BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Usaha kuliner seperti membuat dan menjual masakan atau makanan sedang tumbuh dan berkembang di Indonesia. Beraneka ragam makanan yang unik, kehadiran wisata kuliner, dan tren kuliner yang menjadi gaya hidup masyarakat menjadi tanda bahwa bisnis kuliner berkembang pesat. Semakin maraknya usaha kuliner yang akhir-akhir ini menjadi ikon dari kota Yogyakarta, memberikan dampak yang berarti pula bagi industri makanan baik yang berskala kecil maupun yang berskala besar. Parameter yang dapat dijadikan acuan perkembangan bisnis kuliner di Yogyakarta adalah jumlah restoranyang ada di kota Yogyakarta. Menurut dataStatistik Kepariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta (2016), jumlah restoran atau rumah makan di Kota Yogyakarta pada tahun 2014 berjumlah 313. Pada tahun 2015 meningkat menjadi 327, dan pada tahun 2016 mengalami peningkatan kembali sebanyak 350 restoran.

Salah satu restoran yang ada di Yogyakarta adalah Dixie. Dixie berdiri sejak tahun 2005. Menu yang ditawarkan oleh Dixie adalah makanan dan minuman tradisional Indonesia, makanan dari negara-negara di Asia, dan makanan dari negara-negara di Eropa. Di Kota Yo.gyakarta, Dixie bukanlah satu-satunya restoran yang menawarkan menu-menu tradisional dan internasional dalam satu restoran, ada beberapa restoran di Kota Yogyakarta yang menawarkan menu serupa, seperti

Gajah Wong dan Omah Dhuwur. Namun yang menjadikan keistimewaan Dixie dibandingkan dengan Gajah Wong dan Omah Dhuwur adalah konsep restorannya. Dixie memiliki konsep restoran yang modern, sedangkan Gajah Wong dan Omah Dhuwur memiliki konsep restoran yang tradisional. Selain itu, Dixie juga membidik mahasiswa, anak muda, dan semua kalangan keluarga sebagai target pasarnya sehingga membuat Dixie menggunakan strategi harga yang lebih terjangkau dibandingkan dengan restoran sejenis seperti Gajah Wong dan Omah Dhuwur. Keistimewaan yang dimiliki oleh Dixie dibandingkan dengan restoran yang menawarkan menu sejenis tersebutlah yang menjadi alasan peneliti memilih Dixie sebagai lokasi penelitian pada penelitian ini. Selain itu, peneliti juga pernah bekerja di Dixie sehingga akan mempermudah peneliti dalam pengambilan data pada penelitian ini.

Dixie sebagai salah satu bentuk organisasi atau perusahaantentunya mempunyai tujuan yang ingin dicapai. Guna mencapai tujuan perusahaan, sumber daya manusia (SDM) atau karyawan merupakan salah satu komponen yang berperan penting (Thoha, 2013). Lebih lanjut dijelaskan bahwa keberhasilan dalam mencapai tujuan perusahaan tergantung kepada kemampuan karyawan dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, karyawan juga berfungsi sebagai perencana, pelaksana, dan pengendali yang berperan aktif dalam mewujudkan keberhasilan sebuah perusahaan. Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan dibutuhkan sumber daya manusia atau karyawan yang memiliki loyalitas kerja yang tinggi (Siagian, 2015).

Saydam (2014) menyebutkan bahwa loyalitas kerja adalah kesetiaan dan pengabdian yang diberikan karyawan kepada organisasi atau perusahaan yang tercermin di dalam sikap dan perilaku ketika menjalankan kewajibannya. Sudimin (2013) menyatakan bahwa loyalitas kerja merupakan kesediaan karyawan untuk memberikan seluruh kemampuan, keterampilan, pikiran, dan waktu dalam rangka mencapai tujuan organisasi, serta tidak melakukan tindakan-tindakan yang merugikan organisasi. Siagian (2015) mengemukakan bahwa loyalitas adalah suatu kecenderungan karyawan untuk tidak pindah ke perusahaan lain.

Saydam (2014) menyatakan bahwa loyalitas kerja terdiri dari 4 aspek, yang pertama ketaatan atau kepatuhan, ketaatan merupakan kesanggupan seorang karyawan untuk mentaati segala peraturan yang berlaku dan mentaati perintah yang diberikan oleh atasan. Bertanggung jawab, tanggung jawab adalah kesanggupan seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan baik dan tepat waktu, serta berani mengambil resiko untuk keputusan yang dibuat atau tindakan yang dilakukan. Pengabdian, pengabdian yaitu sumbangan pemikiran dan tenaga kepada perusahaan. Kejujuran, kejujuran merupakan keselarasan antara yang terucap atau perbuatan dengan kenyataan.

Berdasarkan hasil survei perusahaan SDM global, Towers Watson yang melibatkan lebih dari 1000 karyawan dari berbagai level dan demografi pada tahun 2016 mengenai loyalitas, berhasil terungkap fakta bahwa sebanyak 8% karyawan yang bekerja di Indonesia memiliki loyalitas yang rendah. Sebesar 66% karyawan di Indonesia cenderung meninggalkan tempat kerjanya dalam kurun

waktu kurang dari 2 tahun, selain itu gaji pokok, kesempatan promosi, layanan dan manfaat kesehatan, serta keinginan karyawan cenderung diabaikan oleh perusahaan. Hasil survei Tower Watson juga menyebutkan bahwa memperlakukan karyawan dengan hormat, memberi pekerjaan sesuai dengan keahlian, serta menciptakan ide dan cara baru dalam melakukan sebuah pekerjaan merupakan hal yang penting bagi karyawan untuk bertahan dalam sebuah perusahaan (Johannes, 2016).

Kemudian peneliti melakukan studi pendahuluan dengan melakukan wawancara awal pada tanggal 20 Agustus 2017 terhadap 10 karyawan Dixie Yogyakarta berdasarkan aspek aspek pada loyalitas kerja di mana pada aspek ketaatan atau kepatuhan, permasalahan loyalitas kerja ini dapat terlihat dari 7 dari 10 karyawan sering melanggar aturan seperti datang terlambat dan tidak masuk kerja tanpa meminta izin terlebih dahulu. Pada aspek bertanggung jawab yang tercermin dari kesanggupan seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan baik dan tepat waktu, 6 dari 10 karyawan mengaku terkadang terlambat dalam mengantarkan pesanan pelanggan. Pada aspek pengabdian yang dapat dilihat dari sumbangan pemikiran dan tenaga kepada perusahaan, 9 orang karyawan menyatakan bahwa ada perasaan enggan untuk menyatakan pendapat atau ide- idenya kepada atasan. Untuk aspek kejujuran, yaitu keselarasan antara yang ucapan atau perbuatan dengan kenyataan. 5 dari 10 karyawan mengaku bahwa ketika melakukan sebuah kesalahan dalam bekerja, karyawan berusaha untuk menutupi kesalahan tersebut dari rekan kerja atau atasan.

Hasil wawancara terhadap karyawan ini sejalan dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada *staff* divisi HRD mengenai permasalahan yang terdapat di Dixie. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, *staff* divisi HRD mengatakan bahwa permasalahan yang sering terjadi pada karyawan adalah loyalitas kerja. *Staff* HRD mengatakan sering memberikan teguran maupun surat peringatan kepada karyawan yang terlambat dan tidak masuk kerja tanpa izin. Divisi HRD pun sering mendapatkan protes dari konsumen mengenai lamanya waktu penyajian pesanan, kesalahan karyawan dalam mengantarkan pesanan atau kesalahan dalam menghitung tagihan konsumen. Ketika karyawan melakukan kesalahan, karyawan tersebut tidak mengakuinya secara langsung. Divisi HRD lebih sering mengetahui kesalahan tersebut dari rekan kerjanya atau dari konsumen. Selain itu, ketika divisi HRD mengadakan rapat dan meminta ide, pendapat, atau saran untuk kemajuan perusahaan, sebagian besar karyawan cenderung diam, hanya beberapa orang karyawan yang mau memberikan ide, pendapat, atau sarannya.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan pada karyawan Dixie, didapatkan data bahwa terdapat empat aspek loyalitas kerja terpenuhi yaitu aspek ketaatan dan kepatuhan, aspek bertanggung jawab, aspek pengabdian dan aspek kejujuran sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan dixie memiliki loyalitas kerja yang rendah. Antoncic dan Antoncic (2011) menyatakan bahwa seharusnya karyawan memiliki loyalitas yang tinggi agar produktivitas dan *income* sebuah perusahaan dapat stabil bahkan terus meningkat. Namun kenyataan yang terjadi di lapangan adalah banyak karyawan yang memiliki loyalitas yang rendah sehingga sulit untuk sebuah perusahaan mencapai tujuan yang diinginkan.

Penelitian mengenai loyalitas kerja penting untuk dilakukan karena loyalitas kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan. Hasil penelitian Adithama (2015) menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif antara loyalitas kerja dengan produktivitas kerja. Semakin tinggi loyalitas kerja karyawan, maka akan semakin tinggi produktivitas kerjanya. Sebaliknya, semakin rendah loyalitas kerja karyawan, maka akan semakin rendah produktivitas kerjanya. Selain itu, loyalitas juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Pradana (2015), mendapatkan hasil bahwa ada hubungan yang positif antara loyalitas kerja dengan kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi loyalitas kerja, maka akan semakin tinggi kinerja pada karyawan. Sebaliknya, semakin rendah loyalitas karyawan, maka akan semakin rendah kinerja pada karyawan.

Brown, McHardy, McNabb, dan Taylor (2011) menyatakan bahwa ada lima faktor yang mempengaruhi loyalitas kerja, yaitu: yang pertama *Fairness*. *Fairness* atau keadilan merupakan keadilan dalam penggajian sesuai dengan ketentuan yang berlaku, penilaian kinerja, dan keadilan dalam perumusan dan pengimplementasian keadilan dalam perumusan dan pengimplementasian kebijakan; Komunikasi efektif. Komunikasi dan aliran informasi internal, serta gaya kepemimpinan yang buruk dalam organisasi akan berdampak pada ketidakpercayaan terhadap keputusan dan kebijakan organisasi, sehingga dapat menurunkan loyalitas karyawan; Pengembangan karir dan sistem penggajian; Hubungan baik. Membangun hubungan saling percaya satu sama lain merupakan satu bentuk kompensasi yang sangat bermakna bagi karyawan dan dapat meningkatkan loyalitas kerja; Kepuasan

kerja. Kepuasan kerja merupakan kegembiraan atau pernyataan emosi yang positif karyawan terhadap pekerjaannya. Karyawan yang senang terhadap pekerjaannya akan melakukan pekerjaannya secara maksimal. Robbins dan Judge (2014) menjelaskan bahwa kepuasan kerja karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan sangat penting peranannya dalam rangka menciptakan loyalitas kerja pada karyawan. Karyawan yang memiliki kepuasan yang tinggi terhadap pekerjaannya akan memiliki perasaan senang selama bekerja sehingga membuat karyawan tersebut melakukan pekerjaannya dengan sungguh-sungguh, disiplin, rela meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga demi pekerjaannya, serta memiliki kemungkinan yang lebih kecil untuk mangkir dan berhenti dari pekerjaannya.

Berdasarkan dari uraian faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas kerja, peneliti memilih faktor kepuasan kerja sebagai salah satu hal yang mempengaruhi loyalitas kerja karena menurut Robbins dan Judge (2014), kepuasan kerja merupakan faktor yang sangat penting peranannya dalam rangka menciptakan loyalitas kerja pada karyawan. Selain itu, pemilihan faktor kepuasan kerja sebagai salah satu hal yang mempengaruhi loyalitas kerja didasari oleh hasil wawancara peneliti yang menunjukkan bahwa terdapat permasalahan kepuasan kerja pada karyawan Dixie. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan pada tanggal 20 Agustus 2017 kepada 10 orang karyawan Dixie mengenai kepuasan kerja, menunjukkan bahwa terdapat permasalahan kepuasan kerja pada karyawan. Aspek kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, yaitu sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut. 5 dari 10 orang karyawan mengaku bahwa keahlian yang dimilikinya tidak

terpakai secara maksimal dikarenakan kebijakan perusahaan yang sering melakukan pertukaran posisi pekerjaan. Ketika melakukan pekerjaan yang merupakan bukan keahliannya, karyawan merasakan kesulitan untuk melakukan pekerjaan tersebut. Pada aspek kepuasan terhadap atasan. 6 orang karyawan merasakan ketidakpuasan terhadap atasannya dikarenakan atasan sering menegur dengan kata-kata yang kasar ketika karyawan melakukan sebuah kesalahan.

Pada aspek kepuasan terhadap teman sekerja, yaitu hubungan antara pegawai dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya. 6 orang karyawan menyatakan tidak merasa puas dengan rekan kerjanya karena ketika karyawan meminta bantuan kepada rekan kerja yang lain dalam menyelesaikan pekerjaannya, terkadang rekan kerja tersebut bersikap tak acuh dan tidak mau menolong meskipun rekan kerja tersebut sedang tidak melakukan apapun. Untuk aspek kepuasan terhadap imbalan, yaitu berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja, gaji atau upah yang memuaskan, bonus, lembur, dan tunjangan-tunjangan lain. 7 orang karyawan merasa tidak puas dengan imbalan yang didapat. Karyawan merasa gaji, bonus, atau upah lembur yang didapat tidak sepadan dengan pekerjaan yang mereka lakukan. Selain itu, karyawan menyatakan bahwa tidak mendapatkan tunjangan-tunjangan lain dan peningkatan jenjang karier pun sangat lama.

Kim (dalam Ul Haq & Ismail, 2014) menyatakan bahwa karyawan yang puas terhadap pekerjaan lebih loyal terhadap pekerjaannya, berbeda dengan karyawan yang merasakan ketidakpuasan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerjayang rendah menciptakan ketidakseimbangan emosional di antara para

karyawan dan cenderung mencari pekerjaan baru atau mengubah pekerjaan dan karir mereka saat ini. Kim menambahkan bahwa pengunduran diri karyawan yang tinggi, semangat kerja karyawan yang rendah dan rendahnya loyalitas terhadap pekerjaan adalah hasil dari rendahnya kepuasan kerja. Ketika kepuasan kerja meningkat, tercermin dari sikap positif karyawan terhadap organisasinya sehingga dapat meningkatkan loyalitas kerja pada karyawan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cristoforus (2017). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Cristoforus (2017) menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif antara kepuasan kerja dengan loyalitas karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja pada karyawan maka akan semakin tinggi tingkat loyalitas pada karyawan. Sebaliknya, semakin rendah tingkat kepuasan kerja pada karyawan, maka akan semakin rendah tingkat loyalitas pada karyawan.

Luthans (2013) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sesuatu perasaan yang dialami oleh karyawan, dimana apa yang diharapkan telah terpenuhi atau bahkan apa yang diterima melebihi dari apa yang diharapkan. Locke (2010) mengemukakan bahwa kepuasan kerja mencerminkan kegembiraan atau sikap emosi positif yang berasal dari pengalaman kerja seseorang. Robbins dan Judge (2014) menyebutkan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap umum seorang karyawan terhadap pekerjaannya, dimana karyawan membandingkan antara apa yang diharapkan dengan apa yang didapatkan.

Luthans (2013) menyebutkan aspek kepuasan kerja terdiri dari 4 aspek, yaitu: 1) Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri (*Work It self*), yaitu sukar

tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja; 2) Kepuasan terhadap atasan (*Supervision*), yaitu atasan yang baik berarti mau menghargai pekerjaan bawahannya; 3) Kepuasan terhadap teman sekerja (*Workers*), yaitu hubungan antara pegawai dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya; 4) Kepuasan terhadap imbalan, yaitu berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja, gaji atau upah yang memuaskan, bonus, lembur, dan tunjangan-tunjangan lain.

Testa (2010) menyatakan kepuasan kerja merupakan penilaian atau cerminan dari perasaan karyawan terhadap pekerjaannya. Perasaan ini dapat terlihat dari sikap positif yang ditunjukkan karyawan terhadap perusahaan dan segala sesuatu yang dihadapi di dalam lingkungan kerjanya. Kepuasan kerja karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan sangat penting peranannya dalam rangka menciptakan loyalitas kerja pada karyawan. Karyawan yang memiliki kepuasan yang tinggi terhadap pekerjaannya akan memiliki perasaan senang selama bekerja sehingga membuat karyawan tersebut melakukan pekerjaannya dengan sungguh-sungguh, rela meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga demi pekerjaannya, serta memiliki kemungkinan yang lebih kecil untuk mangkir dan berhenti dari pekerjaannya, sebaliknya jika seorang karyawan memiliki kepuasan kerja yang rendah cenderung melihat pekerjaan sebagai hal yang menjemukan dan membosankan (Robbins & Judge, 2014).

Berdasarkan uraian dari latar belakang permasalahan di atas, maka peneliti merasa perlu untuk mendalami lebih lanjut mengenai kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan antara kepuasan kerja dengan loyalitas kerja pada karyawan Dixie Yogyakarta?”.

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja dengan loyalitas kerja pada karyawan Dixie Yogyakarta.

Manfaat penelitian dapat dilihat secara teoritis maupun praktis. Berikut merupakan manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan manfaat pada bidang Psikologi Industri dan Organisasi, dalam hal loyalitas kerja dan kepuasan kerja.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi karyawan

Penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman kepada karyawan bahwa kepuasan terhadap pekerjaannya dapat mempengaruhi tingkat loyalitas terhadap pekerjaan. Dengan adanya pemahaman mengenai kepuasan kerja, diharapkan karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah dapat mengubah *mind set* mengenai pekerjaannya,

sehingga kepuasan kerja pada karyawan dapat meningkat dan loyalitas terhadap pekerjaannya pun dapat ikut meningkat.

b. Bagi manajemen Dixie

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada manajemen Dixie bahwa kepuasan kerja karyawan dapat mempengaruhi tingkat loyalitas kerja karyawan. Dengan adanya informasi mengenai kepuasan kerja mempengaruhi loyalitas kerja pada karyawan, diharapkan manajemen Dixie dapat membuat strategi untuk meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan, sehingga loyalitas kerja pada karyawan dapat meningkat.