

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 . Latar Belakang Masalah

Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif dan dinamis, Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) telah menjadi salah satu elemen kunci yang menentukan keberhasilan suatu organisasi. SDM tidak hanya berfungsi sebagai pengelola tenaga kerja, tetapi juga sebagai penggerak utama yang mempengaruhi kinerja dan produktivitas organisasi secara keseluruhan. Dalam konteks ini, manajemen SDM mencakup serangkaian praktik dan kebijakan yang dirancang untuk merekrut, mengembangkan, memotivasi, dan mempertahankan karyawan yang berkualitas (1).

Persaingan global yang semakin ketat, organisasi dituntut untuk tidak hanya menawarkan produk atau layanan yang unggul, tetapi juga untuk memiliki sumber daya manusia yang mampu beradaptasi dan berkontribusi secara efektif terhadap tujuan jangka panjang organisasi. Oleh karena itu, tiga manajemen SDM yang efektif menjadi sangat penting untuk mencapai keberhasilan jangka Panjang (2).Manajemen SDM yang baik berfungsi sebagai fondasi bagi organisasi untuk mencapai tujuan strategisnya.

Manajemen SDM tidak hanya berfokus pada aspek administratif, tetapi juga pada pengembangan karyawan sebagai aset terpenting organisasi. Karyawan yang terlatih dan termotivasi akan lebih mampu berkontribusi secara signifikan terhadap pencapaian tujuan organisasi (3). Oleh karena itu, investasi dalam pengembangan SDM menjadi sangat penting. Hal ini mencakup pelatihan, pengembangan keterampilan, dan penciptaan jalur karir yang jelas bagi karyawan.

Loyalitas karyawan mencakup berbagai elemen yang mencerminkan keterikatan dan komitmen mereka terhadap organisasi (4). Salah satu indikator yang paling signifikan adalah kepuasan kerja, yang menggambarkan seberapa senangya karyawan dengan lingkungan kerja, tugas, dan tanggung jawab yang mereka emban. Karyawan yang merasa puas cenderung menunjukkan loyalitas yang lebih tinggi dan

berkomitmen untuk tetap berada di perusahaan. Selain itu, keterikatan emosional juga memiliki peranan penting, karyawan yang merasa terhubung secara emosional dengan visi dan misi organisasi akan lebih termotivasi untuk memberikan kontribusi yang optimal.

Komitmen organisasi mencerminkan kesediaan karyawan untuk berinvestasi dalam keberhasilan perusahaan, yang sering kali diukur melalui keinginan mereka untuk bertahan dalam jangka panjang. Keterlibatan karyawan dalam proses pengambilan keputusan dan aktivitas perusahaan juga merupakan indikator penting, karena karyawan yang merasa dihargai dan memiliki suara dalam organisasi cenderung lebih loyal (5). Selain itu, stabilitas pekerjaan dan persepsi mengenai keamanan kerja sangat memengaruhi loyalitas; karyawan yang merasa aman dalam posisi mereka lebih cenderung untuk tetap berkomitmen.

Hubungan sosial yang positif di antara rekan kerja juga berkontribusi pada loyalitas, karena karyawan yang memiliki dukungan sosial yang kuat di tempat kerja merasa lebih terikat. Terakhir, penghargaan dan pengakuan atas prestasi karyawan dapat meningkatkan rasa dihargai, yang pada gilirannya memperkuat loyalitas mereka terhadap organisasi. Dengan memahami dan mengelola indikator-indikator ini, organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung loyalitas karyawan, yang sangat penting untuk mencapai keberhasilan jangka panjang.

Hubungan erat antara manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) dan loyalitas karyawan sangat relevan untuk dikaji, terutama dalam konteks industri pariwisata. Dalam industri ini, kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada pelanggan menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan (6). Pengalaman pelanggan yang baik, pada gilirannya, dapat meningkatkan citra organisasi dan mendorong pelanggan untuk kembali, serta merekomendasikan layanan kepada orang lain (7).

Loyalitas karyawan memiliki dampak langsung terhadap kepuasan pelanggan dan keberlanjutan bisnis. Namun, industri pariwisata sering kali menghadapi tantangan besar terkait loyalitas karyawan. Salah satu tantangan utama adalah

rendahnya kepuasan kerja. Karyawan di sektor ini sering kali dihadapkan pada kondisi kerja yang menuntut, termasuk jam kerja yang panjang dan intensitas tinggi. Misalnya, dalam situasi puncak musim liburan, karyawan mungkin harus bekerja lebih dari jam kerja normal untuk memenuhi permintaan pelanggan. Hal ini dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental, yang pada akhirnya dapat menurunkan kepuasan kerja mereka.

Tabel 1.1 Tingkat Turnover di Museum Angkut

Periode	Jumlah Karyawan Awal	Jumlah Karyawan Keluar	Jumlah Karyawan Akhir	Rata-rata Jumlah Karyawan	Tingkat Turnover (%)
September 2025	120	3	117	118,5	2,53
Oktober 2025	117	4	113	115	3,48
November 2025	113	3	110	111,5	2,69
Rata-rata	-	10	-	-	2,9

Sumber: Data Museum Angkut 2025

Tingkat turnover yang tinggi juga menjadi masalah signifikan dalam industri pariwisata (8). Banyak karyawan yang memilih untuk meninggalkan pekerjaan mereka setelah periode waktu tertentu, yang dapat disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk ketidakpuasan terhadap manajemen SDM, kurangnya kesempatan untuk berkembang, dan beban kerja yang tidak seimbang. Ketika karyawan yang berpengalaman keluar, organisasi tidak hanya kehilangan pengetahuan dan keterampilan yang berharga, tetapi juga harus mengeluarkan biaya tambahan untuk merekrut dan melatih karyawan baru.

Proses ini tidak hanya mengganggu stabilitas operasional, tetapi juga dapat memengaruhi moral karyawan yang tersisa, menciptakan rasa ketidaknyamanan, dan menurunkan motivasi mereka untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pengunjung. Kurangnya keterlibatan karyawan juga menjadi faktor yang memengaruhi loyalitas (9). Karyawan yang merasa tidak terlibat dalam pengambilan

keputusan atau tidak memiliki suara dalam organisasi cenderung merasa kurang dihargai.

Hal ini dapat menyebabkan mereka merasa terasing dan kurang berkomitmen terhadap tujuan organisasi. Dalam industri pariwisata, di mana interaksi dengan pelanggan sangat penting, keterlibatan karyawan menjadi kunci untuk menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan. Selain itu, ketidakstabilan pendapatan yang sering terjadi di sektor pariwisata juga dapat memengaruhi loyalitas karyawan (10). Banyak karyawan di industri ini, terutama yang bekerja di sektor perhotelan dan restoran, mungkin mengalami fluktuasi pendapatan yang signifikan tergantung pada musim atau tingkat kunjungan wisatawan.

Ketidakpastian ini dapat menciptakan stres finansial bagi karyawan, yang pada gilirannya dapat memengaruhi motivasi dan komitmen mereka terhadap organisasi. Dalam menghadapi tantangan-tantangan ini, penting bagi manajemen SDM di industri pariwisata untuk mengembangkan strategi yang dapat meningkatkan loyalitas karyawan. Ini termasuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, memberikan kesempatan untuk pengembangan profesional, dan menerapkan kebijakan insentif yang adil.

Organisasi tidak hanya dapat meningkatkan loyalitas karyawan, tetapi juga menciptakan tim yang lebih termotivasi dan berkomitmen, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada pengalaman pelanggan dan keberhasilan jangka panjang organisasi. Museum Angkut, yang berlokasi di Kota Batu, Jawa Timur, merupakan salah satu destinasi wisata unggulan di Indonesia yang mengusung konsep edukasi dan hiburan. Sebagai museum transportasi terbesar di Asia Tenggara, Museum Angkut menjadi daya tarik wisatawan domestik maupun mancanegara.

Museum ini tidak hanya menawarkan koleksi alat transportasi dari berbagai negara dan era, tetapi juga menciptakan pengalaman unik melalui pengemasan tema-tema tertentu di setiap zona. Hal ini menjadikan Museum

Angkut sebagai salah satu destinasi yang berkontribusi besar terhadap sektor pariwisata di Kota Batu. Namun, seperti halnya banyak organisasi di sektor pariwisata, Museum Angkut menghadapi tantangan besar dalam mengelola sumber daya manusianya.

Salah satu fenomena yang mencolok adalah tingkat turnover karyawan yang cukup tinggi. Dalam tiga bulan terakhir, sepuluh karyawan telah mengundurkan diri, mencerminkan masalah yang lebih luas dalam manajemen SDM di sektor pariwisata. Banyak karyawan yang mengundurkan diri setelah bekerja dalam jangka waktu tertentu, dan hal ini menjadi perhatian serius bagi manajemen Museum Angkut. Turnover yang tinggi ini menjadi masalah serius karena berdampak langsung pada stabilitas operasional Museum Angkut. Ketika karyawan keluar, organisasi tidak hanya kehilangan tenaga kerja yang berpengalaman, tetapi juga harus mengeluarkan biaya tambahan untuk merekrut dan melatih karyawan baru (11).

Selain itu, tingkat turnover yang tinggi juga dapat memengaruhi moral karyawan yang masih bekerja, menciptakan rasa ketidaknyamanan, serta menurunkan motivasi mereka untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pengunjung. Dalam jangka panjang, hal ini dapat berdampak pada menurunnya citra Museum Angkut di mata pelanggan. Salah satu masalah utama yang dihadapi oleh Museum Angkut saat ini adalah adanya beberapa karyawan yang kontrak kerjanya tidak dapat diperpanjang. Meskipun manajemen telah memberikan kebijakan yang jelas mengenai kontrak kerja, ketidakpuasan tetap muncul di kalangan karyawan. Beberapa karyawan merasa bahwa meskipun mereka telah berkontribusi secara signifikan selama masa kontrak, keputusan untuk tidak memperpanjang kontrak mereka tetap mengecewakan. Ketidakpastian mengenai masa depan pekerjaan mereka dapat menciptakan rasa tidak aman dan mengurangi motivasi, bahkan ketika kebijakan manajemen sudah transparan.

Selain masalah kontrak, terdapat juga isu yang lebih mendasar terkait dengan keterampilan dan sifat karyawan. Beberapa karyawan yang mengundurkan diri

menunjukkan bahwa mereka mungkin tidak memiliki keterampilan yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan di Museum Angkut. Meskipun pelatihan dan pengembangan karyawan tetap ada, tidak semua karyawan dapat mengadaptasi keterampilan yang diperlukan untuk memenuhi standar pelayanan yang diharapkan. Ketidakmampuan untuk beradaptasi dengan cepat terhadap tuntutan pekerjaan dapat menyebabkan frustrasi, baik bagi karyawan itu sendiri maupun bagi rekan kerja mereka.

Ketika karyawan merasa tidak nyaman dengan rekan kerja mereka atau merasa tertekan dalam lingkungan kerja, mereka cenderung mencari peluang di tempat lain yang dianggap lebih sesuai dengan kepribadian dan keterampilan mereka. Oleh karena itu, penting bagi manajemen Museum Angkut untuk melakukan evaluasi yang lebih mendalam terhadap proses rekrutmen dan seleksi, serta memastikan bahwa karyawan yang dipekerjakan tidak hanya memiliki keterampilan yang sesuai, tetapi juga memiliki sifat dan karakter yang sejalan dengan nilai-nilai organisasi.

Masalah loyalitas karyawan Museum Angkut juga mencerminkan tantangan yang lebih luas dalam manajemen sumber daya manusia di industri pariwisata. Secara umum, banyak organisasi di sektor ini yang menghadapi kesulitan dalam mempertahankan karyawan karena sifat pekerjaan yang menuntut, kurangnya keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi, minimnya perhatian terhadap kebutuhan karyawan (12). Dalam konteks ini, penting untuk menganalisis sejauh mana praktik manajemen SDM di Museum Angkut berkontribusi terhadap loyalitas karyawan.

Secara keseluruhan, manajemen SDM yang efektif sangat penting untuk menciptakan loyalitas karyawan, terutama dalam industri pariwisata yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan. Museum Angkut, sebagai salah satu destinasi wisata unggulan, perlu mengatasi tantangan yang dihadapi dalam manajemen SDM untuk memastikan keberlanjutan dan kesuksesan jangka panjang. Dengan memahami dan mengimplementasikan praktik manajemen SDM yang lebih baik, Museum

Angkut dapat memperkuat posisinya di pasar dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengunjung serta karyawan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam praktik manajemen SDM yang diterapkan di Museum Angkut serta memahami faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas karyawan. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan manajemen SDM dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik, sehingga Museum Angkut dapat memperkuat posisinya sebagai salah satu destinasi wisata unggulan di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan oleh peneliti, rumusan masalah yang ditemukan dalam penelitian yaitu bagaimana praktik manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan loyalitas karyawan pada wisata museum angkut.

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan dari pokok permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana praktik manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan loyalitas karyawan pada wisata museum angkut..

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat membantu manajemen museum angkut dalam mengevaluasi dan meningkatkan strategi manajemen sumber daya manusia, sehingga mampu memperkuat loyalitas karyawan, mendukung operasional yang lebih efisien, dan menghadapi persaingan di industri pariwisata.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait penerapan strategi manajemen SDM untuk meningkatkan loyalitas karyawan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat

menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mendalami hubungan antara manajemen SDM dan loyalitas karyawan, khususnya dalam konteks industri pariwisata.

1.5 Batasan Masalah

Fokus penelitian ini adalah pada analisis mendalam terhadap strategi manajemen SDM yang diterapkan oleh museum, termasuk aspek pelatihan, kompensasi, hubungan kerja, dan lingkungan kerja, serta pengaruhnya terhadap loyalitas karyawan. Data penelitian akan dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan karyawan dan pihak manajemen, serta observasi langsung untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai konteks, sumber daya yang digunakan, proses implementasi, dan hasil yang dicapai dalam meningkatkan loyalitas karyawan di museum angkut.

