

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada suatu badan usaha, faktor esensial tidak hanya terletak pada modal tetapi juga karyawan, karena memiliki peran sebagai SDM yang bisa membantu badan usaha meraih capaiannya. Suatu badan usaha sering menganggap bahwa seorang karyawan merupakan aset penting di dalam perusahaan. Sumber Daya Manusia (SDM) ialah seseorang yang bekerja secara produktif sebagai penggerak dalam perusahaan atau organisasi (Susan, 2019). Setiap perusahaan tidak mungkin bisa berhasil tanpa orang-orang dibalik perusahaan. Maka dari itu, SDM adalah bagian esensial bagi keberhasilan dan kesuksesan sebuah perusahaan. Dengan adanya SDM yang unggul, mampu membantu perusahaan dalam menjalankan tugas perusahaan dan menghadapi perubahan dalam bisnis dan ekonomi.

Adanya lingkungan dan ekonomi yang terus berubah, membuat perusahaan harus mengikuti *trend* dan menciptakan inovasi agar bisa bersaing dengan kompetitor di pasar yang berubah dengan cepat. Perubahan lingkungan dan ekonomi memiliki fungsi untuk mendorong perusahaan mencapai target lebih tinggi. Perusahaan perlu memahami bahwa bisnis ialah perjalanan yang berkelanjutan dan memerlukan komitmen untuk terus berubah dan tetap meningkatkan kualitas, baik produk maupun layanan sebagai kunci untuk mempertahankan perusahaan. Dan bagaimanapun kemajuan teknologi hingga hari ini, peran penting tetap berasal dari manusia yang mempengaruhi keberhasilan perusahaan. Dalam meningkatkan keberhasilan, nilai perusahaan tergantung dari kemampuan perusahaan dalam menggerakkan sumber daya manusianya (Rahmawati *et al.*, 2020). Setiap perusahaan pasti akan melakukan segala upaya untuk mencapai target agar bisa mempertahankan keberadaan perusahaan. Upaya yang dapat dilakukan yaitu mengevaluasi strategi dan mengembangkan potensi karyawan untuk meningkatkan keterlibatan mereka dalam kesuksesan perusahaan.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor esensial pada suatu

perusahaan sebab tanpa karyawan dan pekerja yang kompetitif, tujuan perusahaan tidak bisa tercapai. Faktor manusianya adalah: (1) Orang yang bekerja pada sebuah badan usaha (pekerja, atau karyawan), (2) Potensi yang dimiliki perusahaan untuk mencapai tujuan, (3) Potensi yang berperan sebagai modal (tidak terwujud) di dalam perusahaan yang dapat mengubah menjadi kenyataan fisik. Umumnya karyawan dengan komitmen pada suatu perusahaan didasarkan dengan sikap kerja dan semangat terhadap tugas yang diberikan karena memiliki rasa tanggung jawab terhadap perusahaan, jadi ini bisa mendorong performa pekerja. Pengaruh utama atas performa pekerja berakar dari pekerja ini sendiri (Jessy, R. C., 2022).

Umumnya perusahaan dituntut supaya dapat meningkatkan potensi setiap karyawannya agar selaras dengan kebutuhan sumber daya manusia perusahaan, sebab potensi seorang karyawan menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Peningkatan performa karyawan adalah tantangan yang wajib dituntaskan manajemen SDM, sebab mutu SDM itu sendiri mempunyai pengaruh yang besar terhadap pencapaian capaian badan usaha. Mulai atas pemberian peningkatan serta edukasi, pemberian hadiah bagi karyawan berprestasi sebagai apresiasi, hingga membuat gaji yang diusulkan badan usaha adil, kompetitif serta sepadan atas performa karyawan, hal ini dapat dicapai melalui aktivitas perusahaan yang tepat guna. Artinya karyawan merasa dihargai oleh perusahaannya sehingga timbulnya rasa puas. Adanya karyawan yang merasa puas, maka akan terus berupaya agar dapat meningkatkan sikap loyal dalam bekerja untuk membantu perusahaan mencapai keberhasilan.

Setiap perusahaan selalu berharap memiliki karyawan berkualitas dan mampu membantu tercapainya tujuan perusahaan, salah satunya adalah memiliki loyalitas yang tinggi. Dengan harapan agar karyawan dapat melakukan tugas dengan efektif sesuai standar perusahaan. Loyalitas dalam diri seseorang biasanya tidak muncul secara tiba-tiba, tetapi dibutuhkan adanya peran besar yang diberikan oleh pemimpin perusahaan dan pengendali manajemen yang baik agar dapat memberikan pengaruh kepada karyawan (Sausan *et al.*, 2021).

Loyalitas pada umumnya terjadi karena karyawan puas atas manfaat yang diajukan badan usaha, seperti menjalin hubungan yang harmonis dengan perusahaan untuk menciptakan kerjasama yang baik (Nursiti & Fedrick, 2018).

Loyalitas melibatkan perasaan, dan perasaan tidak selalu membutuhkan penjelasan Nugroho (2018), dan untuk meningkatkan motivasi kerja pada perusahaan, maka manajer harus memperhatikan dan memahami pentingnya peran dan unsur manusia yang merupakan salah satu kunci terciptanya motivasi kerja karyawan. Loyalitas karyawan tidak hanya menjadi landasan yang kuat bagi suatu perusahaan, namun juga dapat menciptakan potensi pertumbuhan bagi perusahaan untuk mencapai tujuan masa depannya (Gultom *et al.*, 2020). Begitu pun sebaliknya, ketika kinerja seorang karyawan menurun dibandingkan dengan tingkat kepuasannya, maka loyalitasnya pun menurun dan tidak mampu mencapai tujuan yang diharapkan perusahaan (Armadita & Sitohang, 2021). Karyawan yang loyal terhadap pekerjaannya biasanya ditandai dengan kemauan menggunakan keterampilan dan kemampuannya, kejujuran, disiplin, dan rasa tanggung jawab (Susanti *et al.*, 2021).

Loyalitas merujuk pada kata loyal yang maknanya setia. Loyal merupakan suatu hubungan yang membuat seorang karyawan dapat percaya dan setia kepada perusahaan. Namun sebaliknya, jika perusahaan tidak dapat membuat para karyawannya percaya, maka tingkat loyalitas juga akan rendah. Salah satu tanda terjadinya loyalitas menurun pada karyawan yaitu dengan meningkatnya absensi, terjadinya *turnover*, dan menurunnya produktivitas karyawan (Maulana *et al.*, 2020). Oleh karena itu perusahaan harus mampu membangun hubungan baik dengan karyawannya dengan memahami apa yang diinginkan dan dibutuhkannya karyawan sehingga dapat menjadi salah satu cara untuk merebut hati karyawan (Purnama, 2013). Karyawan dengan loyalitas memiliki komitmen terhadap perusahaan dan bersedia memprioritaskan kepentingan perusahaan di atas kepentingan pribadi demi terwujudnya tujuan bersama. Loyalitas karyawan awalnya berasal dari perusahaan dengan karyawan pada zona nyamannya, dan pada akhirnya sikap loyalitas berasal dari individu yang rela berkorban untuk mencapai tujuan (Febriana & Kustini, 2022).

Selain itu ada beberapa faktor yang dapat memberikan dorongan cukup besar terhadap terjadinya loyalitas pada karyawan, yaitu faktor kompensasi, kepuasan dalam bekerja dan absensi (Onsardi, 2018). Perusahaan perlu menyadari bahwa semakin lama kebutuhan manusia akan semakin bertambah, Oleh sebab itu, badan usaha wajib lebih mengamati kebahagiaan karyawan yang berwujud dan tidak berwujud untuk mendorong loyalitas karyawan (Made *et al.*, 2013). Hal

tersebut menunjukkan bahwa tingkat loyalitas yang diberikan karyawan sangat mempengaruhi produktivitas perusahaan.

Penelitian ini berfokus pada apa yang terjadi ketika seorang karyawan pada sektor perhotelan yang belum memiliki sikap loyal terhadap perusahaan, salah satunya ialah Tuscany Boutique Hotel. Perusahaan hotel ini merupakan gabungan antara perusahaan Media Rakyat Merdeka, *Media Company* dan Consultan Property Ronov yang telah berdiri sejak tahun 2012. Terletak di Intermark, Jl Lkr.Tim Jalan Kompleks Bsd No.9 Rw. Mekar Jaya, Kecamatan Serpong, Kota Tangerang Selatan. Bergerak dalam perusahaan *property* yang mencakup bidang penyewaan penjualan, dan pembelian perumahan serta fasilitas umum lainnya. Tuscany Boutique Hotel memiliki visi yaitu memberikan tingkat layanan dan produk dengan kualitas yang luar biasa. Dan memiliki misi untuk diakui sebagai kategori hotel berbintang empat terkemuka di Tangerang Selatan. Sehingga pada tahun 2021, Tuscany mampu memenuhi standarisasi dan secara resmi meraih status sebagai hotel Bintang 4 terbaik di Tangerang yang diterbitkan oleh LSUP MTM (*National Hospitality Certification*) (Hotel, 2023). Dalam mempertahankan standar perusahaan merupakan komitmen jangka panjang, perusahaan perlu memastikan bahwa standar tersebut dapat dijaga dan ditingkatkan seiring waktu. Pilihan yang bisa dilaksanakan antara lain melaksanakan edukasi guna mendorong mutu sumber daya manusia, memantau mutu layanan, serta membuat kondisi dan situasi kerja yang nyaman. Berikut merupakan tabel tingkat absensi karyawan per bulan pada Tuscany Boutique Hotel bulan Maret sampai dengan September 2023.

Tabel 1. 1 Data *Turnover* Karyawan

Tahun	Total Permulaan	Masuk	Keluar	Total Final	<i>Turnover</i>
2021	61	18	21	58	35,2%
2022	58	16	23	51	42,2%

Sumber: Data Perusahaan, 2023.

Pada tabel 1.1 terdapat *turnover* karyawan, dengan demikian terdapat adanya fenomena menurunnya loyalitas karyawan dari data yang didapatkan pada tahun 2021 sampai dengan 2022 di Tuscany Boutique Hotel. Tingkat *turnover* pada

Tuscany Boutique Hotel di tahun 2021 yaitu sebesar 35,2% menunjukkan karyawan memiliki loyalitas sedang. Dan pada tahun 2022 tingkat *turnover* meningkat sebesar 42,2% menunjukkan tingkat loyalitas karyawan rendah. Adanya peningkatan *turnover* merupakan suatu hal yang tidak diharapkan semua badan usaha, sebab menyebabkan menurunnya tingkat loyalitas yang dapat mempengaruhi aktivitas operasional perusahaan.

Berdasarkan observasi yang sudah dilakukan di atas, menyatakan bahwa terdapat fenomena yang terjadi yaitu menurunnya loyalitas pada karyawan. Hal ini bisa terjadi sebab karyawan melihat beban kerjanya terlewat berat dan tidak sesuai pada kemahiran dan kemampuannya. Maka dari itu, kondisi dan situasi kerja yang supportif dapat menolong karyawan saat melaksanakan pekerjaannya. Adanya karyawan yang merasa aman dan nyaman dengan lingkungan disekitar kerja akan berusaha menyelesaikan pekerjaannya sampai selesai walaupun dirasa beban kerja yang diberikan melebihi batas kemampuannya.

Menurunnya loyalitas karyawan dapat berdampak negatif terhadap produktivitas perusahaan. Karyawan yang kurang loyal mungkin tidak akan bekerja dengan penuh dedikasi, yang pada akhirnya dapat mengurangi kinerja. Dalam industri layanan seperti perhotelan, loyalitas karyawan bisa berdampak pada mutu layanan yang dibagikan pada pelanggan. Karyawan yang kurang loyal mungkin tidak memberikan pelayanan yang baik, yang dapat merugikan reputasi perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan keseimbangan karyawannya. Menurunnya loyalitas karyawan bisa menjadi indikasi bahwa ada masalah dalam lingkungan kerja atau manajemen yang perlu diperbaiki.

Setiap perusahaan pasti selalu ingin meningkatkan target perusahaan dengan memberikan yang terbaik dalam meraih capaian dari badan usaha. Pasti saat meraih capaian ini diperlukan peran besar dari karyawan. Perusahaan mampu mendorong karyawan untuk meningkatkan kualitas dan kemampuan mereka saat bekerja, karena percaya adanya pengembangan diri dari karyawan akan memberikan dampak positif kepada kesuksesan perusahaan. Adanya dorongan yang kuat dari perusahaan dalam meningkatkan produktivitas terkadang membuat karyawan merasa mendapat beban kerja yang lebih besar. Dalam hal ini kita dapat berbicara tentang beban kerja, jika beban tersebut melewati kesanggupan karyawan untuk

bekerja.

Merujuk kajian oleh Nugroho (2018), beban kerja mengacu pada banyaknya tugas pekerjaan serta kewajiban pekerjaan yang wajib dituntaskan dalam rentang waktu yang khusus. Terlalu banyak pekerjaan bisa menciptakan stres internal dan membuat performa memburuk sebab tuntutan usaha yang terlewat tinggi. Beban kerja yang tidak sesuai atas total pegawai bisa menimbulkan stres (Bhastary, 2020). Oleh karena itu, jumlah pekerjaan yang dibebankan badan usaha untuk karyawannya wajib selaras dengan kesanggupan karyawannya.

Beban kerja yang berlebihan bisa menimbulkan pengaruh negatif, akan tetapi rendahnya beban kerja juga bisa menimbulkan pengaruh serupa (Ariani, 2020). Beban kerja yang tinggi bisa menimbulkan stres bagi karyawan. Apabila beban kerja sesuai dan sepadan dengan keterampilan yang dimiliki karyawan, artinya bisa mendorong loyalitas pada badan usaha. Namun beban kerja yang dirasakan karyawan kurang memadai dapat memunculkan kebosanan serta kelelahan yang berakibat pada berkurangnya loyalitas karyawan. Tugas yang belum rampung menjadi kewajiban karyawan (Syahbani, 2020). Beban kerja tidak berdampak pada loyalitas karyawan sebab beban kerja merupakan tanggung jawab masing-masing karyawan, sehingga beban kerja bukanlah kendala bagi karyawan yang tidak setia terhadap organisasi (Solihin, 2021). Manajer badan usaha wajib dapat memprediksi total karyawan serta mengamati lebih mutu SDM yang sepadan atas output kerja yang dapat diberikan masing-masing karyawan.

Lingkungan kerja yang apabila berbentuk fasilitas memadai untuk karyawan akan meningkatkan loyalitas dalam perusahaan (Kurniati, 2022). Karena semakin nyaman perasaan karyawan di lingkungan tempat kerja, karyawan merasa akan aman serta tenang saat bekerja (Giovanni & Ie, 2022). Sedangkan menurut penelitian (Alvina & Susanto, 2022), lingkungan kerja tidak mempengaruhi loyalitas, karena seseorang yang memiliki komitmen kuat pada perusahaan akan tetap loyal bahkan jika lingkungan kerjanya kurang ideal.

Adanya lingkungan yang tidak bising, suhu ruangan yang normal, pencahayaan yang sesuai dan suasana yang baik akan menciptakan suasana yang membuat karyawan merasa nyaman saat bekerja. Semakin baik lingkungan kerja karyawan artinya akan makin loyal juga mereka terhadap badan usaha. Badan usaha yang sanggup membuat lingkup kerja yang supportif dan peduli terhadap

kesentosaan karyawannya condong untuk loyal. Dengan meningkatkan loyalitas karyawan, badan usaha dapat menurunkan angka pergantian karyawan, mendorong produktivitas, serta meraih kesuksesan jangka panjang. Dari sini dapat diartikan jika lingkungan kerja internal mempunyai peranan esensial dalam mendorong loyalitas karyawan atas perusahaan.

Berdasarkan pernyataan yang dituliskan dalam latar belakang, penulis terpicat dalam melaksanakan penelitian atas karyawan di bidang perhotelan yang berjudul kajian **“Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan Pada Tuscany Boutique Hotel”**.

1.2. Rumusan Masalah

Karena rumusan masalah didasarkan atas latar belakang di atas, sehingga rumusan masalah pada kajian ini adalah seperti dibawah ini.:

1. Apa ada dampak beban kerja bagi loyalitas karyawan di Tuscany Boutique Hotel?
2. Apa ada dampak lingkungan kerja bagi loyalitas karyawan di Tuscany Boutique Hotel?

1.3. Tujuan Penelitian

Merujuk pada pertanyaan kajian di atas, tujuan kajian ini yakni :

1. Guna menguji dampak beban kerja bagi loyalitas karyawan Tuscany Boutique Hotel.
2. Guna menguji dampak lingkungan kerja bagi loyalitas karyawan Tuscany Boutique Hotel.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Merujuk pada tujuan kajian, kajian ini harapannya sanggup menyajikan kegunaan teoritis seperti pemahaman tentang dampak beban kerja serta lingkungan kerja bagi loyalitas karyawan. Kajian ini harapannya juga bisa menolong dalam mengoptimalkan teori baru maupun meluaskan teori yang sudah ada melalui topik yang serupa.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Penulis berharap kajian ini bisa meningkatkan pemahaman, pengalaman serta memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengaplikasikan materi yang sudah dipelajari saat perkuliahan.

2. Bagi Perusahaan

Temuan kajian ini harapannya dapat berguna baik praktis bagi organisasi melalui pemberian wawasan mengenai dampak beban kerja, lingkungan kerja, serta loyalitas karyawan. Penelitian ini bertujuan juga untuk menolong badan usaha dalam upaya mendorong loyalitas karyawan.