

BAB I

PEDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri ritel di Indonesia saat ini sedang berkembang pesat khususnya di wilayah Tangerang. Hal ini ditandai dengan maraknya berbagai macam toko serta perbelanjaan besar seperti mal-mal. Bisnis ritel merupakan kegiatan bisnis komprehensif yang melibatkan penjualan produk dan penyediaan layanan kepada pelanggan baik individu maupun kelompok. Pesatnya perkembangan bisnis ritel mengakibatkan munculnya persaingan bisnis yang semakin ketat. Perusahaan perlu menyadari bahwa setiap orang memiliki kebutuhan yang berbeda-beda yang semakin kompleks dan berkembang, sehingga perusahaan perlu memperhatikan kesejahteraan karyawannya berupa pemberian material dan non material, dengan memperhatikan kesejahteraan karyawan diharapkan dapat menimbulkan loyalitas kerja pada diri karyawan.

Salah satu perusahaan ritel yang berkembang di Indonesia adalah Matahari Department Store. Matahari Department Store perusahaan yang menyediakan perlengkapan pakaian, aksesoris, produk-produk kecantikan dan rumah tangga dengan harga terjangkau. Matahari bermitra dengan pemasok-pemasok terpercaya di Indonesia dan luar negeri untuk menyediakan kombinasi produk-produk berkualitas tinggi yang dapat diterima oleh semua konsumen. Matahari Department Store memiliki 153 gerai yang tersebar di 76 kota di Indonesia dan memiliki kurang lebih 40.000 karyawan. Dengan perusahaan sebesar ini tidak mungkin hanya pemilik saja yang bekerja sendiri tetapi 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.

Perusahaan tidak dapat bertahan apabila tidak memiliki karyawan yang bekerja dengan baik dan maksimal (Senen & Masharyono dalam Farhan, 2020). Menurut Stephani dan Wibawa dalam Ruth (2023:47) loyalitas kerja merupakan kesetiaan karyawan terhadap perusahaan yang akan menimbulkan rasa tanggung jawab, sehingga karyawan akan tetap bertahan dalam perusahaan tersebut walaupun perusahaan dalam keadaan maju atau mundur. Loyalitas timbul dari diri karyawan itu sendiri, hal tersebut berasal dari kesadaran bahwa antara karyawan dengan perusahaan merupakan dua pihak yang membutuhkan. Pada hakikatnya loyalitas adalah kesetiaan dan pengabdian yang memiliki rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan terbaik.

Marketeers.com (2023) merilis hasil survey yang dikeluarkan oleh perusahaan perekrutan profesional, Robert Walters, menemukan ada 76% tenaga kerja yang mengaku siap mencari pekerjaan baru di tahun 2023. *Turnover* menjadi masalah pada perusahaan-perusahaan di Indonesia dikarenakan sering terjadinya karyawan-karyawan yang berprestasi tinggi mudah berpindah perusahaan. Hal tersebut memberikan dampak yang buruk bagi perusahaan karena karyawan yang memiliki prestasi tinggi bukan hal yang mudah didapat perusahaan. Berdasarkan data yang didapatkan HRD Matahari Department Store untuk mengetahui tingkat *turnover* pada 3 tahun terakhir yaitu 2021 sampai 2023 adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.1 Data *Turnover* PT. Matahari Department Store Karawaci
Tahun 2021-2023**

Tahun	Jumlah Karyawan	Jumlah <i>Turnover</i>	Total Karyawan Setelah <i>turnover</i>
2021	147	22	125
2022	138	15	123
2023	131	17	114

Sumber : Data jumlah karyawan PT Matahari Department Store

Berdasarkan Tabel 1.1 jumlah karyawan keluar dari perusahaan setiap tahunnya meningkat. Tingginya tingkat *turnover* sangat berdampak negatif untuk perusahaan yang mengakibatkan turunnya produktivitas pada karyawan PT. Matahari Department Store Karawaci. Faktor yang mempengaruhi *turnover*

dikarenakan ketidakpuasan terhadap beban kerja, ketidakpuasan terhadap kesempatan mengembangkan karir, juga karena faktor individu seperti faktor usia dan faktor keluarga. Hal tersebut menjadikan salah satu indikasi kurangnya loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

Permasalahan mengenai loyalitas karyawan menjadi isu penting dimana loyalitas akan selalu dicari oleh setiap perusahaan saat ini. Banyak faktor yang menjadikan seorang karyawan menjadi loyal, diantaranya lingkungan kerja, disiplin kerja, insentif, kompensasi, motivasi yang diberikan perusahaan, partisipasi kerja, pelaksanaan kesehatan dan keselamatan kerja, serta hubungan antara atasan dan bawahan maupun hubungan karyawan satu dengan yang lainnya.

Dalam menumbuhkan loyalitas kerja di perusahaan dapat ditemukan melalui lingkungan kerja. Menurut Samson dalam Maswal (2020) lingkungan kerja merupakan sebuah konsep yang diterapkan dengan menganalisa luas dari sekeliling karyawan yang dapat dirasakan seperti memenuhi kebutuhan intrinsik, ekstrinsik dan kebutuhan sosial karyawan serta alasan karyawan tetap berada di perusahaan tempatnya bekerja. Lingkungan kerja disekeliling pekerja yang mempengaruhi saat bekerja, mencakup pengontrolan pencahayaan, pengontrolan kebisingan, pengontrolan kebersihan serta keamanan tempat kerja. Lingkungan dikatakan baik jika lingkungan nyaman, bersih, rapi, aman. Lingkungan kerja sangat berpengaruh penting dalam meningkatkan kinerja kerja para karyawan. Ardana (2019) menjelaskan apabila fasilitas-fasilitas di lingkungan kerja dalam perusahaan terpenuhi dan memadai, maka loyalitas karyawan terhadap perusahaan semakin tinggi sehingga karyawan akan melakukan pekerjaan yang lebih baik. Faktor lingkungan kerja yang nyaman akan mendorong karyawan untuk melakukan yang terbaik bagi perusahaan.

Selain faktor lingkungan kerja, disiplin kerja merupakan faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas karyawan. Rinda, dkk. (2021) menyatakan bahwa semakin baik disiplin kerja, maka akan meningkatkan loyalitas karyawan pada perusahaan. Disiplin sangat penting untuk pertumbuhan perusahaan terutama digunakan untuk memotivasi karyawan agar

mendisiplinkan diri dalam pelaksanaan pekerjaan baik secara perorangan maupun berkelompok. Dengan disiplin kerja akan menunjukkan rasa tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan dan akan mendorong gairah kerja yang akan meningkatkan loyalitas karyawan perusahaan. Perusahaan perlu membuat peraturan yang jelas dan adil sehingga karyawan merasa nyaman, dan tidak merasa dirugikan. Disiplin kerja memiliki peran penting bagi perusahaan, tetapi selama ini disiplin kerja karyawan sudah mulai berkurang yaitu karyawan sering datang terlambat, sering ijin pulang sebelum jam kerja berakhir dan berhenti bekerja sebelum jam kerja berakhir, sehingga produktifitas pekerjaan menurun (Karim,2020).

Insentif juga menjadi faktor loyalitasnya karyawan dalam perusahaan. Insentif merupakan balas jasa yang diberikan oleh perusahaan yang dapat dinilai dengan uang dan mempunyai kecenderungan diberikan secara tetap. Insentif diartikan sebagai bentuk pembayaran yang dikaitkan dengan kinerja dan *gainsharing*, sebagai pembagian keuntungan bagi karyawan akibat peningkatan produktivitas atau penghematan biaya (Baharudin dalam ziah, 2019). Insentif memiliki peran untuk memacu karyawan dalam meningkatkan kualitas kerja dan lebih bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan. Pemberian insentif harus dilakukan oleh perusahaan dengan layak dan adil kepada karyawan. Pemberian insentif yang tidak adil akan menyebabkan kecemburuan sosial yang timbul diantara karyawan sehingga akan memicu hubungan kerja yang negatif dan tentunya berdampak pada kinerja dan loyalitas karyawan.

Beberapa penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh lingkungan kerja, disiplin kerja, dan insentif kerja terhadap loyalitas karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Rizky (2022) dan Farhan (2019) membuktikan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh (Ruth (2023) dan Ninik (2021) membuktikan disiplin kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Nuraliza (2022) dan Ruth (2023) membuktikan bahwa insentif memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul yaitu :

“Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja dan Insentif Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan Pada PT. Matahari Department Store Karawaci”

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dapat dirumuskan sebagai berikut yaitu :

1. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap loyalitas kerja karyawan pada PT. Matahari Department Store Karawaci?
2. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap loyalitas kerja karyawan pada PT. Matahari Department Store Karawaci?
3. Bagaimana pengaruh insentif terhadap loyalitas kerja karyawan pada PT. Matahari Department Store Karawaci?
4. Seberapa besar pengaruh lingkungan kerja, disiplin kerja dan insentif terhadap loyalitas karyawan pada PT. Matahari Department Store Karawaci?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan pada PT. Matahari Department Store Karawaci.
2. Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap loyalitas karyawan pada PT. Matahari Department Store Karawaci.
3. Untuk menganalisis pengaruh insentif terhadap loyalitas karyawan pada PT. Matahari Department Store Karawaci.
4. Untuk menghitung besarnya pengaruh lingkungan kerja, disiplin kerja dan insentif terhadap loyalitas karyawan pada PT. Matahari Department Store Karawaci.

1.4 Batasan Masalah

Setelah mengetahui latar belakang masalah yang sudah di jelaskan di atas, maka pembatasan masalah untuk penelitian ini hanya berfokus pada lingkungan kerja, disiplin kerja dan insentif terhadap loyalitas karyawan sales pada perusahaan PT. Matahari Departemen Store Karawaci.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Guna Teoritis
 - a. Bagi Perusahaan, penelitian ini diambil dari sudut pandang karyawan khususnya mengenai lingkungan kerja, disiplin kerja dan insentif terhadap loyalitas karyawan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam upaya meningkatkan loyalitas karyawan.
 - b. Bagi pihak akademik, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kepustakaan dan menyajikan informasi mengenai lingkungan kerja, disiplin kerja dan insentif terhadap loyalitas karyawan.
2. Guna Praktis
 - a. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan mampu menambah dan memperluas pengetahuan tentang lingkungan kerja, disiplin kerja dan insentif terhadap loyalitas karyawan.
 - b. Bagi pihak luar, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam melaksanakan penelitian selanjutnya di kemudian hari.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam skripsi ini terdiri dari tiga bagian utama. Bagian pertama merupakan bagian awal yang meliputi halaman judul, pernyataan keaslian, pengesahan, nota pembimbing, abstrak, motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar bagan, daftar tabel.

Bagian kedua merupakan bagian utama yang memuat pokok-pokok permasalahan yang dituangkan dalam bab I sampai bab IV.

- **BAB I**
Pendahuluan memuat pengertian singkat masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.
- **BAB II**
Tinjauan pustaka, termasuk dasar pemikiran penelitian dan kerangka kerja penelitian.
- **BAB III**
Metodologi penelitian, meliputi jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, subjek dan tujuan penelitian, sumber data, metode pengumpulan data dan analisis data.
- **BAB IV**
Hasil penelitian meliputi pembahasan dan analisis data dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti.
- **BAB V**
Merupakan bagian akhir yang berisi kesimpulan dan saran untuk peneliti selanjutnya.



