

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Fokus Penelitian**

Dalam kehidupan di bumi ini, suatu organisasi atau perusahaan tidak pernah luput dari Sumber Daya Manusia. Sumber Daya Manusia adalah sumber daya yang memiliki nilai paling tinggi untuk setiap organisasi atau perusahaan. Karena dapat memberikan pengaruh yang besar jika penggunaan sumber daya manusia secara tepat, efektif, dan efisien. Sebagai kunci pokok, sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu berhasil tidaknya suatu organisasi atau perusahaan akan ditentukan oleh faktor manusia atau karyawan dalam mencapai tujuannya.

Menurut pendapat dari Hasibuan (2002), sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Menurut MTE Hariandja (2002), menjelaskan bahwa Sumber Daya Manusia adalah salah satu faktor yang paling utama pada suatu perusahaan dilihat dari faktor lainnya selain modal. Maka dari itu SDM sangat diperlukan untuk dikelola dengan baik agar efektivitas dan efisiensi organisasi semakin meningkat.

Menurut Poerwadarminta (2002), loyalitas dapat diartikan dengan kesetiaan, pengabdian dan kepercayaan yang diberikan atau ditujukan kepada seseorang atau lembaga, yang di dalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha

memberikan pelayanan dan perilaku yang terbaik. Dengan demikian, loyalitas sebagai kecenderungan karyawan untuk tidak pindah ke perusahaan lain yang disebabkan adanya kesesuaian situasi dan kondisi perusahaan dengan tujuan yang ingin dicapai.

Persaingan dalam dunia bisnis atau usaha, semakin lama akan semakin berat. Karena akan ada banyak usaha atau bisnis baru yang bermunculan. Sehingga, perusahaan harus memikirkan dengan matang, apa saja yang harus dilakukan agar sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan tetap bisa loyal dan setia terhadap perusahaan. Karena mendapatkan sumber daya manusia yang loyal dan setia, sangatlah sulit jika perusahaan tidak memberikan yang terbaik.

Terlebih lagi dengan adanya pandemi Covid-19 yang sekarang masih terjadi. Banyak fenomena pemecatan pegawai secara sepihak oleh berbagai perusahaan. Dikarenakan perusahaan yang gulung tikar untuk member gaji atau kompensasi pada karyawannya. Untuk perusahaan yang masih bisa berjalan dan bertahan seperti Louwee Food & Coffee Jombang, cenderung akan memiliki karyawan yang loyal untuk tetap bertahan dan bekerja lebih keras, untuk kemajuan dan kelangsungan hidup perusahaan. Louwee Food & Coffee adalah tempat usaha yang bergerak di bidang kuliner. Berdiri sejak 1 November 2017 yang beralamat di Jalan Hos Cokroaminoto 46 Jombang. Terlihat dari wawancara awal peneliti dengan manager yang bertugas, karyawan di Louwee Food & Coffee Jombang memiliki loyalitas yang baik. Hal ini terlihat dari karyawan yang tetap bekerja di Louwee Food & Coffee Jombang, lebih dari 1 tahun, yang didukung oleh data karyawan yang saat masih bekerja. Data tersebut didapat dari Louwee Food & Coffee Jombang.

Tabel 1.1 Karyawan di Louwee Food &amp; Coffee Jombang

| No | Nama Karyawan            | Pendidikan Terakhir | Usia     | Lama Bekerja     |
|----|--------------------------|---------------------|----------|------------------|
| 1. | Siti Dianti Nur Khasanah | S1                  | 24 Tahun | 3 Tahun 3 Bulan  |
| 2. | Mohammad Ari Sandi       | SMA                 | 21 Tahun | 1 Tahun 11 Bulan |
| 3. | Nur Fitria Halimatus S.  | SMA                 | 20 Tahun | 1 Tahun 9 Bulan  |

Sumber: Louwee Food & Coffee (2021)

Berdasarkan tabel 1.1 karyawan di Louwee Food & Coffee, adanya sebagian besar karyawan yang bertahan atau loyal di perusahaan lebih dari satu tahun. Loyalitas karyawan yang baik, juga dapat terlihat berdasarkan hasil wawancara antara peneliti dengan beberapa informan, pada tanggal 4 Juni 2021 informan Siti Dianti Nur Khasanah menyatakan bahwa keinginan bertahan di Louwee Food & Coffee Jombang karena untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, karena dahulu informan awalnya bekerja untuk memenuhi kebutuhan kuliah. Berikut ini adalah petikan wawancaranya:

*“...ummm..udah kerja disini 2 tahun lebih kak kayaknya. Ya..dulu itu awalnya kerja buat biaya kuliah sih kak. Dulu sebelum di Louwee ini, saya masih di chocobite yang di Kebon Rojo itu kak, tahu ndak?Sekarang jadi Pawon Louwee. Tapi terus yang sana direnovasi, saya pindah ke cabang sini. Yah.. Alhamdulillah kak, dulu disini masih jadi crew, tapi sekarang sudah ada peningkatan, dipercaya jadi manager disini..mau ninggal ya belum berani kak, tanggung jawab kerjanya besar, hehe. Dulu aja awal-awal pandemi tuh sempet tutup kak kafanya, bos takut anak-anak tertular.Yah Alhamdulillah sekarang sudah buka lagi, dan saya sama teman-teman balik lagi kesini.lagian anak-anak juga seru kak. Walau bandel, jelas ada bandel e mereka itu, yah..tapi sudah seperti keluarga sendiri kak, hehehe. Udah nyaman kak disini..”*

Pada tanggal 7 Juni 2021 informan Mohammad Ari Sandi menyatakan bahwa keinginan bertahan di Louwee Food & Coffee Jombang karena memang suka bekerja dibidang kuliner. Salah satu yang ingin dipelajari ilmunya adalah tentang dunia kopi. Berikut adalah petikan wawancaranya: *“ee... pokoknya disini dari September 2019 kalo nggak salah mbak, yah udah 1 tahunan lebih lah. Saya nglamar kerja disini karena suka sama masak mbak, sama kopi. Saya pengen gitu mendalami, eh mengasah gitu lah mbak, soal kopi-kopi gitu, seru soalnya soalnya”*

Pada tanggal 7 Juni 2021 informan Nur Fitria Halimatus menyatakan bahwa keinginan bertahan di Louwee Food & Coffee Jombang agar tidak membebani orang tua dan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Berikut adalah petikan wawancaranya: *“aduh aku lupa mbak disini kerja dari kapan, pokoknya tahun 2019 akhir an lah...saya kerja ya untuk cari uang mbak hehehe.. sayalagi kuliahmbak, kerja soalnya nggak mau mbebani orang tua. Seneng kerja disini mbak., sudah nyaman sama temen-temen, sama mbak-mbak, mas-mas, udah saya anggep keluarga nomor 2 lah mbak”*

Situasi di lingkungan Louwee Food & Coffee berdasarkan wawancara dengan informan, menyatakan bahwa mereka tetap bertahan bekerja karena adanya rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya dan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari untuk keluarga. Ada juga rasa nyaman dan senang bekerja di Louwee Food & Coffee, karena lingkungan kerja sudah seperti keluarga sendiri, dan ingin mendalami tentang ilmu dibidang kuliner. Keterikatan dalam diri karyawan perihal rasa kekeluargaan dan

tanggung jawab, dapat memberikan keuntungan bagi Louwee Food & Coffee Jombang, atas loyalitas dan setia yang dimiliki oleh karyawannya.

Louwee Food & Coffee pernah mengalami penutupan usaha sementara pada bulan April hingga Juli. Dikarenakan wabah covid-19 yang baru saja melanda. Pemilik usaha memberhentikan kegiatan usaha, dikarenakan merasa takut jika penyebaran covid-19 akan malah meluber, dan berimbas pada karyawannya. Dalam jangka waktu penutupan usaha yang berlangsung cukup lama, masih ada karyawan yang bertahan dan loyal untuk kembali bekerja di Louwee Food & Coffee. Fenomena ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Nitisemito (2002) bahwa loyalitas merupakan suatu sikap mental karyawan yang ditunjukkan kepada keberadaan perusahaan sehingga karyawan akan tetap bertahan dalam perusahaan, meskipun perusahaan tersebut maju atau mundur.

Begitu pula dengan pendapat dari Steers & Porter (1983) yang mengemukakan, loyalitas kepada perusahaan sebagai sikap, yaitu sejauh mana seseorang karyawan mengidentifikasi tempat kerjanya yang ditunjukkan dengan keinginan untuk bekerja dan berusaha sebaik-baiknya dan loyalitas terhadap perusahaan sebagai perilaku, yaitu proses dimana seseorang karyawan mengambil keputusan pasti untuk tidak keluar dari perusahaan apabila tidak membuat kesalahan yang ekstrim.

Disaat para pelaku usaha sedang berjuang mempertahankan usaha, beserta karyawannya dalam pandemi covid-19. Karyawan di Louwee Food & Coffee masih loyal untuk bertahan, walau harus berusaha lebih keras untuk mulai aktif membuka kafe setelah tutup selama 4 bulan. Berdasarkan penjelasan ini, maka peneliti akan

melakukan penelitian lebih dalam lagi dan mengambil penelitian di Louwee Food & Coffee Jombang dengan judul :“**Loyalitas Karyawan di Louwee Food & Coffee Jombang**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang telah tertulis diatas, peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut “Apakah alasan karyawan memiliki loyalitas untuk bekerja di Louwee Food & Coffee Jombang?”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari latar belakang masalah diatas, tujuan penulis melakukan penelitian ialah: “Untuk menganalisis dan mengidentifikasi apa alasan karyawan memiliki jiwaloyal untuk bekerja di Louwee Food & Coffee”.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian tentang ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya tentang loyalitas karyawan di perusahaan. penelitian ini juga diharapkan akan menjadi masukan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk membahas penelitian serupa.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

#### **1. Bagi Penulis**

Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk dapat lulus dari Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang. Selain itu, diharapkan dapat

memberikan dan menambah pengetahuan, wawasan, serta gambaran yang telah diperoleh selama kuliah.

## 2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna kepada Louwee Food & Coffee Jombang, sebagai bahan analisa mengenai pentingnya memiliki karyawan dengan loyalitas tinggi, agar organisasi atau perusahaan dapat mencapai tujuan yang diinginkan.