

# **BAB I**

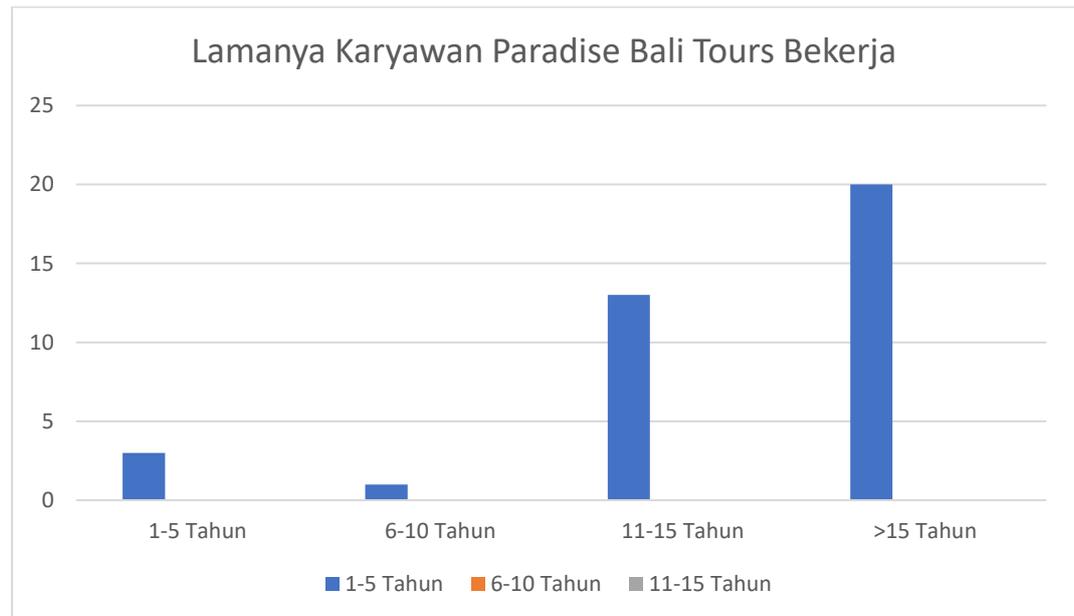
## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam mencapai suatu keberhasilan usaha, setiap perusahaan harus memiliki tujuan yang dicapai. Keberhasilan didapatkan dengan mengelola SDM yang berkualitas. SDM yang berkualitas merupakan salah satu kekuatan perusahaan untuk mencapai tujuan tersebut yaitu dengan mempertahankan atau meningkatkan loyalitas karyawan. Perusahaan perlu peduli dengan karyawannya, perusahaan juga perlu memberikan sebuah dukungan kepada karyawannya. Maka akan banyak manfaat juga yang didapat untuk perusahaan itu sendiri ataupun karyawannya.

Selain itu, berdasarkan *survey* QM Financial (2021) sebanyak 24% mengatakan karyawan rela mengabdikan dirinya kepada perusahaannya untuk bekerja, jika perusahaannya dapat memberikan banyak investasi ataupun manfaat bagi karyawannya dalam mendukung produktivitas pekerjaannya. Sedangkan menurut Sofyandi (2008) dalam mencapainya tujuan dari suatu perusahaan itu bergantung kepada karyawannya itu sendiri, oleh karena itu perusahaan harus memelihara dan menjaga agar nyaman, betah dan dapat mengerjakan pekerjaan atau tugas nya dengan baik.

**GAMBAR 1**  
**LAMANYA KARYAWAN PARADISE BALI TOURS BEKERJA**



Sumber: Paradise Bali Tours, 2022

Perusahaan harus memiliki kemampuan untuk meningkatkan ataupun mengembangkan beberapa metode, untuk mempertahankan loyalitas tersebut. Dengan cara melakukan pemeliharaan. Pemeliharaan dapat diartikan proses atau perawatan terhadap sesuatu atau seseorang. Pemeliharaan yang dimaksud yaitu menerapkan metode pemeliharaan karyawan (Saputra, 2016). Metode Pemeliharaan karyawan adalah kegiatan atau metode yang dilakukan oleh perusahaannya untuk mempertahankan sikap loyal atau stamina agar para karyawan menjadi lebih produktif dalam mengerjakan dan menyelesaikan pekerjaannya untuk perusahaan tersebut, dan perusahaan pun dapat mencapai tujuannya (Hasibuan M. , 2009). Terdapat lima metode

pemeliharaan karyawan yang dapat diterapkan atau digunakan di perusahaan dalam pelaksanaannya, yaitu metode komunikasi, metode insentif, metode kesejahteraan karyawan, metode keselamatan dan kesehatan kerja dan metode industrial.

Pemeliharaan karyawan harus diperhatikan atau diperlakukan dengan baik dan benar, karena jika tidak benar bisa mengakibatkan penurunan sikap kerja, semangat, disiplin ataupun loyalitas karyawan, dan bisa berakibat terhadap absensi dan *turnover*, dan terhambat dalam pencapaian perusahaan yang dicapai.

Paradise Bali Tours merupakan salah satu perusahaan biro perjalanan yang menyediakan spesialis produk paket tur Bali yang flexibel, yang hanya menerima wisatawan asal Jepang. Paradise Bali Tours melakukan reservasi tiket pesawat dan voucher hotel. Telah menangani kurang lebih 3000 tur dalam sebulan, dan memiliki 100 lebih *guide* yang pandai berbahasa Jepang, dan terdapat 40 staff yang terdiri dari divisi 9 staff di *Hotel Reservation*, 4 staff di *Optional dan Rest Reservation*, 4 staff di *Administrasi*, 3 staff di *Guide Coordinator*, 5 staff di *Operational*, 1 staff di *Sekretaris*, 5 staff di *Accounting*, 2 staff di *House Keeping*, 3 staff di *Security*, 3 staff di *Lounge Staff*. Paradise Bali Tours berlokasi di Jalan Raya Tuban no 99x, Tuban, Kuta, Kabupaten Badung, Bali Indonesia.

Semenjak terjadinya pandemi Covid-19, banyak travel agent yang memberhentikan para karyawannya, demi untuk mengurangi biaya operasional, karena sulitnya mendapatkan pemasukan, banyak yang tidak bisa menjual paket turnya. Terlebih lagi, adanya peraturan yang berubah-ubah

dari pemerintah dari PPKM, hingga adanya aturan ganjil genap. Berbeda dengan travel agent Paradise Bali Tours, mereka memilih untuk mempertahankan para karyawannya untuk bekerja disana, dengan adanya *system rolling* di setiap bulannya.

Dari hasil wawancara pra survey yang telah dilakukan dengan Sekretaris Paradise Bali Tours yaitu Ibu Dayu Alit mengatakan bahwa di Paradise Bali Tours tidak pernah ada yang *turnover*, untuk karyawan-karyawannya selalu ada di divisi tersebut dan tidak pernah di *rolling* ke antar divisi lainnya. Walaupun sekarang para karyawannya hanya mendapatkan gaji 25%, karyawannya tetap loyal untuk bekerja di Paradise Bali Tours tersebut.

Didasari dari latar belakang yang diatas yang telah dibahas, maka dari itu penulis ingin melakukan penelitian yang tujuan untuk mencari tahu bagaimana penerapan pemeliharaan karyawan di Paradise Bali Tours dalam memelihara atau mempertahankan loyalitas para karyawannya dan diharapkan dapat menjadi acuan bagi Paradise Bali Tours untuk memperbaiki atau meningkatkan pemeliharaan karyawannya, dengan judul penelitian **“PEMELIHARAAN KARYAWAN DI PARADISE BALI TOURS”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini terdapat dua rumusan masalah yaitu rumusan masalah secara umum dan secara khusus. Secara umum, fokus permasalahan dalam penelitian ini “Bagaimana pemeliharaan karyawan di Paradise Bali Tours?”. Agar penelitian ini menghasilkan jawaban yang representatif dan memiliki daya akurat yang tinggi, maka rumusan masalah umum lebih dikhususkan menjadi permasalahan-permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana metode komunikasi dalam pemeliharaan karyawan di Paradise Bali Tours?
2. Bagaimana metode insentif dalam pemeliharaan karyawan di Paradise Bali Tours?
3. Bagaimana metode kesejahteraan dalam pemeliharaan karyawan di Paradise Bali Tours?
4. Bagaimana metode kesehatan dan keselamatan kerja dalam pemeliharaan karyawan di Paradise Bali Tours?
5. Bagaimana metode hubungan industrial dalam pemeliharaan karyawan di Paradise Bali Tours?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui loyalitas karyawan di Paradise Bali Tours, dan untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik pada semester 8 (delapan) Program Diploma IV (empat), Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan, Jurusan Perjalanan, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

#### **2. Tujuan Khusus**

- a. Untuk mengetahui metode komunikasi perusahaan dalam pemeliharaan karyawan di Paradise Bali Tours.
- b. Untuk mengetahui metode insentif perusahaan dalam pemeliharaan karyawan di Paradise Bali Tours.
- c. Untuk mengetahui metode kesejahteraan perusahaan dalam pemeliharaan karyawan di Paradise Bali Tours.
- d. Untuk mengetahui metode kesehatan dan keselamatan kerja perusahaan dalam pemeliharaan karyawan di Paradise Bali Tours.
- e. Untuk mengetahui metode hubungan industrial perusahaan dalam pemeliharaan karyawan di Paradise Bali Tours.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Secara praktis, dengan mengetahui Pemeliharaan Karyawan di Paradise Bali Tours diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. **Manfaat Teoritis**, untuk memperkaya khazanah keilmuan mengenai teori pemeliharaan karyawan.
2. **Manfaat Praktis**,
  - a) Bagi Travel Agent, diharapkan dari penelitian ini menjadi bahan masukan bagi pihak-pihak travel agent, khususnya Paradise Bali Tours, agar menjadi ilmu development untuk metode pemeliharaan karyawannya agar menjaga loyalitas karyawan terhadap perusahaan.
  - b) Bagi Penulis, dapat memperluas wawasan di bidang industri sumber daya manusia, khususnya untuk mengetahui pemeliharaan loyalitas karyawan, dapat digunakan untuk menambah ilmu pengetahuan, serta informasi yang bisa menjadi masukan bagi penulis untuk kedepannya dan bisa penulis terapkan.
  - c) Bagi Perusahaan, diharapkan dari penelitian ini dapat menjadi sumbangan informasi mengenai kondisi internal karyawan di perusahaan masing-masing dan sebagai acuan bagi perusahaannya untuk mengembangkan SDM yang dimiliki, agar menjadi lebih baik dan lebih meningkatkan metode pemeliharaan karyawannya.
  - d) Bagi Penulis Selanjutnya, diharapkan dari penelitian dapat menjadi sebuah tambahan referensi bagi pembacanya atau yang ingin meneliti hal yang sama selanjutnya, sebagai bahan acuan untuk dapat membantu menyelesaikan

penelitiannya dan menambah informasi atau wawasan yang bisa didapatkan oleh penulis selanjutnya.