

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam perkembangan bisnis sumber daya manusia memiliki peran yang penting dalam proses perkembangan suatu bisnis tersebut. Menurut Putu & Gusti (2019) “karyawan adalah sumber daya vital bagi hampir semua organisasi karena mereka adalah investasi dan sumber keunggulan kompetitif untuk bisnis dan perusahaan”. Kualitas Sumber Daya Manusia (karyawan) akan berpengaruh terhadap kesuksesan suatu perusahaan. Melalui pemanfaatan SDM yang efisien dan efektif, perusahaan akan mampu bertahan dalam meraih kesuksesan.

Menurut Hendry (2019) “Sumber daya manusia memiliki peran yang penting, yakni membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya serta menentukan kesuksesan sebuah perusahaan. Karyawan yang berkompeten dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas perusahaan namun karyawan yang kurang berkompeten dapat menyebabkan perusahaan yang sudah berkembang menjadi kurang maksimal dalam mencapai tujuannya.”

Sampai saat ini masih banyak perusahaan yang memiliki permasalahan pada pengelolaan sumber daya manusia. Keinginan pekerja untuk keluar adalah salah satu permasalahan yang ada di perusahaan. Keinginan karyawan untuk keluar menjadi masalah intens yang dimiliki oleh banyak perusahaan. Keinginan tinggi karyawan untuk keluar menjadikan dampak yang

merugikan bagi perusahaan, sehingga menjadikan tingkat loyalitas semakin rendah yang mana mempengaruhi kestabilan kinerja pada perusahaan tersebut. Apabila suatu organisasi sering mengalami keluar dan masuknya karyawan baru maka begitu banyak tenaga, uang, dan waktu yang dikeluarkan perusahaan baik untuk biaya operasional maupun untuk pelatihan. Oleh sebab itu, perusahaan harus menumbuhkan rasa loyalitas atau kesetiaan dan komitmen kepada setiap anggota organisasi atau karyawan.

Menurut Hasibuan (2019) “loyalitas atau kesetiaan merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, dan organisasi”. Menurut Kristin & Umi (2021) “loyalitas karyawan mempunyai pengaruh yang besar sebagai sarana untuk melancarkan tujuan sebuah bisnis atau usaha. Apabila tingkat loyalitas karyawan tinggi, hal tersebut menimbulkan tanggung jawab pada dirinya untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaannya dengan semaksimal mungkin”. Loyalitas kerja akan membuat karyawan memberikan yang terbaik bagi organisasi tempatnya bekerja.

Menurut Ismail & Razak (2016) ”karyawan yang memiliki loyalitas tinggi kepada organisasi akan selalu mengoptimalkan semua keterampilan dan kemampuan mereka untuk mendukung kemajuan organisasi. Begitu juga sebaliknya apabila loyalitas karyawan rendah akan menghambat pencapaian tujuan organisasi”. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Khaleghi et al. bahwa karyawan yang sangat loyal kepada organisasi, tidak akan

meninggalkan organisasinya (*turnover intention*) untuk mencari perusahaan baru.

Menurut Dirhamsyah & Eddi (2022) “untuk memiliki loyalitas karyawan yang baik, maka faktor-faktor sangat dibutuhkan sebagai pendukung dalam suatu organisasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan yaitu faktor rasional yang berkaitan dengan gaji, bonus, jenjang karir, dan fasilitas pendukung lainnya. Kemudian faktor emosional seperti lingkungan kerja yang mendukung, rasa aman dan nyaman dalam perusahaan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan”.

Menurut Sunyoto (2018) “hal yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan loyalitas karyawan adalah pengembangan karir yang ada di perusahaan. Pengembangan karir merupakan upaya untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral pegawai sesuai dengan kebutuhan pekerjaan/jabatan melalui pendidikan dan pelatihan”. Pengembangan karir akan sangat berguna bagi perusahaan untuk memastikan karyawan yang tepat di dalam suatu posisi, memenuhi persyaratan mengisi posisi karyawan yang berubah-ubah, memperbanyak keragaman tenaga kerja, dan juga memberikan posisi yang lebih nyata terhadap karyawan.

Program pengembangan karir dapat lebih meningkatkan dorongan atau motivasi bagi karyawan untuk berprestasi dan memberikan kontribusi yang maksimal bagi perusahaan. Semakin baik pengembangan karir yang ada di perusahaan, semakin tinggi kemauan karyawan untuk loyal terhadap perusahaan.

Para karyawan menginginkan pengembangan karir yang jelas untuk mengungkapkan minat, kepribadian, dan kemampuannya dalam bekerja. Dengan begitu maka loyalitas pada diri karyawan pun akan semakin meningkat sejalan dengan jabatan yang diembannya.

Tidak hanya pengembangan karir saja yang sangat mempengaruhi loyalitas karyawan, kompensasi pun mempengaruhi loyalitas kerja karyawan. Menurut Rafi & Rismawati (2021) “kompensasi bertujuan untuk mendapatkan karyawan yang berkualitas, mempertahankan karyawan, memotivasi kepada karyawan untuk menambah tingkat prestasi kerja, loyalitas, membangun komitmen serta efisiensi dan efektivitas karyawan. Pemberian kompensasi yang sesuai dengan kebutuhan karyawan baik berupa kompensasi langsung maupun tidak langsung”. Menurut Enny (2019) “kompensasi dapat didefinisikan sebagai bentuk timbal jasa yang diberikan kepada pegawai sebagai bentuk penghargaan terhadap kontribusi dan pekerjaan mereka kepada organisasi. Kompensasi tersebut dapat berupa finansial yang langsung maupun tidak langsung, serta penghargaan tersebut dapat pula bersifat tidak langsung”. Pemberian kompensasi juga berguna untuk meningkatkan motivasi, kepuasan, loyalitas karyawan dalam bekerja. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Putu & Desak (2019) bahwa variabel kompensasi berpengaruh paling kuat terhadap loyalitas karyawan.

Meningkatkan loyalitas kerja karyawan dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas dari lingkungan kerja. Menurut Novita & Karnadi (2019) “lingkungan kerja yang harmonis dan baik bagi karyawan melalui

pengikatan hubungan yang harmonis dengan atasan, rekan kerja, maupun bawahan, serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai yang ada di tempat kerja akan membawa dampak yang positif bagi karyawan, sehingga kinerja karyawan dan loyalitas dapat meningkat”. Berkaitan dengan lingkungan kerja, Lestary & Harmon (2018) mengemukakan “Lingkungan kerja adalah semua aspek fisik kerja, psikologis kerja, dan peraturan kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan pencapaian produktivitas. Sehingga apabila lingkungan kerja perusahaan baik, maka karyawan dapat bekerja dengan nyaman dan menghasilkan loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan tersebut”. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Arfani Syahrul Chodhari (2022) Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Karyawan.

Hal tersebut didukung hasil penelitian Yulia Oktavia (2022) bahwa pengembangan karir berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan. Hasil ini mengindikasikan semakin baik sistem pengembangan karir perusahaan maka loyalitas karyawan juga akan semakin kuat. Kompensasi dan lingkungan kerja juga memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas karyawan. Dari ketiga variabel yang dianalisis ternyata kompensasi berpengaruh paling kuat terhadap loyalitas karyawan diikuti oleh lingkungan kerja. Hal ini memberikan indikasi bahwa semakin baik sistem kompensasi yang diterapkan perusahaan demikian pula lingkungan kerja maka loyalitas karyawan juga akan semakin kuat. Implikasi praktis hasil penelitian ini bahwa perusahaan yang mengharapkan

karyawan yang loyal maka harus menerapkan sistem kompensasi yang baik didukung dengan lingkungan kerja yang kondusif.

Bisnis F&B (*Food and Beverage*) adalah bisnis yang bergerak di bidang jasa makanan dan minuman. Bisnis F&b adalah salah satu industri yang paling matang di Indonesia, dengan sejumlah besar bisnis bersaing untuk penjualan. Pertumbuhan kinerja industri *food & beverages* di Indonesia konsisten tumbuh sejak satu dekade terakhir. Selama periode tersebut, pertumbuhan tertinggi terjadi pada 2012 yang mencapai 10,33%. Adapun, pertumbuhan industri *food & beverages* paling lambat terjadi pada 2020, yakni 1.58%. Hal itu seiring terjadinya pandemi Covid-19 di Indonesia. Perkembangan bisnis F&B kembali bergairah setelah mengalami keredupan di masa pandemic, di tahun 2023 Pada kuartal pertama saja industri ini tumbuh di angka 5,35% secara nasional. Angka ini sejalan dengan Produk Domestik Bruto (PDB) nasional yaitu 5,03%.

Industri F&B di Indonesia sudah sangat kompetitif. Terdapat banyak pemain di pasar dengan beragam konsep dan harga yang ditawarkan. Untuk bisa bersaing, pelaku bisnis F&B perlu menghadirkan nilai tambah yang unik dan memperhatikan kualitas produk serta pelayanan yang diberikan. Bisnis F&B juga memiliki banyak tantangan, termasuk menjaga kualitas makanan dan minuman, mengelola staf yang efektif, dan memenuhi kebutuhan pelanggan yang beragam.

PT. Mega Mahadana Hadiya (Mahadya), salah satu unit bisnis PT. Tiara Marga Trakindo, kembali melebarkan ekspansi bisnisnya di pasar ritel dengan

menghadirkan *Wingstop* di Indonesia. Didirikan pada tahun 1994 dan berkantor pusat di Dallas, Texas, *Wingstop Inc.* mengoperasikan dan mewaralabakan lebih dari 1.850 lokasi di seluruh dunia, dengan visi untuk menjadi *Top 10 Global Restaurant Brand*.

Wingstop Indonesia dibawa masuk ke Indonesia oleh Mahadya merupakan unit usaha PT Mahadana Dasha Utama (MahaDasha) dan berdiri pada 2013. Merek lain yang juga dikelola perusahaan ini adalah Carl's Jr. *Wingstop*, restoran *chicken wings* nomor 1 di Amerika Serikat, adalah merek ritel kedua yang dihadirkan Mahadya setelah restoran burger Carl's Jr. gerai pertama *Wingstop* resmi dibuka pada hari Senin, 16 Juni 2014 di Kota Kasablanka Mall, Jakarta. Hingga saat ini, *Wingstop* telah memiliki 51 restoran di kawasan Jabodetabek, Bandung dan Surabaya.

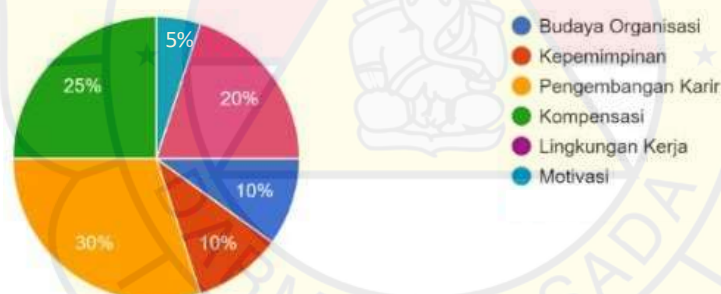
Dengan memiliki keunggulan menyajikan ayam dengan pilihan 9 rasa membuat *Wingstop* bertumbuh positif dari segi tingkat penjualan, di mana *outlet* dengan *sales* tertinggi berada di area Jakarta Pusat. Namun, di samping *sales* yang tinggi terdapat permasalahan pada loyalitas karyawan di *Wingstop* area Jakarta Pusat, di mana terjadi naik turunnya jumlah karyawan *resign* yang signifikan pada tahun 2023.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka penulis melakukan wawancara dengan *Manager Restaurant Wingstop* Jakarta Pusat.

“Terdapat masalah yang berkaitan dengan loyalitas karyawan, di mana beberapa karyawan melaksanakan tugas tanpa inisiatif dari diri sendiri,

kurangnya tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaan, masih banyak ditemukan karyawan yang tidak mentaati peraturan dan juga terjadi naik turunnya jumlah karyawan *resign* yang cukup signifikan. Terhitung dari bulan Januari hingga Juni 2023 terdapat penurunan jumlah karyawan sebesar 18%”.

Selanjutnya untuk mengetahui variable apa yang berpengaruh terhadap loyalitas kerja karyawan, maka dilakukan penelitian pendahuluan dengan membagikan kuisioner terhadap 20% responden dari 72 orang yang dijadikan sampel dalam penelitian ini yaitu 20 responden dari karyawan *Wingstop* area Jakarta Pusat. Dari hasil penelitian pendahuluan dapat dijelaskan melalui gambar 1.1 berikut:



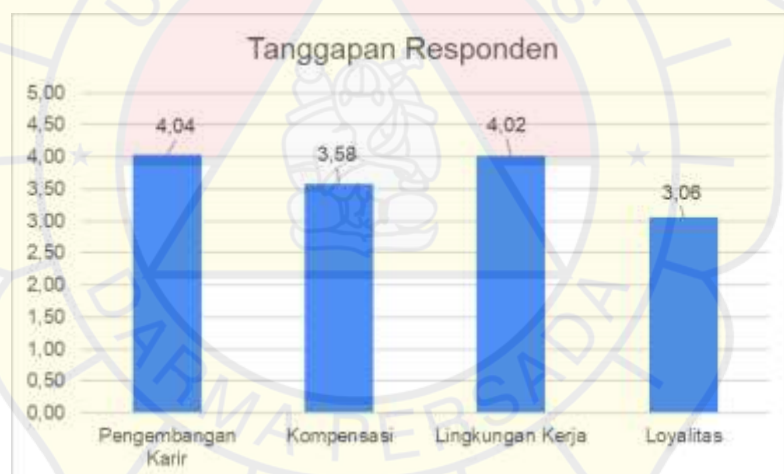
Sumber data diolah penulis pada tahun 2023

Gambar 1.1 hasil Pra-Survey

Dari data tersebut diketahui bahwa variabel yang mempengaruhi loyalitas karyawan pada *Wingstop* area Jakarta Pusat adalah Jenjang Karir, Kompensasi dan Lingkungan kerja. Berdasarkan gambar 1.1 hasil penelitian tersebut dapat dijelaskan bahwa variabel pengembangan karir memiliki pengaruh paling besar, yaitu sebesar 30%, diikuti dengan variabel kompensasi sebesar 25%, dan

variabel lingkungan kerja sebesar 20%. Yang artinya Pengembangan Karir, Kompensasi dan Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap loyalitas karyawan *Wingstop* area Jakarta Pusat.

Selanjutnya penulis melakukan penelitian pendahuluan dengan menyebarkan pra kuesioner kepada 20 responden sebagai data observasi awal mengenai dimensi Pengembangan Karir, Kompensasi dan Lingkungan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan *Wingstop* area Jakarta Pusat. Secara garis besar hasil pengelolaan data dari penyebaran pra kuesioner tersebut dijelaskan pada gambar 1.2 sebagai berikut :



Gambar 1.2

Grafik Tanggapan Responden Pengembangan Karir, Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Winsgtop Area Jakarta Pusat

Berdasarkan gambar 1.2 pada penelitian awal dilakukan penulis, dapat dilihat bahwa berdasarkan skala interpretasi nilai pada tabel 3.3, hasil rata-rata dari pengelolaan data jawaban responden yaitu variabel pengembangan karir

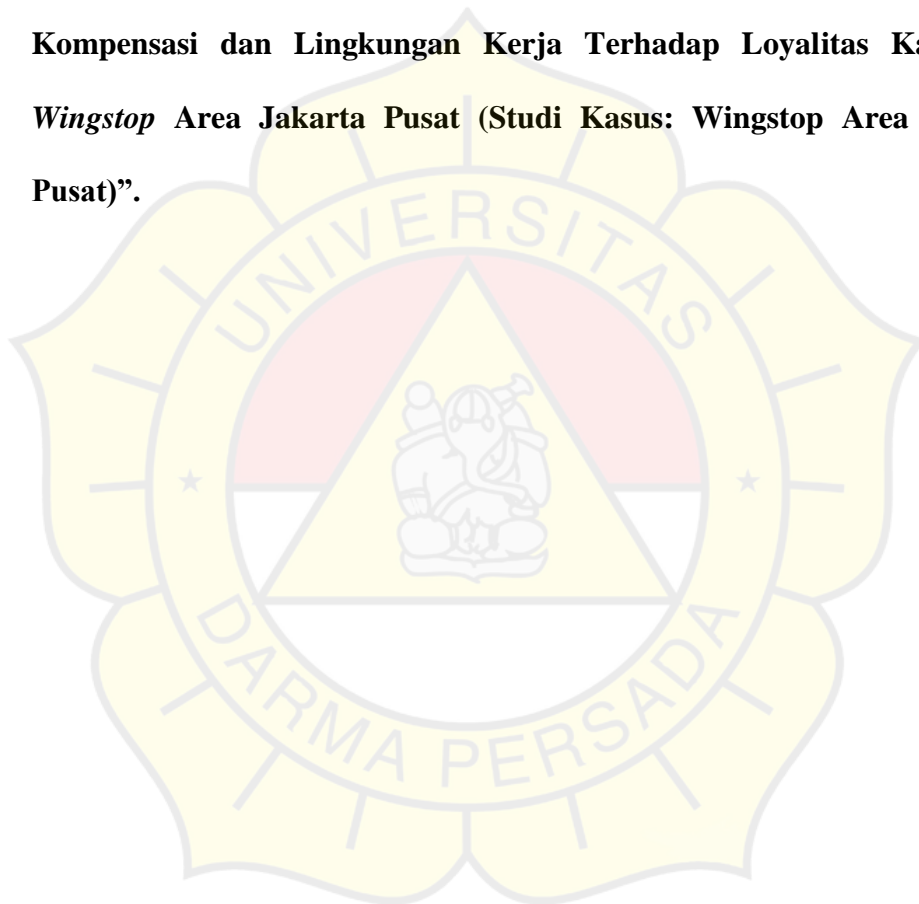
memiliki nilai rata-rata sebesar 4.04 mengidentifikasi bahwa pengembangan karir tergolong sangat baik, variabel lingkungan kerja memiliki nilai rata-rata 4.02 mengidentifikasi bahwa lingkungan kerja sangat baik, variabel kompensasi memiliki nilai rata-rata 3.58 mengidentifikasi bahwa kompensasi tergolong baik, dan variabel loyalitas memiliki nilai rata-rata 3.06 mengidentifikasi bahwa loyalitas karyawan tergolong sedang.

Penelitian ini berfokus kepada perihal pengembangan karir, kompensasi dan lingkungan kerja yang dilakukan di PT. Mega Mahadana Hadiya pada area *Wingstop* Jakarta Pusat. Peneliti juga akan melihat bagaimana pengelolaan sumber daya manusia yang dilakukan PT. Mega Mahadana Hadiya dalam meningkatkan loyalitas kerja karyawannya. Melihat permasalahan yang muncul, peneliti ingin meneliti tingkat loyalitas pada karyawan di *Wingstop* area Jakarta Pusat dengan melibatkan variabel pengembangan karir, kompensasi dan lingkungan baik secara parsial maupun simultan. Diharapkan penelitian ini dapat menambah informasi, literatur serta bahan kepustakaan untuk penelitian selanjutnya dan menjadi masukan serta gambaran bagi top manajemen PT. Mega Mahadana Hadiya dalam pengelolaan karyawan terkait dengan pengembangan karir, kompensasi serta lingkungan kerja untuk karyawan terhadap loyalitas kerja karyawan itu sendiri.

Berkaitan dengan judul penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rabbayana Syahira (2020) yang berjudul Pengaruh Kompensasi, Pengembangan Karir Dan Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Pada PT. Capella Medan menjelaskan, hasil penelitian menunjukkan secara

parsial dan simultan kompensasi, pengembangan karir dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan PT. Capella Medan.

Berdasarkan penjelasan yang diterangkan diatas, penulis berminat menjalankan penyelidikan dengan judul **“Pengaruh Jenjang Karir, Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Wingstop Area Jakarta Pusat (Studi Kasus: Wingstop Area Jakarta Pusat)”**.



1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

1. Pengembangan karir yang diberikan PT. Mega Mahadana Hadiya sudah baik, tetapi loyalitas karyawan PT. Mega Mahadana Hadiya masih rendah
2. Kompensasi yang diberikan PT. Mega Mahadana Hadiya sudah baik, tetapi loyalitas karyawan PT. Mega Mahadana Hadiya masih rendah
3. Lingkungan kerja yang diberikan PT. Mega Mahadana Hadiya sudah baik, tetapi loyalitas karyawan PT. Mega Mahadana Hadiya masih rendah

1.2.2 Pembatasan Masalah

Fokus penelitian ini dibatasi oleh variable Pengembangan Kerja, Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Loyalitas Karyawan dengan jumlah responden 72 orang yang merupakan karyawan *Wingstop* area Jakarta Pusat.

1.2.3 Rumusan Masalah

1. Apakah pengembangan karir, kompensasi dan lingkungan kerja berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas karyawan?
2. Apakah pengembangan karir berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas karyawan?
3. Apakah kompensasi berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas karyawan?

4. Apakah lingkungan kerja berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengembangan karir, kompensasi dan lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengembangan karir terhadap loyalitas karyawan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompensasi terhadap loyalitas karyawan
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta kontribusi untuk pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, serta dapat menjadi referensi dan bahan pertimbangan dalam menyusun penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan masukan bagi perusahaan dalam merumuskan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia khususnya dalam meningkatkan loyalitas karyawan.