

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor utama untuk meraih kesuksesan di segala bidang perusahaan atau organisasi. Sumber daya manusia secara makro adalah penduduk suatu negara yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang sudah bekerja maupun belum bekerja. Sedangkan secara mikro sumber daya manusia adalah individu yang bekerja dan menjadi anggota suatu perusahaan dan biasa disebut sebagai pegawai, buruh, karyawan, pekerja, tenaga kerja, dan lain sebagainya. Persaingan bisnis yang semakin ketat di era globalisasi ini menuntut perusahaan untuk kembali menyusun strategi dan teknik bisnisnya yang jika dilihat, esensi dari persaingan terletak pada bagaimana perusahaan mengimplementasikan sumber daya manusia agar lebih efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas perusahaan dalam mencapai tujuan dan lebih unggul dari pada pesaing.

Dengan adanya fenomena ini banyak perusahaan yang berlomba untuk mendapatkan sumber daya manusia yang kompeten disetiap bidang yang diperlukan oleh perusahaan. Di Indonesia kini banyak upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan sumber daya manusia antara lain meningkatkan kualitas pendidikan, memperkuat vokasi dan program magang, serta pelaksanaan sertifikasi profesi di seluruh institusi di wilayah Indonesia dan upaya untuk

meningkatkan kualitas sumber daya manusia dari perusahaan antara lain dengan melakukan pelatihan, pembinaan, memberikan kesempatan karyawan untuk menyalurkan ide atau gagasan, dan memberikan penghargaan terhadap karyawan yang berprestasi secara khusus. Di dalam mengembangkan sumber daya manusia terdapat pembentukan personal dengan kualitas yang baik dalam hal keterampilan, loyalitas kerja, dan kemampuan individu dalam bekerja. Hal tersebut akan berdampak pada performa dan kesuksesan perusahaan serta meningkatkan perekonomian khususnya di Indonesia.

Terdapat banyak bidang perusahaan yang berkembang di Indonesia maupun di dunia. Salah satu perusahaan yang berkembang pesat di Indonesia yaitu perusahaan ritel. Menurut Utami (2017) *retail* adalah kegiatan yang melibatkan transaksi barang dan jasa secara langsung kepada pelanggan akhir. Kelebihan dari usaha ritel adalah salah satu usaha dengan modal yang kecil namun berpotensi mendapat keuntungan besar, lokasi perdagangan cenderung ditempat ramai sehingga memungkinkan perusahaan mendapatkan banyak pembeli dan semakin terbuka, hubungan antara penjual dan pembeli akan harmonis karena kedua pihak akan sering berkomunikasi secara langsung dengan dua arah.

Salah satu perusahaan ritel yang berkembang di Indonesia adalah Matahari Departement Store. Matahari Departement Store adalah perusahaan yang menyediakan pilihan *fashion* dengan *trend* terkini untuk kategori pakaian dan *mode*, serta produk-produk kecantikan dan barang-barang keperluan rumah tangga. Matahari Department Store bekerja sama dengan merek-merek eksklusif baik merek lokal maupun interlokal. Matahari Department Store memiliki 153 gerai

yang tersebar di 76 kota di Indonesia dan memiliki 40.000 karyawan. Dengan perusahaan sebesar ini tidak mungkin hanya pemilik saja yang bekerja sendiri tentu ada faktor pendukung, salah satunya yaitu karyawan. Setiap karyawan di perusahaan memiliki potensi dan karakter berbeda, hal ini dapat mempengaruhi perkembangan perusahaan. Untuk dapat mengembangkan perusahaan maka diperlukan karyawan yang memiliki loyalitas terhadap perusahaan tempat karyawan tersebut bekerja.

Loyal atau loyalitas dapat diartikan sebagai sikap setia. Loyalitas karyawan adalah sikap setia karyawan terhadap pekerjaan, jabatan, maupun perusahaan tempat karyawan tersebut bekerja. Sedangkan menurut Wan (2012:2), Loyalitas karyawan merupakan lampiran psikologis atau komitmen terhadap organisasi dan terjadi sebagai akibat dari meningkatnya kepuasan yang berasal dari hasil proses evaluasi internal, dan jika tingkat harapan karyawan yang memenuhi atau melampaui maka kepuasan akan tumbuh.

Dalam syariat Islam hubungan antara karyawan dengan atasannya terikat dalam satu acuan yang disebut *hablum minannas* (hubungan antar manusia) yang wajib dijaga oleh kedua belah pihak. Hubungan yang sempurna antar manusia dapat terjadi setelah manusia tersebut sempurnakan hubungannya dengan Allah SWT (*hablum minAllah*). Mengabaikan hubungan kemanusiaan dan persaudaraan sejagat itu akan mengundang kemurkaan Allah SWT. Maka dari itu jika karyawan dan atasan tidak memiliki hubungan yang baik, tidak akan tercipta sikap setia karyawan terhadap atasan begitu juga sebaliknya.

Menurut Senen dan Masharyono (2017) perusahaan tidak dapat bertahan jika tidak memiliki karyawan yang dapat bekerja dengan baik dan maksimal. Kompas Cyber Media (2007) merilis hasil survei yang dilakukan oleh Watson Wyatt pada *Global Strategic Rewards 2007/2008* bahwa *turnover* karyawan menjadi masalah pada perusahaan-perusahaan di Indonesia dikarenakan sering terjadinya karyawan-karyawan yang berprestasi tinggi yang mudah berpindah perusahaan. Hal tersebut memberikan dampak yang buruk bagi perusahaan karena karyawan yang memiliki prestasi tinggi bukan hal yang mudah didapatkan perusahaan. Berdasarkan interview yang dilakukan pada tanggal 31 Mei 2021 pada 24 karyawan untuk mengetahui hal-hal yang dapat mempengaruhi loyalitas karyawan Matahari Department Store disalah satu cabang di Jakarta Pusat. Menurut data yang didapatkan dari HRD Matahari Department Store untuk mengetahui tingkat *turnover* pada 5 tahun terakhir yaitu tahun 2016 sampai 2020 adalah:

**Tabel 1.1**

***Turnover 5 Tahun Terakhir Karyawan Matahari Department Store di Salah Satu Cabang di Jakarta Pusat***

<b>No.</b>	<b>Tahun</b>	<b>Jumlah <i>Turnover</i></b>	<b>Total Karyawan</b>
1.	2016	35	150
2.	2017	30	156
3.	2018	21	160
4.	2019	60	162
5.	2020	21	151

Penulis menggunakan *turnover* sebagai dasar pengukuran loyalitas karyawan terhadap perusahaan dengan masa kerja minimal 3 tahun. Menurut penulis Purba (2017) yang telah melakukan observasi menyatakan bahwa loyalitas dapat dipengaruhi oleh lingkungan kerja.

Menurut Sedarmayanti (2017), Lingkungan kerja merupakan suatu tempat bagi sejumlah kelompok dimana di dalamnya terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Dengan lingkungan kerja yang baik maka karyawan akan merasa nyaman sehingga hasil kinerja akan maksimal. Menurut Pranavianti (2019), selain faktor lingkungan kerja, kompensasi juga merupakan faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas karyawan.

Dengan kompensasi yang sesuai dengan kebutuhan hidup karyawan maka karyawan tersebut akan terus berusaha untuk meningkatkan kemampuan dalam bekerja agar mendapat penghidupan yang lebih baik. Agar dapat meningkatkan kemampuan karyawan dalam bekerja, perusahaan tidak boleh mengabaikan program pengembangan karir untuk para karyawannya.

Menurut Pio (2017), Pengembangan karir merupakan program pembinaan tenaga kerja yang bertujuan untuk memelihara karyawan agar dapat meningkatkan bakat dan kemampuannya sehingga dapat bekerja dengan lebih baik dan lebih optimal untuk perusahaan.

Dari keempat variabel tersebut merupakan kombinasi peranan yang sama dan merupakan kesatuan untuk menunjang kesuksesan perusahaan. Oleh karena itu

lingkungan kerja, kompensasi, pengembangan karir, dan loyalitas karyawan dapat digunakan perusahaan yang bersangkutan untuk menyusun strategi perusahaan yang dapat menjadi pertimbangan bagi divisi sumber daya manusia yang efektif. Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dari beberapa faktor yang di prediksi sebagai faktor yang dapat mempengaruhi Loyalitas Karyawan Matahari Departemen Store Di salah Satu Cabang Di Jakarta Pusat. Penelitian ini berjudul **“Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi, dan Pengembangan Karir Terhadap Loyalitas Karyawan Matahari Departemen Store Di Salah Satu Cabang Di Jakarta Pusat Serta Tinjauannya Dari Sudut Pandang Islam”**.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan?
2. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap loyalitas karyawan?
3. Bagaimana pengaruh pengembangan karir terhadap loyalitas karyawan?
4. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja, kompensasi, dan pengembangan karir secara simultan terhadap loyalitas karyawan?
5. Bagaimana tinjauan Islam tentang lingkungan kerja, kompensasi dan pengembangan karir terhadap loyalitas karyawan?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan

2. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap loyalitas karyawan
3. Untuk mengetahui pengaruh pengembangan karir terhadap loyalitas karyawan
4. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja, kompensasi dan pengembangan karir secara simultan terhadap loyalitas karyawan
5. Untuk mengetahui tinjauan Islam tentang lingkungan kerja, kompensasi, dan pengembangan karir terhadap loyalitas karyawan

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat untuk memperluas wawasan yang di peroleh selama masa penelitian khususnya manajemen sumber daya manusia sehingga dapat di terapkan ke dalam masyarakat.
2. Bagi perusahaan, penelitian ini bermanfaat untuk menjadi masukan kepada perusahaan untuk dapat menciptakan karyawan yang loyal terhadap perusahaan.
3. Bagi pihak lain, penelitian ini dapat di gunakan sebagai acuan untuk melakukan penelitian lebih lanjut.