

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi yang serba dinamis, sumber daya manusia (SDM) telah menjadi faktor strategis dalam meningkatkan daya saing dan keberhasilan perusahaan. Perubahan besar dalam dunia kerja, seperti peningkatan persaingan antar perusahaan, kemajuan teknologi, hingga kompleksitas tugas pekerjaan, menuntut perusahaan untuk lebih adaptif dan inovatif. Dalam konteks ini, karyawan tidak hanya menjadi aset operasional, tetapi juga penentu utama keberlanjutan bisnis.

Manajemen SDM kini dituntut tidak hanya untuk mengelola kehadiran dan operasional karyawan, tetapi juga untuk mengembangkan potensi, motivasi, dan loyalitas mereka. Seperti yang dijelaskan oleh Hasibuan (2010), pencapaian aktualisasi diri melalui pekerjaan, kehidupan pribadi, dan sosial adalah kunci dalam membentuk karyawan yang seimbang dan sukses. Dalam dunia kerja modern yang semakin kompetitif, loyalitas karyawan menjadi salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan dan keberlanjutan suatu perusahaan. Loyalitas tidak hanya sekadar bertahan lama di perusahaan, tetapi juga mencerminkan komitmen, kesetiaan, tanggung jawab, dan kontribusi nyata dari seorang karyawan terhadap tempat kerjanya. Karyawan yang loyal cenderung memiliki motivasi tinggi, menunjukkan kinerja optimal, dan siap tumbuh bersama perusahaan.

Menurut Husni (2018), loyalitas merupakan bentuk kesetiaan, pengabdian, dan kepercayaan yang diberikan kepada organisasi dengan dilandasi perasaan cinta

dan tanggung jawab. Dalam konteks organisasi, loyalitas menjadi aset tak berwujud yang sangat berharga. Tanpa loyalitas, perusahaan akan menghadapi tantangan serius seperti tingginya tingkat *turnover*, meningkatnya biaya rekrutmen dan pelatihan, hingga menurunnya produktivitas tim.

Salah satu faktor utama yang memengaruhi loyalitas karyawan adalah kompensasi. Kompensasi merupakan salah satu elemen paling krusial dalam manajemen sumber daya manusia. Secara umum, kompensasi dapat diartikan sebagai seluruh bentuk imbalan yang diterima oleh karyawan atas kontribusi dan kinerja yang mereka berikan kepada organisasi. Imbalan ini tidak hanya terbatas pada gaji pokok, tetapi juga mencakup tunjangan, bonus, insentif, dan bentuk penghargaan lainnya, baik yang bersifat finansial maupun non-finansial.

Menurut Hasibuan (2010), kompensasi adalah balas jasa yang diterima oleh karyawan dalam bentuk uang maupun barang sebagai kontribusi terhadap pekerjaan yang dilakukan. Sedangkan menurut Dessler (2015), kompensasi merupakan total dari semua bentuk pembayaran atau imbalan yang diterima karyawan sebagai bagian dari hubungan kerja dengan organisasi. Pada penelitian sebelumnya Dalam jurnal Wisnawa dan Dewi (2017), bahwa PT. Indomarco Prismatama terindikasi memiliki masalah yang berkaitan dengan tingginya keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi. Hal ini mengindikasikan kurangnya loyalitas karyawan pada PT. Indomarco Prismatama.

Kompensasi tidak hanya berbentuk gaji atau upah, tetapi juga mencakup bonus, insentif, serta berbagai bentuk penghargaan lainnya baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung. Ketika karyawan merasa bahwa kompensasi yang

diberikan sesuai dengan beban kerja, keterampilan, dan kontribusinya, maka akan tumbuh rasa dihargai dan puas dalam bekerja. Rasa puas inilah yang menjadi landasan terciptanya loyalitas jangka panjang.

Selain kompensasi ada juga faktor lain yaitu *work-life balance* juga mempengaruhi loyalitas karyawan. *Work-life balance* adalah suatu kondisi di mana seseorang mampu mengelola dan membagi waktu serta energi secara seimbang antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi. Konsep ini menekankan pentingnya keseimbangan antara karier, keluarga, waktu luang, kesehatan mental dan fisik, serta tanggung jawab sosial lainnya. Secara umum, *work-life balance* bukan hanya soal membatasi jam kerja, tetapi juga mencakup kemampuan individu untuk merasa puas, produktif, dan tidak terbebani dalam menjalankan peran ganda baik sebagai profesional di tempat kerja maupun sebagai individu dalam kehidupan pribadi.

Menurut pendapat Febianti,C., *et al* (2022), *work-life balance* adalah kapasitas seorang karyawan dalam menjalankan tanggung jawab serta komitmen baik dalam konteks pekerjaan maupun kehidupan pribadinya. Dalam pandangan lain, Lockwood (2003) menyatakan bahwa *work-life balance* adalah kondisi keseimbangan antara dua aspek utama kehidupan, yaitu pekerjaan dan kehidupan pribadi. Ketika seorang individu mampu menyeimbangkan keduanya dengan baik, maka tingkat stres menurun, kepuasan kerja meningkat, dan loyalitas terhadap perusahaan pun cenderung lebih kuat.

Hasil penelitian yang dilakukan Elkhori & Budianto (2024) menunjukkan bahwa: 1) *job insecurity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover

intention. 2) *work-life balance* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap turnover intention. Ada juga dalam penelitian Baomar et al (2024) menyatakan bahwa *work-life balance* dan stres kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan di PT Pigeon Indonesia

Pentingnya *work-life balance* tidak hanya berdampak pada kesejahteraan individu, tetapi juga berkontribusi besar terhadap produktivitas dan keberlangsungan tenaga kerja dalam jangka panjang. Ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi seringkali menjadi pemicu utama stres, kelelahan, dan akhirnya mendorong keinginan untuk mengundurkan diri.

Indomaret adalah jaringan toko kecil yang menjual barang-barang kebutuhan sehari-hari. PT. Indomarco Prismata, anak perusahaan Salim Group, mengelola Indomaret. Toko pertama di Ancol, Jakarta Utara, dibuka pada 20 juni 1998 dan sudah berdiri selama kurang lebih 27 tahun. Indomaret adalah bisnis waralaba pertama di Indonesia. Indomaret memiliki lebih dari 18.939 toko di seluruh Indonesia. Indomaret menawarkan pembayaran elektronik dan menyediakan berbagai macam minuman. Karena buka setiap hari, Indomaret memudahkan pelanggan. Selain itu indomaret juga berkontribusi untuk membantu masyarakat, Indomaret mengadakan penggalangan dana, memberikan beasiswa kepada anak-anak kurang mampu, dan memberikan dana bantuan untuk berjualan.

Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan karyawan di 7 gerai Indomaret di Lhokseumawe, ditemukan variasi masa kerja yang cukup beragam di antara karyawan. Beberapa karyawan telah bekerja hingga 4 tahun, sementara yang lainnya baru bergabung beberapa bulan. Keberagaman

masa kerja ini mengindikasikan adanya dinamika dalam loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

Melalui wawancara terungkap beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan karyawan untuk tidak melanjutkan bekerja di Indomaret, antara lain:

1. Kesalahan operasional yang merugikan perusahaan, yang berimplikasi pada pemotongan kompensasi atau pemutusan hubungan kerja.
2. Ketidakpastian dalam perpanjangan kontrak kerja yang mempengaruhi jaminan kerja karyawan.
3. Kebijakan mutasi ke gerai yang jauh dari tempat tinggal, yang berdampak pada *work-life balance* karyawan.

Fenomena ini menunjukkan bahwa sistem kompensasi yang diterapkan, terutama terkait pemotongan gaji akibat kesalahan operasional, dapat mempengaruhi loyalitas karyawan. Salah satu masalah pada kesalahan operasional yaitu seperti pemberian harga yang tidak sesuai dengan apa yang sudah diterapkan. Di sisi lain, kebijakan mutasi yang mengharuskan karyawan bekerja di lokasi yang jauh dari tempat tinggal menciptakan tantangan dalam menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi (*work-life balance*). Kondisi ini diperparah dengan sistem kontrak kerja yang tidak memberikan kepastian jangka panjang bagi karyawan. Ketidakpastian perpanjangan kontrak dapat mempengaruhi rasa aman karyawan dalam bekerja, yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas mereka terhadap perusahaan. Di Lhokseumawe sendiri, fenomena ini menjadi perhatian khusus mengingat terbatasnya lapangan kerja formal di wilayah tersebut. Tingginya tingkat pergantian karyawan tidak hanya berdampak pada operasional indomaret

tetapi juga pada biaya pelatihan dan pengembangan karyawan baru yang harus ditanggung perusahaan. Maka berdasarkan fenomena diatas penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang “**Pengaruh kompensasi dan *work-life balance* terhadap loyalitas karyawan Indomaret Kota Lhokseumawe**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap loyalitas karyawan Indomaret Kota Lhokseumawe ?
2. Bagaimana pengaruh *work-life balance* terhadap loyalitas karyawan Indomaret Kota Lhokseumawe ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompensasi terhadap loyalitas karyawan Indomaret Kota Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *work-life balance* terhadap loyalitas karyawan Indomaret Kota Lhokseumawe.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini dapat memperkaya literatur tentang bagaimana faktor kompensasi dan *work-life balance* berinteraksi dalam mempengaruhi loyalitas karyawan.

2. Hasil penelitian dapat menjadi referensi akademis untuk penelitian selanjutnya mengenai pengelolaan sumber daya manusia.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Memberikan masukan bagi manajemen Indomaret dalam mengembangkan sistem kompensasi yang lebih efektif dan berkeadilan.
2. Memberikan wadah bagi karyawan untuk menyuarakan perspektif mereka terkait sistem kompensasi dan *work-life balance* yang diterapkan