

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan globalisasi di Indonesia saat ini sangat cepat terutama pada sektor pariwisata. Dengan revolusi informasi, komunikasi dan teknologi, globalisasi mendorong perkembangan berbagai sektor kehidupan. Di tengah persaingan global yang sengit saat ini, kelangsungan organisasi bisnis menjadi suatu keharusan untuk terus beradaptasi dengan perubahan yang cepat dan signifikan. Kecepatan perubahan yang tinggi ini membawa konsekuensi yang jelas bagi perusahaan, yaitu kebutuhan untuk selalu berada dalam posisi yang antisipatif dan mampu menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi. Pemahaman pariwisata *borderless* (tanpa batas) menjadikan hubungan bilateral antar negara semakin mudah (Sunarto, 2020). Dengan terus berkembangnya pariwisata di Indonesia, persaingan bisnis antar perusahaan juga kian ketat (Salam et al., 2019). Maka dari itu penting bagi suatu perusahaan untuk mencermati kualitas sumber daya manusianya. Menurut Al-edenat & Alhawamdeh (2019), sumber daya manusia memainkan peran penting dalam keberhasilan bisnis. Oleh karena itu, pengelolaan karyawan dipandang sebagai praktik penting yang dapat berdampak signifikan terhadap kinerja mereka di dalam perusahaan. Proses ini dibantu oleh manajemen sumber daya manusia (MSDM). Tugas manajemen sumber daya manusia di dalam sebuah perusahaan adalah mengelola dan memanfaatkan potensi sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan tersebut guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan memastikan kelancaran fungsi organisasi secara efisien.

Caranya dengan menyelaraskan visi & misi dari sebuah perusahaan yang diawali dengan proses seleksi. Berhasil atau tidaknya tujuan suatu perusahaan bergantung pada kinerja karyawannya karena tujuan perusahaan tersebut tidak akan tercapai apabila karyawannya tidak melaksanakan kinerja dengan baik (Fakry Gaffar:1987).

Usman dan Henry Fayol (2009) mengemukakan unsur manajemen dalam “7M+1I” yaitu (*Man, Material, Machine, Money, Method, Market, Minute + Informantion*). Dari unsur manajemen tersebut dapat dilihat bahwa peran sumber daya manusia sangat signifikan dalam suatu organisasi yang melaksanakan fungsi manajemen dalam menjalankan operasional dan menetapkan tujuan. Mereka membawa pengetahuan, keterampilan, pengalaman, dan bakat yang diperlukan untuk menjalankan tugas-tugas perusahaan. Karena sumber daya manusia merupakan unsur manajemen yang pertama, karyawan yang memiliki tingkat loyalitas yang tinggi sangat diperlukan agar organisasi dapat mencapai tujuan dan meraih keberhasilan dalam menjalankan fungsi manajemen. Loyalitas karyawan pada suatu perusahaan ditunjukkan dengan komitmen karyawan di dalam perusahaan (Sri Sutriniasih, 2018). Komitmen karyawan merupakan tindakan dimana seorang karyawan berpihak pada suatu organisasi dan tujuan-tujuannya serta berpengaruh terhadap loyalitas dalam suatu organisasi (Muis et al., 2018). Sebagai contoh, karyawan akan cenderung lebih loyal ketika merasa terikat dengan nilai-nilai dan tujuan organisasi, serta merasa bahwa organisasi memberikan dukungan yang memadai bagi kesejahteraan mereka.

Loyalitas adalah sikap yang timbul dari keinginan seseorang untuk setia dan berkomitmen baik dalam pekerjaan, kelompok kerja, atasan atau perusahaan (Jusuf, 2010). Loyalitas karyawan adalah seseorang yang memiliki keinginan yang kuat

untuk menjadi bagian dari suatu organisasi. Tujuannya untuk memperluas dan mengembangkan kemampuan, serta kepercayaan diri yang mau menerima semua nilai dan tujuan organisasi/jabatan yang dimilikinya. Loyalitas berpengaruh positif terhadap pertumbuhan perusahaan, dimana karyawan terlibat dalam perkembangan perusahaan. Karyawan dengan loyalitas yang tinggi akan mengoptimalkan semua keterampilan dan kemampuannya untuk mendukung organisasi.

Loyalitas berperan penting terhadap hasil kinerja perusahaan, maka dari itu penting bagi suatu perusahaan untuk dapat menjaga dan mempertahankan loyalitas karyawan tersebut (Suhartini, 2017). Salah satunya dengan menghargai setiap pekerjaan yang telah dilakukan oleh karyawan. Pada hakikatnya seseorang bekerja didalam suatu organisasi guna mencapai taraf hidup yang lebih baik. Karyawan diharapkan dapat bekerja dengan optimal agar tujuan perusahaan cepat tercapai. Karyawan mampu bekerja tidak hanya untuk dirinya sendiri tetapi juga untuk perusahaan, maka diperlukan loyalitas karyawan yang tinggi (Wina Dwipayoga & Dewi Adnyani, 2011). Sikap loyalitas ini bermula dari kesadaran yang tinggi bahwa antara karyawan dan perusahaan terdapat dua pihak yang saling membutuhkan.

Loyalitas memainkan peran yang sangat penting dalam mengurangi tingkat *turnover intention*. Hal ini didukung oleh penelitian (Hafni & Sari, 2019) yang menyatakan bahwa loyalitas berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Ketika karyawan merasa loyal kepada perusahaan, mereka cenderung lebih puas dengan pekerjaannya dan kecil kemungkinannya untuk meninggalkan perusahaan. Namun, jika karyawan tidak memiliki rasa loyalitas terhadap perusahaan, maka mereka cenderung memiliki niat yang lebih tinggi untuk keluar mencari kesempatan kerja yang lain. Oleh karena itu, mengelola loyalitas

karyawan dapat membantu perusahaan mengurangi kecenderungan berpindah dan mempertahankan karyawan yang baik.

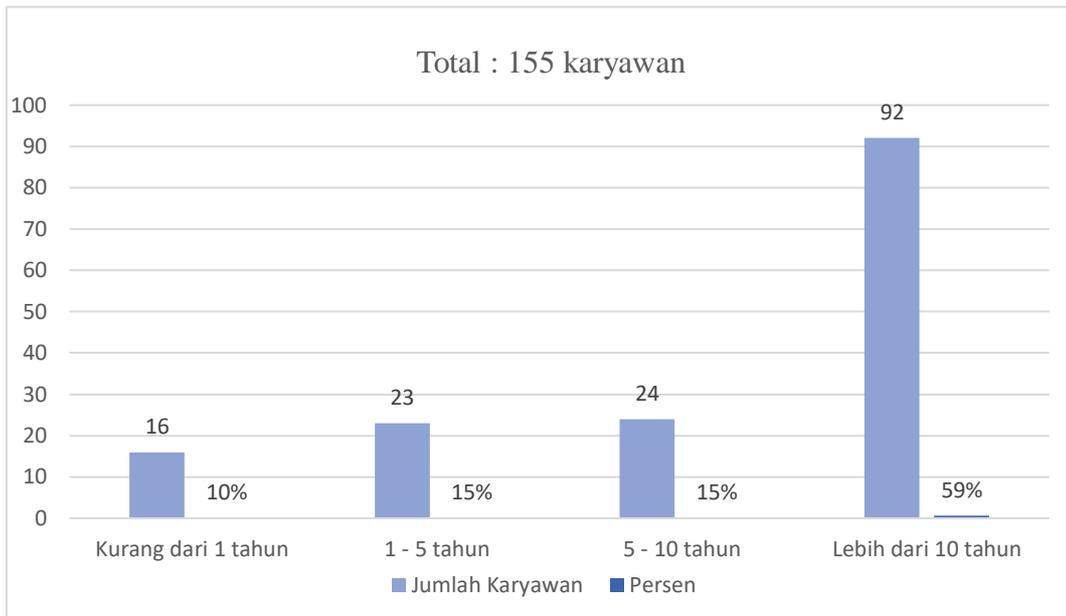
Perusahaan harus berusaha membuat sumber daya manusia yang ada didalamnya tetap loyal agar mengurangi dampak *turnover intention* atau niat karyawan untuk keluar dari perusahaan (Susanti & Halilah, 2019). Tingginya *turnover intention* akan mengeluarkan banyak biaya terus-menerus untuk merekrut dan melatih karyawan baru serta perusahaan akan kehilangan sumber daya penting sehingga operasional tidak berjalan dengan efektif. Maka dari itu diperlukan peran dari perusahaan untuk menumbuhkan loyalitas atau kesetiaan kepada setiap karyawannya.

Salah satu perusahaan yang memiliki loyalitas cukup tinggi adalah Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa. Sheraton Mustika Yogyakarta beralamat di Jl. Laksda Adisucipto KM.8 RW.7, Nayan, Maguwoharjo, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Hotel ini merupakan salah satu brand Marriott International yang berada di Yogyakarta. Sheraton Mustika Yogyakarta merupakan resort yang memadukan konsep Jawa dan modern pada setiap bangunannya. Hotel ini memiliki 246 kamar dengan luas 5,6 hektar.

Dari hasil pengamatan awal selama penulis melaksanakan *job training* disana dan wawancara tidak terstruktur dengan beberapa karyawan di Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta, diperoleh informasi bahwa sebagian besar karyawan sudah bekerja di Sheraton Mustika Yogyakarta selama lebih dari 10 tahun. Ini menunjukkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan di Sheraton Mustika Yogyakarta cukup tinggi. Hal ini tercermin dari rata-rata masa kerja karyawan di

hotel ini lebih dari 10 tahun dan tetap berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada tamu.

GAMBAR 1
Masa Kerja Karyawan



Sumber: Human Resources Department Sheraton Mustika Yogyakarta, 2023

Dari tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa 92 karyawan di Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta telah bekerja lebih dari 10 tahun. Hasil penelitian Churniawati (2021) menyatakan bahwa masa kerja berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan. Dari hasil kemungkinan pertama dari data diatas yaitu, karyawan di Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta yang masa kerjanya sudah cukup lama tidak ingin berpindah ke hotel lain dikarenakan sudah merasa nyaman dan cocok bekerja di Sheraton Mustika Yogyakarta sehingga keinginan untuk berpindah semakin kecil. Kemungkinan kedua yaitu, karyawan yang sudah cukup berusia tidak ingin bersaing dengan para calon pelamar kerja di hotel-hotel baru yang lebih *fresh graduate* sehingga karyawan di Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta memilih tetap berkomitmen untuk bekerja di Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta.

TABEL 1
Usia Karyawan Sheraton Mustika Yogyakarta

Umur	Jumlah	%
21 -25 tahun	3	2%
26 - 30 tahun	16	10%
31-35 tahun	18	12%
lebih dari 36 tahun	118	76%
Total	155	100%

Sumber: Human Resources Department Sheraton Mustika Yogyakarta, 2023

Dari tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa 76% karyawan di Sheraton Mustika Yogyakarta berusia lebih dari 36 tahun. Menurut Maier (1971), karyawan yang berusia muda cenderung memiliki tingkat pergantian pekerjaan yang lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan yang lebih tua. Hal ini mungkin dikarenakan karyawan yang berusia cukup tua enggan untuk berpindah-pindah tempat bekerja dikarenakan memikul tanggung jawab keluarga, menurunnya mobilitas, tidak ingin memulai lingkungan kerja baru, atau karena energi yang kian menurun.

Penulis melakukan tinjauan literatur atau menyelidiki serangkaian studi sebelumnya mengenai metode pengumpulan data penelitian terdahulu guna melakukan penelitian perbandingan yang mengacu pada kemajuan penelitian sebelumnya. Selain itu, penelitian sebelumnya dapat membantu penelitian saat ini dalam memposisikan diri. Penulis menggunakan tiga penelitian terdahulu yang berbeda dalam tiga perspektif penelitian yang berbeda yang terkait dengan topik penelitian yang ingin dilakukan, dan kemudian meringkasnya. Berikut adalah tiga penelitian sebelumnya yang relevan tentang loyalitas karyawan.

Penelitian pertama adalah milik Sampul (2020) mengenai Pengaruh Loyalitas Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa loyalitas karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Sampul terletak pada objek yang diteliti. Penelitian Sampul dilakukan di Horison Hotel Jayapura, sedangkan penelitian ini dilakukan di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa.

Penelitian kedua adalah milik Astuti et al., (2022) yang membahas mengenai Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Kerja: Lingkungan Kerja, Stress Kerja dan Insentif dengan menggunakan metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini yaitu lingkungan kerja, stress kerja, dan insentif berpengaruh terhadap loyalitas kerja. Penelitian ini dengan penelitian diatas memiliki perbedaan topik, dimana penelitian Astuti menitik beratkan kepada lingkungan kerja, stress kerja, dan insentif, sedangkan penelitian ini membahas secara *general* terkait faktor-faktor loyalitas kerja.

Penelitian terakhir yaitu penelitian milik Kurniawan (2019). Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan, stres kerja, gaji, lingkungan kerja berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas karyawan. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian Kurniawan, yaitu penelitian Kurniawan terletak di PT. Mega Indah Square, sedangkan penelitian ini dilakukan di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Kurniawan terletak di topik yang diteliti yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan.

Dari pemaparan diatas penulis tertarik untuk meneliti mengenai “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan di Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa” karena melihat fenomena yang terjadi dimana banyaknya karyawan yang berdedikasi di perusahaan serta memiliki loyalitas yang tinggi. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas karyawan melalui sebuah penelitian, sehingga manajemen hotel terutama *Human Resources Department* dapat lebih memahami dan meningkatkan loyalitas karyawannya.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan identifikasi dari latar belakang penelitian di atas beserta hasil wawancara dan observasi menjadi menarik untuk diteliti mengenai loyalitas karyawan di Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta. Sehingga penelitian ini berfokus pada beberapa hal, yaitu:

1. Apa saja faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan di Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa?
2. Faktor apakah yang paling dominan terhadap loyalitas karyawan di Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa?

C. Tujuan Penelitian

Mengangkat kepada topik dari penelitian yang dilakukan, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan di Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa.
2. Untuk dapat mengkaji faktor apa yang paling dominan terhadap loyalitas karyawan di Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penulis berharap hasil dari penelitian ini dapat menjadi acuan atau referensi untuk penelitian selanjutnya dengan data-data terbaru dan objek yang lebih banyak serta detail mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat penulis jadikan wadah terhadap materi yang telah dipelajari selama masa perkuliahan teori dalam bidang *Human Resources Department* dan dapat menambah wawasan penulis terkait faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan, serta sebagai media untuk menunjukkan bahwa penulis mampu dalam melakukan penelitian.

b. Bagi Industri

Dengan penelitian ini diharapkan bahwa hasilnya dapat memberikan kontribusi atau rekomendasi yang bermanfaat bagi pihak hotel, sehingga dapat dijadikan pertimbangan oleh pihak manajemen terkait untuk lebih memperhatikan sumber daya manusianya agar tetap mempertahankan loyalitas karyawan.

c. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan di Hotel Sheraton

Mustika Yogyakarta Resort & Spa, sehingga dapat dijadikan referensi oleh para pembaca dalam melakukan penelitian serupa.