

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada kondisi sekarang ini, perusahaan dituntut untuk bersaing dengan para kompetitornya secara profesional. Langkah-langkah yang harus dilakukan perusahaan salah satunya adalah memperhatikan sumber daya manusianya. Sumber daya manusia di perusahaan merupakan salah satu faktor penting yang berguna untuk menentukan tujuan yang akan dicapai dan berkembangnya perusahaan tersebut. Meskipun sebuah perusahaan telah memiliki modal dan teknologi yang canggih namun tanpa didasari sumber daya manusia yang berkualitas tentu akan sia-sia, maka dari itu perusahaan sudah semestinya memperhatikan kondisi ini. Namun karena adanya pandemi covid membawa dampak yang sangat besar terhadap sektor bisnis di indonesia terutama sektor pariwisata. Munculnya wabah pandemi covid 19 berdampak buruk pada dimensi manusia, sosial, dan ekonomi. Tekanan pada industri pariwisata sangat terlihat pada penurunan yang besar dari kedatangan wisatawan mancanegara dengan pembatalan besar-besaran dan penurunan pemesanan. Penurunan juga terjadi karena perlambatan perjalanan domestik, terutama karena keengganan masyarakat indonesia untuk melakukan perjalanan, khawatir dengan covid 19. Pandemi yang terus menerus ini telah membuat beberapa perusahaan gulung tikar dan banyak orang kaya yang mendadak miskin. Pandemi ini tidak mengenal status, mau orang kaya ataupun rakyat jelata. Banyak yang kehilangan pekerjaan akibat kebijakan pemerintah yang melakukan PSBB dan lockdown. Banyak perusahaan yang tidak

sanggup lagi membayar upah karyawannya. Tentu saja masih ada perusahaan yang ingin bertahan sehingga harus mencari akal agar roda perusahaannya tetap berjalan tanpa harus merugikan siapapun.

Selain gaji, perusahaan memiliki cara agar para karyawan dibawah naungannya dapat bekerja lebih maksimal dan termotivasi. Salah satu caranya adalah dengan memberikan insentif ini bagi pekerja yang menunjukkan kinerja yang positif dan giat dalam bekerja. Insentif adalah bonus atau kompensasi yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawannya. Pemberian ini tidak termasuk dalam gaji pokok yang memang telah menjadi hak yang harus didapatkan oleh para pekerja. Tujuannya tentu agar para karyawan dapat bekerja dengan lebih maksimal karena merasa lebih termotivasi dan dihargai kinerjanya. Dengan semakin semangat dan termotivasi para pekerja dalam bekerja, perusahaan juga mampu mendapat manfaat yang signifikan pastinya. Yang paling nampak adalah produktivitas perusahaan menjadi lebih baik dan dapat berkembang dengan lebih pesat dari yang seharusnya. Jadi, jangan anggap pemberian insentif hanya bermanfaat kepada karyawan saja.

Pemberian gaji insentif juga harus bisa dibedakan karena meski sama-sama berupa imbalan atau balas jasa, keduanya memiliki peran dan fungsi yang berbeda. Gaji merupakan hak pokok karyawan saat bekerja di sebuah perusahaan organisasi. Sedangkan insentif lebih mengarah ke fungsi motivasi atau perangsang karyawan untuk bisa meningkatkan produktivitas kerjanya. Nominalnya juga dipertimbangkan berdasarkan prestasi dan upah pokok karyawannya. Pemberiannya pun dilakukan dalam satu waktu saja dan bisa dicairkan di luar

jadwal rutin penggajian karyawan. Jadi, bisa dibedakan antara insentif dengan pemberian kenaikan gaji maupun promosi. Tujuan utama perusahaan memberikan insentif pada karyawannya adalah sebagai tanda balas jasa atas kinerjanya maksimal yang karyawan berikan. Itu artinya perusahaan tidak akan pernah melupakan karyawan yang menjadi bagian dari dirinya. Perusahaan yang baik selain memberikan gaji tepat waktu juga memberikan insentif dengan imbalan yang layak.

Rochmatetal (2013) berpendapat bahwa Insentif adalah sistem pemberian balas jasa yang dikaitkan dengan kinerja baik bersifat materil ataupun bersifat non materil yang dapat memberikan motivasi atau daya pendorong bagi karyawan untuk bekerja lebih baik dan bersemangat sehingga kinerja karyawan atau hasil kerja lebih meningkat yang pada akhirnya tujuan perusahaan dapat tercapai.

Menurut Hasibuan (2007:117) Insentif adalah tambahan balas jasa yang diberikan kepada karyawan tertentu yang prestasi di atas prestasi standar. Insentif ini merupakan alat yang di pergunakan pendukung prinsip adil dalam pemberian kompensasi.

Berdasarkan beberapa definisi yang telah di uraikan maka dapat disimpulkan bahwa Insentif adalah dorongan pada seseorang agar mau bekerja dengan baik dan agar lebih dapat mencapai tingkat kinerja yang lebih tinggi sehingga dapat menambah kemauan kerja dan motivasi seorang pegawai agar terciptanya suatu kinerja yang berkualitas sesuai dengan tujuan perusahaan.

Karyawan punya peran vital dalam kesejahteraan perusahaan. Bila karyawan merasa nyaman dengan lingkungan dan memiliki kepuasan kerja yang cukup tinggi dalam suatu perusahaan, pasti dapat menghasilkan produktivitas yang maksimal. Kepuasan kerja adalah kadar kesenangan diri seseorang karyawan atas peran dan pekerjaannya dalam suatu perusahaan. Tingkat kepuasan umumnya dipengaruhi atas adanya timbal balik yang sesuai harapan. Keadaan lingkungan kerja yang kolaboratif pun akan mendorong tingkat kepuasan karyawan dalam bekerja. Selain itu, karyawan pun akan merasa puas jika perusahaannya mendapat umpan balik yang baik. Dengan demikian, karyawan akan merasa pekerjaan dirinya dihargai dan diperhatikan. Perusahaan perlu memperhatikan kadar kepuasan kerja para karyawannya. Oleh karena itu kinerja karyawan dapat mendorong perusahaan kian produktif dan sejahtera dari waktu ke waktu.

Kepuasan kerja bisa dilihat atau dikatakan puas dalam bekerja jika pendapatan yang diperoleh telah dapat mencukupi kebutuhan pekerja tersebut dan dalam perusahaan tersebut karyawan merasakan nyaman dalam bekerja dan tidak mempunyai kekhawatiran lain seperti kurang cukup gaji yang diterima, tidak adanya jaminan kesehatan/keselamatan kerja dan jaminan masa tua atau pensiunan.

Menurut Abdurrahmat (2006), kepuasan kerja adalah suatu bentuk sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan yang digelutinya. Kepuasan kerja dalam pekerjaan ialah kepuasan kerja yang dapat dinikmati

dalam pekerjaan dengan mendapatkan hasil dari pencapaian tujuan kerja, penempatan, perlakuan, dan suasana lingkungan kerja yang baik.

Menurut Achmad dkk (2010), kepuasan kerja adalah untuk dapat meningkatkan semangat kerja karyawan, meningkatkan produktivitas, menurunkan tingkat absensi, meningkatkan loyalitas karyawan dan mempertahankan karyawan untuk tetap bekerja di suatu perusahaan.

Berdasarkan definisi yang telah di uraikan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan kerja adalah merupakan suatu tanggapan emosional seseorang terhadap situasi dan kondisi kerja. Tanggapan emosional bisa berupa perasaan puas atau tidak puas. Bila secara emosional puas berarti kepuasan kerja tercapai dan sebaliknya bila tidak akan berarti karyawan tidak puas.

Loyal atau loyalitas biasa diartikan sebagai sikap setia. Loyalitas karyawan dapat pula didefinisikan sebagai tindakan menunjukkan dukungan dan kepatuhan yang konstan kepada perusahaan tempatnya bekerja. Perusahaan bisa memberi gaji kepada seorang karyawan, tapi belum tentu bisa membeli loyalitasnya. Bagi perusahaan, mempekerjakan karyawan yang memiliki loyalitas tinggi sangatlah menguntungkan.

Namun bagi para karyawan kondisi perusahaan tempatnya bekerja tidak selalu seperti apa yang diinginkannya. Oleh karena itu meskipun anda telah memberikan gaji yang tinggi pada karyawan belum tentu ia akan loyal dan betah di perusahaan. Sehingga loyalitas karyawan menjadi suatu barang yang bagi

sebuah perusahaan, Namun satu yang pasti, loyalitas karyawan sangat berpengaruh pada produktifitas dari perusahaan itu sendiri.

Loyalitas karyawan bukan lagi sekedar kemampuan karyawan menyelesaikan tugas dan kewajibannya sesuai dengan job description, namun juga bagaimana karyawan melaksanakan tugas seoptimal mungkin untuk mendapatkan hasil terbaik bagi perusahaan. Hal ini juga termasuk mengorbankan waktu dan minat mereka sendiri untuk memberikan lebih banyak energi ke dalam perusahaan.

Tindakan tanpa pamrih ini dapat diukur dan dilakukan setiap hari, mereka berdedikasi untuk membantu perusahaan tumbuh dan berkembang untuk melampaui kemunduran dan pesaing. Semakin banyak karyawan yang memiliki loyalitas yang tinggi, maka akan semakin produktif perusahaan tersebut. Sebaliknya, jika sedikit karyawan yang memiliki loyalitas maka perusahaan tersebut tidak akan produktif karena banyak karyawan yang keluar masuk.

Menurut Hasibuan (2007) loyalitas karyawan adalah kesetiaan yang dicerminkan melalui kesediaan karyawan dalam menjaga serta membela organisasi, baik di dalam maupun di luar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab.

Menurut Poerwopoespito (2000) menjelaskan bahwa Loyalitas karyawan adalah sikap karyawan yang mencurahkan keahlian dan kemampuan yang dimiliki melaksanakan tugas dengan tanggung jawab dan jujur dalam bekerja, memiliki hubungan kerja yang baik dengan atasan dan rekan kerja, menjaga citra

perusahaan, disiplin, dan memiliki kesetiaan untuk bekerja dalam waktu yang lebih lama.

Berdasarkan definisi yang telah di uraikan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa loyalitas karyawan adalah kesetiaan karyawan kepada perusahaan yang tercermin dari keseluruhan usaha dalam memberikan pikiran, kemampuan atau keahlian, tidak melakukan hal yang merugikan perusahaan dan menyelesaikan pekerjaan dengan bertanggung jawab dan jujur.

Faktor-faktor diatas merupakan salah satu faktor yang berguna untuk mengetahui seberapa besar loyalitas karyawan, seperti yang terjadi di Hotel Amaris Surabaya. Sebagai sebuah perusahaan jasa tenaga kerja berusaha semaksimal mungkin menyediakan calon-calon tenaga kerja untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Saat ini karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut berjumlah 50 orang. Pimpinan perusahaan tersebut selalu berupaya untuk memaksimalkan sumber daya yang dimiliki agar mendukung tercapainya tujuan perusahaan.

Tabel 1.1 Data Keluar Masuk Karyawan Hotel Amaris Tahun 2021 dan 2022

| Bulan | Masuk | Keluar | Jumlah Karyawan |
|-----------|-------|--------|-----------------|
| Januari | 0 | 4 | 46 |
| February | 2 | 5 | 43 |
| Maret | 3 | 3 | 43 |
| April | 2 | 5 | 40 |
| Mei | 0 | 3 | 37 |
| Juni | 2 | 4 | 35 |
| Juli | 3 | 4 | 34 |
| Agustus | 2 | 2 | 34 |
| September | 2 | 5 | 31 |
| Oktober | 3 | 5 | 29 |
| Desember | 0 | 0 | 29 |

| S | Bulan | Masuk | Keluar | Jumlah Karyawan |
|---|----------|-------|--------|-----------------|
| u | Januari | 9 | 3 | 35 |
| m | February | 9 | 0 | 44 |
| b | Maret | 8 | 2 | 50 |

Sumber: Hotel Amaris

Berdasarkan table 1.1 dapat dilihat bahwa karyawan di hotel amaris banyak karyawan yang keluar dari perusahaan tersebut, hal ini dibuktikan pada bulan januari sampai desember 2021 dari karyawan 46 hingga total 29 dan pada

bulan selanjutnya perusahaan menerima karyawan yang baru sekarang jumlah karyawan di perusahaan tersebut sebesar 50 karyawan pada bulan maret 2022. Menurut Hasibuan (2007) loyalitas karyawan adalah kesetiaan yang dicerminkan melalui kesediaan karyawan dalam menjaga serta membela organisasi, baik di dalam maupun di luar pekerjaan dari orang yang tidak bertanggung jawab. Menurut Ksama (2016) menjelaskan bahwa turnover intention merupakan masalah yang sering timbul pada sebuah organisasi yang menyangkut keinginan keluarnya karyawan. Turnover intention yang terjadi pada perusahaan merupakan salah satu gambaran rendahnya loyalitas karyawan terhadap perusahaan, tingginya penurunan pemasukan perusahaan menyebabkan perusahaan kesulitan dalam pemberian insentif yang dimana insentif tersebut sangat diharapkan karyawan sebagai pemasukan tambahan, oleh sebab itu banyak karyawan yang merasa kekurangan ketika tidak diberi insentif oleh perusahaan sehingga loyalitas karyawan terhadap perusahaan menurun, hal ini di buktikan dalam penelitian terdahulu yakni penelitian menurut Novita Sari (2019) penelitian ini menunjukkan bahwa Isentif secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas karyawan pada PT Silver Silk Tour dan travel Pekanbaru. Dari penjabaran peneliti serta dibuktikannya dalam penelitian terdahulu bahwa insentif memiliki hubungan terhadap loyalitas karyawan.

Masalah insentif yang ada di hotel amaris ini menunjukkan insentif yang diberikan perusahaan terlalu rendah bagi karyawan. Pemberian insentif sudah diberikan sesuai pekerjaan mereka masing-masing, tetapi pemberian insentif ini diberikan kepada divisi yang ada di perusahaan bukan kepada personal. Hal ini

membuat karyawan di hotel amaris tersebut tidak memiliki kepuasan saat bekerja dikarenakan insentif yang diberikan oleh perusahaan terlalu rendah bagi karyawan. Karyawan sudah berusaha dengan sebaik mungkin untuk kemajuan perusahaan, perusahaan tentu harus mengapresiasinya dengan cara yang layak. Ini membuat karyawan di hotel tersebut merasa kurang, karena insentif yang diberikan itu dibagi antar divisi. Menurut Fauzan Akbar (2017:6) insentif, baik insentif finansial maupun non finansial, memiliki hubungan yang sangat erat dengan loyalitas kerja karyawan. Insentif yang diberikan secara tepat dapat menjadi salah satu faktor utama mendorong karyawan untuk memberikan segala kemampuannya terhadap perusahaan tempat bekerja sehingga karyawan berusaha secara maksimal untuk membela perusahaan sebagai bentuk loyalitas mereka. Bentuk pembelaan terhadap perusahaan ini bisa dalam bentuk kinerja yang meningkat. Selaras dengan teori tersebut perusahaan telah menerapkan salah satu caranya adalah dengan memberikan insentif materil dan non materil bagi pekerja yang menunjukkan kinerja yang positif dan giat dalam bekerja. Insentif yang diberikan membuat karyawan merasa kurang karena kebutuhan hidup mengalami kenaikan per tahunnya dan mulai sulit untuk dijangkau, ini membuat setiap karyawan harus memikirkan akan menambah penghasilan dengan mencari pekerjaan lain untuk memenuhi kebutuhan hidup. Ini yang membuat karyawan di hotel amaris tersebut mengalami penurunan saat bekerja dan mengakibatkan banyak orang yang keluar dari hotel.

Tabel 1.2 Data Absensi Karyawan Hotel Amaris 2021 dan 2022

| Bulan | Sakit | Izin | Tanpa Keterangan | Total |
|-----------|-------|------|------------------|-------|
| Januari | 4 | 2 | 3 | 9 |
| Februari | 2 | 3 | 5 | 10 |
| Maret | 2 | 4 | 2 | 8 |
| April | 3 | 5 | 2 | 10 |
| Mei | 2 | 3 | 6 | 11 |
| Juni | 3 | 3 | 2 | 8 |
| Juli | 2 | 6 | 1 | 9 |
| Agustus | 1 | 3 | 3 | 7 |
| September | 4 | 3 | 6 | 13 |
| Oktober | 3 | 3 | 3 | 9 |
| Desember | 2 | 2 | 7 | 11 |

| Bulan | Sakit | Izin | Tanpa Keterangan | Total |
|----------|-------|------|------------------|-------|
| Januari | 2 | 4 | 4 | 9 |
| Februari | 2 | 4 | 3 | 9 |
| Maret | 4 | 3 | 3 | 10 |

Sumber: Hotel Amaris

Berdasarkan table 1.2 menunjukkan bahwa data absensi karyawan di Hotel Amaris sangat tinggi dengan total sakit, izin, tanpa keterangan berjumlah 105 absen pada tahun 2021 dan pada tahun 2022 berjumlah 28 absen, hal tersebut menandakan bahwa karyawan merasakan ketidakpuasan dalam bekerja. Dari hasil pemaparan di atas dapat dilihat data absensi karyawan tertinggi dapat dilihat bulan September sebanyak 13 absen dan bulan Maret sebanyak 10 absen. Kepuasan kerja pula wajib di perhatikan karena bisa berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Karyawan merasa tak puas pada bekerja maka akan mengakibatkan dilema yang berdampak pada perusahaan yang mengakibatkan kerja tidak maksimal, hilangnya motivasi waktu bekerja, frustrasi, produktivitas yang jelek, tingginya ketidakhadiran karyawan, tingkat keluar masuk karyawan

yang sangat tinggi serta karyawan pun tidak ada yang loyal selama mereka merasa tidak puas dalam bekerja. Selain itu, karyawan pun akan merasa puas jika perusahaannya mendapat umpan balik yang baik. Dengan demikian, karyawan akan merasa pekerjaan dirinya dihargai dan diperhatikan. Perusahaan perlu memperhatikan tingkat kepuasan kerja para karyawan, ini sesuai dengan pernyataan Hasibuan dalam Hazarain Habe (2012) Karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja biasanya mempunyai catatan kehadiran yang baik, memiliki komitmen kerja dan kinerja lebih baik daripada karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja. Semakin puas karyawan terhadap pekerjaan maka komitmen dan loyalitas karyawan tersebut akan meningkat, semakin meningkatnya komitmen maupun loyalitas karyawan maka akan meningkat pula prestasi kerja karyawan di perusahaan, prestasi kerja karyawan baik jika catatan kehadiran karyawan pun baik. Selain pendapat Hasibuan, pendapat dari George dan Jones dalam Lisa dwi indarti (2018) juga selaras yakni, Kepuasan kerja merupakan sekumpulan perasaan dan keyakinan yang dimiliki oleh seseorang tentang pekerjaan yang dimilikinya. Menyatakan bahwa individu atau karyawan yang merasa tidak puas dalam bekerja dapat menurunkan tingkat loyalitas pada diri karyawan yang bersangkutan.

Dari uraian diatas maka penulis akan membuat penelitian yang berjudul

“Pengaruh Insentif dan Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan Di Masa New Normal di Hotel Amaris”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas permasalahan pada penelitian ini adalah :

- 1 Apakah Insentif berpengaruh terhadap Loyalitas Karyawan Hotel Amaris?
- 2 Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Loyalitas Karyawan Hotel Amaris?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang dikemukakan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

- 1 Untuk mengetahui pengaruh Insentif terhadap Loyalitas Karyawan Hotel Amaris di Masa New Normal.
- 2 Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan Hotel Amaris di Masa New Normal.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi Hotel Amaris Surabaya sebagai bahan masukan atau saran terhadap pokok masalah yang ada dalam menentukan kebijakan khususnya mengenai insentif dan kepuasan kerja dalam loyalitas karyawan.

2. Bagi Akademik

Sebagai referensi dalam kegiatan belajar mengajar terkait produktifitas kerja.

3. Bagi Peneliti lain

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai referensi bagi peneliti lain yang akan mengembangkan topik yang serupa lebih lanjut.