buleleng, Bali. Taman Sari *Resort* memiliki 66 kamar dengan 4 katagori yaitu kamar standar, kamar *deluxe*, kamar *suite* dan *villa*. Selain menyediakan jasa penginapan, Taman Sari *Resort* juga menawarkan jasa restoran, kolam renang dan *spa*. Taman Sari *Resort* terletak diposisi atau lokasi dengan suasana yang menenangkan, pemandangan gunung yang cantik dan alam bawah laut yang memukau, serta bisa menikmati berbagai

aktivitas seperti *snorkeling*, *diving*, tur desa, dan bersepeda. Taman Sari *Resort* memiliki sejumlah karyawan yang dapat dilihat pada Tabel. 1.1

Tabel 1.1
Daftar jumlah karyawan Taman Sari Resort.

No	Departemen / Bagian	Jumlah karyawan
1	*Activities*	1
2	*Front Office*	11
3	*Accounting*	1
4	*House Keeper*	12
5	*Security*	8
6	*Restaurant*	13
7	*Bar*	4
8	*Kitchen*	15
9	*Engeneering*	4
10	*Pool*	3
11	*Laundry*	3
12	*Gardener*	16
Jumlah		91

Sumber: Taman Sari *Resort*, 2019

Tabel 1.1 menjelaskan jumlah karyawan yang ada di Taman Sari *Resort* sebanyak 91 orang. Karyawan terbanyak terdapat pada bagian/departemen *Gardener* yaitu sebanyak 16 orang dan karyawan paling sedikit terdapat pada bagian *Activities* dan *Accounting* sebanyak 1 orang. Tujuan dicantumkannya tabel ini adalah untuk mengetahui berapa banyak jumlah karyawan dan bagian apa saja yang ada di Taman Sari *Resort*.

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara awal terhadap karyawan di Taman Sari *Resort*, dimana terjadinya keluar masuk karyawan hampir setiap bulan di akhir tahun 2018 sampai 2019, kemudian karyawan yang habis masa

kontrak ditahun 2019 sampai 2020 tidak ingin di memperpanjang masa kontak meskipun telah diberikan penambahan kompensasi, beberapa karyawan juga mengatakan bahwa beban kerja dirasa berat karena pekerjaan yang seharusnya dikerjakan oleh tim dengan beberapa orang didalamnya, sering kali hanya dibebankan kepada satu orang. Hal ini akan menyebabkan menurunnya loyalitas pada perusahaan. Permasalahan juga terjadi di kepuasan kerja karyawan, yaitu beberapa karyawan mengeluhkan dengan sikap atasan yang kurang dapat merangkul bahawahannya, karyawan juga kurang yakin dengan kemampun yang dimilikinya karena kurangnya sistem pelatihan yang dilakukan pihak perusahaan dan dimana beberapa karyawan masih sering mengeluh dengan sistem penggajian yang dirasa masih kurang dan tidak sesuai dengan pekerjaan yang telah dilakukan. Permasalahan selanjutnya mengenai motivasi kerja, dimana beberapa karyawan masih ada yang keluar dari kantor meninggalkan pekerjaannya tanpa izin untuk bertemu seseorang, beberapa karyawan juga masih sering tidak konsentrasi saat jam bekerja, terutama mendekati akhir jam kerja, beberapa karyawan juga melakukan pelanggaran dan sudah ditegur oleh supervisor perusahaan, namun masih saja melakukan kesalahan yang sama.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Taman Sari *Resort* dengan judul **"Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Terhadap Loyalitas Karyawan pada Taman Sari *Resort*"**

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dipaparkan tersebut, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi pada Taman Sari *Resort* sebagai berikut:

1. Taman Sari *Resort* loyalitas karyawannya menurun karena kinerja yang semakin tidak produktif, absensi meningkat atau adanya tuntutan dan lain sebagainya.
2. Loyalitas karyawan pada Taman Sari *Resort* tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
3. Kepuasan kerja karyawan di Taman Sari *Resort* masih tergolong rendah di karenakan kurangnya hubungan yang baik antara karyawan dan atasan untuk mendukung loyalitas karyawan.
4. Karyawan kurang memiliki motivasi kerja untuk meningkatkan loyalitasnya.

1.3 Pembatasan Masalah

Bedasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang terjadi di Taman Sari *Resort*, maka penelitian ini memfokuskan pada permasalahan mengenai kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap loyalitas karyawan pada Taman Sari *Resort*.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang telah diuraikan diatas, maka yang dapat menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap loyalitas karyawan pada Taman Sari *Resort*?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap motivasi kerja pada Taman Sari *Resort*?

3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan pada Taman Sari *Resort*?
4. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap loyalitas karyawan pada Taman Sari *Resort?*

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menguji pengaruh sebagai berikut.

1. Kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap loyalitas karyawan pada Taman Sari *Resort*.
2. Kepuasan kerja terhadap motivasi kerja pada Taman Sari *Resort*.
3. Kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan pada Taman Sari *Resort*.
4. Motivasi kerja terhadap loyalitas karyawan pada Taman Sari *Resort*.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

   Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia. Diharapkan juga dapat memperluas wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan permasalahan loyalitas karyawan yang ditimbulkan oleh kepuasan kerja dan motivasi kerja.

2. Manfaat Praktis

Bagi perusahaan diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan saran atau masukan bagi pemilik Taman Sari *Resort* dalam meningkatkan kepuasan kerja dan motivasi kerja untuk meningkatkan loyalitas karyawan.

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
UNDIKSHA