

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Pada periode revolusi industri 4.0 ini manusia tidak luput dari yang namanya teknologi. Teknologi yang berkembang pesat sudah banyak dimanfaatkan oleh manusia untuk menunjang kegiatannya dalam kehidupan sehari-hari. Dengan adanya teknologi, informasi semakin mudah didapatkan sehingga dapat memudahkan pekerjaan manusia. Kondisi ini memberikan euphoria tersendiri di banyak perusahaan untuk memanfaatkan teknologi guna memberikan efektivitas dan efisiensi bagi kegiatan operasional perusahaan, selain itu kondisi ini juga mengakibatkan tingginya tingkat persaingan. Tentunya dampak euphoria di era ini setiap perusahaan akan mengalami problem yang semakin kompleks karena pesaing juga tidak lupa untuk terus lebih kreatif dan inovatif untuk melakukan yang terbaik di era ini.

Meningkatnya para pesaing yang semakin kreatif dan inovatif pada era ini sangat penting bagi suatu perusahaan untuk memiliki kualitas sumberdaya manusia yang baik agar dapat bersaing serta mampu menghadapi masalah-masalah pada era ini. Dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia perusahaan akan mampu menjaga standar perusahaan dan terus meningkatkan kreatifitas atau potensi setiap manusia yang dilibatkan di perusahaan, selain itu perusahaan juga dapat memaksimalkan usahanya dalam mencapai tujuan perusahaan. Peningkatan kualitas sumber daya manusia itu sendiri tentu sangat ditunjang dengan adanya penerapan kompensasi yang baik pada perusahaan serta tingkat kepuasan kerja dan tingkat keseimbangan kehidupan kerja yang baik di setiap individu.

Sumber daya manusia merupakan seni atau ilmu yang mengelola interaksi serta peran pekerja supaya efektif dan efisien dalam membantu perusahaan, masyarakat, dan karyawan dalam mewujudkan visi dan misinya (Hasibuan, 2019 hlm 10). Sumber daya manusia sangat berarti untuk menggapai tujuan organisasi atau perusahaan, maka dari itu sumber daya manusia di suatu perusahaan harus di

atur dan dikembangkan dengan baik agar dapat membantu perusahaan dalam mewujudkan visi misinya dengan maksimal. Sedangkan Manajemen sumber daya manusia mempunyai peran yang cukup penting untuk mengembangkan keterampilan, kemampuan individu dan pengetahuan. Menurut Amirin Mukminin et al (2019, hlm 44) dijelaskan tujuan manajemen sumber daya manusia untuk membantu keberlangsungan hidup perusahaan dengan memantapkan sistem manajemen tenaga kerja yang irit biaya dan sah secara social. Sumber daya manusia merupakan asset perusahaan yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan dan terwujudnya tujuan suatu perusahaan maka dari itu diperlukan manajemen yang baik dalam mengatur sumber daya manusia guna memaksimalkan produktivitas seluruh pekerja pada perusahaan. Sumber daya manusia yang ada pada perusahaan juga merupakan pekerja yang perlu di manusiawikan, sehingga untuk kondisi-kondisi yang berpengaruh terhadap keberhasilan kerja dan terwujudnya tujuan perusahaan, perlu jaminan-jaminan penunjang kesejahteraan pekerja, jaminan penunjang kondisi kerja, serta dukungan lain yang benar-benar diperlukan oleh pekerjaan, dengan begitu mereka akan merasa lebih nyaman dalam bekerja Widhhiastuti (2012, hlm.3) Selain itu dengan adanya kemajuan teknologi informasi yang signifikan kini pasar tenaga kerja juga menjadi semakin dinamis, oleh karena itu menjaga loyalitas karyawan menjadi tantangan tersendiri bagi suatu perusahaan. Menyadari pentingnya loyalitas karyawan terhadap suatu perwujudan visi dan misi perusahaan, organisais harus melakuakn upaya dalam rangka mempertahankan dan menjaga loyalitas karyawan.

Loyalitas merupakan sebagian tekad serta kemampuan individu untuk taat, mengamalkan serta melaksanakan sesuatu dengan disertai penuh kesadaran serta tanggung jawab Chaerudin (2020, hlm. 82). Sementara itu menurut (Onsardi 2018) loyalotas karyawan dalam sebuah organisasi perusahaan bisa juga diamati dari seberapa besar pemikiran, gagasan, ide, dan kinerja yang sepenuhnya dicurahkan pada perusahaan tersebut. Kemudian (Yuan, 2021, hlm 160) menyatakan bahwa ada banyak faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan, yaitu muncul karena adanya gaji, pemberdayaan, dukungan dari atasan, dan rekan kerja serta kondisi kerja karyawan. Loyalitas karyawan menjadi kunci penting

untuk meraih keberhasilan pada suatu organisasi atau perusahaan. Makin tinggi tingkat loyalitas karyawan pada perusahaan maka semakin mudah pula perusahaan tersebut dalam memaksimalkan kinerja dan produktivitas karyawan, sehingga perusahaan berpeluang besar untuk meraih kesuksesan.

Panorama JTB Tours Indonesia ialah transformasi dari Panorama Tours, selaku perusahaan tour & travel yang sudah dikenal sejak 1998. Panorama JTB Tours ialah hasil sinergi antara dua perusahaan ternama; Panorama Group serta JTB Corporation, supaya lebih kuat serta luas pada menjangkau serta melayani rakyat di tanah air sektor Travel & Leisure. JTB Corporation sendiri selaku pemain Pariwisata global yang sudah berjalan sepanjang lebih dari 100 tahun dengan jaringan di 37 negara menjadikan Panorama Group selaku partner handal di Indonesia pada rangka pengembangan serta perluasan market-share secara nasional. Penulis melakukan riset data yang bersumber dari *Annual Report* (Laporan Tahunan) PT Panorama JTB Tours Indonesia sejak tahun 2017 hingga tahun 2020. Penulis memperoleh data yang menunjukkan terjadinya *turn over* karyawan yang meningkat dalam empat tahun terakhir. *Turnover* karyawan adalah proses keluar-masuknya pegawai di suatu perusahaan, secara tiada langsung taraf perputaran pegawai (*turn over*) mengilustrasikan derajat loyalitas karyawan yang berkaitan, seperti yang disajikan pada tabel 1.

**Tabel 1. Data jumlah dan tingkat turn over karyawan PT Panorama JTB Tours Indonesia**

Tahun	Karyawan Awal Tahun	Karyawna Akhir Tahun	Karyawan Masuk	Karyawan Keluar	Presentase Tingkat Turn over
2017	50	50	5	5	10%
2018	50	48	2	4	8%
2019	48	50	7	5	10%
2020	50	50	5	5	10%
<b>Rata-rata</b>	<b>49,5</b>	<b>49,5</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>9,5%</b>

Sumber : Laporan Tahunan PT Panorama JTB Tours Indonesia tahun 2017 - 2020

Berdasarkan tabel diatas rata-rata presentase tingkat *turn over* karyawan selama empat tahun terakhir di PT Panorama JTB Tours Indonesia adalah 9,5 persen. Pada tahun 2017, 2019, dan 2020 presentase perputaran karyawan mencapai angka sepuluh persen, angka tersebut tergolong cukup tinggi untuk

Uhta Ferdian Pratama Sulisty, 2022

PENGARUH KOMPENSASI, KEPUASAN KERJA, WORK-LIFE BALANCE TERHADAP LOYALITAS

KARYAWAN: Contoh Kasus Pada Panorama JTB Tours Indonesia

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen

[www.upnvj.ac.id – [www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id) – [www.repository.upnvj.ac.id](http://www.repository.upnvj.ac.id)]

suatu perputaran karyawan selama satu tahun. Gillies (1989) mengatakan bahwa persentase *turn over* karyawan dinyatakan normal jika berkisar diangka lima sampai sepuluh persen dan dikatakan tinggi jika persentase *turn over* pertahun mencapai lebih dari sepuluh persen. Dari data tersebut dapat diindikasikan terdapat masalah pada tingkat *turn over* yang tinggi pada PT Panorama JTB Tours Indonesia. Perusahaan harus lebih memperhatikan taraf *turn over* yang tinggi pada suatu perusahaan, dikarenakan ingkat *turn over* yang tinggi merupakan cerminan dari loyalitas karyawan yang rendah sehingga berdampak pada penyusutan moral dan produktivitas karyawan Evan dan Rahyuda (2015).

Berdasarkan fenomena pada perusahaan tersebut, peneliti mencoba melakukan pra penelitian dengan menyebarkan kuesioner sederhana kepada karyawan, pertanyaan berfokus pada aspek loyalitas karyawan serta faktor- faktor yang berhubungan dengan loyalitas, diantaranya kompensasi, kepuasan kerja serta *work – life balance* yang berada pada PT Panorama JTB Tours Indonesia. Adapun fenomena pada perusahaan tersebut yang berkaitan dengan loyalitas karyawan yaitu terindikasi tingkat *turnover* karyawan yang tinggi, *turnover* karyawan merupakan tingkat keluar masuknya karyawan dari suatu perusahaan, *turnover* yang tinggi juga merupakan cerminan jika karyawan pada suatu perusahaan tersebut memiliki tingkat loyalitas yang rendah. Berikut beberapa pertanyaan pra survey dari perusahaan tersebut mengenai aspek loyalitas:

**Tabel 2. Pra- Survey Loyalitas Karyawan**

NO	Pertanyaan	Jumlah	Hasil			
			Iya		Tidak	
1	Saya menaati peraturan yang dibuat perusahaan	10	40%	4	60%	6
2	Saya menyelesaikan pekerjaan yang diberikan atasan dengan baik	10	30%	3	70%	7
3	Saya dapat bekerjasama dengan rekan kerja	10	30%	3	70%	7
4	Saya saya merasa masalah perusahaan ini juga merupakan masalah saya	10	40%	4	60%	6
5	Saya akan gembira sekali bila bisa menghabiskan sisa karir saya di perusahaan ini	10	40%	4	60%	6

<b>Akumulasi</b>	36%	64%
------------------	-----	-----

*Sumber: Data diolah*

Dari tabel 2 diatas diketahui bahwa akumulasi permasalahan di loyalitas karyawan menunjukkan hasil 64%, sebanyak 60% (6 dari 10 orang karyawan) tidak mampu menaati peraturan yang ada pada perusahaan dan sebanyak 70% (7 dari 10 karyawan) menyatakan bahwa tidak mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan atasan dengan baik, hal ini disebabkan oleh kurang disiplinnya karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan, selain itu kurangnya regulasi tertulis membuat karyawan menjadi kurang disiplin terhadap waktu dan terhadap tugas yang di berikan. Kemudian sebagian besar karyawan yatu 70% (7 dari 10 karyawan) menyatakan kesulitan dalam bekerjasama dengan rekan kerja, hal ini disebabkan oleh kurangnya komunikasi antar karyawan membuat para karyawan merasa kesulitan dalam mekakukan kerjasama. Selain itu sebanyak 60% (6 dari 10 karyawan) menyatakan tidak merasa bahwa masalah perusahaan merupakan masalah pribadinya serta sebanyak 60% (6 dari 10 karyawan) menyatakan tidak merasa senang jika harus menghabiskan sisa karirnya di perusahaan tersebut. Hal ini disebabkan oleh jenjang karir di perusahaan tersebut yang kurang jelas membuat para karyawan enggan menghabiskan sisa karirnya di perusahaan tersebut. Karyawan juga merasa kurang diberikan apresiasi oleh atasan sehingga karyawan merasa apapun masalah yang dihadapi perusahaan bukan masalah pribadinya.

Pengelolaan kompensasi ialah salah satu fungsi penting pada mempertahankan sumberdaya manusia di suatu perusahaan. Mondy & Martocchio (2016, hlm.247) menyatakan bahwa kompensasi adalah keseluruhan imbalan ataupun penghargaan yang diberikan pada pegawai atas pekerjaan mereka. Makin tinggi kompensasi yang diberikan sehingga makin tinggi pula loyalitas karyawan terhadap suatu perusahaan (Putri 2020, hlm.70). Selain itu menurut Handoko dalam Sanwani (2017, hlm.69) cara meningkatkan prestasi, motivasi, serta kepuasan kerja adalah dengan memberikan kompensasi. Artinya dengan memberikan kompensasi kepada karyawan yang bekerja, karyawan akan merasakan kepuasan dalam bekerja, serta dapat meningkatkan motivasi dalam melakukan pekerjaan sehingga dapat berpengaruh terhadap loyalitas karyawan

*Uhta Ferdian Pratama Sulisty, 2022*

**PENGARUH KOMPENSASI, KEPUASAN KERJA, WORK-LIFE BALANCE TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN: Contoh Kasus Pada Panorama JTB Tours Indonesia**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen

[[www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id) – [www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id) – [www.repository.upnvj.ac.id](http://www.repository.upnvj.ac.id)]

tersebut pada perusahaan. Dari pernyataan tersebut penulis menyimpulkan bahwasanya kompensasi sangat berkontribusi penting dalam mempengaruhi seorang karyawan dalam memilih suatu pekerjaan di suatu perusahaan atau organisasi yang memberikan kompensasi lebih besar dibandingkan perusahaan lain.

Pada PT Panorama JTB Tours Indonesia fenomena pemberian kompensasi yang sering dihadapi oleh pihak perusahaan selama ini yaitu kurangnya konsistensi perusahaan terkait dengan pemberian gaji, dimana perusahaan mengalami kendala dalam mengatasi perhitungan gaji karyawan yang belum selesai sepenuhnya yang mengakibatkan pemberian gaji yang tidak sesuai dengan waktu yang di tentukan. Dari pandangan pihak PT Panorama JTB Tours Indonesia semua kompensasi yang diberikan sudah dapat memuaskan karyawan. Namun ternyata terdapat fenomena-fenomena tentang permasalahan pemberian kompensasi finansial tersebut. Berdasarkan survey yang penulis lakukan, berikut beberapa pertanyaan pra survey dari perusahaan tersebut mengenai aspek kompensasi:

**Tabel 3. Pra- Survey Kompensasi**

NO	Pertanyaan	Jumlah	Hasil			
			Iya	Tidak		
1	Saya menerima gaji sesuai dengan kinerja yang saya berikan	10	30%	3	70%	7
2	Saya menerima gaji secara tepat waktu	10	40%	4	60%	6
3	Saya merasa adanya transparansi terkait dengan gaji pegawai	10	30%	3	70%	7
4	Saya merasa gaji yang saya terima sesuai dengan beban kerja yang dikerjakan.	10	30%	3	70%	7
<b>Akumulasi</b>			32,5%		67,5%	

*Sumber: Data diolah*

Pada tabel 3 diatas diketahui bahwa sebanyak 70% (7 dari 10 karyawan) menyatakan belum menerima gaji sesuai dengan kinerja yang diberikannya dan sebanyak 60% (6 dari 10 karyawan) menyatakan belum menerima gaji secara tepat waktu. Kemudian sebanyak 70% (7 dari 10 karyawan) menyatakan belum merasa adanya trasnparansi terkait dengan gaji pegawai dan sebnayak 70% (7 dari 10 karyawan) menyatakan belum merasa gaji yang diberikan sesuai dengan beban

kerja yang dirasakan. Dari rata-rata akumulasi permasalahan terkait kompensasi menunjukkan hasil 67,5%, permasalahan ini disebabkan oleh beban kerja yang dirasakan oleh karyawan tidak sebanding dengan kompensasi yang diberikan perusahaan. Hal ini berdampak pada kepuasan kerja karyawan di perusahaan. Dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan kompensasi yang di berikan juga harus sesuai dengan besaran dan waktu yang telah di tentukan perusahaan sehingga karyawan merasa puas dengan apa yang telah didapatkan dari perusahaan.

Kepuasan kerja adalah perasaan positif karyawan mengenai pekerjaan yang telah dilakukan dan memperoleh hasil yang sesuai serta mendapatkan timbal balik yang setimpal dari organisasi Robbins et al. (2018, hlm.52). Berdasarkan pernyataan dari Indrasari (2017, hlm.46) menyatakan bahwa kepuasan kerja itu dilihat dari bagaimana cara individu pada merasakan dirinya terhadap pekerjaannya. Perihal tersebut menunjukkan bahwasanya kepuasan kerja merupakan perasaan yang mendukung ataupun tidak mendukung karyawan tentang pekerjaan atau kondisi yang karyawan rasakan dalam bekerja.

Pada PT Panorama JTB Tours Indonesia fenomena kepuasan kerja yang sering terjadi di perusahaan selama ini yaitu kurangnya komunikasi dan koordinasi antar karyawan menyebabkan karyawan kurang merasakan kepuasan terhadap rekan kerja, dimana masih terdapat beberapa karyawan yang belum merasa memiliki rekan kerja yang bisa diajak untuk saling bekerja sama. Dari pandangan pihak PT Panorama JTB Tours Indonesia kondisi tempat kerja di perusahaan sudah cukup baik dan keharmonisan pada setiap karyawan juga sudah cukup baik sehingga menimbulkan kepuasan kerja para karyawan. Namun ternyata terdapat fenomena-fenomena tentang permasalahan kepuasan kerja tersebut. Berdasarkan survey yang penulis lakukan, berikut beberapa pertanyaan pra survey dari perusahaan tersebut mengenai aspek kepuasan kerja:

**Tabel 4. Pra- Survey Kepuasan Kerja**

NO	Pertanyaan	Jumlah	Hasil			
			Iya	Tidak		
1	Saya merasa nyaman dengan kondisi tempat saya bekerja	10	30%	3	70%	7
2	Saya senang dengan pekerjaan saya saat ini karena	10	30%	3	70%	7

*Uhta Ferdian Pratama Sulisty, 2022*

**PENGARUH KOMPENSASI, KEPUASAN KERJA, WORK-LIFE BALANCE TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN: Contoh Kasus Pada Panorama JTB Tours Indonesia**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen

[[www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id) – [www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id) – [www.repository.upnvj.ac.id](http://www.repository.upnvj.ac.id)]

	sesuai dengan kemampuan saya					
3	Saya senang memiliki rekan kerja yang suportif dan saling membantu di organisasi ini	10	30%	3	70%	7
	<b>Akumulasi</b>		30%		70%	

Sumber: Data diolah

Pada tabel 4 diatas diketahui bahwa sebanyak 70% (7 dari 10 karyawan) menyatakan belum merasa nyaman dengan kondisi tempat kerjanya dan sebanyak 70% (7 dari 10 karyawan) menyatakan belum merasa senang dengan pekerjaannya Karen abelum sesuai dengan kemampuannya. Kemudian sebanyak 70% (7 dari 10 karyawan) menyatakan belum merasa memiliki rekan kerja yang suportif dan saling membantu di perusahaan tersebut. Dari rata-rata akumulasi permasalahan terkait kepuasan kerja menunjukkan hasil 70%. Kurangnya kepuasan kerja juga dapat berpengaruh kepada loyalitas karyawan, jika karyawan merasa kurang puas dengan apa yang di terima dan di kerjakan selama berada perusahaan tersebut maka seorang karyawan berkemungkinan besar untuk keluar dari perusahaannya, kondisi ini berpengaruh secara langsung kepada loyalitas karyawan.

*Work-life balance* adalah bagaimana seseorang menciptakan serta menjaga kondisi kerja yang menunjang serta sehat, yang memungkinkan pegawai supaya mempunyai keselarasan antara pekerjaan serta tanggungjawab pribadi sehingga menguatkan loyalitas dan produktivitas(Meidita, 2019, hlm. 3676). Artinya keseimbangan antara pekerjaan dan tanggung jawab pribadi sangat penting dalam mempengaruhi loyalitas karyawan terhadap suatu perusahaan, sebab karyawan akan merasa nyaman supaya tetap bekerja di perusahaan tersebut serta karyawan juga tidakan mengalami hambatan dalam melakukan pekerjaan sehingga dapat meningkat produktivitas dalam bekerja. Pada saat ini juga sudah banyak perusahaan yang menerapkan program *work-life balance*. Program tersebut dianggap utama sebab instansi menyadari bahwasanya pegawai tidak hanya menghadapi fungsi dan permasalahan pada pekerjaan, tetapi juga diluar pekerjaannya. Selain itu loyalitas juga bisa dipengaruhi oleh faktor *work – life balance*. *Work – life balance* sekarang jadi determinasi utama bagi lebih banyak pekerja pada kemajuan karir mereka. Sebab dari menggembungnya tanggungjawab di tempat kerja, perbedaan atara kehidupan kerja serta kehidupan pribadi sudah jadi perihal yang mesti diperhatikan lebih.

Uhta Ferdian Pratama Sulisty, 2022

**PENGARUH KOMPENSASI, KEPUASAN KERJA, WORK-LIFE BALANCE TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN: Contoh Kasus Pada Panorama JTB Tours Indonesia**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen

[[www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id) – [www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id) – [www.repository.upnvj.ac.id](http://www.repository.upnvj.ac.id)]

Pada PT Panorama JTB Tours Indonesia fenomena *Work-life balance* yang sering terjadi di perusahaan selama ini yaitu karyawan terkadang masih mendapat notifikasi pekerjaan di luar jam kerja hal ini menandakan jam kerja perusahaan yang kaku dan kurang memberikan fleksibilitas kepada karyawannya sehingga karyawan sulit menyisihkan waktunya diluar pekerjaan untuk melakukan aktivitas lainnya. Dari pandangan pihak PT Panorama JTB Tours Indonesia kondisi jam kerja karyawan dan keseimbangan tanggung jawab karyawan di dalam maupun di luar jam kerja sudah cukup baik. Namun ternyata terdapat fenomena-fenomena tentang permasalahan keseimbangan kehidupan kerja tersebut. Berdasarkan survey yang penulis lakukan, berikut beberapa pertanyaan pra survey dari perusahaan tersebut mengenai aspek *Work-life balance* :

**Tabel 5. Pra- Survey Work – Life Balance**

NO	Pertanyaan	Jumlah	Hasil			
			Iya	Tidak		
1	Saya dapat menyisihkan waktu diluar pekerjaan untuk aktivitas lain seperti kegemaran	10	30%	3	70%	7
2	Saya dapat membagi tanggung jawab antara keluarga dan pekerjaan	10	40%	4	60%	6
3	Saya merasa puas dengan apa yang sudah saya dapatkan selama ini di dalam pekerjaan	10	30%	3	70%	7
<b>Akumulasi</b>			33,3%		66,6%	

*Sumber: Data diolah*

Pada tabel 5 diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 70% (7 dari 10 karyawan) menyatakan belum dapat menyisihkan waktunya diluar pekerjaan untuk melakukan aktivitas lain seperti kegemaran. Kemudian sebanyak 60% (6 dari 10 karyawan) menyatakan belum dapat membagi tanggungjawab antara keluarga dan pekerjaan dan sebanyak 70% (7 dari 10 karyawan) menyatakan belum merasa puas dengan apa yang sudah didapatkan selama ini di dalam pekerjaannya. Dari rata-rata akumulasi permasalahan terkait *work-life balance* menunjukkan hasil 66,6%. Keseimbangan kehidupan kerja dapat berpengaruh terhadap loyalitas karyawan, dikarenakan jika seorang karyawan tidak mampu menjaga keselarasan antara pekerjaan dan kehidupan pribadinya karyawan akan

merasa stress dan tidak nyaman untuk bekerja di perusahaan tersebut, sehingga kemungkinan besar karyawan tersebut untuk memilih keluar dari perusahaannya.

Dari beberapa fenomena diatas bisa disimpulkan bahwasanya suatu perusahaan atau organisasi mesti lebih memfokuskan kesejahteraan karyawan melalui kompensasi yang diberikan serta berfokus untuk menciptakan serta menjaga suasana kerja yang mendukung untuk kepuasan kerja karyawan. Selain itu keseimbangan kehidupan kerja karyawan juga perlu di perhatikan oleh perusahaan karena hal tersebut dapat berpegaruh terhadap loyalitas karyawan, sehingga kemauan karywan supaya melaksanakan perpindahan kerja rendah. Indikasi ataupun tanda menyusutnya loyalitas karyawan terhadap perusahaan bisa diamati dari angka *turn over* (perputaran pekerja) pada perusahaan tersebut.

Observasi ini dilatar belakangi oleh *research gap* pada observasi sebelumnya. Menurut observasi yang dilaksanakan Ariq (2020), Ma’ruf (2021), KA. Nurcahyanti dan Dyah Retno Kuswanda (2021). Mereka memperoleh kesimpulan bahwasanya kompensasi berpengaruh positif pada loyalitas karyawan. Namun berbeda dengan observasi Lestari, Sudiarditha dan Handaru (2021), bahwasanya kompensasi tidak berpengaruh terhadap loyalitas karyawan.

Selanjutnya observasi tentang kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan, oleh beberapa penelitian terdahulu yaitu penelitian Malik, Ramanthan dan Sarwat (2019), Vista (2020) dan Fitri (2017) berdasarkan perolehan observasi yaitu kepuasan kerja berpengaruh positif signifikansi pada loyakitas karyawan.

Perbedaan observasi ini dengan yang sebelumnya yaitu pada variabel *work-life balance* yang menjadikan hubungan antara variable independent terhadap variable dependent loyalitas jadi hubungan yang tiada langsung. Selain itu juga yang menjadi pembeda penelitian ini dari segi objek.

Berdasarkan pemaparan latar bebelakang permasalahan yang penulis jelaskan tersebut mengenai pentingnya Kompensasi, Kepuasan Kerja dan *Work–Life Balance* sebagai komponen pentingnya dalam meningkatkan Loyalitas pada PT Panorama JTB Tours Indonesia, penguji tertarik supaya melaksanakan observasi berjudul **“PENGARUH KOMPENSASI, KEPUASAN KERJA DAN WORK–LIFE BALANCE TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN PT PANORAMA JTB TOURS INDONESIA”**.

## I.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan penguraian latar belakang yang sudah di jabarkan, pada perihal tersebut penulis dalam penelitian ini bisa Menyusun beberapa perumusan masalah pada observasi ini di antaranya:

1. Apakah terdapat pengaruh Kompensasi terhadap Loyalitas karyawan pada PT Panorama JTB Tours Indonesia?
2. Apakah terdapat pengaruh antara Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas karyawan pada PT Panorama JTB Tours Indonesia?
3. Apakah terdapat pengaruh antara *Work–Life Balance* terhadap Loyalitas karyawan pada PT Panorama JTB Tours Indonesia?
4. Apakah terdapat pengaruh secara bersamaan Kompensasi, Kepuasan Kerja dan *Work–Life Balance* terhadap Loyalitas karyawan pada PT Panorama JTB Tours Indonesia?

## I.3 Tujuan Penelitian

Berlandaskan uraian rumusan permasalahan tersebut, sehingga terdapat tujuan penelitian diantaranya:

1. Untuk mengetahui dan membuktikan apakah Kompensasi berpengaruh terhadap Loyalitas karyawan pada PT Panorama JTB Tours Indonesia.
2. Untuk mengetahui dan membuktikan apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Loyalitas karyawan pada PT Panorama JTB Tours Indonesia.
3. Untuk mengetahui dan membuktikan apakah *Work–Life Balance* berpengaruh terhadap Loyalitas karyawan pada PT Panorama JTB Tours Indonesia.
4. Untuk mengetahui dan membuktikan apakah pengaruh antara Kompensasi, Kepuasan Kerja dan *Work–Life Balance* terhadap Loyalitas karyawan pada PT Panorama JTB Tours Indonesia

#### **I.4 Manfaat Penelitian**

Riset ini diinginkan bisa memberi manfaat secara teoritis ataupun praktis :

##### **1. Manfaat Teoritis**

Secara akademis bisa di jadikan sebagai sumber informasi kepada Almameter, sumber pengetahuan dan sebagai bahan untuk refrensi penulisan bagi penulis mengenai sumber daya manusia yang membahas tentang Kompensasi, Kepuasan Kerja, Work – Life Balance terhadap Loyalitas karyawan.

##### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi lingkungan dan akademis, diharapkan observasi ini nantinya dapat meningkatkan serta menambah wawasan serta pengetahuan yang didapatkan sebagai pemanfaatan sumber daya manusia.
- b. Bagi perusahaan diharapkan riset ini nantinya bisa dimanfaatkan selaku rekomendasi bagi PT Panorama JTB Tours Indonesia dalam kebijakan yang diberikan kepada karyawan.