

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Sumber daya dalam suatu organisasi menentukan keefektifan berjalannya kegiatan dalam suatu organisasi. Organisasi akan selalu dituntut untuk meningkatkan kualitas sumber dayanya. Di era globalisasi dengan pasar tenaga kerja yang dinamis, menjaga karyawan yang baik dan mengembangkan loyalitas karyawan menjadi semakin penting. Ardana dkk. (2019:3) menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah harta atau aset paling berharga yang dimiliki oleh satu organisasi atau perusahaan, karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia.

Dengan adanya sumber daya manusia yang memiliki sifat loyalitas yang tinggi, akan memudahkan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Fuanida (2020) menyatakan bahwa “Loyalitas kerja merupakan pencapaian pelaksanaan kegiatan/pekerjaan oleh seseorang atau karyawan untuk mencapaitujuan organisasi/perusahaan dalam periode waktu tertentu. Dalam hal kaitannya dengan peningkatan loyalitas kerja karyawan diperlukan adanya lingkungan kerja yang baik, disiplin kerja yang tinggi, dan motivasi yang dapat membangkitkan semangat karyawan dalam bekerja.

Pada dasarnya, manusia bekerja karena ada sesuatu yang hendak dicapainya dengan harapan bahwa aktivitas kerja yang dilakukan akan membawanya kepada suatu keadaan yang lebih memuaskan dibandingkan keadaan sebelumnya. Maka dari itu, penting bagi sebuah perusahaan dalam menumbuhkan loyalitas terhadap seluruh karyawannya. Loyalitas karyawan

inisangat penting bagi perusahaan, karena dengan memiliki karyawan yang loyalitas terhadap perusahaan, maka diharapkan bahwa karyawan bisa berkerjakeras dengan memberikan hasil yang terbaik demi tercapainya tujuan sebuah perusahaan.

Loyalitas karyawan pada umumnya dipandang sebagai atribut positif yang jelas di tingkat individu dan kolektif. Namun, dalam konteks yang menantang atau disfungsi, karyawan yang loyal dapat terpecah antara loyalitas organisasi dan pribadi mereka menanggapi konflik dan / atau disfungsi sedemikian rupa sehingga kesejahteraan pribadi mereka terancam (Johnson *et al.*, 2020).

Karyawan yang loyal terhadap perusahaan adalah karyawan yang mempunyai kemauan bekerja sama yang berarti kesedian mengorbankan diri melibatkan adanya kesadaran untuk mengabdikan diri kepada perusahaan, pengabdian ini akan selalu menyokong peran serta karyawan dalam perusahaan(Windhi, 2019). Karyawan dengan tingkat loyalitas yang tinggi akan dihargai oleh perusahaan untuk kelangsungan hidup perusahaan dalam menentukan maju mundurnya perusahaan di masa mendatang (Shahram, 2019). Menurut Soegandi ( 2020) dan Omar (2019) semakin tinggi loyalitas karyawan di suatu perusahaan, maka semakin mudah perusahaan tersebut mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Loyalitas karyawan Puri Saron Seminyak, Bali dapat dikatakan rendah karena karyawan tidak mematuhi peraturan perusahaan, tidak dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, karyawan tidak jujur dalam melaporkan hasil pekerjaannya, tidak adanya komunikasi yang baik antara

karyawan dengan atasan. Hal ini disebabkan karena karyawan merasa tidak puas dengan lingkungan kerja yang ada di perusahaan untuk karyawan yang sudah bekerja di perusahaan tersebut, stres kerja yang dialami oleh karyawan juga relatif tinggi yang disebabkan oleh banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan karyawan dalam waktu yang singkat serta motivasi yang diberikan dari manajer yang kurang dapat menyebabkan karyawan malas atau merasa bosan bekerja.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap bapak Made (nama disamarkan) yang merupakan karyawan Puri Saron Seminyak bagian *front office* menyatakan bahwa masih banyak karyawan di Puri Saron Seminyak yang saling menyalahkan sesama karyawan. Hal tersebut pastinya dapat mengganggu kenyamanan dalam bekerja. Tidak hanya karyawan yang saling menjelekkkan satu sama lain, karyawan yang sering saling menyalahkan akan membuat suasana bekerja menjadi tidak nyaman. Sesama karyawan, apalagi jika berada di satu divisi, harus bekerja selayaknya tim yang memiliki tujuan yang sama, yakni memajukan perusahaan. Selain itu Beliau juga menuturkan bahwa tidak ada inisiatif dari manajemen untuk mengembangkan potensi karyawan. Beliau menuturkan bahwa, “Bekerja di sebuah perusahaan tidak hanya untuk mendapatkan gaji, tetapi juga untuk meningkatkan kompetensi. Apalagi perusahaan seperti ini tidak memberikan peluang untuk meningkatkan kemampuan karyawan dan mengembangkan diri, seperti ini saya perlu berpikir ulang untuk tetap setia pada perusahaan”. Pengembangan kompetensi yang dimaksudkan misalnya, melalui program-program pelatihan yang khusus dibuat atau dibiayai oleh perusahaan.

Berdasarkan wawancara dengan *Human Resources Development* menyatakan bahwa masih terdapat beberapa karyawan yang tidak taat terhadap peraturan perusahaan pada Saron Seminyak, hal tersebut tercermin pada tingkat absensi karyawan.

**Tabel 1.1**  
**Data Absensi Karyawan Tahun 2022**

Bulan	Jumlah Hari kerja	Jumlah Karyawan	Jumlah Karyawan yang Tidak Hadir			Total Karyawan Yang Tidak Hadir	Persentase Ketidakhadiran (%)
			Ijin	Sakit	Tanpa Keterangan		
Maret	24	52	14	10	20	44	3,13%
April	25	52	10	18	20	48	3,85%
Mei	27	52	5	5	18	28	1,99%
Juni	26	52	15	10	20	45	3,33%
Juli	26	52	14	14	20	48	3,42%
Agustus	27	52	18	20	10	48	3,55%
September	25	52	10	17	20	47	3,35%
Oktober	27	52	10	13	20	43	2,85%
November	26	52	13	10	11	34	3,18%
Desember	26	52	17	15	15	47	2,42%
Januari	27	52	15	10	15	40	3,48%
Februari	24	52	15	4	18	37	3,49%
<b>Rata-Rata</b>							3,17%

Sumber : Puri Saron Seminyak, 2023

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa tingkat absensi karyawan pada Puri Saron Seminyak pada periode tahun 2022 berfluktuasi setiap bulannya, dimana rata-rata tingkat absensi karyawan sebesar 3,17%. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat absensi karyawan cenderung tinggi, karena tingkat absensi yang wajar (normal) berada di bawah 3%, di atas 3-10% dianggap tinggi (Listiani, *et al.*, 2019). Hal tersebut mengindikasikan bahwa terdapat permasalahan terkait loyalitas karyawan yang dimana masih terdapat beberapa karyawan yang tidak taat terhadap peraturan perusahaan, seperti banyaknya karyawan yang masih tidak memberikan keterangan saat tidak bekerja, selain itu berdasarkan pada hasil wawancara juga ditemukan bahwa beberapa karyawan sering datang dan pulang tidak

pada waktu yang telah ditetapkan atau tidak berdasarkan SOP.

Motivasi kerja dari manajer yang kurang dapat menyebabkan karyawan malas atau merasa bosan bekerja. Serta stres kerja yang dialami oleh karyawan juga dapat menentukan loyalitas karyawan karena dapat menyebabkan produktivitas dan kesehatan organisasi itu akan terganggu, sehingga karyawan yang bekerja di Puri Saron Seminyak akan merasa kurang nyaman. Ketiga faktor tersebut sangat berpengaruh pada karyawan, karena karyawan bekerja memerlukan dukungan dan semangat agar mampu melaksanakan tugas dan kewajibannya dengan baik.

Hal yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan loyalitas karyawan adalah lingkungan kerja yang ada di perusahaan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Hameed *et al.* (2018) faktor yang dapat menjadikan karyawan dapat bersikap loyal terhadap perusahaan ialah dengan adanya lingkungan kerja yang aman dan nyaman. Lingkungan kerja yang memuaskan bagi karyawan dapat meningkatkan kinerja, sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai dapat menurunkan kinerja karyawan dan akhirnya motivasi kerja karyawan. Lingkungan kerja adalah tempat dimana seseorang pegawai yang bekerja meliputi lingkungan fisik dan non fisik yang dapat mempengaruhi semangat kerja dalam melaksanakan pekerjaan. Lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap tinggi rendahnya loyalitas karyawan

Lingkungan kerja mengacu pada kondisi fisik dan psikologis di tempat kerja yang mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan tugas mereka. Lingkungan kerja mencakup segala sesuatu mulai dari aspek fisik seperti lokasi, ruang, pencahayaan, suhu, dan kebisingan, hingga aspek

social seperti budaya perusahaan, hubungan antar karyawan, kebijakan organisasi, dan dukungan manajemen.

Aspek-aspek penting dari lingkungan kerja yang sehat dan produktif meliputi keamanan fisik yaitu laryawan harus merasa aman dan terlindungi dari bahaya dan risiko di tempat kerja. Fasilitas yang memenuhi standar keamanan seperti sistem pencegahan kebakaran, penanganan bahan kimia, dan tata letak yang aman sangat penting. Kenyamanan dan ergonomi seperti suhu, pencahayaan yang baik, ventilasi yang memadai, dan desain ruang kerja yang ergonomis dapat mempengaruhi kenyamanan dan kesejahteraan karyawan. Faktor-faktor ini dapat berdampak pada kesehatan fisik dan kinerja mereka. Selain itu ada kebisingan, kebudayaan perusahaan, komunikasi dan kolaborasi serta dukungan manajemen. Lingkungan kerja yang baik dan sehat dapat meningkatkan kepuasan karyawan, motivasi, produktivitas, dan retensi tenaga kerja. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan memperhatikan kebutuhan karyawan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Marzizi dan Mahargiono (2023) menemukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Duha (2023) menemukan bahwa bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Oktavia (2022) menemukan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh *Christiwell, et al* (2020) juga menemukan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan.

Selain lingkungan kerja, stres kerja dari para tenaga kerja juga perlu diperhatikan oleh manajemen di perusahaan. Menurut Mangkunegara (2019), Stres yang berlebihan dari para tenaga kerja akan membuat situasi dan lingkungan kerja dari suatu perusahaan akan menjadi lebih buruk. Hal tersebut dikarenakan stres dari karyawan akan dapat mempengaruhi emosi karyawan tersebut, dan emosi dari karyawan tersebut dapat memicu kesalahan dalam bekerja seperti pertengkaran dengan rekan kerja atau ketidakhatian dari pekerja dalam melaksanakan tugasnya.

Stres kerja adalah kondisi ketegangan fisik, emosional, dan mental yang timbul ketika tuntutan dan tekanan pekerjaan melebihi kemampuan seseorang untuk mengatasinya. Stres kerja dapat terjadi ketika seseorang merasa tidak mampu memenuhi harapan atau tuntutan pekerjaan, mengalami konflik antartuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi, atau merasa kurang memiliki kontrol atas pekerjaan mereka. Beberapa faktor yang dapat menyebabkan stres kerja meliputi beban kerja yang berlebihan, tenggat waktu yang ketat, kurangnya kontrol atau otonomi dalam pekerjaan, ketidakpastian pekerjaan, konflik antara rekan kerja atau atasan, kurangnya dukungan sosial di tempat kerja, dan kurangnya keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.

Stres kerja dapat memiliki dampak negatif pada kesehatan dan kesejahteraan seseorang. Beberapa gejala stres kerja meliputi kelelahan, kesulitan tidur, perubahan nafsu makan, gangguan konsentrasi, penurunan motivasi, ketegangan otot, sakit kepala, masalah pencernaan, dan perubahan suasana hati. Penting bagi individu untuk mengenali tanda-tanda stres kerja

dan mengambil langkah-langkah untuk mengelola stres tersebut. Beberapa strategi yang dapat membantu mengurangi stres kerja antara lain mengatur waktu dan prioritas dengan baik, berkomunikasi dengan jelas tentang harapan dan batasan, mengembangkan keterampilan manajemen stres, menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, serta mencari dukungandari rekan kerja, keluarga, atau profesional kesehatan mental jika diperlukan. Thomas (2018), mendefinisikan stress kerja sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa stres kerja timbul karena tuntutan lingkungan dan tanggapan setiap individu dalam menghadapinya dapat berbeda-beda.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Anjani dan Supartha (2020) menemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2019) menemukan bahwa bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitaskaryawan. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mardalena, dkk (2023) menemukan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Pratana (2022) juga menemukan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadaployalitas karyawan.

Mengingat dampak dari stress kerja karyawan, dalam hal meningkatkan kualitas hasil kerja maka, manajer perusahaan harus secara

sungguh-sungguh memperhatikan lingkungan kerja dan stres kerja karyawan. Hal ini diharapkan dapat membentuk suatu pola hubungan baik antara karyawan dengan atasan dimana para karyawan akan berpikir bahwa perusahaan tempat dimana mereka bekerja bisa memahami serta mengetahui kebutuhan hidup yang menjadi pemicu mengapa mereka bekerja.

Selain lingkungan kerja dan stress kerja, faktor yang dapat meningkatkan loyalitas kerja adalah motivasi kerja kepada karyawan. Motivasi kerja menurut Hariandja (2019) diartikan sebagai faktor - faktor yang mengarahkan dan mendorong perilaku atau keinginan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan yang dinyatakan dalam bentuk usaha yang keras atau lemah. Motivasi tidak selalu berupa kompensasi akan tetapi bisa dilakukan dengan memberikan penghargaan, antara lain mencakup faktor penghormatan diri seperti harga diri, otonomi, dan prestasi; serta faktor penghormatan diri luar seperti misalnya status, pengakuan dan perhatian.

Motivasi kerja mengacu pada dorongan internal dan eksternal yang mendorong seseorang untuk berpartisipasi aktif, berdedikasi, dan berusaha mencapai tujuan dan kepuasan dalam lingkungan kerja. Ini adalah keadaan mental yang mempengaruhi perilaku karyawan dan tingkat keterlibatan mereka dalam pekerjaan. Motivasi kerja mencakup faktor-faktor yang mendorong individu untuk bekerja dengan baik dan mencapai tingkat kinerja yang optimal. Ini melibatkan kombinasi dorongan intrinsik (motivasi dari dalam diri individu) dan dorongan ekstrinsik (motivasi yang berasal dari lingkungan eksternal).

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi motivasi kerja meliputi:

Pemenuhan kebutuhan, karyawan cenderung lebih termotivasi ketika kebutuhannya seperti gaji yang adil, rasa penghargaan, keamanan pekerjaan, dan hubungan sosial terpenuhi. Tujuan yang jelas, ketika karyawan memiliki tujuan yang jelas dan dapat menghubungkan tugas mereka dengan visi dan misi organisasi, mereka cenderung lebih termotivasi. Penghargaan dan pengakuan, pengakuan atas prestasi kerja dan pemberian penghargaan yang tepat dapat meningkatkan motivasi dan memberikan dorongan positif kepada karyawan. Kesempatan pengembangan dan promosi, lingkungan kerja yang mendukung dan tantangan serta tanggung jawab. Penting bagi organisasi untuk memahami dan mengelola motivasi kerja karyawan, karena tingkat motivasi yang tinggi dapat meningkatkan kinerja individu, produktivitas tim, dan kepuasan kerja secara keseluruhan. Untuk mencapai keefektifan motivasi, maka diperlukan teori-teori motivasi dari para ahli sebagai pendukungnya. Teori Maslow mengasumsikan bahwa orang berkecenderungan memenuhi kebutuhan yang lebih pokok (fisiologis) sebelum mengarahkan perilaku memenuhi kebutuhan yang lebih tinggi (perwujudan diri).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Marwanto dan Hasyim (2023) menemukan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Mahayuni dan Dewi (2020) menemukan bahwa bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Utami dan Dwiatmadja (2020) menemukan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Rozyda (2022) juga menemukan bahwa

motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini diharapkan dapat menjawab pertanyaan:

- 1) Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap loyalitas karyawan pada Puri Saron Seminyak?
- 2) Apakah stres kerja berpengaruh terhadap loyalitas karyawan pada Puri Saron Seminyak?
- 3) Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap loyalitas karyawan pada Puri Saron Seminyak?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan Puri Saron Seminyak
- 2) Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap loyalitas karyawan Puri Saron Seminyak
- 3) Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap loyalitas karyawan Puri Saron Seminyak

## 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

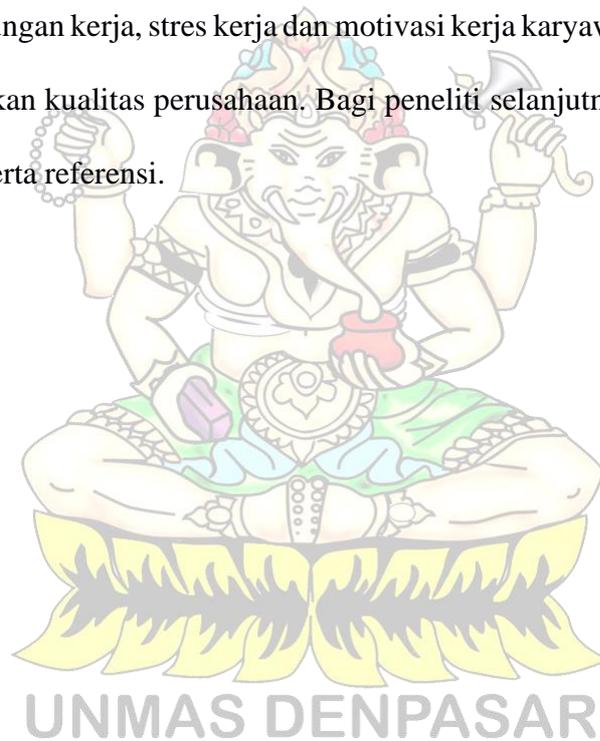
### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan untuk menerapkan ilmu

dan teori ekonomi, khususnya pada manajemen sumber daya manusia agar bisa lebih memperluas wawasan, menambah referensi, serta pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana pengaruh lingkungan kerja, stres kerja, dan motivasi kerja terhadap loyalitas karyawan.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi Puri Saron Seminyak. Dalam meningkatkan loyalitas karyawan yang didasarkan pada lingkungan kerja, stres kerja dan motivasi kerja karyawan sehingga dapat meningkatkan kualitas perusahaan. Bagi peneliti selanjutnya dapat dijadikan masukan serta referensi.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Teori Hambatan Perilaku (*Behaviour Constraints Theory*)**

Teori kendala perilaku ini banyak dikembangkan Altman. Konsep penting dari Altman (1987), adalah bagaimana seseorang memperoleh kontrol melalui privasi agar kebebasan perilaku dapat diperoleh. Premis dasar teori ini adalah stimulasi yang berlebih atau tidak diinginkan yang mendorong terjadinya hambatan dalam kapasitas pemrosesan informasi. Adanya hambatan tersebut mengakibatkan seseorang merasa kehilangan kontrol terhadap situasi yang sedang terjadi.

Istilah "hambatan" berarti terdapat "sesuatu" dari lingkungan yang membatasi (atau menginterferensi dengan sesuatu), apa yang menjadi harapan. Hambatan dapat muncul, baik secara aktual dari lingkungan atau pun interpretasi kognitif. Dalam situasi yang diliputi perasaan bahwa ada sesuatu yang menghambat perilaku, orang merasa tidak nyaman. Pengatasan yang dilakukan adalah orang mencoba menegaskan kembali kontrol yang dimiliki dengan cara melakukan antisipasi faktor-faktor lingkungan yang membatasi kebebasan perilaku. Usaha tersebut dikatakan sebagai reaktansi psikologis (*psychological reactance*). Jika usaha tersebut gagal, muncul ketidakberdayaan yang dipelajari atau *learned helplessness* (Veitch dan Arkkelin, 1995).

Ada beberapa tipe kontrol terhadap lingkungan yaitu kontrol perilaku,

kontrol kognitif, dan kontrol lingkungan. Kontrol lingkungan mengarahkan perilaku untuk mengubah lingkungan misalnya mengurangi suasana yang bising, membuat jalan tidak berkelok-kelok, membuat tulisan/angka dalam tiap lantai di gedung yang bertingkat, atau membuat pagar hidup untuk membuat rumah bernuansa ramah lingkungan. Kontrol kognitif dengan mengandalkan pusat kendali di dalam diri, artinya mengubah interpretasi situasi yang mengancam menjadi situasi penuh tantangan. Kontrol keputusan, dalam hal ini, orang mempunyai kontrol terhadap alternatif pilihan yang ditawarkan.

Semakin besar kontrol yang dapat dilakukan, akan lebih membantu keberhasilan adaptasi. Selain itu, semakin besar potensi frustrasi terhadap ketidakpastian dan kontrol yang rendah terhadap situasi, maka semakin besar stres yang dirasakan, maka kinerja karyawan akan menurun. Frustrasi yang mungkin muncul dari kontrol yang rendah, bersumber dari konsultasi yang kurang baik, hambatan perilaku, terlalu banyak atau terlalu sedikit pekerjaan, tekanan waktu, partisipasi yang rendah dalam pengambilan keputusan, dan tuntutan baik dari keluarga dan masyarakat, hubungan interpersonal yang kurang baik.

## **2.1.2 Loyalitas Karyawan**

### **1) Pengertian Loyalitas Karyawan**

Salah satu sarana penting pada manajemen sumber daya manusia dalam sebuah organisasi adalah tercapainya loyalitas kerja para karyawan. Setiap perusahaan pasti menginginkan loyalitas dan kinerja yang baik dari seluruh karyawan yang mereka miliki. Namun, untuk

mewujudkannya tentu bukan perkara yang instan. Dibutuhkan manajemen yang baik dari pihak perusahaan dalam mengatur sumber daya manusia yang ada. Perusahaan perlu memikirkan langkah-langkah yang cermat demi mencapai loyalitas dan kinerja yang baik dari para karyawan. Menurut pendapat (Sarah *et al.*, 2019) loyalitas karyawan sebenarnya merupakan keadaan yang sifatnya objektif, dimana dapat dilihat hasil nyatanya selama terjadi aktifitas pekerjaan pada suatu perusahaan.

Menurut Christanto dan Santoso (2020) menyatakan bahwa loyalitas adalah penggunaan sumber daya manusia, keterampilan, teknologi, dan manajemen agar karyawan dapat bekerja denganmaksimal kepada perusahaan. Loyalitas kerja merupakan pencapaian pelaksanaan kegiatan/pekerjaan oleh seseorang atau karyawan untukmencapai tujuan organisasi/perusahaan dalam periode waktu tertentu. Dalam hal kaitannya dengan peningkatan loyalitas kerja karyawan diperlukan adanya lingkungan kerja yang baik, disiplin kerja yang tinggi,dan motivasi yang dapat membangkitkan semangat karyawan dalam bekerja.

Loyalitas atau kesetiaan merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi Antoncic (2017). Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi didalam maupun diluar pekerjaan dari orang yang tidak bertanggung jawab. Loyalitas atau kesetiaan merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap

pekerjaannya, jabatannya dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi didalam maupun diluar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab.

Definisi-definisi tersebut dapat peneliti simpulkan bahwa loyalitas karyawan tercermin dari sikap dan perbuatan mencurahkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki, melaksanakan tugas dengan tanggungjawab, disiplin, serta jujur dalam bekerja, menciptakan hubungan kerja yang baik dengan atasan, rekan kerja, serta bawahan dalam menyelesaikan tugas, menciptakan suasana yang mendukung dan menyenangkan di tempat kerja, menjaga citra perusahaan dan adanya kesediaan untuk bekerja dalam jangka waktu yang lebih panjang.

## **2) Indikator Loyalitas Karyawan Puri Saron Seminyak**

Indikator loyalitas menurut Nawawi (2019:101) adalah sebagai berikut:

- a) Taat pada peraturan yaitu karyawan wajib mengikuti peraturan yang harus ditaati
- b) Memiliki tanggung jawab pada perusahaan yaitu tanggung jawab yang diberikan perusahaan
- c) Kemauan untuk bekerja sama yaitu kondisi dimana rekan kerja dapat bekerja sama dalam menyelesaikan pekerjaan
- d) Rasa memiliki terhadap keberadaan perusahaan yaitu rasa memiliki karyawan terhadap segala keberadaan perkembangan yang terjadi di perusahaan.

### 3) Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan Puri Saron Seminyak

Dunette (2019) menyatakan bahwa faktor – faktor yang memengaruhi loyalitas karyawan dibagi menjadi dua kelompok yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik.

#### a) Faktor Intrinsik

Faktor intrinsik merupakan faktor yang timbul dari dalam diri karyawan dan sudah dimiliki karyawan sejak mulai bekerja di tempat kerjanya. Contoh faktor intrinsik dari loyalitas karyawan meliputi usia, masa kerja, jenis kelamin, tingkat pendidikan, prestasi yang dimiliki, ras dan beberapa sifat kepribadian.

#### b) Faktor Ekstrinsik

Faktor ekstrinsik merupakan faktor yang menyangkut hal – hal atau sesuatu yang berasal dari luar diri karyawan seperti kondisi fisik lingkungan kerja, hubungan yang terjalin antar karyawan dan sistem penggajian. Contoh faktor ekstrinsik berupa tantangan kerja, *job stress*, kesempatan berinteraksi sosial, identifikasi tugas, umpan balik tugas dan kecocokan tugas.

### 2.1.3 Lingkungan Kerja

#### 1) Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan sangat penting untuk diperhatikan manajemen. Secara tidak langsung lingkungan kerja menjadi faktor utama yang mempengaruhi kinerja karyawan, sehingga dapat membantu untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Lingkungan

kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan yang melaksanakan proses produksi tersebut. Lingkungan kerja adalah suasana dimana karyawan melakukan aktivitas setiap harinya. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal. Jika karyawan menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan betah ditempat kerjanya, dalam melakukan aktivitasnya sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja karyawan.

Lingkungan kerja adalah tempat di mana pegawai melakukan aktivitas setiap harinya. Sihombing (2019) menyatakan bahwa Lingkungan kerja adalah faktor faktor di luar manusia baik fisik maupun non fisik dalam suatu organisasi. Faktor fisik ini mencakup peralatan kerja, suhu 1 tempat kerja, kesesakan dan kepadatan, kebisingan, luas ruang kerja sedangkan non fisik mencakup hubungan kerja yang terbentuk di instansi antara atasan dan bawahan serta antara sesama karyawan.

## 2) Indikator Lingkungan Kerja

Menurut Sarwoto (2019: 31) menyebutkan beberapa indikator terkait dengan lingkungan kerja yaitu :

- a) Perlengkapan dan fasilitas yang harus tersedia seperti fasilitas meja, pesawat telepon, buku, bahan refrensi, rak arsip dan lain lain.
- b) Lingkungan tempat kerja yang dapat mempengaruhi efektifitas

pelaksanaan tugas.

- (1) Tata ruang yang baik
  - (2) Cahaya dalam ruang yang cukup
  - (3) Suhu dan kelembaban udara yang menyenangkan
  - (4) Suara yang tidak mengganggu konsentrasi kerja dan lain-lain
- c) Suasana kerja yang baik akan dihasilkan terutama dalam organisasi yang tersusun dengan baik. Selanjutnya organisasi yang tersusun secara tidak baik dapat menimbulkan pembagian kerja yang tidak jelas, saluran penugasan dan tanggung jawab yang simpang siur dan lain-lain, sehingga dapat mempengaruhi efisiennya pelaksanaan mekanisme kerja.

#### **2.1.4 Stres Kerja**

##### **1) Pengertian Stres Kerja**

Stres diartikan sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang. Menurut pendapat (William, 2019) stres kerja merupakan ancaman bagi kesehatan fisik. Stres terkait pekerjaan dalam kehidupan pekerja yang terorganisir, akibatnya, mempengaruhi kesehatan organisasi. Stres kerja adalah penyakit kronis yang disebabkan oleh kondisi di tempat kerja yang secara negatif mempengaruhi kinerja individu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa stres kerja timbul karena tuntutan lingkungan dan tanggapan setiap individu dalam

menghadapinya dapat berbeda-beda.

Masalah stres kerja di dalam organisasi perusahaan menjadi gejala yang penting diamati sejak mulai timbulnya tuntutan untuk efisiensi di dalam pekerjaan. Stres kerja karyawan perlu dikelola oleh seorang pimpinan perusahaan agar potensi-potensi yang merugikan perusahaan dapat diatasi. Akibat adanya stres kerja yaitu seseorang atau karyawan menjadi *Nervous*, merasakan kecemasan yang kronis, peningkatan ketegangan pada emosi, proses berpikir dan kondisi fisik individu. Menurut pendapat (Robbins, 2019) Stres adalah suatu kondisi dinamis dimana individu dihadapkan pada kesempatan, hambatan dan keinginan dan hasil yang diperoleh sangatlah penting tetapi tidak dapat dipastikan.

## 2) Indikator Stres Kerja

Beberapa indikator yang menyebabkan stres bagi karyawan dinyatakan sebagai penyebab stres kerja (Sulastiyono, 2019) antara lain:

- a) Beban kerja yang berlebihan adalah beban kerja yang diberikan melebihi tanggung jawab.
- b) Tekanan atau desakan waktu adalah rentang waktu yang diberikan perusahaan untuk menyelesaikan pekerjaan.
- c) Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai adalah evaluasi pekerjaan yang diberikan perusahaan terhadap karyawannya.
- d) Konflik antar pribadi dan antar kelompok adalah kondisi yang kurang kondusif dimana disebabkan perbedaan pandangan dari

pribadi atau kelompok di tempat kerja.

- e) Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan adalah perbedaan cara pandang terhadap suatu nilai perusahaan oleh masing-masing individu di perusahaan tersebut.

### 2.1.5 Motivasi Kerja

#### 1) Pengertian Motivasi Kerja

Pada dasarnya motivasi kerja memegang peranan penting dalam keberlangsungan karyawan dalam suatu organisasi. Motivasi kerja sebagai kekuatan pendorong yang akan mewujudkan suatu perilaku guna untuk mencapai tujuan kepuasan dirinya. Motivasi kerja terbentuk dari sikap seseorang karyawan dalam menghadapi situasi kerja.

Motivasi kerja menurut Hariandja (2002) diartikan sebagai faktor - faktor yang mengarahkan dan mendorong perilaku atau keinginan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan yang dinyatakan dalam bentuk usaha yang keras atau lemah. Terpenuhinya motivasi yang baik tentu saja akan meningkatkan produktivitas serta kinerja para karyawan. Motivasi kerja tidak selalu berupa kompensasi akan tetapi bisa dilakukan dengan memberikan penghargaan, antara lain mencakup faktor penghormatan diri seperti harga diri, otonomi, dan prestasi; serta faktor penghormatan diri luarseperti misalnya status, pengakuan dan perhatian.

Hasibuan (2018:219) mengatakan bahwa motivasi kerja adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan

terintegrasi dengan segala dan upayanya untuk mencapai kepuasan. Menurut Zainun (2018:66), motivasi kerja seorang karyawan akan berpengaruh terhadap kinerja yang dapat dicapai murni hanya timbul dari dalam diri seorang karyawan (motivasi internal) atau motivasi berasal dari luar karyawan yang bersangkutan (motivasi eksternal). Dapat disimpulkan bahwa Motivasi sebagai suatu usaha positif dalam menggerakkan, mengerahkan dan mengarahkan daya dan potensi tenaga kerja agar secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dan sebagai perangsang untuk menggerakkan, mengerahkan dan mengarahkan potensi serta daya kerja manusia tersebut kearah yang diinginkan.

## 2) Indikator Motivasi Kerja

Wibowo (2019 :162) menyatakan beberapa dimensi dan indikator terkait dengan motivasi sebagai berikut :

- a) Kebutuhan Untuk Berprestasi
  - (1) Target kerja
  - (2) Kualitas kerja
  - (3) Tanggung jawab
  - (4) Risiko
- b) Kebutuhan Memperluas Pergaulan
  - (1) Komunikasi
  - (2) Persahabatan
- c) Kebutuhan Untuk Menguasai Suatu Pekerjaan
  - (1) Pemimpin

(2) Duta Perusahaan

(3) Keteladanan

## 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penggalian dari wacana penelitian terdahulu memperjelas tentang variabel-variabel dalam penelitian ini, sekaligus untuk membedakan penelitian ini dengan sebelumnya. Berikut ini adalah hasil penelitian terdahulu:

1. Agmasari, *et al.* (2023). Berjudul Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi, dan Budaya Organisasi terhadap Loyalitas Kerja Karyawan PT Antar Lintas Sumatera di Yogyakarta. Menggunakan alat analisis regresi linear berganda. hasil penelitian menunjukkan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan. Persamaan menggunakan variabel lingkungan kerja dan loyalitas karyawan, Perbedaan dalam tempat penelitian, populasi dan sampel.
2. Pardede dan Dewi (2023). Berjudul Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Pada Pt. United Rope. Menggunakan alat analisis regresi linear berganda. hasil penelitian menunjukkan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan. Persamaan menggunakan variabel lingkungan kerja, motivasi kerja dan loyalitas karyawan, Perbedaan pada penggunaan variabel bebas disiplin kerja.
3. Klaudia, *et al.* (2020). Berjudul Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi, Dan Motivasi Intrinsik Terhadap Loyalitas Karyawan. Menggunakan alat analisis regresi linear berganda. hasil penelitian

menunjukkan lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap loyalitas karyawan. Persamaan menggunakan variabel lingkungan kerja dan loyalitas karyawan, Perbedaan dalam tempat penelitian, populasi dan sampel.

4. Fani, *et al.* (2022). Berjudul Pengaruh Kompensasi, Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan Dinas Lingkungan Hidup Kota Malang. Menggunakan alat analisis regresi linear berganda. hasil penelitian menunjukkan lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap loyalitas karyawan. Persamaan menggunakan variabel lingkungan kerja dan loyalitas karyawan serta menggunakan analisis regresi berganda. Perbedaan dalam tempat penelitian, populasi dan sampel.
5. Mardalena, *et al.* (2023). Berjudul Pengaruh Promosi Jabatan Dan Stres Kerja Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan Pt. Minanga Group. Menggunakan alat analisis regresi linear berganda. hasil penelitian menunjukkan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Persamaan menggunakan variabel stres kerja dan loyalitas karyawan serta menggunakan analisis regresi berganda. Perbedaan dalam Teknik pengambilan sampel, tempat penelitian dan jumlah sampel.
6. Summardin, *et al.* (2021). Berjudul Pengaruh Pemberian Insentif, Semangat Kerja, Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Loyalitas Pegawai Pada Kantor Kecamatan Batam Kota, Kota Batam. Menggunakan alat analisis regresi linear berganda. hasil penelitian

menunjukkan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Persamaan menggunakan variabel stres kerja dan loyalitas karyawan. Perbedaan pada penggunaan variabel bebas semangat kerja dan insentif.

7. Naufalia, *et al.* (2022). Berjudul Pengaruh Quality of Work Life, Total Kualitas Manajemen dan Stres Kerja terhadap Loyalitas Karyawan. Menggunakan alat analisis regresi linear berganda. hasil penelitian menunjukkan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Persamaan menggunakan variabel loyalitas karyawan dan stress kerja, perbedaan pada tempat penelitian dan jumlah responden.
8. Febriana, *et al.* (2023). Berjudul Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Stres Kerja terhadap Loyalitas Karyawan pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk, Cabang Ahmad Yani. Menggunakan alat analisis regresi linear berganda. hasil penelitian menunjukkan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Persamaan menggunakan variabel stres kerja dan loyalitas karyawan. Perbedaan pada jumlah variabel bebas yang digunakan.
9. Zulkifli, *et al.* (2023). Berjudul Pengaruh Motivasi, Komunikasi, Dan Kompetensi Terhadap Loyalitas Dan Kinerja Karyawan Tetap Yayasan Pupuk Kaltim Kota Bontang. Menggunakan alat analisis regresi linear berganda dan analisis jalur. hasil penelitian menunjukkan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan.

Persamaan menggunakan variabel motivasi kerja dan loyalitas karyawan, Perbedaan pada penggunaan analisis jalur.

10. Dharmadi, *et al.* (2023). Berjudul *The Influence of Motivation and Compensation to Employee Loyalty at Hotel Four Points by Sheraton Bali Seminyak*. Menggunakan alat analisis regresi linear berganda. hasil penelitian menunjukkan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Persamaan menggunakan variabel motivasi kerja dan loyalitas karyawan, Perbedaan pada jumlah sampel yang digunakan dan tempat penelitian.
11. Perkasa (2020). Berjudul *Pengaruh Motivasi, Kompensasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Loyalitas Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Pt. Linard Power Kontraktor Jakarta)*. Menggunakan alat analisis regresi linear berganda. hasil penelitian menunjukkan motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan. Persamaan menggunakan variabel motivasi kerja dan loyalitas karyawan, Perbedaan pada penggunaan variabel bebas kompensasi dan gaya kepemimpinan.
12. Koroh, *et al.* (2023). Berjudul *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Dan Motivasi Kerja terhadap Loyalitas Karyawan CV. Logam Jaya Abadi*. hasil penelitian menunjukkan motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan. Persamaan menggunakan variabel motivasi kerja dan loyalitas karyawan, Perbedaan pada jumlah sampel yang digunakan dan tempat penelitian.