

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Saat ini olah raga merupakan hal yang sangat diminati manusia sebagai salah satu untuk menjaga dan mempertahankan kondisi fisiknya agar tetap bugar dan sehat. Dalam kehidupan modern sekarang ini manusia tidak bisa dipisahkan dari kegiatan olahraga baik sebagai salah satu pekerjaan khusus, tontonan, rekreasi, mata pencaharian, budaya maupun kesehatan. Sebab olah raga juga dapat dijadikan ajang kompetisi untuk berpacu dalam pencapaian sebuah prestasi baik secara individu maupun kelompok. Salah satu cabang olahraga yang saat ini sangat diminati oleh masyarakat adalah golf. Namun hingga kini, olahraga golf masih dianggap sebagai kalangan sebagai olahraga milik kalangan tertentu. Karena image yang melekat bahwa golf memerlukan biaya mahal dan tempat yang cenderung eksklusif, padahal olahraga golf telah menjadi milik semua kalangan dan usia, golf kini tidak hanya dimainkan oleh kalangan atasan, golf bahkan telah diminati usia anak hingga remaja. Permainan golf di Indonesia sangat berkembang dengan pesat, sehingga menimbulkan persaingan yang begitu ketat. Maka perusahaan harus mampu menunjukkan kelebihan – kelebihan yang baik bagi golf tersebut, agar lebih bisa bersaing dengan perusahaan di bidang jasa golf lainnya. Setiap perusahaan memiliki kelemahan dan kelebihan di bidang jasa golf, maka perusahaan harus lebih diperhatikan dengan baik. Kelebihan – kelebihan yang dimiliki perusahaan tersebut harus dipertahankan dan ditingkatkan, sedangkan apabila ada kelemahan atau kekurangan segera

diperbaiki atau dihilangkan. Dengan begitu perusahaan untuk mencapai keberhasilan dalam mencapai tujuan dapat berjalan lancar sesuai dengan apa yang direncanakan.

Industri Golf di Indonesia berkembang sangat pesat. Saat ini terdapat hampir 200 lapangan golf yang tersebar di seluruh Indonesia, di Bandung terhitung ada 6 lapangan golf. Hal ini menyebabkan persaingan bisnis di bidang jasa lapangan golf semakin ketat sehingga masing-masing golf berusaha memberikan pelayanan dan fasilitas semaksimal mungkin untuk dapat bertahan dalam menghadapi persaingan tersebut. Persaingan lapangan golf di Bandung ditunjukkan dengan adanya mutu pelayanan yang ditawarkan dari setiap manajemen golf, mulai dari fasilitas restoran, keadaan lapangan, harga sewa Lapangan dan bagaimana pihak golf melayani konsumen. Sementara itu, mutu pelayanan yang diberikan itu sendiri tidak terlepas dari peran tenaga kerja dalam manajemen sumber daya manusia.

Keberhasilan perusahaan tentunya tidak hanya ditentukan oleh dana yang besar tetapi perusahaan juga memerlukan sumber daya manusia dalam rangka proses pencapaian tujuan perusahaan. Oleh karena itu perusahaan memerlukan tenaga sumber daya manusia yang kompeten dan loyalitas kepada perusahaan, maka akan menumbuhkan kesetiaan dan tanggung jawab atas pekerjaannya, selalu menjaga nama baik perusahaan sehingga karyawan tersebut tidak ingin berpindah ke perusahaan lain. Dimana perusahaan yang banyak karyawan berpindah ke perusahaan lain, hal ini menunjukkan loyalitas perusahaan tersebut sangat rendah bisa disebabkan karena adanya kesalahan penarikan karyawan

baru atau bisa juga dikarenakan pada waktu setelah bekerja itu berlangsung, misalnya dikarenakan lingkungan kerja yang tidak nyaman atau tidak kondusif, hal ini bisa menimbulkan stres kerja jadi akibatnya karyawan tersebut tidak betah dan berpindah ke perusahaan lain. Alasan yang lain karyawan tersebut tidak cocok dengan pekerjaannya dan biasanya alasannya berpindah kerja karena kompensasi yang didapatnya tidak sesuai dengan pekerjaannya tersebut, maka akan banyak pekerja yang mengundurkan diri sehingga kegiatan operasional pekerja menjadi terhambat.

Perkembangan manajemen (SDM) sumber daya manusia saat ini memiliki peranan yang sangat penting didalam suatu perusahaan semua aktivitas atau kegiatan karyawan. Oleh karena itu tenaga kerja yang dimiliki perusahaan sangat berpengaruh, adanya perusahaan berhasil atau tidaknya dalam mencapai tujuan, hal ini sangat tergantung pada kemampuan sumber daya manusia dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan kepada karyawan. Pada prinsipnya tujuan orang bekerja adalah untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari.

Istilah *Caddy* itu sendiri memiliki arti secara etimologi yang berasal dari bahasa Skotlandia yaitu anak lelaki yang menjadi pesuruh, akan tetapi kini profesi *Caddy* mengalami perluasan arti yang dapat dilakukan juga oleh wanita. *Caddy* diartikan dalam Bahasa Indonesia yaitu Pemandu, karena kurang terkenal dikatakan pemandu sehingga menggunakan istilah *Caddy* untuk sebutan umum di Indonesia maupun internasional. Sepenting apapun *Caddy*, tugas *Caddy* tetaplah membantu pemain di lapangan, karena pemain mempunyai kemauan dan sifat yang berbeda-beda. sehingga tidak jarang terjadi lingkungan yang baik

dan sering mengalami stress kerja pada *Caddy*, karena *Caddy* tidak dapat memenuhi dua keinginan yang berbeda yaitu keinginan pemain dan keinginan perusahaan untuk melakukan tugasnya dengan benar. Saat permainan golf tidak akan pernah lepas dari peran *Caddy*, karena *Caddy* merupakan asset pemain yang sangat penting dilapangan agar membantu kesuksesan pemain saat bermain golf.

Tugas utama *Caddy* adalah membawa bag golf dibawa pakai Bagi (car) dengan pemain dan mencari bola yang akan dipukul dengan menggunakan tongkat golf (stik golf). *Caddy* bertanggung jawab membersihkan tongkat (stik golf) dan memperbaiki bekas pukulan bola golf istilahnya disebut Divot, memperbaiki bekas pukulan di perangkap pasir (bungker), menandai bola lalu dibersihkan dan mengangkat bendera penunjuk lubang, dan memberi arahan kepada pemain agar bola finish masuk kelubang green golf. *Caddy* diharuskan bisa membaca situasi lapangan, keadaan cuaca dan arah angin, serta membantu pemilihan jenis stik golf. Sewaktu bekerja, *Caddy* dituntut untuk selalu mengawasi permainan, fokus pada permainan golf dan berhati – hati saat permainan golf berlangsung karena mungkin bisa terjadi *accident*, terkena bola golf, jatuh dari car ataupun terkena stik golf.

Hal ini yang mempengaruhi loyalitas karyawan yaitu lingkungan kerja, stress kerja dan kompensasi. Dengan kondisi lingkungan kerja yang baik atau nyaman adalah salah satu faktor penunjang loyalitas *Caddy* sehingga menciptakan kerja yang kondusif, selain itu dengan stres kerja yang kurang sesuai dengan kompensasi yang diberikan, perasaan yang merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan akan menyebabkan

ketidaknyamanan dan berdampak terhadap loyalitas *Caddy* tersebut itulah alasan mengapa *Caddy* banyak yang memundurkan diri dari tahun ketahun. Dengan kompensasi yang adil sesuai pekerjaannya maka *Caddy* merasa senang dalam bekerja dan *Caddy* tersebut akan loyal terhadap pekerjaan maupun kepada perusahaan.

Dago Heritage Golf Course merupakan salah satu Golf tertua di Indonesia dari tahun 1917 yang bergerak di bidang penyediaan jasa penyewaan lapangan golf course berstandar internasional, serta menawarkan cafe biru yang lengkap bagi para tamu pemain golf. Dago Heritage Golf Course adalah salah satu tempat favorit untuk bermain golf karena dengan keindahan pegunungan dan kota bandung membuat pemain betah berlama-lama bermain golf di Dago Heritage Golf Course. Hal ini menarik untuk dilakukan penelitian, karena di PT Golf Course mempunyai *Caddy* tetap 90 orang *Caddy*.

*Caddy* lapangan golf Dago Heritage Golf Course sendiri statusnya sebagai pihak ketiga, yang mana *Caddy* Dago Heritage Golf Course hanya boleh bekerja di lapangan golf Dago Heritage saja tetapi *Caddy* hanya menerima kompensasi finansial berupa *Caddy* fee yang dibayarkan pemain golf ke manajemen Dago Heritage kemudian baru diserahkan ke *Caddy* setelah melalui proses akunting. Kompensasi lainnya yang diterima *Caddy* adalah uang tips itupun jarang mendapatkan tips besar yang diperoleh dari pemain golf. Oleh karena itu, loyalitas seorang *Caddy* sangat dibutuhkan untuk mendukung permainan golf demi kepuasan konsumen, meskipun dalam hal ini *Caddy* tersebut tidak mendapatkan gaji tetap dari pihak Dago Heritage Golf Course.

Menurut Alex S. Nitisemito (1991:184) dalam Yuyun Ratnasari (2013), bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang di bebankan. Lingkungan kerja dalam setiap perusahaan mempunyai peranan penting karena lingkungan kerja mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan tugas, kondisi, dan hasil kerjanya. Lingkungan kerja yang baik akan menyebabkan karyawan bekerja dengan baik dan bersemangat.

Oleh karena itu untuk meningkatkan loyalitas karyawan adalah melakukan manajemen sumber daya manusia yang baik, dengan memberikan hak-hak karyawan dan kualitas dari lingkungan kerja karyawan yang baik agar tidak menimbulkan stress kerja buat karyawan *Caddy*. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi loyalitas karyawan, bila lingkungan kerja yang kondusif maka karyawan akan lebih nyaman bekerja sehingga karyawan tersebut tumbuh loyalitas terhadap perusahaan. Berdasarkan penjelasan sebelumnya, untuk melihat bagaimana kondisi sebenarnya mengenai lingkungan kerja pada *Caddy* Dago Heritage Golf Course. Oleh karna itu dilakukan pra-survey dengan menyebarkan kuisisioner sementara, yang terdiri dari indikator mengenai lingkungan kerja dari pegawai 90 *Caddy* tetapi penulis melibatkan 30 *caddy*. Berikut ini penyebaran kuisisioner tersebut di peroleh data pada tabel 1.1

**Tabel 1.1**  
**Hasil Kuisioner Pra-Survey Mengenai Lingkungan kerja pada caddy**  
**Dago Herytage Golf Course**

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Saya merasa nyaman bekerja diperusahaan ini	$(6/30) \times 100\% = 20\%$	$(24/30) \times 100\% = 80\%$
2.	Hubungan atasan dengan bawahan berlangsung baik	$(12/30) \times 100\% = 40\%$	$(18/30) \times 100\% = 60\%$
3.	Hubungan sesama karyawan berlangsung baik	$(9/30) \times 100\% = 30\%$	$(21/30) \times 100\% = 70\%$
4.	Fasilitas pendukung perusahaan sudah cukup?	$(15/30) \times 100\% = 50\%$	$(15/30) \times 100\% = 50\%$

Sumber: Dago Heritage Golf Course, 2019

Berdasarkan hasil kuisioner pra survey di atas Lingkungan kerja pada *Caddy* Dago Heritage Golf Course yang kurang kondusif dikarenakan lingkungan kerja, mental dari para *Caddy* yang kurang diperhatikan sama perusahaan. Peneliti melakukan survey awal melibatkan 30 karyawan *Caddy* terdapat indikasi sebagai berikut, 24 dari 30 orang menyatakan “Tidak” pada pernyataan merasa nyaman bekerja diperusahaan ini karena lingkungan merupakan dimana seseorang berada pada lingkungan yang keras, akan membentuk sifat dan perilaku lebih sensitif serta keras, demikian juga bila seseorang berada pada lingkungan kerja dimana yang menilai bahwa suatu tindakan yang menyimpang dianggap sesuatu yang wajar, dengan itu akan membentuk dan memberi peluang perilaku yang menyimpang, sementara hasil

survey 6 dari 30 orang menyatakan “Ya” nyaman bekerja diperusahaan ini karena mereka bertahan diperusahaan ini, mereka harus mencari kebutuhan buat keluarganya karena laki – laki yang sudah berumur (tua) susah untuk mencari pekerjaan lain sementara diperusahaan golf ini masih mempertahankan *Caddy* laki – laki dan tidak akan pernah memecat *Caddy* laki – laki meskipun mereka melakukan kesalahan yang fatal misalnya tidak masuk kerja berbulan – bulan.

Peneliti melakukan pengamatan bagi *Caddy* Dago Heritage Golf Course tidak terlihat perilaku keramahan dengan sesama karyawan ataupun dengan atasan sekalipun berdasarkan survey awal peneliti lakukan diman melibatkan 30 orang karyawan terdapat indikasi sebagai berikut, 18 dari 30 orang *Caddy* menyatakan “Tidak” dengan pernyataan hubungan atasan dan bawahan, atasan *Caddy* yaitu “*Caddy Master*” bisa dikatakan dia yang mengurus semua *Caddy* dalam hal absensi, rolingan dan yang memberitahu info bookingan. Oleh karena itu *Caddy* sangat bergantung pada CM dia bekerja atau tidaknya dan bergantung terhadap sikapnya kepada *Caddy* tersebut itu sangat berpengaruh terhadap *Caddy* tersebut. Namun CM di Dago Heritage Golf Course sering terlihat tidak ramah bila *Caddy* tersebut rajin dalam bekerja, seharusnya sebagai atasan senang melihat bawahanya rajin, dilingkungan ini justru terbalik yang rajin malah sering dianggap remeh dan dianggap sebelah mata dibandingkan dengan *Caddy* yang tidak rajin dan yang sering tidak hadir justru di hargai dan ramah sekali. Hasil survey awal 21 dari 30 orang “Tidak” dengan pernyataan hubungan sesama karyawan berlangsung baik, karena dengan persaingan yang ketat antar *Caddy* hal ini cenderung menyebabkan kecemburuan sosial, karena dimana *Caddy* tersebut yang lebih banyak memiliki bookingan pasti lebih sering bekerja kemungkinan

bisa kerja setiap hari dibandingkan yang tidak punya bookingan. dari survey awal di atas diperkuat dengan wawancara 2 orang *Caddy* tetap di Dago Heritage mengatakan bahwa *Caddy* sering mengalami ketidak nyamanan disaat bekerja dikarenakan lingkungan kerja yang tidak kondusif misalnya sering terjadi kesalah pahaman antar *Caddy* maupun *Caddy* dengan atasan, ketidak jelasan perintah dari atasan yang disebut (*Caddy Master*) ke *Caddy* tersebut akan terjadinya konflik antar *Caddy* sehingga berdampak pada lingkungan kerja yang tidak baik.

Oleh karena itu lingkungan kerja di suasana golf sebenarnya tidak sehat bila manajemennya kurang memperhatikan *Caddy* tersebut. Karena lingkungan yang tidak sehat seperti ini, *Caddy* pun banyak yang tidak bertahan dan tidak betah bekerja diperusahaan golf ini.

Stres yang berlebihan dari para tenaga kerja akan membuat situasi dan lingkungan kerja dari suatu perusahaan akan menjadi lebih buruk, Mangkunegara (2012). Oleh karena itu stress kerja sering menimbulkan masalah bagi tenaga kerja, sehingga sering menyebabkan masalah dan mempengaruhi emosi dengan rekan kerja misalnya pertengkaran dikarenakan tidak berhati-hati dalam mengerjakan pekerjaannya. Hal ini akan membuat lingkungan kerja menjadi tidak nyaman, dan juga akan membuat karyawan tersebut tidak betah dan memundurkan diri.

Berdasarkan uraian diatas terdapat menyebabkan masalah pada lingkungan kerja, hal ini juga mempengaruhi stress kepada karyawan, peneliti melakukan penelitian stress kerja pada *Caddy* Dago Heritage Golf Course dengan melakukan survey awal dimana dari 90 *Caddy*, penulis hanya melibatkan

30 orang yang diwawancarai. Berikut ini penyebaran kuisioner tersebut di peroleh data pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.2**  
**Hasil Kuisioner Pra-Survey Mengenai Stres Kerja pada Caddy Dago Heritage Golf Course**

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	beban kerja yang diberikan pada saya terasa adil dan wajar	$(24/30) \times 100\% = 80\%$	$(6/30) \times 100\% = 20\%$
2.	Sering terjadinya konflik dengan atasan atau rekan kerja	$(21/30) \times 100\% = 70\%$	$(9/30) \times 100\% = 30\%$
3.	Pekerjaan saya di lapangan sangat melelahkan	$(12/30) \times 100\% = 40\%$	$(18/30) \times 100\% = 60\%$
4.	Perusahaan memberikan balas jasa kepada caddy secara adil	$(3/30) \times 100\% = 10\%$	$(27/30) \times 100\% = 90\%$

Sumber: Dago Heritage Golf Course, 2019

*Caddy* Dago Heritage Golf Course dari tahun ketahun semakin menurun atau menghambat dalam proses pekerjaan dikarenakan banyaknya karyawan yang memundurkan diri. Berdasarkan survey awal peneliti lakukan dimana 30 orang karyawan caddy terdapat indikasi sebagai berikut, 24 dari 30 orang menyatakan “Ya” beban kerja yang diberikan pada *Caddy* terasa adil dan wajar, wajar apabila caddy tersebut sudah paham apa tugas *Caddy* yang baik utamanya tidak mengecewakan pemain, akan lebih ringan dalam mengerjakan tugas *Caddy* tersebut, namun apabila *Caddy* baru yang belum tau apa tugas *Caddy* mungkin akan mengatakan lebih berat karena tugas *Caddy* selain melayani tamu, *Caddy* pun harus pintar dalam hal yang berhubungan dalam permainan golf karena

*Caddy* harus tau posisi dan rule permainan golf, apabila *Caddy* tidak bisa melakukan tugas dengan benar, *Caddy* tersebut akan dimarahin, di caci maki sama pemain, pemain tersebut akan mengganti atau menolak *Caddy* yang tidak bisa bekerja, karena emang sifat pemain berbeda – beda ada yang menerima kalau *Caddy* tersebut tidak bisa melakukan pekerjaan *Caddy* dengan baik.

Survey awal diatas 21 dari 30 orang menyatakan “Ya” dalam pernyataan Sering terjadinya konflik dengan atasan atau rekan kerja, khususnya buat yang baru memulai kerja di Dago Heritage Golf Course karna banyaknya karyawan *Caddy* sementara kondisi lapangan sepi sehingga menimbulkan ketidak cocokan bagi karyawan baru, *Caddy master* sering memperlihatkan sikap ketidakadilan bagi *Caddy* karena *Caddy master* sangat berpengaruh dengan kelancaran *Caddy* bekerja atau tidaknya. Hal ini terjadilah banyak *Caddy* yang sering menyuap dalam bentuk uang, sementara *Caddy master* sebagai seorang atasan *Caddy* sebaiknya menyikapi hal ini dengan dewasa, tetapi malah menerima uang bukanya menolak penyuaipan tersebut. Tidak masalah menerima uang tersebut kalau itu dalam hal *Caddy* peduli sama atasan bukan karena ada kemauan, sebagai atasan sebaiknya bersikap profesional dalam bekerja bukan mengutamakan *Caddy* yang tidak memberikan uang kepada dirinya. Biasanya *caddy master* tersebut selalu dikasih pemain, padahal pemain tersebut tidak meminta *Caddy* itu, hal ini sering terjadinya kecemburuan sosial kepada *Caddy* lain, karena tidak semua *Caddy* dapat menyuap, karena merekapun memiliki kebutuhan masing – masing, menyuap adalah tindakan yang sangat menyedihkan dengan kata lain tidak jujur dalam bekerja.

Dengan survey 18 dari 30 orang mengatakan “Tidak” dalam pernyataan Pekerjaan *Caddy* di lapangan sangat melelahkan, pekerjaan *Caddy* ada sulitnya dan gampangnya, sulitnya *Caddy* harus benar – benar fokus dan hapal jenis green lapangan, jenis stik golf, harus bisa mengarahkan posisi, menghitung score, yang lebih lelahnya harus menerima keadaan apabila hujan atau panas selama 8 jam paling lama, terakhir survey diatas 27 sari 30 dominan mengatakan “Tidak” dalam pernyataan, perusahaan memberikan balas jasa kepada *Caddy* secara adil, disini *Caddy* hanya menerima tips gaji dari atas hanya Rp.27.000 pertama jadi menurut semua *Caddy* engga adil perusahaan memberikan gaji tersebut sebagai balas jasa, karena untuk orang – orang yang tidak mempunyai bookingan mengalami penurunan terhadap loyal pada pekerjaan maupun perusahaan. Lingkungan kerja dan stress kerja lebih dominan dikarenakan orang-orang disekitar dan kompensasi yang tidak adil akan menyebabkan tidak kenyamanan dalam bekerja sehingga banyak yang memilih untuk memundurkan diri. Dari survey awal di atas di perkuat dengan wawancara 2 orang *Caddy* tetap Dago Heritage Golf, yang 1 mengatakan bahwa stress kerja seorang *Caddy* itu lebih biasanya lebih ke kondisi lapangan, bila kondisi lapangan lagi sepi, pendapatan caddy pun minim apalagi dengan gaji dari perusahaan sangat sedikit, itu yang mengakibatkan stress yang di alami *Caddy*. Ke 2 diwawancara mengatakan bahwa stress kerja yang dialami adalah pada saat membawa tamu yang mempunyai sifat pemarah dan merendahkan *Caddy*, hal ini akan berdampak pada mental *Caddy*, kalau mental *Caddy* tersebut kurang kuat atas perkataan-perkataan yang dilontarkan pegolfer tersebut, biasanya *Caddy* tersebut memundurkan diri.

Dalam dunia kerja, pasti sering timbulnya berbagai masalah sehubungan dengan stres dan kondisi – kondisi yang dapat memicu terjadinya stres pada Caddy tersebut. Hal ini dapat mempengaruhi ketidakloyalitan karyawan terhadap perusahaan, maka perusahaan biasanya memperhatikan karyawan tersebut apakah ada masalah yang tidak menyenangkan pada saat bekerja sampai menimbulkan stres pada dirinya sendiri, baik disadari maupun tidak. Stres merupakan suatu kondisi keadaan seseorang mengalami tegangan karena adanya kondisi yang mempengaruhinya, kondisi tersebut diperoleh diri sendiri maupun sesama rekan kerja, stress dapat menimbulkan dampak negatif terhadap psikologi dan biologis bagi karyawan. Stress adalah suatu ketidakseimbangan diri atau jiwa dan realitas kehidupan setiap hari yang tidak dapat dihindari perubahan yang memerlukan penyesuaian Isniar Budiarti, *et.all* (2018:157).

Menurut Thomson (2002):118) dalam M. Kadarisman, kompensasi adalah faktor penting yang mempengaruhi bagaimana dan mengapa orang-orang bekerja pada suatu organisasi lainnya. Kompensasi merupakan keseluruhan balas jasa yang diterima oleh pegawai sebagai akibat dari pelaksanaan pekerjaan di organisasi dalam bentuk uang atau lainnya, yang dapat berupa gaji, upah, bonus, insentif, dan tunjangan lainnya, seperti: tunjangan kesehatan, tunjangan hari raya, uang makan, uang curtu, dan lain-lain, Hariandja (2002:244) dalam M. Kadarisman.

Berdasarkan uraian diatas terdapat masalah pada lingkungan kerja dan stress kerja, hal ini juga mempengaruhi kompensasi terhadap karyawan, peneliti melakukan penelitian kompensasi pada Caddy Dago Heritage Golf Course

dengan melakukan survey awal dimana dari 90 caddy, penulis hanya melibatkan 30 orang yang diwawancarai. Berikut ini penyebaran kuisioner tersebut di peroleh data pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.3**  
**Kuisioner Pra Survey mengenai Kompensasi pada Caddy Dago Heritage Golf Course**

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Gaji yang diterima sesuai harapan	$(6/30) \times 100\% = 20\%$	$(24/30) \times 100\% = 80\%$
2.	besarnya upah dari konsumen kepada caddy sesuai harapan	$(15/30) \times 100\% = 50\%$	$(15/30) \times 100\% = 50\%$
4.	Saya mendapatkan perlengkapan dari seragam, sepatu, topi, sanbag	$(18/30) \times 100\% = 60\%$	$(12/30) \times 100\% = 40\%$

Sumber: Dago Heritage golf Course, 2019

Berdasarkan hal tersebut terhadap survey awal mengenai kompensasi *Caddy* yang diberikan oleh Dago Heritage Golf Course Bandung, banyaknya *Caddy* yang mengeluh terhadap kompensasi yang didapatinya, pada survey diatas 24 dari 30 orang mengatakan “Tidak” dengan pernyataan Gaji yang diterima sesuai harapan, *Caddy* Dago Heritage Golf Course tidak setuju karena mereka hanya menerima gaji pertama yaitu caddy fee, *Caddy* fee yang diterima *Caddy* sangatlah kecil, jadi caddy hanya mengandalkan tips dari pemain. Apabila *Caddy* ingin turun/membawa tamu kembali *Caddy* harus bersabar menunggu giliran sesuai rolingan, oleh karena itu apabila *Caddy* mendapat tamu dalam 1 minggu hanya satu atau dua kali per tamu yang didapat, sementara upah yang didapat sangatlah kecil karena tidak cukup buat kebutuhan sehari-harinya,

bahkan bila mereka membawa tamu dalam seminggu 3 kali mereka menganggap itu lebih dari cukup. Sedangkan pernyataan besarnya upah dari konsumen kepada caddy sesuai harapan, seimbang dari jumlah 30 orang yang di wawanyacari 15 orang mengatakan “Iya” karena Caddy tersebut mempunyai pelanggan pemain golf yang baik dan memberikan upah yang cukup besar buat caddy tersebut. Sedangkan caddy yang tidak mempunyai langganan pemain golf sementara perusahaan menetapkan minimal upah/tips yang diberikan kepada caddy tersebut, upah/tips yang ditetapkan perusahaan sangatlah kecil sehingga kompensasi yang didapat pula sangat kecil untuk tiap bulanya biasanya konsumen tersebut berbaik hati untuk memberikan tips lebih bila servis dari caddy tersebut bagus. Survey akhir 18 dari 30 mengatakan “Ya” dalam pernyataan mendapatkan perlengkapan dari seragam, sepatu, topi, sanbag, memang mereka yang mengatakan iya mendapat perlengkapan tersebut. Dari survey awal di atas di perkuat dengan wawancara 2 orang Caddy tetap Dago Heritage Golf mengatakan bahwa kompensasi yang didapat kecil. Oleh karena itu bila kondisi lapangan sepi gaji Caddy di Dago Heritage sangatlah kecil, itulah yang menyebabkan banyak caddy yang mengeluh tentang kompensasi.

Menurut syuhadhak (2007:216) dalam M. Kadarisman Kompensasi merupakan suatu pertukaran jasa yang diberikannya atau sebagai reward pekerjaan yang telah dilakukannya, sehingga kompensasi mencerminkan harga kemampuan dan keahlian pegawai atau penghargaan atas pendidikan dan pelatihan yang telah mereka peroleh. Kompensasi yaitu balas jasa yang diberikan perusahaan kepada para karyawannya yang dapat dinilai dengan uang dan mempunyai kecenderungan diberikan secara tetap.

Sementara *Caddy* di Dago Heritage Golf Course tidak memiliki kompensasi berupa tunjangan hal ini disebabkan stress kerja karyawan pun mempengaruhi perusahaan dikarenakan kompensasi yang tidak adil bagi *Caddy*. Memiliki tunjangan hanya berupa tabungan yang diberikan satu tahun sekali. Dengan demikian loyalitas kerja akan tercipta apabila karyawan merasa tercukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup dari pekerjaannya sehingga dirinya merasa betah dan tidak ingin berpindah bekerja keperusahaan lain.

Menurut Jewel dan Siegall (1998:178) dalam viki, *et.all* (2016) menyatakan loyalitas kerja adalah hasrat dari karyawan untuk memberikan kemampuan, pengabdian, serta mengidentifikasikan dan menjadikan dirinya sebagai bagian dari organisasi yang memiliki dedikasi yang tinggi untuk dapat mencapai tujuan-tujuan organisasi yang telah ditetapkan serta ditunjukkan dengan usaha maksimal dari hasil kerjanya.

Loyalitas karyawan yang tinggi terhadap perusahaan tidak akan tumbuh begitu saja apabila kondisi dan perlakuan perusahaan terhadap karyawan tidak ikut mendukungnya. Apabila suatu perusahaan mengalami keadaan dimana loyalitas karyawannya rendah atau mengalami penurunan maka sudah sewajarnya jika perusahaan mengadakan introspeksi diri mengenai faktor – faktor yang mungkin menjadi penyebabnya dikemukakan oleh Agustna Heryanti (2016).

Hal yang sama juga berlaku pada loyalitas seorang *Caddy* terhadap perusahaannya. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti selama satu minggu pada tanggal 10 febuari sampai dengan 17 febuari 2019 di lingkungan kerja para *Caddy* lapangan golf Dago Heritage Golf Course

diindikasikan terdapat masalah mengenai loyalitas kerja yang rendah diantara para *Caddy* tersebut. Peneliti mengamati perilaku yang menunjukkan loyalitas kerja rendah berdasarkan aspek-aspek loyalitas kerja yang telah disebutkan di atas diantaranya yaitu aspek taat pada peraturan ditunjukkan dengan tidak mengikuti peraturan menggunakan sand bag (tempat pasir) setiap bekerja. Demikian hasil survey awal dari 90 karyawan *caddy*, peneliti hanya mengambil sampel 30 orang untuk di wawancarai. Berikut ini penyebaran kuisioner tersebut di peroleh data pada tabel dibawah sebagai berikut:

**Tabel 1.4**  
**Kuisioner Pra Survey mengenai Loyalitas Karyawan pada Caddy dago Heritage Golf Course**

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Saya akan tetap loyal dengan perusahaan golf ini	$(15/30) \times 100\% = 50\%$	$(15/30) \times 100\% = 50\%$
2.	Saya ingin berpindah keperusahaan lain	$(24/30) \times 100\% = 70\%$	$(6/30) \times 100\% = 30\%$
3.	Saya ingin di golf ini terpenuhi sesuai dengan harapan saya	$(21/30) \times 100\% = 80\%$	$(21/30) \times 100\% = 20\%$

Sumber: Dago Heritage golf Course, 2019

Berdasarkan Hasil Survey awal mengenai Loyalitas karyawan pada Caddy Dago Heritage Golf Course menunjukkan 15 dari 30 *Caddy* mengatakan “Ya” dengan pernyataan yang pertama saya akan tetap loyal dengan perusahaan, loyal tersebut karena buat *Caddy* laki – laki karena faktor umur tidak bisa keluar dari perusahaan ini dikarenakan susah untuk mencari pekerjaan lain dengan umur hampir rata – rata 30-70 th, sementara diperusahaan ini masih mempertahankan sampai *Caddy* itu sendiri keluar dengan sendirinya walaupun

*Caddy* tersebut melakukan kesalahan perusahaan tidak sampai mengeluarkannya, sedangkan 15 dari 30 orang mengatakan “Tidak” *Caddy* karena umurnya belum cukup tua sehingga bisa mencari kerja yang lain seperti Gojek, biasanya mereka pekerjaan *Caddy* itu dijadikan sampingan sehingga mereka tidak bekerja hanya *Caddy* saja tetapi jangan sampai ketahuan oleh perusahaan.

Hasil survey pernyataan ke dua, 24 dari 30 karyawan mengatakan “Ya” dengan pernyataan keinginan berpindah keperusahaan lain, karyawan tersebut ada keinginan untuk berpindah keperusahaan lain karena yang pasti tentang kompensasi sehingga mengakibatkan penurunan terhadap pekerjaannya dan hal ini menyebabkan kekecewaan terhadap konsumen karena melakukan pekerjaan kurang maksimal. Sementara 6 dari 30 *Caddy* mengatakan “Tidak” dengan pernyataan keinginan berpindah keperusahaan karena perusahaan lain tidak akan menerima dengan umur yang cukup tua. Dari survey diatas di perkuat dengan wawancara 2 *caddy* yang menyatakan bahwa *caddy* tersebut Loyalitas kepada perusahaan dikarenakan perusahaan tersebut memberikan jaminan bahwa *caddy* Dago Heritage tidak akan di dikeluarkan sampai umur berapapun bila *caddy* tersebut masih kuat bekerja, kecuali untuk *caddy* yang masih banyak kebutuhan sementara bekerja sebagai *caddy* kecil gaji yang diterima biasanya loyalitas terhadap perusahaan berkurang *caddy* tersebut banyak yang mempunyai 2 pekerjaan, jadi *caddy* dijadikan untuk kerja sampingan, sementara *caddy* yang hanya mengandalkan bekerja di Dago Heritage sangatlah kecil pendapatannya dalam perbulanyab tetapi dengan umur yang sudah tua tidak bisa bekerja

diperusahaan lain karena kendala umur, jadi *caddy* tersebut bertahan demi keluarganya meskipun gaji kecil yang penting panjang untuk kebutuhan sehari-harinya. Dengan adanya perusahaan Golf Dago Heritage Golf Course membuat kebijakan baru untuk *caddy* mengenai kompensasi, karena dengan kompensasi Loyalitas Caddy akan tercipta apabila kebutuhan dan keinginan *caddy* tercukupi.

Berdasarkan penjabaran latar belakang di atas, peneliti mengajukan rumusan permasalahan penelitian yaitu, apakah ada **“Pengaruh Lingkungan Kerja, Stress Kerja dan Kompensasi terhadap Loyalitas Caddy Dago Heritage Golf Course”**.

## **1.2 IDENTIFIKASI DAN RUMUSAN MASALAH**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

1. Mengenai Loyalitas Caddy diduga ada beberapa Caddy yang sudah ingin berpindah kerja, tingkat kehadiran rendah, kinerja caddy menurun, sehingga banyak konsumen komplain dan tidak adanya loyal pada perusahaan.
2. Di duga adanya perselisihan antar rekan kerja yang menyebabkan banyak caddy memundurkan diri.
3. Di duga tidak ada peran kejelasan dari atasan yang menyebabkan stress kerja bagi karyawan.
4. Di duga tidak ada perhatian dari perusahaan mengenai kompensasi yang di berikan berdampak tidak loyal kepada perusahaan.

5. Di duga rendahnya Loyalitas Caddy sehingga banyak berkeinginan berpindah kerja.
6. Di duga kompensasi menyebabkan lingkungan kerja tidak kondusif.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Sesuai dengan uraian latar belakang dan identifikasi masalah maka apat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Lingkungan Kerja Caddy Dago Heritage Golf Course Bandung.
2. Bagaimana Stres Kerja Caddy Dago Heritage Golf Course Bandung.
3. Bagaimana Kompensasi Caddy Dago Heritage Golf Course Bandung.
4. Bagaimana Loyalitas Caddy Dago Heritage Golf Course Bandung.
5. Bagaimana pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja dan Kompensasi terhadap Loyalitas Caddy Dago Heritage Golf Course Bandung secara parsial maupun simultan.

## **1.3 MAKSUD DAN TUJUAN PENELITIAN**

Maksud dari penelitian ini penulis ingin mengumpulkan data dan berbagai informasi yang terikat dengan Lingkungan Kerja, Stres Kerja, Kompensasi, Loyalitas Caddy Dago Heritage Golf Course Bandung, serta penulis dapat menerapkan ilmu yang didapat selama melakukan penelitian ini.

### **1.3.1 Maksud dan Peneletian**

Maksud penelitian ini penulis ingin mengumpulkan data dan berbagai informasi yang terkait dengan Lingkungan Kerja, Stres Kerja, Kompensasi

terhadap Loyalitas Caddy Dago Heritage Golf Course Bandung, serta penulis dapat menerapkan ilmu yang didapat selama melakukan penelitian ini.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui Lingkungan Kerja Caddy Dago Heritage Golf Course Bandung.
2. Untuk mengetahui Stres Kerja Caddy Dago Heritage Golf Course Bandung.
3. Untuk mengetahui Kompensasi Caddy Dago Heritage Golf Course Bandung.
4. Untuk mengetahui Loyalitas Caddy Dago Heritage Golf Course Bandung.
5. Untuk Mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja dan Kompensasi terhadap Loyalitas Caddy Dago Heritage Golf Course Bandung secara parsial maupun simultan.

## **1.4 KEGUNAAN PENELITIAN**

### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

- a. Bagi Perusahaan, Hasil Penelitian diharapkan dapat memberikan informasi dasar yang berhubungan dengan Lingkungan Kerja, Stres Kerja dan Kompensasi terhadap Loyalitas Caddy yang berguna bagi perbaikan dan perkembangan SDM Perusahaan.
- b. Bagi Pihak Terkait (Caddy), Diharapkan dapat mengembangkan dan menambah wawasan serta masukan informasi mengenai Lingkungan Kerja, Stres Kerja dan Kompensasi terhadap Loyalitas Caddy.

### **1.4.2 Kegunaan Akademis**

- a. Bagi pengembangan Ilmu Manajemen

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya tentang Lingkungan Kerja, Stres Kerja dan Kompensasi terhadap Loyalitas.

b. Bagi Peneliti Lain

Diharapkan dapat digunakan sebagai informasi baik sebagai bahan pertimbangan, perbandingan serta bahan bacaan dalam pembuatan peneliti lain yang ingin mengkaji dalam bidang yang sama yaitu Lingkungan Kerja, Stres Kerja dan Kompensasi terhadap Loyalitas.

c. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat memberi gambaran tentang Lingkungan Kerja, Stres Kerja dan Kompensasi terhadap loyalitas dapat menambah pengetahuan dan pengalaman penulis.

## **1.5 LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dago Heritage Golf Course yang bertempat di JL. Lapangan Golf Dago Atas No. 78, Bandung 40135 Telp : (022) 250256



