

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Wedding Organizer merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang *event management* bertugas mengatur suatu acara. Dimana *wedding organizer* menyusun, mengatur dan memberikan pilihan konsep pernikahan kepada calon pengantin yang menjadi *client* mereka dengan hasil untuk mencapai kepuasan dan mewujudkan *event* pernikahan yang tidak terlupakan oleh calon pengantin maupun tamu undangan yang menghadiri acara pernikahan tersebut.

Dalam data BPS Kota Tasikmalaya tahun 2020 potensi keunggulan Kota Tasikmalaya yang terletak di jalur utama selatan Pulau Jawa di wilayah Provinsi Jawa Barat. Sebagai kota yang sedang berkembang, selain dengan bertambahnya jumlah penduduk, kegiatan bisnis, perdagangan dan jasa pun ikut berkembang. Hampir 70% pusat bisnis, perdagangan, jasa dan pusat industri di priangan timur berada di Kota Tasikmalaya. Dengan total jumlah penduduk di Kota Tasikmalaya sekitar 719 ribu, di tahun 2020 tercatat setidaknya total peristiwa nikah sebanyak 5.924 yang tersebar di berbagai wilayah di Kota Tasikmalaya, dalam hal ini *wedding organizer* memiliki pasar yang pasti setiap tahunnya sehingga sangat potensial pasar usaha bagi jasa *wedding organizer* dalam penyediaan jasa *event wedding*. Dalam hal meningkatkan minat konsumen untuk menggunakan jasa *wedding organizer*, setiap *wedding organizer* terus menyesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan konsumen baik itu dalam menyediakan konsep *event wedding* yang inovasi dan kreatif yang ditawarkan oleh setiap *wedding organizer*.

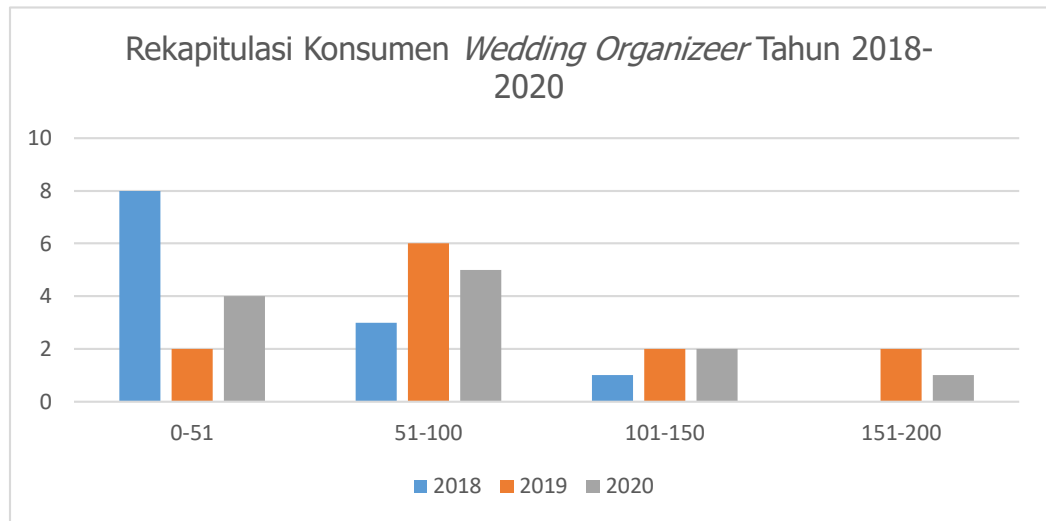
Tabel 1.1
Data Rekapitulasi Peristiwa Nikah dan Rujuk Tahun 2020

No	Kecamatan	Nikah	Rujuk	Nikah Luar	Nikah Kantor
1	Cihideung	613	0	363	250
2	Cipedes	691	0	494	197
3	Tawang	448	0	322	126
4	Indihiang	508	0	309	199
5	Kawalu	767	0	540	227
6	Cibeureum	660	0	454	206
7	Tamansari	621	0	460	161
8	Mangkubumi	781	0	498	283
9	Bungursari	485	0	344	141
10	Purbaratu	350	0	223	127
	TOTAL	5.924	0	4.007	1.917

Sumber data: Kemenag Kota Tasikmalaya 5 Mei 2021

Berkembangnya *wedding organizer* di Kota Tasikmalaya disebabkan adanya perubahan budaya, gaya hidup, serta kemampuan finansial dari masyarakat Kota Tasikmalaya sehingga banyak dari masyarakat Kota Tasikmalaya yang memanfaatkan jasa *wedding organizer*. Terdapat 45 *wedding organizer* yang tergabung *wedding* asosiasi dalam divisi *wedding organizer*, sedikitnya 29 *wedding organizer* yang berlokasi di Kota Tasikmalaya.

Wedding organizer di Kota Tasikmalaya di prediksi akan terus tumbuh seiring dengan tingginya minat masyarakat untuk menggelar resepsi pernikahan. Tingginya minat masyarakat juga didukung dengan tersedianya tempat atau lokasi baru untuk menggelar acara pernikahan, dan kemudahan yang ditawarkan *wedding organizer* dalam menyelenggarakan *event wedding*. Hal ini juga didukung dengan terbitnya Perpres no 97 tahun 2019 yang semakin memicu kegairahan industri pernikahan untuk lebih eksis dan diakui keberadaanya Investor.Id (2020).



Gambar 1.1
Rekapitulasi Data Konsumen *Wedding Organizer* 2018-2020
Sumber Data: Data primer 2021

Wedding organizer dapat menjadi ladang bisnis yang prospektif, dilihat pada Gambar 1.1 permintaan penggunaan jasa *wedding organizer* setiap tahun mengalami peningkatan. Setidaknya pada tahun 2018 dari 12 *wedding organizer* yang ada di Kota Tasikmalaya 66,7% memiliki *event* sebanyak 0-150 konsumen, pada tahun 2019, 50% mengalami peningkatan peminat sebanyak 51-100 konsumen dan 2020 permintaan *stay* di 47% tidak ada peningkatan permintaan yang signifikan di angka awal dan 25% *wedding organizer* lainnya meningkat kisaran 151-200 konsumen. Dilihat saat ini pernikahan bukan lagi sekedar pesta melainkan mimpi para calon pengantin, calon pengantin terpacu membuat pernikahan mewah dan berkesan dengan media sosial yang membuat para pengantin ingin memperlihatkan pesta pernikahan halnya di negeri dongeng. Jasa *wedding organizer* hadir untuk mewujudkan *wedding dream* setiap calon pengantin. Dengan *wedding organizer* semua itu dirancang dan diorganizer untuk mewujudkan suatu acara yang sempurna. Manfaat *wedding organizer* memberikan kemudahan bagi pengantin

agar mereka tidak perlu pusing dengan pernak-pernik keperluan yang harus disiapkan, juga mereka dapat mengontrol pengeluaran karena semua pengeluaran hanya melalui satu pintu.

Untuk terus bertahan dalam persaingan mendapatkan hati konsumen juga mengenai pentingnya keberhasilan suatu acara tidak terlepas dari berbagai faktor, terutama yaitu modal sumber daya manusia yang berkualitas di dalam *wedding organizer* seperti profesionalitas setiap karyawan, kerja sama tim, kesungguhan dalam bekerja dan pengalaman yang mempuni, sebagai bentuk loyalitas karyawan yang direfleksikan dengan sikap karyawan atas apa yang mereka rasakan dalam kepuasan bekerja di dalam *wedding organizer*.

Adapun menurut Rahmadana (2015) tujuan organisasi tidak terlepas dari peran SDM di dalamnya, bagaimana karyawan memiliki suatu sikap yang timbul sebagai akibat dari keinginan untuk setia dan terus berproses memperbaiki baik itu pada pekerjaan, kelompok, atasan maupun pada perusahaannya. Semakin tidak mudah bagi organisasi untuk mempertahankan karyawan, organisasi tidak bisa menutup mata terhadap kenyataan bahwa karyawan tetap rentan untuk dibujuk dan diajak pindah ke organisasi lain. Sekalipun tampak bekerja dengan tenang dan senang, bukan berarti mereka tidak siap menangkap peluang dari dunia luar.

Karyawan dengan loyalitas terhadap *wedding organizer*, memiliki visi dan misi yang selaras, dengan itu karyawan dapat bekerja dengan maksimal dan rasa senang hati, tidak adanya loyalitas kepada *wedding organizer* menjadi hal yang sulit bagi *wedding organizer* untuk dapat berdiri dan mencapai tujuannya. Namun dengan loyalitas yang dimiliki oleh setiap karyawan tujuan *wedding organizer*

bukan hal yang sulit untuk dicapai. Loyalitas yang tinggi terhadap *wedding organizer* tidak tumbuh begitu saja namun didukung dengan berbagai aspek, bagaimana jika loyalitas karyawan rendah atau mengalami penurunan, dapat dilihat dari kepuasan kerja karyawan maka dengan itu *wedding organizer* dapat mengevaluasi mengenai faktor-faktor yang menjadi penyebabnya.

Menurut Ahmad (2016: 19) perjanjian kerja hadir secara mandiri dalam organisasi dan merupakan satu-satunya yang mengatur hubungan kerja antara karyawan dengan organisasi. Perjanjian kerja menjadi landasan hubungan kerja antara organisasi dengan karyawan. Dimana perjanjian kerja memuat syarat-syarat kerja, hak, dan kewajiban para pihak. Perjanjian kerja/ bentuk kontrak kerja secara lisan di *wedding organizer* yang menyatakan karyawan sebagai pekerja *freelance*. Dimana karyawan dapat bekerja apabila suatu acara akan dilaksanakan dengan itu pula karyawan mendapatkan upah sesuai dengan tugas maupun kegiatan yang telah dilaksanakan.

Seorang karyawan yang sudah memutuskan untuk kerja *freelance* tentu juga harus memiliki memiliki loyalitas terhadap *wedding organizer* tersebut, dengan memiliki sifat jujur, membangun hubungan yang baik, pandai mengorganisasikan diri dan berdaya juang di dalam dirinya, maka dengan kepuasan dalam perjanjian kerja karyawan dapat membuktikan bahwa karyawan dapat bekerja dengan baik di tempat kerja akan tetapi juga tetap bagus didalam tanggung jawab mereka yang lainnya.

Dunggio dan basri dalam Dwi dan Joko (2020) mengemukakan bahwa terciptanya sinergi antara karyawan dan organisasi dengan memiliki tujuan untuk

tumbuh dan berkembangnya perusahaan atau organisasi dalam menciptakan profit dengan diawali kejelasan kontrak kerja yang tertuang dalam perjanjian kerja, karyawan akan memahami yang menjadi tanggung jawabnya dan perusahaan atau pemberi kerja.

Seperti yang dikemukakan oleh Rahardian dkk (2015) kepuasan kerja akan muncul ketika hak-hak yang diperoleh dari perusahaan sesuai dengan isi perjanjian kerja kedua belah pihak.

Dengan perjanjian kerja yang dilaksanakan *wedding organizer*, karyawan akan merasa diakui dan terjamin mengenai hubungannya dengan *wedding organizer* tempatnya bekerja, implementasi perjanjian kerja yang dilakukan dengan baik karyawan akan merasa dihargai dan dibutuhkan. Dalam hal ini kepuasan dalam kompensasi yang diberikan oleh *wedding organizer*.

Besarnya kompensasi yang diberikan dan sistem pemberian kompensasi implementasinya sesuai dengan harapan dan perjanjian kedua belah pihak maka karyawan akan puas dengan kompensasi yang diterima sesuai dengan beban kerja yang dijalankan. Selaras dengan itu Handoko dalam Agustina (2016) mengemukakan bahwa kepuasan akan kompensasi yang dapat mempengaruhi perilaku karyawan untuk bekerja lebih bersemangat dan memacu kinerja karyawan.

Kompensasi merupakan bentuk apresiasi yang diberikan oleh *wedding organizer* kepada karyawan sebagai imbalan maupun penghargaan atas apa yang telah karyawan lakukan/ berikan untuk *wedding organizer*. Menurut Linda dkk (2018) bahwa apabila pemberian kompensasi dilaksanakan dengan tepat

dan benar para karyawan akan memperoleh kepuasan kerja dan termotivasi untuk mencapai tujuan-tujuan *wedding organizer* tempatnya.

Adapun yang berhubungan dengan kepuasan dalam lingkungan kerja mengenai hubungan antar karyawan maupun dengan atasan dimana dalam kegiatannya tidak dapat dihindari adanya kesalahan pemahaman pendapat, absensi, ketidakpuasan dalam bekerja yang dapat menimbulkan konflik, dan karyawan akan merasa tidak nyaman sehingga pekerjaan yang dilaksanakan tidak sungguh-sungguh dan bahkan dapat absen dari pekerjaannya.

Menurut Nitisemito dalam Heri & Yuyu (2020) lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja merupakan hubungan kuat yang ada di dalam suatu *wedding organizer*, hubungan dan interaksi antara karyawan dengan karyawan, karyawan dengan bawahan maupun dengan atasan.

Lingkungan kerja meliputi suasana kerja, komunikasi, dan interaksi antar karyawan dengan karyawan dan karyawan dengan atasan. Onsardi (2018) menjelaskan bahwa karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan mempunyai hubungan antar pribadi yang baik terhadap karyawan lain dan terhadap atasannya. Hubungan pribadi meliputi hubungan sosial dan emosional, baik itu dalam pergaulan sehari-hari maupun kehidupan pribadi, respon dari karyawan yang tidak menyukai lingkungan kerja mereka tidak dapat di ramal dengan mudah bagaimana karyawan menyampaikan dengan respon yang berbeda tiap individunya.

Adakalanya respon itu dapat berupa keluar dari tempat kerja mereka, tetapi pekerja lain mungkin dapat meresponnya dengan jam kerja yang digunakan untuk

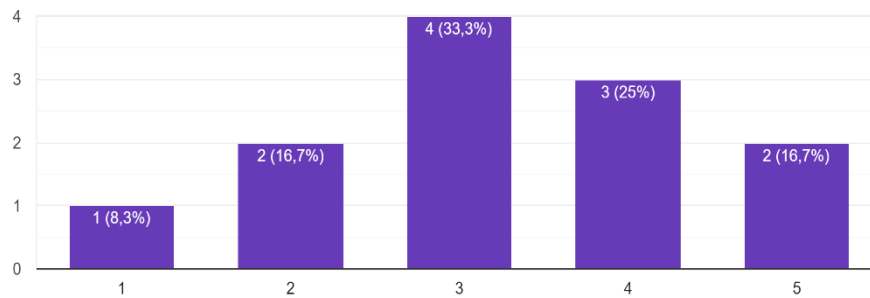
hal di luar *job desc*. Manajer harus tertarik dengan sikap karyawan mereka karena sikap tersebut memberikan peringatan akan masalah-masalah potensial dan pengaruhnya dalam perilaku karyawan.

Kepuasan kerja merupakan implementasi dari yang dirasakan karyawan dalam *wedding organizer* baik itu sikap yang dilihat dari tingkat absensi karyawan, turnover karyawan, absensi kehadiran karyawan maupun kesungguhan karyawan dalam menjalankan tugasnya. Seperti yang dijelaskan oleh Siti (2018) bahwa kepuasan kerja merupakan pandangan karyawan terhadap pekerjaannya dengan tingkat kepuasan yang berbeda antara setiap individu (senang atau tidak senang) terhadap pekerjaannya.

Kepuasan kerja karyawan *wedding organizer* di Kota Tasikmalaya juga dapat dilihat dari *turnover* karyawan yang terjadi di *wedding organizer* dilihat secara umum bahwasanya *turnover* karyawan sudah menjadi hal yang biasa terjadi di *wedding organizer*. Menurut Zahrah dan Mudji (2017) bahwa salah satu variabel yang besar perannya dalam meningkatkan loyalitas karyawan adalah adanya kepuasan kerja pada organisasi tempatnya bekerja. Menurut penuturan *Job Street*, loyalitas tidak dapat diukur hanya berdasarkan lama bekerja karyawan di perusahaan, tetapi dapat dinilai dari keinginan karyawan untuk meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan CNNIndonesia.com (2016).

Mengingat upaya untuk mempertahankan karyawan merupakan persoalan yang tidak mudah, maka *wedding organizer* harus menindak lanjutinya dengan membangun pola kebijakan yang tepat, dan mendukung karyawan melalui penerapan sistem pengelolaan yang berkualitas.

Bagaimana turnover/ perputaran karyawan di wedding organizer yang Bapak/Ibu pimpin periode 2018-2020
12 jawaban



Gambar 1.2
Kondisi Turnover di Wedding Organizer
Sumber: Data primer 2021

Berkaitan dengan data *turnover* penulis melakukan observasi awal dengan wawancara ke beberapa *wedding organizer* yang tergabung dalam *wedding* asosiasi di Kota Tasikmalaya. Berdasarkan hasil wawancara dilihat pada Gambar 1.2 kondisi *turnover* pada *wedding organizer* tahun 2018-2020, narasumber mengatakan bahwa rata-rata karyawan di *wedding organizer* merupakan karyawan yang sudah lama menetap bahkan sejak berdirinya *wedding organizer*.

Terdapat beberapa karyawan yang keluar masuk setiap tahunnya dan hal tersebut menjadi hal yang biasa, karena secara administratif mereka merupakan karyawan *freelance* yang tidak memiliki ketentuan keterikatan waktu tertentu dan terjadi dengan berbagai alasan seperti mempunyai beban kerja yang lebih besar dan peluang kerja yang lebih menguntungkan, merasa kurang puas dengan sistem kompensasi yang diterima, maupun hubungan yang kurang harmonis dengan rekan kerja dan atasannya.

Dalam hal ini loyalitas merupakan kondisi psikologis yang mengikat karyawan dan *wedding organizer*. Loyalitas disini bukan hanya pada lamanya karyawan berada di bagian *wedding organizer* saja, namun bagaimana seorang karyawan menjadi bagian dari *wedding organizer*. Rasa memiliki karyawan terhadap pekerjaan, tanggung jawab seorang karyawan, dan kontribusi karyawan tersebut terhadap *wedding organizer*.

Dengan perjanjian kerja tercipta keterikatan yang jelas antar karyawan dan *wedding organizer*, kompensasi yang diberikan menjadi kesadaran *wedding organizer* dalam memberikan hak dan kewajiban kepada karyawan *wedding organizer*, dan lingkungan kerja karyawan yang memberikan rasa nyaman dengan itu kepuasan kerja akan meningkat dengan itu timbul rasa memiliki karyawan terhadap pekerjaan, keinginan karyawan untuk berkontribusi, kebanggaan karyawan terhadap *wedding organizer*, komitmen karyawan dan semangat bekerja, dalam hal ini loyalitas karyawan akan terbentuk sehingga tujuan *wedding organizer* dapat terwujud.

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka judul penelitian yang diambil penulis adalah **“Pengaruh Implementasi Perjanjian Kerja, Kompensasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (pada karyawan *wedding organizer* di Kota Tasikmalaya periode 2020).”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, penulis dapat mengidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana perjanjian kerja *wedding organizer* di Kota Tasikmalaya periode 2020.
2. Bagaimana kompensasi *wedding organizer* di Kota Tasikmalaya periode 2020.
3. Bagaimana lingkungan kerja karyawan *wedding organizer* di Kota Tasikmalaya periode 2020.
4. Bagaimana loyalitas karyawan *wedding organizer* di Kota Tasikmalaya periode 2020.
5. Bagaimana kepuasan kerja *wedding organizer* di Kota Tasikmalaya periode 2020.
6. Bagaimana pengaruh perjanjian kerja, kompensasi dan lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, penulis memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Perjanjian kerja *wedding organizer* di Kota Tasikmalaya periode 2020.
2. Kompensasi *wedding organizer* di Kota Tasikmalaya periode 2020.
3. Lingkungan kerja karyawan *wedding organizer* di Kota Tasikmalaya periode 2020.
4. Loyalitas karyawan *wedding organizer* di Kota Tasikmalaya periode 2020.

5. Kepuasan kerja *wedding organizer* di Kota Tasikmalaya periode 2020.
6. Pengaruh implementasi perjanjian kerja, kompensasi, dan lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat berguna bagi berbagai pihak, adapun kegunaan yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen dengan fokus pada manajemen sumber daya manusia mengenai topik pembahasan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan loyalitas karyawan diantaranya sistem perjanjian kerja, kompensasi dan lingkungan kerja.

2. Terapan Ilmu Pengetahuan

- a. Bagi Penulis

Sebagai syarat dalam penyelesaian studi S1 Manajemen dan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan, wawasan dan pengalaman dalam penyelesaian tugas akhir.

- b. Bagi Organisasi

Secara praktis diharapkan dapat berguna untuk memecahkan dan mengantisipasi masalah yang ada pada objek penelitian.

- c. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai sumbangan pemikiran dan paradigma juga sebagai *referensi* untuk menambah pengetahuan.

1.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di 7 *wedding organizer* yang tergabung dalam asosiasi *wedding* di Kota Tasikmalaya.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama 13 bulan sejak bulan Februari 2021 sampai dengan bulan Maret 2022, diawali dengan pengajuan judul kepada pihak Program Studi Manajemen.