

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Suatu pasar swalayan merupakan suatu organisasi perdagangan eceran yang menawarkan berbagai macam produk yang mendalam kepada konsumen dan membagi-bagi kegiatan usahanya menjadi beberapa departemen untuk pengaturan barang dagangan

Supermarket atau pasar swalayan adalah salah satu bentuk usaha eceran yang menyediakan beraneka macam kebutuhan konsumen. Satu supermarket mungkin menjual pakaian wanita, pria, anak-anak, alat rumah tangga, alat olah raga, perhiasan serta alat rumah tangga lainnya dan alat tulis.

Eksistensi Citra swalayan di beberapa kota, terutama Kabupaten Sijunjung, Sumatera Barat sudah diakui. Dari tahun ke tahun, Citra swalayan menyebar dari pusat kota hingga kompleks perumahan. Tidak mudah terus bertahan dan berkembang di usaha swalayan. Apalagi perusahaan-perusahaan besar semakin banyak yang masuk ke Sijunjung. Untuk bisa bersaing dengan perusahaan besar, yang pertama yang harus dilakukan adalah berdiri sedekat-dekatnya dengan konsumen.

Citra Swalayan yang bergerak di bidang perdagangan tentunya memerlukan karyawan, dengan demikian faktor sumber daya manusia yang ada harus dikelola dan

dipelihara dengan baik oleh perusahaan agar dapat bekerja secara optimal dan memiliki loyalitas terhadap perusahaan. Loyalitas merupakan suatu kondisi sikap seseorang untuk tetap memegang teguh kesetiaan baik kepada perusahaan, atasan maupun kepada rekan kerja.

Terciptanya loyalitas karyawan yang tinggi menjadi harapan dari swalayan. Swalayan akan memperlakukan karyawan tidak hanya sebagai asetnya namun juga sebagai mitra kerja dalam mencapai tujuan bersama.

Loyalitas dapat dikatakan sebagai kesetiaan yang harus dimiliki karyawan diperusahaan tempat karyawan tersebut bekerja. Loyalitas para karyawan dalam suatu perusahaan itu mutlak diperlukan de kesuksesan perusahaan itu sendiri. Loyalitas adalah kesetiaan karyawan dengan seluruh kemampuan, keterampilan, pikiran dan waktu untuk ikut serta mencapai tujuan perusahaan dan menyimpan rahasia perusahaan serta tidak melakukan tindakan-tindakan yang merugikan perusahaan seama orang itu masih berstatus karyawan

Loyalitas tidak mungkin dianggap sebagai sesuatu yang terjadi dengan sendirinya ketika seseorang karyawan dalam perusahaan menginginkan karyawan yang loyal, perusahaan harus mengupayakan agar karyawan menjadi bagian perusahaan yang merupakan tingkatan lebih tinggi dengan begitu karyawan akan merasakan suka duka perusahaan adalah suka dukanya juga. Oleh karena itu loyalitas mencakup kesediaan untuk tetap bertahan memiliki produktivitas yang melampaui

standar, memiliki perilaku *altruistis* (mementingkan kepentingan orang lain), serta adanya hubungan timbal balik dimana loyalitas karyawan harus diimbangi oleh loyalitas perusahaan terhadap karyawan.

Loyalitas yang tinggi tidak akan tumbuh begitu saja apabila kondisi dan perlakuan perusahaan terhadap karyawan tidak ikut mendukungnya. Apabila suatu perusahaan mengalami penurunan maka sewajarnya jika perusahaan mengadakan introspeksi diri mengenai faktor-faktor yang mungkin menjadi penyebabnya. Banyak faktor-faktor yang mendukung peningkatan loyalitas kerja karyawan antara lain besar kecilnya upah atau gaji, pendidikan dan latihan, disiplin, lingkungan dan iklim kerja.

Citra Swalayan yang terletak di kabupaten sijunjung ini merupakan salah satu swalayan yang menjual seperti pakaian, alat rumah tangga dan lainnya. Jumlah karyawan yang berada di Citra Swalayan tersebut sebanyak 30 orang. Diantaranya 3 orang sebagai manajer operation dan 27 orang lainnya sebagai karyawan di citra swalayan tersebut.

Tabel 1.1.

Turn over karyawan Citra Swalayan

Bulan	Jumlah Karyawan Awal Bulan	Keluar	Masuk	Jumlah Karyawan Akhir Bulan
Januari	30		3	33
Februari	33		1	34
Maret	34	1		33
April	33			33
Mei	33			33
Juni	33	2		31
Juli	31			31
Agustus	31			31
September	31			31
Oktober	31			31
November	31	1		30
Desember	30		1	31
Jumlah	31	4	5	32

Sumber : Citra Swalayan Kabupaten Sijunjung

Adapun hasil interview sistem absensi karyawan yang diberlakukan di swalayan tersebut, sistem absensi tersebut cukup ketat sehingga komitmen karyawan

terhadap swalayan dapat dilihat melalui rekapitulasi absensi karyawan. Pemeliharaan komitmen ini juga dilakukan dengan pemberian kompetensi yang layak dan berimbang sesuai dengan kinerja yang karyawan berikan pada karyawan agar loyalitas karyawan pada perusahaan mendapatkan hasil yang baik.

4

Adanya loyalitas akan memberikan keuntungan bagi organisasi karena dapat mencapai tujuan organisasi. Kontribusi karyawan dalam perusahaan akan membantu meningkatkan kuantitas dan kualitas dalam organisasi (**Lestari, 2015**). Oleh sebab itu, organisasi akan membutuhkan karyawan yang loyal dengan tempatnya bekerja karena loyalitas adalah faktor penting dalam mencapai keberhasilan lembaga.

Pada dasarnya organisasi dengan karyawan yang loyal akan menghasilkan keuntungan kompetitif yang signifikan dan tingkat tinggi untuk bertahan dengan perusahaan atau organisasi dari pada karyawan yang kurang loyal.

Jika permasalahan mengenai loyalitas ini tidak dapat terselesaikan dengan baik, maka masalah loyalitas ini dapat menimbulkan dampak terhadap organisasi baik secara positif maupun negatif.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh pihak swalayan untuk menjaga loyalitas karyawan adalah dengan memberikan balas jasa. Balas jasa yang diberikan yaitu berupa kompensasi.

Kompensasi merupakan unsur biaya pengeluaran bagi perusahaan yang

dikeluarkan sebagai balas jasa kepada karyawan atas pengorbanan sumber daya serta kompetensi. Kompensasi dan Loyalitas karyawan mempunyai pengaruh timbal balik. Kompensasi dapat meningkatkan loyalitas karyawan dan loyalitas dapat meningkatkan kompensasi karyawan, sebab loyalitas dapat meningkatkan

5
produktivitas kerja. Karyawan yang loyal akan berusaha melaksanakan pekerjaannya secara giat, cepat dan baik

Menurut **(Hasibuan, 2017)** mendefenisikan kompensasi sebagai semua pendapat yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Pembentukan sistem kompensasi yang efektif merupakan bagian penting dari manajemen sumber daya manusia karna membantu menarik dan mempertahankan pekerjaan-pekerjaan yang berbakat. Selain itu sistem kompensasi perusahaan memiliki dampak terhadap kinerja strategis.

Menurut **(Handoko, 2014:155)** kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima para karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka. Program-program kompensasi juga penting bagi perusahaan, karna mencerminkan upaya organisasi untuk mempertahankan sumber daya manusia. Menurut **(Wibowo, 2016:271)**

kompensasi adalah jumlah paket yang ditawarkan organisasi kepada pekerja sebagai imbalan atas penggunaan tenaga kerjanya.

Kompensasi memegang peranan penting dalam meningkatkan loyalitas

karyawan. Satu alasan utama seseorang bekerja karena untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Seseorang akan bekerja secara maksimal agar mendapat kompensasi yang sesuai. Pemberian kompensasi dapat diberikan dalam berbagai bentuk, baik berbentuk

6
finansial maupun nonfinansial. Kompensasi finansial antara lain berupa gaji/upah dan insentif.

Pemberian bonus dalam bentuk finansial terhadap karyawan menjadi trik tersendiri bagi perusahaan yang ingin mengembangkan usahanya. Pemberian bonus dengan harapan agar kinerja karyawan dapat ditingkatkan. Dalam perkembangannya terjadi perjanjian antara pemilik modal dengan pekerja. Perjanjian tersebut berkaitan dengan pemberian kompensasi. Dengan adanya perjanjian karyawan senantiasa meningkatkan kinerjanya untuk memperoleh kompensasi yang lebih besar lagi.

Pemberian kompensasi sangat penting bagi karyawan karena besar kecilnya kompensasi merupakan ukuran terhadap prestasi kerja karyawan. Karyawan senantiasa mengharapkan penghasilan yang lebih memadai. Sistem penggajian karyawan sekarang ini masih rendah sehingga mempengaruhi kinerja karyawan. Dalam situasi yang demikian menyebabkan timbulnya keinginan untuk mencari kompensasi lain diluar gaji.

Kaitannya dengan kompensasi dalam bentuk finansial, kualitas tenaga kerja merupakan kunci sukses bagi gerak maju roda pembangunan suatu negara. Berbagai

persoalan ketenagakerjaan, terutama pengangguran, membawa dampak yang sangat besar, tidak hanya bagi perekonomian, akan tetapi juga berdampak pada aspek sosial dalam bentuk kemiskinan. Tenaga kerja yang berkualitas juga menjadi faktor dalam menentukan daya saing bangsa dalam kancah perekonomian global. Ironisnya,

7

ditengah geliat komitmen besar pemerintah terhadap integrasi perekonomian ditingkat regional, berbagai persoalan serius terkait dengan ketenagakerjaan di Indonesia belum juga terselesaikan.

Di sisi lain, posisi pekerjaan juga menentukan adanya kompensasi finansial beserta besarnya kompensasi yang diterima. Karyawan yang bertugas digudang berbeda kompensasi finansialnya dengan karyawan yang bekerja dikasir. Karyawan yang bekerja di gudang lebih besar kompensasi finansialnya sebab jenis pekerjaan yang diembannya lebih berat daripada karyawan yang ditugaskan dikasir. Demikian juga akan terjadi perbedaan kompensasi finansial pada karyawan yang ditugaskan sebagai sekuriti dengan karyawan yang ditugaskan sebagai pengatur barang berdasarkan jenisnya. Karyawan yang ditugaskan menjadi sekuriti lebih lama memakan waktu daripada karyawan yang ditugaskan sebagai pengatur barang. Sehingga, lamanya bekerja dan beratnya beban kerja turut mempengaruhi jumlah kompensasi finansial yang diterima oleh setiap karyawan.

Kondisi kompensasi yang diberikan di Citra Swalayan yang juga dikemukakan oleh salah satu karyawan yang bekerja di swalayan tersebut. Menurut beliau masih rendahnya kompensasi yang diberikan oleh pemilik swalayan kepada karyawan, seperti

pemberian gaji dan bonus, serta asuransi kesehatan yang didapat karyawan masih kecil, sedangkan biaya kebutuhan hidup mereka yang semakin meningkat, membuat karyawan tidak termotivasi untuk mencapai kinerja yang

8

optimal, maka terjadi penurunan bahkan terhadap pencapaian target atau output swalayan.

Adapun kompensasi lain yang diberikan oleh Citra swalayan kepada karyawan adalah kompensasi tidak langsung. Apabila seorang karyawan yang bekerja minimal diatas 2 tahun, maka karyawan mendapat kompensasi tidak langsung seperti asuransi BPJS.

Sedangkan cara pemberian kompensasi yang dilakukan pada Citra Swalayan dapat diketahui pada tabel berikut :

Tabel 1.2

Jumlah Rata-rata Pemberian Kompensasi Pada Citra Swalayan

Pemberian Kompensasi di Citra Swalayan	Lama Bekerja
Rp. 1.050.000	0 – 2 tahun
Rp. 1.200.000	>2 tahun

Sumber : Citra Swalayan Kabupaten Sijunjung

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pemberian kompensasi kepada

karyawan dapat dilihat apabila seorang karyawan bekerja minimal 2 tahun maka dipertimbangkan dengan kenaikan gaji. Jadi dapat disimpulkan semakin lama karyawan bekerja maka kompensasi yang diberikan semakin bertambah.

9

Salah satu cara terbaik untuk meningkatkan kapasitas loyalitas karyawan adalah dengan menghubungkan kompensasi dengan perkembangan karyawan. Jika program kompensasi dirasakan adil dan kompetitif oleh karyawan, maka perusahaan akan lebih mudah untuk menarik karyawan yang potensial, mempertahankannya dan memotivasi karyawan agar lebih meningkatkan kinerjanya, sehingga produktivitas meningkat dan perusahaan mampu menghasilkan jasa yang terbaik.

Apabila besar kompensasi dapat terus disesuaikan dengan pengorbanan karyawan dalam bekerja, maka hal tersebut dapat mendorong kinerja dari karyawan untuk terus meningkat dan karyawan menjadi lebih baik lagi dalam bekerja. Jika Citra Swalayan dapat memberikan kompensasi yang sesuai karyawan tersebut akan bekerja dengan sungguh-sungguh. Dengan begitu ada umpan balik yang positif terhadap perusahaan tersebut.

Lingkungan Kerja juga dapat mempengaruhi Loyalitas Karyawan. Lingkungan Kerja merupakan tempat dimana para karyawan melakukan aktivitas bekerja.

Pengaruh lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan yang diungkapkan oleh **(Winardi, 2016)**. Lingkungan kerja merupakan suatu alat ukur yang akan berpengaruh

terhadap loyalitas karyawan jika lingkungan kerja yang ada pada instansi itu baik. Lingkungan kerja yang menyenangkan bagi karyawan melalui peningkatan hubungan yang harmonis dengan atasan dan rekan kerja, maupun

bawahan, serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai yang ada ditempat kerja akan membawa dampak positif bagi karyawan sehingga kinerja karyawan dapat meningkat.

Lingkungan kerja merupakan lingkungan dimana karyawan melakukan pekerjaannya sehari-hari. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi tingkat kenyamanan karyawan sehingga lingkungan kerja yang nyaman sangat dibutuhkan oleh karyawan untuk dapat bekerja secara optimal dan produktif. Namun, ditempat kerja terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja seperti faktor fisik, faktor kimia, faktor biologis dan faktor psikologis. Semua faktor tersebut dapat menimbulkan gangguan terhadap suasana kerja dan berpengaruh terhadap kesehatan dan keselamatan tenaga kerja. Untuk itu upaya kesehatan bagi tiap individu perlu dijaga dan ditingkatkan di manapun individu itu berada, tidak terkecuali di tempat kerja. Karena ditempat kerja terdapat berbagai macam faktor fisik yang dapat menyebabkan kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja, salah satu faktor yang ada ditempat kerja yaitu penerangan.

Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilakukan peneliti terhadap karyawan Citra Swalayan Kabupaten Sijunjung, permasalahan yang dirasakan oleh karyawan adalah mengenai lingkungan kerja yang kurang kondusif seperti ruang gerak mereka dalam bekerja kurang luas sehingga para karyawan kurang leluasa dalam bekerja, dan

juga kurangnya pendinginan udara yang terdapat di swalayan

11

sehingga sirkulasi atau pertukaran udara kurang lancar membuat ruangan menjadi panas dan membuat karyawan tidak nyaman dan juga konflik dalam swalayan tersebut juga sering terjadi karena masalah diluar swalayan seperti tersinggung karna ejekan dan senioritas.

Stress Kerja juga dapat mempengaruhi Loyalitas Karyawan. Stress Kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang karyawan.

Stress kerja juga dapat mempengaruhi loyalitas karyawan yang dikemukakan oleh **(Rahmayani, 2015)** menyatakan bahwa terdapat hubungan positif signifikan antara stress kerja dengan loyalitas karyawan. **(Shahzadi, 2016)** menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara stress kerja dengan loyalitas karyawan.

Di Indonesia, fenomena stres kerja kerap terjadi. Beberapa study menyimpulkan bahwa pada tahun 1990an terdapat sekitar 30% karyawan kantor mengalami stress ditempat kerja dengan berbagai macam keluhan. Hal tersebut berpotensi menimbulkan dampak sosial, emosional, psikologis dan masalah-masalah yang berhubungan dengan kesehatan.

Masalah stres yang berhubungan dengan organisasi juga perlu diangkat kepermukaan pada saat ini. Diantaranya adalah masalah yang akhir-akhir ini hangat

dibicarakan dan posisi yang sangat penting dalam kaitannya dengan produktivitas kerja karyawan dan motivasi kerja karyawan. Selain dipengaruhi faktor-faktor yang bersumber dari luar organisasi, stres juga banyak dipengaruhi oleh faktor-faktor yang berasal dari dalam organisasi. Oleh karena itu, perlu didasari dan dipahami keberadaannya. Pemahaman akan sumber-sumber stres yang disertai dengan cara mengatasinya adalah penting sekali bagi karyawan dan siapa saja yang terlibat dalam organisasi demi kelangsungan organisasi yang sehat dan efektif. Banyak diantara kita yang hampir pasti merupakan bagian dari satu atau beberapa organisasi, baik atasan maupun sebagai bawahan, pernah mengalami stres kerja meskipun dalam taraf yang amat rendah.

Stres kerja merupakan aspek yang penting bagi perusahaan terutama keterkaitannya dengan loyalitas karyawan. Perusahaan harus memiliki loyalitas, karena loyalitas yang baik atau tinggi dapat membantu perusahaan memperoleh keuntungan. Sebaliknya apabila kinerja menurun akan dapat merugikan perusahaan. Oleh karenanya loyalitas karyawan perlu memperoleh perhatian antara lain dengan jalan melaksanakan kajian berkaitan dengan variabel stress kerja.

Menurut (**Ardiansyah, 2016**) bahaya stres kerja diakibatkan karena kondisi kelelahan fisik, emosional dan mental yang disebabkan oleh adanya keterlibatan dalam waktu yang lama dengan situasi yang menuntut secara emotional. Proses berlangsung secara bertahap, akumulatif dan lama kelamaan menjadi semakin

memburuk. Dalam jangka pendek, stres yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari pihak perusahaan membuat karyawan menjadi tertekan, tidak termotivasi dan frustrasi. Hal tersebut menyebabkan karyawan bekerja tidak optimal sehingga kinerjanya pun akan terganggu. Dalam jangka panjang, apabila karyawan tidak dapat menahan stres kerja maka ia tidak mampu lagi bekerja di perusahaan. Pada tahap yang semakin parah, stres bisa membuat karyawan menjadi sakit atau bahkan akan mengundurkan diri.

Penelitian ini mengkaji mengenai stres kerja di Citra swalayan yang tingkat stresnya dalam taraf cukup tinggi, diberikannya tugas untuk melaksanakan pekerjaan usaha penunjang. Serta jam kerja yang sering tidak menentu ditambah bila terjadi kehilangan pada barang, karyawan harus siap mengganti rugi untuk menggantinya.

Robbins juga menyatakan bahwa penyebab stres kerja seorang karyawan setidaknya berasal dari tiga sumber yakni :

- a. Tuntutan tugas. Tuntutan tugas yakni stres kerja yang secara langsung berkaitan dengan lingkungan kerja dan fungsi secara langsung dengan pekerjaan.
- b. Tuntutan peran. Tuntutan peran yakni stres kerja yang berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu.

c. Tuntutan pribadi. Tuntutan pribadi yaitu stres kerja yang terkait dengan tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain.

Saat seorang pekerja berada dalam kondisi stres kerja maka hal ini dapat berpengaruh pada sikap yang diberikan dalam melakukan tugasnya dan dapat juga menyebabkan perubahan-perubahan fisik pada penderitanya. Dantzer dan Kelley mengatakan jika seseorang untuk pertama kali mengalami situasi penuh stres, maka mekanisme pertahanan dalam badan akan diaktifkan. Kelenjar-kelenjar mengeluarkan atau melepaskan adrenalin dan hormon-hormon lain dalam jumlah besar dan perubahan-perubahan terkoordinasi berlangsung dalam sistem saraf pusat.

Dapat dipastikan bahwa setiap pekerja pernah mengalami kondisi stres kerja, hanya saja tingkat stres yang dialami antara karyawan yang satu dengan yang lainnya berbeda. Semakin lama dan semakin tinggi tingkat stres kerja seorang pekerja maka hal ini akan membawa pekerja pada kondisi menderita kelelahan kronis, kebosanan, depresi dan menarik diri dari pekerjaan kondisi ini lazim disebut sebagai *burn out* dimana hal ini merupakan awal dari terjadinya kelelahan emosional. Kelelahan emosional sebagai respon individual yang unik terhadap stres kerja yang dialami diluar kelaziman pada hubungan interpersonal karena dorongan emosional yang kuat, timbulnya perasaan seakan akan tak ada orang yang membantunya, depresi, perasaan terbelenggu dan putus asa.

Kepuasan Kerja juga dapat mempengaruhi loyalitas karyawan. Kepuasan kerja adalah ukuran dari tingkat kepuasan pekerja dengan jenis pekerjaan mereka yang berkaitan dengan sifat dari tugas pekerjaannya, hasil kerja yang dicapai, bentuk pengawasan yang diperoleh maupun rasa lega dan menyukai terhadap pekerjaan yang ditekuni.

Kepuasan kerja mempunyai pengaruh terhadap loyalitas karyawan. Ketika kepuasan kerja rendah maka loyalitas karyawan akan ikut rendah.

Ruang lingkup manajemen sumber daya manusia secara umum membahas hal-hal berkaitan dengan manusiawi termasuk didalamnya adalah kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja karyawan merupakan faktor yang dianggap penting, karena dapat mempengaruhi jalannya organisasi secara keseluruhan. Kepuasan yang dirasakan karyawan dalam bekerja merupakan suatu petunjuk bahwa karyawan memiliki perasaan senang dalam menjalankan tugas pekerjaannya. Kepuasan kerja juga merupakan suatu sikap positif karyawan terhadap berbagai situasi ditempat pekerjaan. Bagi organisasi, kepuasan kerja karyawan harus mendapat perhatian dan pemenuhan hal ini terutama menjadi tugas pimpinan organisasi. Bagi karyawan, kepuasan kerja merupakan faktor individu dan sarana untuk mencapai produktivitas kerja. Jadi dalam lingkup manajemen sumber daya manusia, faktor kepuasan kerja memberikan manfaat baik bagi organisasi ataupun perusahaan, karyawan bahkan bagi masyarakat.

Kepuasan kerja bagi seorang karyawan merupakan faktor yang amat penting karena kepuasan yang diperolehnya akan turut menentukan sikap positif terhadap

pekerjaan. Perasaan puas dalam bekerja dapat menimbulkan dampak positif terhadap perilaku, seperti misalnya tingkat kedisiplinan dan semangat kerja yang cenderung meningkat. Kepuasan kerja juga berhubungan dengan *outcomes* seperti kinerja, sehingga apabila kepuasan kerja semakin tinggi maka akan menimbulkan semangat dalam bekerja. Dengan demikian seseorang akan lebih mudah mencapai tingginya kinerja.

Kepuasan kerja sebagai *dependent* variabel dinyatakan dipengaruhi secara positif oleh loyalitas karyawan. Kepuasan kerja selain dipengaruhi oleh loyalitas karyawan, juga dipengaruhi oleh komitmen organisasi. Menurut **(Kaswan, 2017)** kepuasan kerja merupakan pendorong hasil karyawan maupun organisasi karena kepuasan kerja merupakan hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaannya memberikan hal yang dinilai penting.

Menurut **(Wulantika, 2017:5)** kepuasan kerja secara umum menyakut sikap seseorang mengenai pekerjaannya. Karena menyakut sikap, pengertian kepuasan kerja mencakup berbagai hal seperti kondisi dan kecendrungan perilaku seseorang. Kepuasan itu tidak tampak serta nyata, tetapi dapat diwujudkan dalam suatu hasil pekerjaan. Salah satu masalah yang sangat penting adalahh mendrong karyawan untuk lebih produktif.

17

Menurut **(Robbins, 2015:170)** mendefenisikan kepuasan kerja adalah sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya, selisih antara banyaknya penghasilan yang diterima seorang pegawai dan banyaknya yang mereka yakni apa yang seharusnya mereka terima. Pada prinsipnya setiap perusahaan selalu mengharapkan karyawannya

bekerja secara optimal agar dapat meningkatkan keuntungan dan membantu mempercepat pencapaian tujuan organisasi lainnya

Oleh karena itu untuk mewujudkan harapan tersebut sudah selayaknya apabila perusahaan juga mampu dan bersedia memberikan dorongan yang dapat mengakibatkan karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya

Indikator kepuasan kerja : 1. Kondisi kerja yang mendukung. Karyawan peduli lingkungan yang baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk mempermudah mengerjakan tugas yang baik. 2. Gaji atau upah yang pantas. Para karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil dengan pengharapan bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar dihasilkan kepuasan. 3. Rekan kerja yang mendukung. Bagi kebanyakan karyawan, bekerja juga mengisi kebutuhan interaksi sosial. Oleh karena itu tidaklah mengejutkan apabila mempunyai rekan sekerja yang ramah dan mendukung mengarah ke kepuasan kerja yang meningkatkan. Perilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan.

18

Kepuasan kerja merupakan fenomena penting dalam perusahaan, karna berkaitan dengan sikap karyawan atau perasaan seseorang terhadap pekerjaan yang dihadapi. Kepuasan kerja yang tinggi diyakini dapat mendorong peningkatan kinerja karyawan, yang pada akhirnya akan meningkatkan efektivitas perusahaan secara keseluruhan. Sebaliknya kepuasan kerja yang rendah menimbulkan dampak negatif

seperti bolos kerja, kerja lamban, mogok kerja serta mereka lebih mudah meninggalkan perusahaan dan mencari kesempatan kerja di luar organisasi. Selain itu, tingkat keluarnya karyawan cukup tinggi. Kepuasan kerja tersebut dapat menunjukkan sikap positif karyawan terhadap pekerjaan harus diselesaikan.

Namun demikian dalam kegiatan operasional seringkali kepuasan kerja para karyawan tersebut diabaikan oleh perusahaan, apabila kondisi tersebut tidak dengan segera dilakukan langkah antisipasi yang benar maka dengan sendirinya upaya pencapaian tujuan perusahaan tidak dapat tercapai secara maksimal. Pada dasarnya faktor-faktor kepuasan kerja para karyawan terkait dengan pemenuhan kebutuhan yaitu meliputi intrinsik pekerjaan, gaji, penyediaan, rekan sejawat dan kondisi kerja.

Selain itu terdapat permasalahan terkait dengan kepuasan kerja karyawan dalam bekerja di perusahaan yaitu mengenai fasilitas kerja yang disediakan oleh perusahaan. Selama ini karyawan merasakan bahwa fasilitas kerja yang disediakan oleh perusahaan terbatas dan belum mampu memenuhi tingkat kebutuhan kerja para

19
karyawan di perusahaan. Keterbatasan tersebut selain terkait dengan kualitas peralatan juga kuantitas peralatan yang digunakan. Kondisi tersebut dapat dibuktikan bahwa selama ini pihak manajemen hanya menyediakan 3 unit komputer dan 1 unit mobil operasional. Fasilitas tersebut kurang sebanding dengan jumlah karyawan yang bekerja, kondisi tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan karyawan dalam bekerja. Hal tersebut dikarenakan selama ini hanya memberikan fasilitas yang terbatas sehingga kurang memberikan dukungan atas upaya karyawan untuk memaksimalkan potensi

yang dimiliki.

Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (**Sartono, 2016**) Hasil menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara kepuasan kerja dan loyalitas karyawan terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, loyalitas karyawan terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan

Adapun penelitian yang dilakukan oleh (**Rahwana, 2019**) yang menyatakan bahwa Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan dengan loyalitas karyawan.

Berdasarkan uraian diatas, Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja, Stress Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan pada Citra Swalayan Kabupaten Sijunjung.**

20

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Loyalitas kerja yang dimiliki karyawan cenderung masih rendah sehingga rasa tanggung jawab karyawan terhadap perusahaan juga masih rendah.
2. Lingkungan kerja kurang mendapat perhatian dari Citra Swalayan..
3. Masih banyaknya Karyawan yang mengalami Stress Kerja.

4. Masih dirasakan lingkungan kerja yang kurang komplit.
5. *Corporate social responsibility* yang dilakukan perusahaan merupakan motivasi untuk meningkatkan kepercayaan public terhadap pencapaian usaha perbaikan terhadap lingkungan sekitar.
6. Program benefit karyawan yang diberikan perusahaan terhadap karyawan kurang memuaskan.
7. Kondisi kerja yang kurang kondusif
8. Rekan kerja yang tidak mendukung
9. Gaji atau kesejahteraan yang dirasa karyawan masih belum cukup

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas, maka masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini dibatasi pada pengaruh kompensasi, lingkungan kerja, stress kerja dan kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan pada

21

Citra Swalayan Kabupaten Sijunjung.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya maka dapat dirumuskan masalah yg dibahas penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kompensasi berpengaruh terhadap loyalitas karyawan pada Citra Swalayan Kabupaten Sijunjung ?
2. Bagaimana lingkungan kerja berpengaruh terhadap loyalitas karyawan pada Citra

Swalayan Kabupaten Sijunjung ?

3. Bagaimana stress kerja berpengaruh terhadap loyalitas karyawan pada Citra

Swalayan Kabupaten Sijunjung ?

4. Bagaimana kepuasan kerja berpengaruh terhadap loyalitas karyawan pada Citra

Swalayan Kabupaten Sijunjung ?

5. Bagaimana kompensasi, lingkungan kerja, stress kerja dan kepuasan kerja secara

bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas karyawan pada Citra Swalayan

Kabupaten Sijunjung ?

1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap loyalitas karyawan pada Citra Swalayan Kabupaten Sijunjung.
2. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan pada Citra Swalayan Kabupaten Sijunjung.
3. Untuk mengetahui pengaruh Stress Kerja terhadap loyalitas karyawan pada Citra Swalayan Kabupaten Sijunjung
4. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap loyalitas karyawan pada Citra Swalayan Kabupaten Sijunjung

5. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi, lingkungan kerja, stress kerja dan kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan pada Citra Swalayan Kabupaten Sijunjung

1.5.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diterapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan khususnya tentang Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja, Stress Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas karyawan serta menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti .

2. Bagi Citra Swalayan

23
Hasil penelitian ini diharapkan dapat mendukung Loyalitas Karyawan supaya meningkatkan Kompensasi dan menerapkan Kepuasan Kerja dan bagi manajemen Citra Swalayan agar meningkatkan penerapan prinsip *CSR* dilingkungan Citra Swalayan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai salah satu bahan referensi ketika melakukan penelitian lebih lanjut terutama penelitian yang menyangkut kelangsungan hidup perusahaan