

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Teori**

##### 2.1.1 Loyalitas

Menurut (Handoko, 2013) Loyalitas berasal dari kata loyal yang berarti setia. Dalam hal ini loyalitas dapat diartikan sebagai kesetiaan pegawai terhadap instansi/ perusahaan. Valasques dalam (Sudimin, 2003) mengatakan bahwa kewajiban karyawan adalah bekerja dengan baik untuk mencapai tujuan perusahaan dan menghindari aktivitas yang dapat mengancam atau mengganggu pencapaian tujuan tersebut dan bukan untuk kepentingan atau manfaat pribadi karyawan. Dalam melaksanakan kegiatan kerja, karyawan tidak akan terlepas dari loyalitas dan sikap kerja sehingga dengan demikian karyawan tersebut akan selalu melaksanakan pekerjaan dengan baik. Karyawan merasakan adanya kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan. Tommy dkk. 2010: 16. Loyalitas kepada pekerjaan tercermin pada sikap karyawan yang mencurahkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki, melaksanakan tugas dengan tanggung jawab, jujur dalam bekerja, hubungan kerja yang baik dengan atasan, kerja sama yang baik dengan rekan kerja, disiplin, menjaga citra perusahaan dan adanya kesetiaan untuk bekerja dalam waktu lebih panjang.

Menurut (Zebua, 2016 ) Loyalitas merupakan sikap kesetiaan yang ditunjukkan oleh seseorang melalui pelayanan maupun tanggung jawab dengan perilaku yang baik. Dalam melaksanakan kegiatan kerja karyawan tidak akan

terlepas dari loyalitas dan sikap kerja, sehingga dengan demikian karyawan tersebut akan selalu melaksanakan pekerjaan dengan baik. Karyawan merasakan adanya kesenangan yang mendalam. Loyalitas para karyawan dalam suatu organisasi itu mutlak diperlukan demi kesuksesan perusahaan itu sendiri. Semakin tinggi loyalitas para karyawan disuatu organisasi yang di tetapkan sebelumnya oleh pemilik perusahaan maka semakin cepat mencapai tujuan dari perusahaan itu.

Menurut (Sudimin, 2003) loyalitas berarti kesediaan karyawan dengan seluruh kemampuan, keterampilan, pikiran dan waktu untuk ikut serta mencapai tujuan perusahaan dan menyimpan rahasia perusahaan serta tidak melakukan tindakan-tindakan yang merugikan perusahaan selama orang itu masih berstatus sebagai karyawan. Kecuali menyimpan rahasia, hal-hal itu hanya dapat dilakukan ketika karyawan masih terikat hubungan kerja dengan perusahaan tempatnya bekerja. Fletcher dalam (Sudimin, 2003) merumuskan loyalitas sebagai kesetiaan kepada seseorang dan tidak meninggalkan atau membelot serta tidak mengkhianati yang lain pada waktu diperlukan.

Menurut (Robbins, 2003) pengertian loyalitas yang berkaitan dengan tingkat kepercayaan adalah suatu keinginan untuk melindungi dan menyelamatkan wajah bagi orang lain. Bila seseorang memiliki loyalitas dan kepercayaan terhadap suatu hal, maka orang tersebut bersedia berkorban dan setia terhadap hal yang dipercayainya tersebut. Jadi, loyalitas memiliki hubungan positif terhadap tingkat kepercayaan, semakin tinggi tingkat

kepercayaan karyawan terhadap perusahaan, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas karyawan tersebut terhadap perusahaan.

#### 2.1.2 Ciri-ciri loyalitas

Menurut Danim (dalam Prayanto, 2008: 23) mengatakan bahwa ciri-ciri pegawai yang loyal adalah:

1. Bertanggung jawab, artinya mampu mengemban tugas dengan benar, berani mengambil resiko apapun yang di lakukan akan dipertanggung jawabkan walaupun menyakitkan
2. Mau berkorban untuk kepentingan bersama atau organisasi perusahaan yang harus di perjuangkan bersama.
3. Berani menjadi dirinya sendiri, memiliki sikap percaya diri yang tinggi, mampu menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapinya.
4. Selalu melibatkan diri setiap kegiatan yang diselenggarakan organisasi/perusahaan.
5. Karyawan senantiasa menerima dengan lapang dada setiap kritik yang sifatnya membangun dari pimpinannya maupun karyawan yang lain.

### 2.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan

Loyalitas karyawan dalam bekerja di perusahaan akan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Berikut ini menurut Simamora (2003)

#### a. Faktor rasional

- 1) Gaji
- 2) Bonus
- 3) Jenjang karir
- 4) Fasilitas-fasilitas yang diberikan perusahaan

#### b. Faktor emosional

- 1) Pekerjaan yang menantang
- 2) Lingkungan kerja yang mendukung
- 3) Perasaan aman karena perusahaan merupakan tempat bekerja dalam jangka panjang
- 4) Pemimpin yang berkharisma
- 5) Pekerjaan yang membanggakan
- 6) Penghargaan-penghargaan yang diberikan perusahaan
- 7) Budaya kerja

#### c. Faktor spiritual

- 1) Kepuasan rohani
- 2) Pekerjaan yang bersifat rohani
- 3) Sikap perusahaan terhadap misi-misi rohani
- 4) Pemimpin yang religius
- 5) Kesempatan untuk melakukan kegiatan rohani

## 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu

Table 2.1  
Penelitian Terdahulu

No	Judul, Penulis, Tahun	Variabel	Metode	Hasil
1.	Faktor-faktor loyalitas pegawai di dinas pendidikan daerah provinsi Sulawesi utara, Sandi Hesti Sondak, Rita N. Taroreh dan Yantje Uhing (2019)	Loyalitas Pegawai	Metode Kualitatif Deskriptif	1. Faktor gaji berpengaruh kepada setiap pegawai 2. Faktor lingkungan berpengaruh kepada setiap pegawai
2.	Analisis loyalitas kerja karyawan pt. zeta makmur rantauprapat, Yuniman Zebua (2016)	Loyalitas Kerja Karyawan	Metode Kualitatif Deskriptif	Loyalitas mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja sumberdaya manusia
3.	Analisis loyalitas kerja pegawai dinas pendidikan kabupaten labuhanbatu, Novrihan Leily Nasution (2019)	Loyalitas kerja Karyawan	Metode analisis deskriptif	Loyalitas kerja pegawai berjalan dengan baik sesuai dengan tugas dan tanggung jawab bagian masing-masing dinas pendidikan kabupaten labuhanbatu

Penelitian pertama berbentuk jurnal yang berjudul faktor-faktor loyalitas pegawai di dinas pendidikan daerah provinsi Sulawesi utara yang ditulis oleh sandi, rita dan yantje pada tahun 2019. Penelitian ini termasuk jurnal nasional yang memfokuskan penelitiannya tentang faktor-faktor yang berhubungan pada loyalitas pegawai dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif.

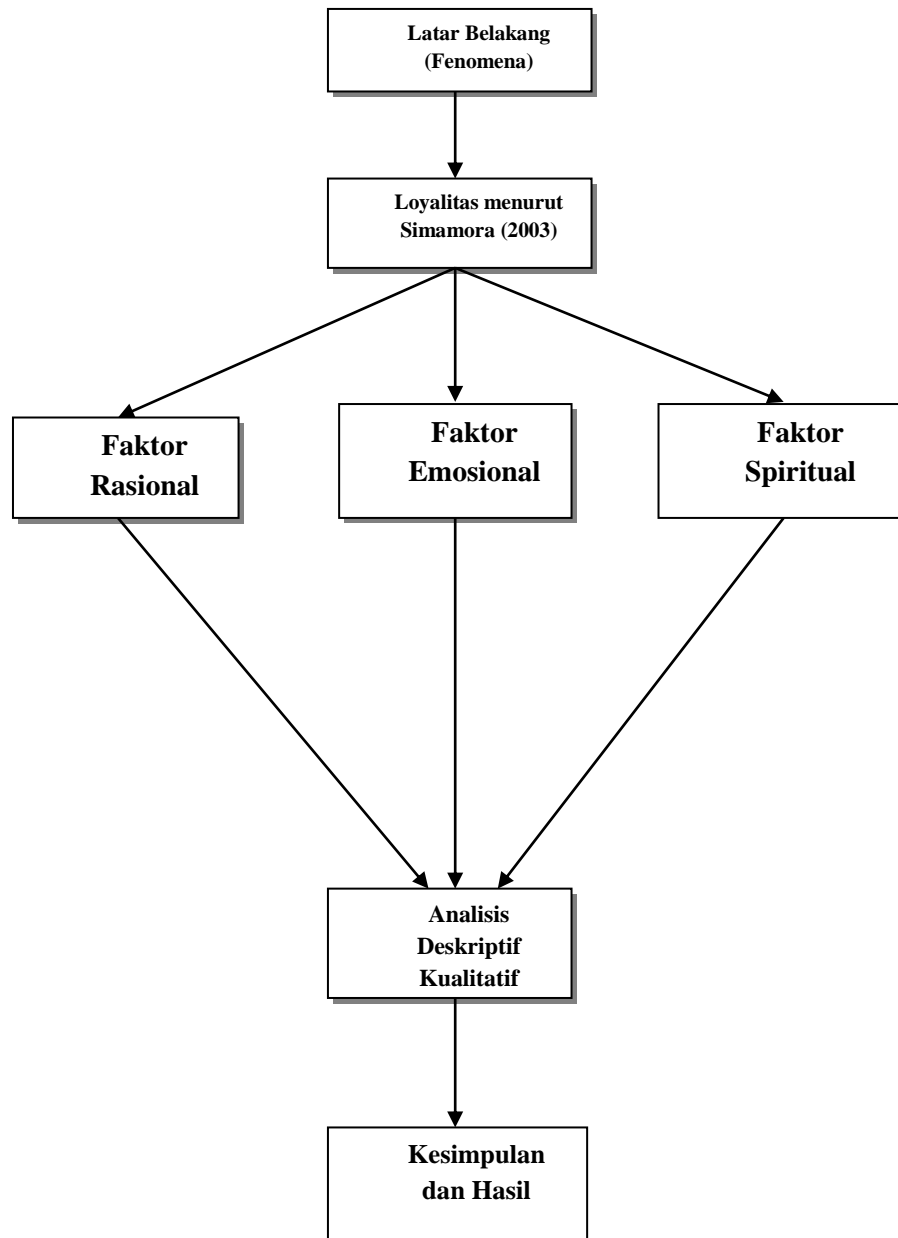
Penelitian terdahulu kedua berjudul analisis loyalitas kerja karyawan pt zeta makmur rantau prapat yang disusun oleh yuniman pada tahun 2016 yang salahsatunya menghasilkan kesimpulan bahwa loyalitas mempunyai pengaruh terhadap kinerja sumberdaya manusia.

Penelitian terdahulu yang ke tiga berjudul analisis loyalitas kerja pegawai dinas pendidikan kabupaten labuhan batu yang telah disusun oleh novrihan pada tahun 2019 yang menghasilkan loyalitas kerja pegawai berjalan dengan baik sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing

### **2.3 Kerangka konseptual**

Berdasarkan latar belakang dan tinjauan pustaka diatas, maka pembahasan dapat dijelaskan secara singkat seperti kerangka konseptual pada gambar 2.3 yang memberikan gambaran mengenai konsep pemikiran yang berkaitan dengan masalah penelitian. Pada kerangka konseptual ini akan dijelaskan apakah karyawan LAZUQ Jombang akan menerapkan loyalitas pada perusahaan tersebut selama tahun 2020 dan hasil akan diperoleh dari penelitian ini adalah pengaruh baik buruknya loyalitas pada system pengelolaan zakat di LAZUQ Jombang.

Gambar 2.3  
Kerangka konseptual



Pelaksanaan penelitian mengacuh pada karyawan lembaga amil zakat ummul quro jombang. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan diduga menjadi alasan terhadap fenomena yang terjadi pada lembaga amil zakat ummul quro jombang dimana mempunyai dampak pada timbulnya loyalitas pegawai. Disini loyalitas bukan hanya kesetiaan fisik atau keberadaanya dalam menjalankan tugas-tugas serta kewajiban pegawai yang sesuai dengan uraian-uraian tugasnya tau disebut dengan *job description*, melainkan berbuat seoptimal mungkin untuk menghasilkan yang terbaik melalui pelaksanaan loyalitas pada suatu organisasi.