

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Review Penelitian Terdahulu

NO	NAMA PENELITI	JUDUL	METODE	HASIL
1	Michael Valentino dan Bambang Haryadi Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra (2016)	Loyalitas Karyawan Pada CV TRIJAYA MANUNGGAL	Deskriptif Kualitatif	Loyalitas Karyawan di dalam CV Trijaya Manunggal rata-rata memiliki loyalitas pada level sedang, hanya beberapa karyawan pada level tinggihan juga memiliki beberapa karyawan yang tergolong loyalitasnya rendah. Masing-masing disebabkan oleh faktor yang ditimbulkan dari karyawannya sendiri maupun ditimbulkan oleh faktor eksternal.
2	Sandi Hesti Sondak, Rita N. Taroreh, dan Yantje Uhing Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen, Universitas Sam Ratulangi (2019)	Faktor-faktor Loyalitas Pegawai di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara	Deskriptif Kualitatif	Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pegawai di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara yaitu: Faktor Rasional yang dapat diungkapkan dengan gaji dan tunjangan. Faktor Emosional yang dapat diungkapkan dengan lingkungan kerja. Faktor Kepribadian yang diungkapkan dengan karakteristik setiap pegawai. Faktor-faktor inilah yang dapat mempengaruhi

				loyalitas pegawai di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Saran untuk pimpinan yang ada, sebaiknya menempatkan pegawai sesuai dengan keahlian mereka agar tugas dan tanggung jawab pekerjaan bisa terealisasi dengan baik.
3	Jessica Andria dan Rooswanti Putri Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra (2019)	Mengungkap Loyalitas Karyawan Dengan Gajidi Bawah Standar Minimum	Deskriptif Kualitatif	Loyalitas karyawan terbentuk dari kepribadian dan kenyamanan sosial. Kepribadian yang membentuk loyalitas karyawan di CV. X adalah kepribadian <i>nriman</i> dan kepribadian <i>minder</i> . Kenyamanan sosial yang membentuk loyalitas adalah bos yang mengambil hati dan teman solidier.
4	Chanaz Gargouri Walden University (2017)	Employee Perceptions of Loyalty as a Factor of Performance. Grounded Theory Approach (Persepsi Karyawan Terhadap Loyalitas Sebagai Faktor	Kualitatif	Harus ada keseimbangan yang baik antara kesetiaan pada organisasi, kesetiaan organisasi, dan kesetiaan pada diri sendiri. Jika loyalitas itu tidak ada, maka karyawan akan mencari batu loncatan. Jika sebuah organisasi dan karyawannya sama-sama loyal, mereka dapat mencapai keseimbangan melalui

		Kinerja. Pendekatan Teori Beralas)		kepuasan bersama.
--	--	--	--	-------------------

2.2 Tinjauan Teori

2.2.1 Loyalitas Karyawan

Menurut Poerwadarminta (2002), loyalitas dapat diartikan dengan kesetiaan, pengabdian dan kepercayaan yang diberikan atau ditujukan kepada seseorang atau lembaga, yang di dalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku yang terbaik. Dengan demikian, loyalitas sebagai kecenderungan karyawan untuk tidak pindah ke perusahaan lain yang disebabkan adanya kesesuaian situasi dan kondisi perusahaan dengan tujuan yang ingin dicapai.

Menurut Nitisemito (2002) bahwa loyalitas merupakan suatu sikap mental karyawan yang ditunjukkan kepada keberadaan perusahaan sehingga karyawan akan tetap bertahan dalam perusahaan, meskipun perusahaan tersebut maju atau mundur.

Menurut Siagian (2010), loyalitas adalah suatu kecenderungan karyawan untuk tidak pindah keperusahaan lain sebab loyalitas dapat mempengaruhi pada kenyamanan karyawan untuk bekerja pada suatu perusahaan.

Menurut Jusuf (2010), loyalitas karyawan adalah suatu sikap yang timbul sebagai akibat keinginan untuk setia dan berbakti baik pada pekerjaannya. Hal ini sejalan dengan Desseler (2000), bahwa loyalitas karyawan adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya.

Steers & Porter (1983) mengemukakan, loyalitas kepada perusahaan sebagai sikap, yaitu sejauh mana seseorang karyawan mengidentifikasi tempat kerjanya yang ditunjukkan dengan keinginan untuk bekerja dan berusaha sebaik-baiknya dan loyalitas terhadap perusahaan sebagai perilaku, yaitu proses dimana seseorang karyawan mengambil keputusan pasti untuk tidak keluar dari perusahaan apabila tidak membuat kesalahan yang ekstrim.

Berdasarkan penjelasan tersebut, loyalitas karyawan ditunjukkan dengan sikap yang dimiliki karyawan untuk bersedia memberikan segala kemampuan, pikiran, ketrampilan dan keahlian yang dimiliki demi mencapai tujuan perusahaan, melaksanakan tugas dengan tanggung jawab, disiplin, dan jujur dalam bekerja, ikut menjaga segala rahasia perusahaan, dan berperilaku setia pada perusahaan untuk tidak berpindah ke perusahaan lain.

2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas

Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan menurut Jusuf (2010) adalah sebagai berikut :

1. Faktor Rasional

Menyangkut hal-hal yang bisa dijelaskan secara logis, seperti: gaji, bonus, jenjang karir dan fasilitas-fasilitas lain yang diberikan perusahaan kepada karyawan.

2. Faktor Emosional

Menyangkut perasaan atau ekspresi diri, seperti: pekerjaan yang menyenangkan karena sesuai bidang keahlian, lingkungan kerja yang mendukung, perasaan aman di dalam perusahaan karena perusahaan adalah tempat bekerja dalam jangka panjang,

pemimpin yang memiliki kharisma tersendiri, pekerjaan yang membanggakan, penghargaan-penghargaan yang diberikan perusahaan, budaya kerja, dan lain sebagainya.

3. Faktor Kepribadian

Menyangkut sifat, karakter, dan jati diri yang dimiliki oleh karyawan tersebut. Sedangkan menurut Menurut Steers dan Porter (1983) loyalitas dipengaruhi empat faktor, yaitu:

1. Karakteristik pribadi, meliputi usia, masa kerja, jenis kelamin, tingkat pendidikan, prestasi yang dimiliki, ras dan sifat kepribadian.
2. Karakteristik Pekerjaan, meliputi tantangan kerja, stress kerja, kesempatan berinteraksi sosial, *job enrichment*, identifikasi tugas, umpan balik tugas dan kecocokan tugas.
3. Karakteristik desain perusahaan, yang dapat dilihat dari desentralisasi, tingkat formalisasi, tingkat keikutsertaan dalam pengambilan keputusan, paling tidak telah menunjukkan berbagai tingkat asosiasi dengan tanggung jawab perusahaan, ketergantungan fungsional maupun fungsi kontrol perusahaan.
4. Pengalaman yang diperoleh dalam pekerjaan atau perusahaan, meliputi sikap positif terhadap perusahaan, rasa percaya pada terhadap perusahaan, rasa aman.

2.2.3 Aspek-aspek Loyalitas

Aspek loyalitas ini terhubung dengan sikap dan tingkah laku karyawan, sehingga membentuk etos kerja dan loyalitas karyawan di perusahaan. Masing-masing aspek merupakan bagian dari manajemen perusahaan yang berkaitan dengan

karyawan maupun perusahaan. Berikut ini adalah aspek loyalitas menurut Agustini, (2019), aspek-aspek yang mempengaruhi loyalitas karyawan adalah:

1. Adanya motivasi atau didorong karyawan untuk tetap menjadi anggota di perusahaan. Aspek ini dipengaruhi oleh bagaimana keadaan dari masing – masing individu, misalnya pemenuhan kebutuhan, tujuan maupun kesesuaian individu dalam perusahaan.
2. Adanya keinginan yang kuat dari dalam diri karyawan untuk berusaha semaksimal mungkin demi memajukan perusahaan. Hal ini dapat dicapai apabila adanya kesamaan persepsi dan tujuan dari masing – masing individu dengan perusahaan.
3. Ada kepercayaan penuh dan penerimaan terhadap nilai perusahaan. Kepercayaan yang dipercayakan oleh karyawan kepada perusahaan tidak terlepas dari kepercayaan perusahaan kepada karyawan dalam hal pekerjaan mereka.

Menurut Steers dan Porter (1983) menitik beratkan aspek loyalitas antara lain:

1. Dorongan yang kuat untuk tetap menjadi anggota perusahaan
2. Keinginan untuk berusaha semaksimal mungkin bagi perusahaan
3. Memiliki kepercayaan yang pasti dan penerimaan yang penuh atas nilai-nilai perusahaan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa loyalitas memiliki aspek-aspek yang mempengaruhi, yaitu: motivasi, ketaatan/kepatuhan, tanggungjawab, pengabdian, kepercayaan, dan kejujuran.

2.2.4 Indikator Loyalitas Karyawan

Ada 16 indikator yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi loyalitas karyawan sebagaimana dipaparkan oleh Powers (2000), yaitu:

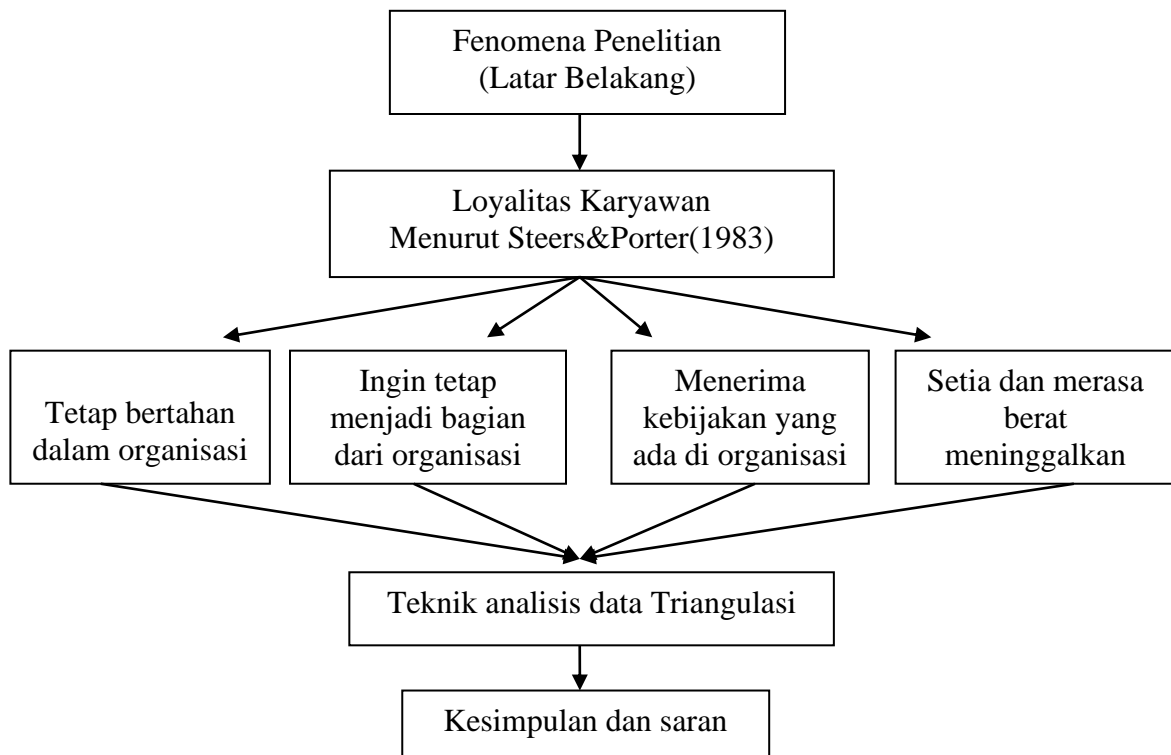
1. Tetap bertahan dalam perusahaan
2. Bersedia bekerja lembur untuk menyelesaikan pekerjaan jika diperlukan
3. Menjaga rahasia bisnis perusahaan
4. Mempromosikan perusahaan tempat dia bekerja kepada masyarakat umum
5. Menaati peraturan tanpa perlu pengawasan yang ketat
6. Mau mengorbankan kepentingan pribadi demi kepentingan perusahaan
7. Tidak bergosip, berbohong atau mencuri
8. Membeli dan menggunakan produk perusahaan
9. Ikut berkontribusi dalam kegiatan sosial perusahaan
10. Menawarkan saran-saran untuk perbaikan
11. Mau berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan aksidental perusahaan
12. Mau mengikuti arahan atau instruksi
13. Merawat properti perusahaan dan atau tidak memboroskannya
14. Bekerja secara aman
15. Tidak mengakali aturan organisasitermasuk ijin sakit
16. Mau bekerja sama dan membantu rekan kerja

Berdasarkan aspek loyalitas yang dikemukakan Steers dan Porter (1983), indikator loyalitas yang digunakan untuk menentukan loyalitas karyawan adalah sebagai berikut :

1. Tetap bertahan dalam organisasi
2. Ingin tetap menjadi bagian dari organisasi
3. Menerima kebijakan yang ada di organisasi
4. Setia dan merasa berat meninggalkan perusahaan

2.3 Kerangka Pikir Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui loyalitas karyawan, aspek dan faktor yang mempengaruhi loyalitas, serta indikator loyalitas yang dapat mengukur loyalitas karyawan. Kerangka berfikir penelitian ini menggunakan teori Steers dan Potters (1983), diawali dari fokus loyalitas karyawan, kemudian menganalisa informasi dalam setiap aktivitas perusahaan yang memunculkan adanya sifat loyalitas karyawan. Peneliti menyusun beberapa pertanyaan mengenai loyalitas karyawan, mulai dari menganalisa aspek loyalitas, menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas, selanjutnya mengelompokan indikator loyalitas, dan konsep loyalitas. Kemudian menggunakan analisis data triangulasi sehingga dapat diperoleh kesimpulan dan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Dengan sumber data dari wawancara, observasi, dokumentasi. Informan berjumlah 3 orang karyawan tetap yang telah bekerja selama 1 tahun.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian