

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman diikuti dengan perkembangan dunia usaha, termasuk dalam industri kecantikan di Indonesia. Hal ini menuntut adanya persaingan ketat di dalamnya. Sebagai sebuah organisasi bisnis dengan tujuan utama mencari laba sebanyak-banyaknya, perusahaan harus tetap siap untuk berkompetisi. Perusahaan yang mempunyai pandangan atau paradigma modern akan menganggap sumber daya manusia sebagai aset yang sangat penting dan bukan sekadar alat untuk menggerakkan perusahaan. Oleh karena itu perusahaan harus mempunyai manajemen yang efektif, dimana untuk mendukung hal tersebut perusahaan menempatkan karyawan sebagai aset utamanya.

Kesuksesan perusahaan dalam mencapai tujuan tidak hanya bergantung pada peralatan modern maupun sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi juga bergantung pada manusia yang menggerakkannya (Tampubolon, 2014). Keberhasilan usaha juga bergantung pada kinerja individu karyawannya. Oleh karena itu perusahaan berlomba-lomba meningkatkan kinerja karyawan dengan berupaya memenuhi kebutuhan karyawan, memberikan perhatian, membuat suasana kerja menjadi nyaman, sehingga karyawan merasa dirinya dihargai dan tidak ‘kabur’.

Pada kenyataannya banyak karyawan yang beranggapan bahwa mereka hanyalah alat bagi perusahaan. Penyebabnya yaitu adanya kesenjangan ekspektasi dengan kenyataan. Hal itu tercermin terutama ketika perusahaan melakukan tindakan yang membuat karyawan kecewa seperti tidak memberikan hak-hak karyawan baik gaji maupun tunjangan, abai dalam memperhatikan kondisi fisik tempat kerja (yang berpengaruh pada kenyamanan karyawan), tidak memberikan penghargaan atas prestasi karyawan, dan pengambilan tindakan pemutusan hubungan kerja (PHK). Kondisi seperti ini membuat karyawan mulai ragu bahwa perusahaan menganggap mereka aset berharga dan berpikir bahwa mereka hanyalah alat untuk mencapai tujuan perusahaan. Sebab sebagai aset seharusnya perusahaan menjaga dan memperhatikan karyawan dengan sebaik-baiknya.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Chamariyah 2018) disebutkan bahwa tingkat *turnover* yang tinggi pada sebuah bisnis dapat berujung pada ketidakstabilan terhadap kondisi karyawan yang ada sehingga mengakibatkan organisasi menjadi tidak efektif. Menurut (Ivancevich 2018), apabila pelaku bisnis ingin mempertahankan karyawan yang memiliki kinerja baik bagi usaha maka pelaku usaha dapat menerapkan sistem penghargaan berdasarkan pencapaian atau prestasi dari Setiap karyawan yang ada hal ini untuk menunjukkan atau membentuk kondisi lingkungan kerja yang adil bagi setiap karyawan. Keinginan untuk pindah merupakan sinyal awal terjadinya turnover karyawan di dalam perusahaan. Hal tersebut perlu dijadikan perhatian bagi perusahaan karena hal tersebut dapat mengganggu aktivitas dan produktivitas perusahaan (Nahusona, Rahardjo, and Rahardjo 2018).

Turnover karyawan merupakan persoalan yang penting bagi perusahaan dan karyawan. Dari sudut pandang perusahaan, pergantian karyawan dapat memberikan gambaran mengenai biaya yang tidak sedikit menyangkut nilai perekrutan, pelatihan / *training*, biaya yang dikeluarkan untuk mengatasi *turnover* karyawan dan berbagai biaya tidak langsung seperti kehilangan karyawan ahli (karyawan yang telah mengerti tentang berbagai pekerjaan dalam suatu perusahaan). *Turnover* karyawan dapat menimbulkan dampak positif dan negatif. Dampak positifnya adalah pada saat perusahaan memiliki karyawan dengan kinerja buruk, perusahaan dapat menggantinya dengan karyawan dengan kinerja yang lebih baik atau yang memiliki kompetensi lebih unggul. Sedangkan dampak negatifnya adalah akan menimbulkan biaya tinggi seperti biaya untuk perekrutan, pelatihan, pengembangan, dan penempatan. Menurut (Putra & Utama, 2018) standar *turnover* karyawan dalam suatu perusahaan yang dikatakan normal adalah 10%, pernyataan itu juga didukung oleh (Satwari, Musadieg, and Afrianty 2018) yang mengatakan umumnya *turnover intention* yang dinyatakan dalam satu tahun tidak boleh melebihi dari 10%. Di Hayyu sendiri tingkat *turnover* masih di batas normal yaitu di angka 9% selama dua tahun terakhir. Penyebab *turnover* didominasi oleh pengunduran diri dari karyawan perempuan yang hamil dan ingin fokus mengabdikan pada keluarga.

Loyalitas karyawan adalah kesetiaan dan kepatuhan seorang atau sekelompok karyawan terhadap organisasi dimana ia melaksanakan pekerjaan sehari-hari. Loyalitas merupakan kondisi yang mengikat antara karyawan dengan perusahaannya, karena loyalitas bukan hanya kesetiaan yang tercermin dari seberapa lama seseorang berkerja di dalam organisasi perusahaan, namun dapat dilihat juga dari seberapa besar pikiran, ide,

gagasan, serta kinerjanya tercurah sepenuhnya kepada perusahaan itu. Loyalitas karyawan menunjukkan kecenderungan atau keinginan untuk terus lanjut bekerja di sebuah perusahaan. Selain itu, loyalitas karyawan memengaruhi kinerja layanan termasuk penjualan dan pendapatan, serta evaluasi dan perilaku layanan pelanggan. Karyawan yang memiliki loyalitas tinggi kepada organisasi, akan selalu mengoptimalkan semua keterampilan dan kemampuan mereka untuk mendukung kemajuan organisasi (Ismail & Razak, 2018). Begitu juga sebaliknya apabila loyalitas karyawan rendah akan menghambat pencapaian tujuan organisasi.

Sebuah perusahaan akan sukses mencapai tujuannya jika ditunjang dengan sumber daya manusia yang baik, terampil, dan memiliki kinerja yang tinggi. Upaya dalam meningkatkan kinerja individu pada organisasi dilakukan dengan berbagai cara. Misalnya dengan memberikan kompensasi yang layak maka latihan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif melaksanakan pendidikan dan pelatihan yang efektif, Sehingga nantinya diharapkan Setiap karyawan dapat mencapai kepuasan dan berkomitmen terhadap penyelesaian kerja yang menjadi tujuan organisasi atau perusahaan. Sebaliknya, jika upaya ini tidak dilakukan, maka akan berakibat buruk terhadap perkembangan masing-masing individu di dalam organisasi. Kepuasan karyawan dan komitmen karyawan menjadi semakin rendah yang tentunya akan berpengaruh terhadap keinginan karyawan untuk pindah ataupun keluar dari organisasi atau perusahaan tersebut.

Loyalitas karyawan Hayyu di kantor pusat Surabaya berdasarkan hasil wawancara awal yang telah dilakukan dengan supervisor *Human Resource Development* (HRD) dinilai cukup tinggi. Banyak karyawan merasa nyaman bekerja di Hayyu karena mereka diberi waktu yang cukup untuk menunaikan ibadah. Jumlah karyawan yang *resign* juga dapat terbilang sedikit yakni 2 orang perempuan di tahun 2022 ini. Alasan mereka mengundurkan diri adalah karena hamil dan ingin fokus merawat buah hati mereka.

Penelitian ini mengambil objek penelitian pada Hayyu Muslim *Skin Clinic* yakni klinik kecantikan syariah pertama di Indonesia. Hayyu memiliki lokasi strategis di kota Surabaya ini merupakan cabang atau outlet pertama dari 5 cabang yang ada. Hayyu Muslim *Skin Clinic* telah berdiri sejak 5 tahun yang lalu yaitu pada tahun 2017, dan saat ini tersebar di 4 kota yaitu Surabaya (2 outlet), Sidoarjo, Malang, dan Tangerang. Oleh

karena itu peneliti tertarik untuk mengkaji loyalitas karyawan di Hayyu Muslim *Skin Clinic* Surabaya.

1.2 Kesenjangan Penelitian

Kesenjangan dalam penelitian ini karena masih minimnya penelitian terdahulu yang membahas loyalitas karyawan dengan menggunakan metode kualitatif. Umumnya penelitian tentang loyalitas karyawan dilakukan menggunakan metode kuantitatif sehingga hasil riset tidak sedalam kualitatif. Contohnya penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Aristana et al., 2022), (Lai, 2021), (Lee et al., 2021) dan (Fan et al., 2021).

Selain itu, penelitian sejenis banyak dilakukan pada objek hotel, rumah sakit, dan restoran. Sedangkan objek penelitian pada klinik kecantikan khususnya yang berbasis syariah, sejauh ini belum ditemukan.

1.3 Tujuan Penelitian

Sebuah penelitian memiliki tujuan dan manfaat tertentu. Secara umum, ada lima kategori tujuan penelitian yaitu: bersifat penggambaran, pembuktian, pengembangan, penemuan, dan penciptaan. Penelitian yang bersifat penggambaran yang mendeskripsikan apa yang terjadi pada objek yang diteliti. Pembuktian artinya data yang diperoleh digunakan untuk membuktikan adanya keraguan terhadap informasi, kebijakan, atau teori yang telah ada. Pengembangan berarti memperluas teori yang telah ada. Penemuan artinya mendapatkan sesuatu yang masih belum diketahui, kemungkinan hilang atau masih terpendam. Penciptaan berarti membuat sesuatu yang sebelumnya belum pernah ada. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui loyalitas karyawan Hayyu Muslim *Skin Clinic* Surabaya, atau merupakan penelitian temuan.

1.4 Ringkasan Metode Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif eksplanatori dengan menggunakan metode studi kasus. Menurut Gerring (2018), studi kasus eksplanatori adalah jenis studi kasus yang mencoba menjelaskan hubungan sebab akibat, dan menjawab pertanyaan 'bagaimana' dan 'mengapa' mengenai fenomena sosial tertentu yang menarik, mengamatnya baik pada satu titik waktu atau selama periode waktu tertentu. Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah penulis dapat mengkaji

mengapa karyawan Hayyu Muslim *Skin Clinic* Surabaya loyal terhadap pekerjaannya. Peneliti menggunakan metode wawancara semi terstruktur dan observasi untuk menggali lebih dalam sebab loyalitas dari sisi karyawan. Teknik validasi dalam penelitian ini menggunakan *member check*, dimana peneliti menghubungi *key informan* untuk validasi.

1.5 Kontribusi Penelitian

Melalui penelitian ini peneliti mengharapkan manfaat-manfaat bisa tercapai di antara lain:

1. Peneliti dapat mengaplikasikan teori-teori tentang ekonomi Islam khususnya pada konsep manajemen sumber daya manusia berdasarkan prinsip Islam.
2. Peneliti mendapatkan wawasan tentang dampak loyalitas karyawan dan bagaimana sistem kerja yang baik untuk meningkatkan kinerja karyawan.
3. Peneliti ingin hasil penelitian ini mampu memberikan sumbangsih terhadap referensi dan masukan yang bermanfaat bagi peneliti dan pembaca terutama pada masalah manajemen sumber daya manusia.
4. Bagi perusahaan penelitian ini mampu sebagai bahan pertimbangan keputusan dalam mengelola sumber daya manusia di perusahaan.
5. Bagi *jobseeker* penelitian ini sebagai bahan pertimbangan untuk memilih pekerjaan dengan lingkungan kerja yang baik.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab 1 mencakup hal yang menjelaskan pokok permasalahan. Bab 1 diuraikan dari latar belakang permasalahan, kesenjangan penelitian, tujuan, ringkasan hasil, dan kontribusi penelitian, serta sistematika.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab 2 mencakup landasan teori dan kerangka konsep yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas. Landasan teori atau kajian pustaka diperoleh dari berbagai sumber antara lain buku, jurnal nasional maupun internasional, annual report atau laporan resmi yang bersumber dari situs resmi lembaga maupun pemerintah. Penelitian

sebelumnya yang diperoleh dari beberapa jurnal. Akhir dari bab ini adalah hubungan antar variabel, hipotesis dari permasalahan, model analisis, dan kerangka berpikir.

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Pada bab 3 mencakup pendekatan penelitian yang digunakan dalam menganalisis permasalahan. Bagian dari metode penelitian antara lain pendekatan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data yang digunakan, prosedur pengumpulan data serta teknik analisis.

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab 4 mencakup hal yang berkaitan tentang gambaran umum objek penelitian, variabel yang digunakan dalam penelitian, deskripsi hasil penelitian dan pembahasan menyeluruh hasil penelitian.

BAB 5 : SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab 5 mencakup bagian akhir dari penulisan hasil penelitian antara lain kesimpulan yang menjawab rumusan masalah dan saran yang dianjurkan berdasarkan temuan penelitian.