

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era persaingan bisnis yang semakin kompleks, keberhasilan suatu organisasi sangat bergantung pada sumber daya manusia yang efektif. Karyawan, sebagai aset berharga, memiliki peranan penting dalam menciptakan keunggulan kompetitif bagi perusahaan. Hasibuan (2016) menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam mencapai tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Oleh karena itu, pengelolaan karyawan yang baik menjadi salah satu pilar utama dalam strategi bisnis yang sukses.

Di tengah globalisasi dan dinamika pasar tenaga kerja, loyalitas karyawan menjadi kunci untuk keberlanjutan perusahaan. Karyawan yang loyal bukan hanya sekadar menjalankan tugas, tetapi juga berkomitmen untuk mencapai visi dan misi perusahaan. Dalam konteks ini, usaha yang bergerak di sektor properti, sangat membutuhkan agen marketing yang tidak hanya profesional, tetapi juga memiliki tingkat loyalitas yang tinggi. Hal ini akan memastikan keberhasilan dalam mencapai target penjualan dan membangun reputasi yang baik di pasar.

Usaha agen properti di Kota Malang telah berhasil membangun jaringan yang luas di industri properti. Untuk tetap kompetitif, Agen properti harus mengembangkan strategi yang efektif dalam mempertahankan loyalitas agen marketing. Loyalitas ini akan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk lingkungan kerja, motivasi kerja, dan kompensasi.

Lingkungan kerja yang positif dan mendukung memiliki peran krusial dalam meningkatkan loyalitas agen properti terhadap perusahaan. Sebuah lingkungan kerja yang kondusif bukan hanya menciptakan kenyamanan, tetapi juga membangun rasa memiliki di kalangan agen, yang pada akhirnya berdampak pada produktivitas dan komitmen mereka dalam menjalankan tugas. Ketika agen merasa dihargai, didukung, dan diberikan kesempatan untuk berkembang, mereka akan lebih termotivasi untuk memberikan yang terbaik

bagi perusahaan. Lingkungan kerja yang ramah dan kolaboratif juga mendorong agen untuk saling mendukung, berbagi pengetahuan, dan bekerja dengan lebih efisien. Dengan demikian, agen yang merasa nyaman dan didukung dalam lingkungan kerja yang baik cenderung memiliki loyalitas yang tinggi dan lebih berkomitmen untuk jangka panjang, yang dapat membantu meningkatkan stabilitas dan pertumbuhan perusahaan di industri properti yang kompetitif.

Motivasi kerja adalah elemen kunci yang sangat penting dalam meningkatkan loyalitas agen properti terhadap perusahaan. Ketika agen memiliki motivasi yang tinggi, mereka tidak hanya terdorong untuk bekerja lebih keras, tetapi juga menunjukkan dedikasi yang lebih besar dalam mencapai target dan tujuan perusahaan. Motivasi yang kuat membuat agen lebih siap menghadapi tantangan dan lebih bersemangat untuk meningkatkan kinerja mereka. Dengan memberikan dukungan yang tepat—seperti penghargaan, pengembangan keterampilan, dan kesempatan untuk mencapai kesuksesan—perusahaan dapat meningkatkan motivasi agen. Agen yang termotivasi akan merasakan kepuasan yang lebih dalam pekerjaan mereka, merasa terhubung dengan visi perusahaan, dan pada akhirnya lebih cenderung menunjukkan loyalitas jangka panjang. Dukungan terhadap motivasi kerja ini juga membantu agen merasa dihargai dan diakui atas kontribusi mereka, yang pada gilirannya mendorong mereka untuk terus berkomitmen dan tetap setia pada perusahaan di tengah persaingan yang ketat di industri properti.

Selain itu, kompensasi yang adil dan kompetitif menjadi salah satu faktor penentu dalam menciptakan loyalitas agen properti terhadap perusahaan. Ketika agen merasa mendapatkan imbalan yang layak dan sebanding dengan kontribusi serta usaha yang mereka berikan, mereka akan lebih termotivasi untuk bertahan dan berkontribusi secara konsisten. Kompensasi yang memadai tidak hanya mencakup gaji pokok, tetapi juga insentif, bonus kinerja, serta tunjangan tambahan yang menunjukkan apresiasi perusahaan atas hasil kerja mereka. Perusahaan yang memahami pentingnya sistem kompensasi yang transparan dan sesuai dengan standar industri dapat membangun rasa keadilan dan kepuasan di antara agen, yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas

mereka. Agen yang merasa dihargai dari segi finansial akan lebih berkomitmen untuk tumbuh bersama perusahaan, menjaga reputasi baik perusahaan, dan mengurangi keinginan untuk berpindah ke kompetitor. Dengan demikian, kompensasi yang tepat berperan penting dalam mempertahankan agen yang berkualitas dan mendukung stabilitas perusahaan dalam jangka panjang.

Industri properti menghadapi tantangan tinggi dalam mempertahankan agen karena tingkat perpindahan (turnover) yang tinggi. Seperti yang dialami oleh agen properti di Kota Malang adalah adanya agen properti yang tidak memiliki loyalitas tinggi terhadap perusahaan dan memilih untuk berpindah ke perusahaan properti yang lain atau menjadi agen properti sendiri tanpa terikat dengan perusahaan. Agen sering kali berpindah ke perusahaan lain untuk mencari kompensasi dan lingkungan kerja yang lebih baik, yang mengakibatkan ketidakstabilan tenaga kerja dan tingginya biaya rekrutmen serta pelatihan. Dengan memahami pengaruh lingkungan kerja, motivasi, dan kompensasi terhadap loyalitas agen, perusahaan dapat menciptakan lingkungan yang menarik bagi agen untuk bertahan, sehingga mengurangi tingkat perpindahan dan meningkatkan stabilitas perusahaan.

Dalam industri properti, model bisnis yang diterapkan sering kali berbasis komisi, yang berbeda secara signifikan dari model gaji tetap yang umum diterapkan di berbagai industri lainnya. Dalam model berbasis komisi, agen properti memperoleh penghasilan terutama dari jumlah penjualan atau kesepakatan yang berhasil mereka capai, bukan dari upah tetap bulanan. Konsep ini memunculkan tantangan baru dalam membangun loyalitas, karena agen properti lebih mungkin untuk berpindah ke perusahaan lain yang menawarkan komisi lebih tinggi atau keuntungan finansial yang lebih menarik.

Namun, masih sedikit penelitian yang mengeksplorasi bagaimana konsep loyalitas dapat dipertahankan dalam model bisnis semacam ini. Kebanyakan studi loyalitas karyawan fokus pada perusahaan yang memberikan gaji tetap atau benefit jangka panjang, sehingga strategi yang efektif untuk mendorong loyalitas pada agen properti dengan basis komisi belum terpetakan dengan baik.

Penelitian ini didasari dari beberapa hasil penelitian terdahulu antara lain yaitu Muliati (2020) menemukan bahwa kompensasi berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pegawai. Artinya, kompensasi yang dilakukan pada instansi, dapat meningkatkan loyalitas pegawai begitupun sebaliknya jika kompensasi tidak dilakukan. Pada penelitian Winarto (2020) menemukan bahwa motivasi yang ada di perusahaan dan di dalam diri karyawan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas karyawan. Pada penelitian Prayoga & Astuti (2021) menemukan bahwa kompensasi berpengaruh positif terhadap loyalitas pegawai.

Berdasarkan pada penelitian Agmasari & Septyarini (2023) menemukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan (diterima). Pada penelitian Insani & Frianto (2023) menemukan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan dan pada variabel motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas karyawan.

Berdasarkan penelitian empiris diatas maka disusun penelitian dengan judul “PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, MOTIVASI KERJA, DAN KOMPENSASI TERHADAP LOYALITAS AGEN PROPRTI DI KOTA MALANG”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap loyalitas agen properti?
- b. Apakah motivasi kerja memengaruhi tingkat loyalitas agen properti?
- c. Apakah terdapat pengaruh kompensasi terhadap loyalitas agen properti?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat diambil tujuan penelitian sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui apakah lingkungan kerja dapat mempengaruhi loyalitas agen properti

- b. Untuk mengetahui apakah motivasi kerja dapat mempengaruhi loyalitas agen properti
- c. Untuk mengetahui apakah kompensasi dapat mempengaruhi loyalitas agen properti

1.4 Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini dan terbagi menjadi dua jenis manfaat antara lain yaitu:

1.4.1 Manfaat Teori

- 1) Penelitian ini dapat memperkaya literatur tentang lingkungan kerja, motivasi kerja, dan kompensasi pengaruhnya terhadap loyalitas.
- 2) Penelitian dapat menghasilkan model konseptual yang menggambarkan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti.
- 3) Temuan dari penelitian ini dapat menjadi dasar bagi penelitian lebih lanjut dalam konteks yang sama atau berbeda, memperluas pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas di sektor lain.
- 4) Penelitian dapat menguji dan memperkuat teori-teori motivasi dalam konteks agen properti, menjelaskan bagaimana motivasi mempengaruhi loyalitas.

1.4.2 Manfaat Praktis

- 1) Bagi perusahaan properti penelitian ini dapat memberikan wawasan dalam merumuskan strategi manajemen yang efektif untuk meningkatkan loyalitas agen, dan dapat digunakan untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih mendukung, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan dan produktivitas agen.
- 2) Bagi peneliti, diharapkan dapat menambah wawasan peneliti serta memperluas pengetahuan peneliti. Serta dengan penelitian ini dapat menambah pemahaman tentang pengaruh lingkungan kerja, motivasi kerja dan kompensasi terhadap loyalitas agen properti.

- 3) Bagi pihak lain, dapat dijadikan sebagai tambahan pengetahuan, wawasan, dan referensi bagi penulis lain yang akan mengadakan penelitian dengan judul atau tema yang sama