

**SKRIPSI**

**ANALISIS TINGKAT LOYALITAS KARYAWAN  
PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO)  
KANWIL VI MAKASSAR**



**RESKI AMELIA YUNUS**

**1310421062**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS FAJAR**

**2017**

# **SKRIPSI**

## **ANALISIS TINGKAT LOYALITAS KARYAWAN PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) KANWIL VI MAKASSAR**



diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar sarjana pada Program Studi Manajemen

**RESKI AMELIA YUNUS**

**1310421062**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS FAJAR**

**2017**

# SKRIPSI

## ANALISIS TINGKAT LOYALITAS KARYAWAN PADA PT.PEGADAIAN (PERSERO) KANWIL VI MAKASSAR

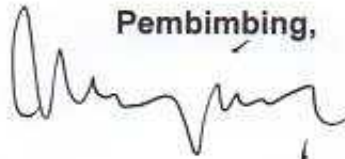
disusun dan diajukan oleh

**RESKI AMELIA YUNUS**  
1310421062

Telah Dipertahankan Di Hadapan Tim Penguji Seminar Hasil / Skripsi  
Pada Tanggal 28 Agustus 2017 Dan Dinyatakan **LULUS**

Menyetujui,

Pembimbing,



Dr. Mulyadi Hamid, S.E., M.Si.

Mengetahui,

Ketua,  
Program Studi Manajemen  
  
PRODI MANAJEMEN  
  
Dr. Ir. Mujahid, S.E., M.M.

Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
  
  
Dr. Hj. Hadiati, M.Si.

# SKRIPSI

## ANALISIS TINGKAT LOYALITAS KARYAWAN PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) KANWIL VI MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

**RESKI AMELIA YUNUS**  
1310421062

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi  
pada tanggal **28 Agustus 2017** dan  
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,  
Dewan Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Mulyadi Hamid, S.E., M.Si.	Ketua	1..... 
2.	Nurmadhani Fitri Suyuti, S.E., M.Si.	Sekretaris	2..... 
3.	Andi Farisnah Anwar, S.AP., M.Si.	Anggota	3..... 
4.	Dr. H. Yusriadi Hala, S.E., M.Si.	Eksternal	4..... 

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Ilmu-ilmu Sosial  
Universitas Fajar



  
Dr. Ir. Mujahid, S.E., M.M.

UNIVERSITAS FAJAR

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Reski Amelia Yunus  
NIM : 1310421062  
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul ANALISIS TINGKAT LOYALITAS KARYAWAN PADA PT.PEGADAIAN (PERSERO) KANWIL VI MAKASSAR adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 28 Agustus 2017

Yang membuat pernyataan,



Reski Amelia Yunus

## **PRAKATA**

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Fajar

Melalui laporan ini, peneliti mengucapkan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing peneliti dalam menyelesaikan proposal skripsi ini sehingga dapat berjalan dengan lancar, antara lain :

1. Ayah dan Ibu serta saudara-saudara saya atas bantuan, nasehat dan motivasi yang diberikan selama penulisan skripsi ini.
2. Bapak Prof.H.Sadly Abdul Djabar, selaku Rektor Universitas Fajar.
3. Bapak Dr.Ir.Muhajid, S.E.,M.M, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Fajar.
4. Bapak Dr.Muliyadi Hamid, S.E.,M.Si, selaku Pembimbing yang telah membimbing, memberikan nasehat , dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Andi Aksan selaku Manajer SDM Pegadaian Kanwil VI Makassar, yang telah memberikan saya kesempatan untuk dapat melaksanakan penelitian pada PT.Pegadaian (Persero) Kanwil VI Makassar.

6. Karyawan PT.Pegadaian (Persero) Kanwil VI Makassar.
7. Teman-teman manajemen angkatan 2013 Universitas Fajar, yang telah memberikan masukan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga semua pihak mendapatkan kebaikan dari-Nya atas bantuan yang diberikan hingga skripsi ini terselesaikan dengan baik. Skripsi ini jauh dari kesempurnaan, walaupun telah menerima bantuan dari berbagai pihak. Sehingga kritik dan saran sangat diperlukan agar dapat lebih menyempurnakan skripsi ini.

Makassar, April 2017

Peneliti



## **ABTRAK**

### **Analisis Tingkat Loyalitas Karyawan Pada PT. Pegadaian (Persero)**

**Kanwil VI Makassar**

**Reski Amelia Yunus**

**Muliyadi Hamid**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis tingkat loyalitas karyawan pada PT.Pegadaian (Persero) Kanwil VI Makassar, penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan observasi dengan jumlah informan 6 (enam) orang yaitu Manager SDM, Asisten Manajer Pengembangan SDM , Staf Administrasi & Umum, Diklat, Pranata Psikologi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator yang digunakan sebagai pedoman wawancara yaitu tetap bertahan dalam organisasi, bersedia bekerja lembur untuk menyelesaikan pekerjaan, menjaga rahasia bisnis perusahaan, menaati peraturan tanpa perlu pengawasan yang ketat, mau mengorbankan kepentingan pribadi demi kepentingan organisasi, menawarkan saran-saran untuk perbaikan, mau mengikuti arahan atau instruksi, mau bekerja sama dan membantu rekan kerja.

Kata kunci : Indikator Tingkat Loyalitas Karyawan



## **ABSTRACT**

### **Analysis Of Employee Loyalty Level On PT. Pegadaian (Persero)**

**Kanwil VI Makassar**

**Reski Amelia Yunus**

**Muliyadi Hamid**

This study aims to determine the analysis of employee loyalty level on PT.Pegadaian (Persero) Kanwil VI Makassar, this research is a descriptive research with qualitative approach. Data collection using interview and observation techniques with the number of informants six people that is manger of SDM, assistant manager of development SDM, administrative & general staff, training, psychology institution.

Result of research indicate that indicator used as guidance of interview that is remain in the organization, willing to work overtime to finish work, keep company secrets, obey rules without the need for strict supervision, willing to sacrifice personal interests for the organization, offer suggestions for improvement, willing to follow directions or instructions, willing to work together and help co-workers.

Keywords : Employee Loyalty Level Indicator

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
PRAKATA .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
DAFTAR SINGKATAN/SIMBOL .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian dan Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.4.1 Kegunaan Teoritas.....	5
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Tinjauan Konsep dan Teori.....	6
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	6
2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	8
2.1.3 Loyalitas Karyawan .....	10
2.1.4 Indikator Loyalitas Karyawan .....	12
2.1.5 Aspek-Aspek Loyalitas Karyawan .....	14
2.1.6 Faktor Yang Mempengaruhi Loyalita Karyawan .....	16

2.2 Tinjauan Empirik .....	18
2.3 Fokus Penelitian .....	20
2.4 Kerangka Pemikiran.....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	22
3.2 Kehadiran Peneliti .....	22
3.3 Lokasi Penelitian.....	23
3.4 Sumber Data.....	23
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.6 Analisis Data .....	24
3.7 Pengecekan Validitas Temuan .....	26
3.8 Tahap-tahap Penelitian .....	26
<b>BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>30</b>
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	30
4.2 Visi-Misi Perusahaan .....	31
4.3 Struktur Organisasi .....	32
4.4.Loyalitas Karyawan .....	33
4.5 Analisis Tingkat Loyalitas Karyawan .....	36
4.5.1 Tetap Bertahan Dalam Organisasi .....	36
4.5.2 Bersedia Berkerja Lembur Untuk .....	37
4.5.3 Menjaga Rahasia Perusahaan .....	38
4.5.4 Menaati Peraturan Tanpa Pengawasan Ketat.....	39
4.5.5 Mau Mengorbankan Kepentingan Pribadi .....	40
4.5.6 Menawarkan saran-saran untuk perbaikan.....	42
4.5.7 Mau mengikuti arahan atau instruksi .....	43
4.5.8 Mau bekerja sama dan membantu rekan kerja.....	44
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>46</b>
5.1 Kesimpulan .....	46
5.2 Saran .....	47
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>48</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>50</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
TABEL	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	18

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar	
2.1 Kerangka Pikir.....	21
3.2 Skema Tahap Penelitian.....	26
4.3 Struktur Organisasi .....	33

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Pedoman Wawancara
2. Data Karyawan
3. Data Base Karyawan
4. Struktur Organisasi
5. Dokumentasi
6. Surat Izin Penelitian

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan di era globalisasi ini setiap perusahaan baik penghasil barang maupun jasa harus mampu menunjukkan keunggulan baik dari produk maupun jasanya agar lebih baik bersaing dalam persaingan yang begitu ketat, setiap keunggulan dan kelemahan yang dimiliki perusahaan harus diperhatikan dengan baik. Kondisi ini menuntut setiap perusahaan harus memiliki keunggulan-keunggulan kompetitif, respons yang cepat dan *fleksibel*, agar dapat bersaing dengan perusahaan lain khususnya dengan perusahaan yang bergerak dalam bidang yang sejenis. Keunggulan-keunggulan kompetitif ini dapat diperoleh dengan memiliki sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan memiliki loyalitas yang tinggi, sehingga setiap perusahaan harus dapat memberdayakan seluruh sumber daya yang dimiliki secara efektif, efisien dan produktif.

Salah satu cara untuk mencapai pengelolaan sumber daya yang efektif, efisien dan produktif adalah melalui peningkatan kualitas SDM yang dimiliki oleh perusahaan. Alasan utama perbaikan kualitas SDM dalam perusahaan terutama karena peran strategis SDM sebagai pelaksana dari fungsi-fungsi perusahaan yaitu perencanaan, pengorganisasian, manajemen staf, kepemimpinan, pengendalian dan pengawasan, serta sebagai pelaksana operasional perusahaan seperti pemasaran, produktif, perdagangan, industri, keuangan dan administrasi. Selain itu, SDM memiliki peran yang demikian dalam setiap kegiatan perusahaan karena bertindak sebagai pembuat keputusan dan penentu bagi kelangsungan



hidup perusahaan. SDM merupakan penggerak utama suatu perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan, untuk itu diperlukan karyawan yang memiliki loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan dan perusahaan.

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. Loyalitas merupakan tekad dan kesanggupan untuk mentaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.

Karyawan yang loyal sangat dihargai oleh perusahaan karena perusahaan sangat membutuhkan karyawan-karyawan yang loyal untuk kelangsungan perusahaannya dalam menentukan maju mundurnya perusahaan di masa mendatang. Banyak faktor yang menjadikan seorang karyawan menjadi loyal, diantaranya kepuasan kerja, kompensasi atau insentif, komunikasi yang efektif, motivasi yang diberikan oleh perusahaan, tempat kerja yang nyaman, pengembangan karir, pengadaan pelatihan dan pendidikan karyawan, partisipasi kerja, pelaksanaan kesehatan dan keselamatan kerja, serta hubungan dengan karyawan lain.

Loyalitas karyawan pada suatu perusahaan ditunjukkan dengan komitmen karyawan didalam perusahaan, komitmen pada berorganisasi bisa terjadi karena ada faktor-faktor yaitu dari diri sendiri dan organisasi. Penempatan karyawan yang kurang tepat dapat berakibat terhambatnya produktivitas karyawan terutama bagi yang memiliki kepuasan dan produktivitas kerja yang tinggi. Ini

mengakibatkan karyawan cenderung memilih untuk berhenti pada di awal bulan bekerja. Penempatan kerja karyawan yang baik dilakukan perusahaan dilihat dari pengalaman kerja karyawan, suatu lingkungan kerja yang nyaman dan aman dapat memberikat pengaruh pada peningkatan kinerja karyawan dan begitu sebaliknya. Berbagai faktor yang memberikan tingkatan loyalitas karyawan salah satunya adalah kondisi kerja, kondisi kerja dikatakan baik apabila karyawan merasa betah berada di dalam perusahaan dibandingkan diluar perusahaan sehingga dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Oleh karena itu, loyalitas karyawan merupakan hal sangat penting yang perlu mendapatkan perhatian khusus dari pihak manajemen perusahaan dalam menunjang tercapainya tujuan.

PT. Pegadaian (Persero). Kanwil VI Makassar, merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa kredit gadai. Persaingan yang ketat dalam bidang jasa kredit gadai menuntut perusahaan untuk terus memaksimalkan loyalitas karyawannya, saat ini kita melihat berdasarkan fakta yang ada/realitas yang ada keberhasilan perusahaan, karena adanya persaingan tajam antara perusahaan, khususnya pada bidang jasa gadai. Seperti Adira Finance, Mandala Finance dan produk sejenis lainnya, untuk itu PT. Pegadaian (Persero). Kanwil VI Makassar mengembangkan jasanya dan meningkatkan kualitasnya agar dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan jasa kredit gadai. PT. Pegadaian (Persero). Kanwil VI Makassar berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, menghargai karyawan yang memiliki semangat kerja, partisipasi dan kontribusi yang tinggi terhadap pekerjaannya. Sehingga dibutuhkan loyalitas kerja dengan tujuan untuk menciptakan loyalitas karyawan yang tinggi pada perusahaan.

Pihak manajemen berupaya meningkatkan loyalitas karyawan melalui perbaikan gaji dan insentif, hal tersebut mungkin dapat diterima karena dengan gaji dan insentif yang diterima, karyawan dapat memenuhi kebutuhannya, sehingga kesejahteraan karyawan dapat terwujud. Tetapi kenyataannya gaji dan insentif bukan merupakan faktor satu-satunya yang dapat meningkatkan loyalitas. Oleh karena itu, diperlukan sesuatu penelitian untuk mengetahui hal-hal yang dapat mempengaruhi loyalitas karyawan melalui penerapan tingkat loyalitas karyawan, sehingga pada akhirnya perusahaan dapat mengetahui metode-metode yang sesuai dengan lingkungan perusahaan dalam mewujudkan tingkat loyalitas karyawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam dengan memilih judul penelitian tentang “**Analisis Tingkat Loyalitas Karyawan Pada PT.Pegadaian (Persero). Kanwil VI Makassar**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan yaitu, Bagaimana tingkat loyalitas karyawan PT. Pegadaian (Persero). Kanwil VI Makassar?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang diperoleh, maka tujuan dari penelitian ini yaitu, Mengetahui tingkat loyalitas karyawan PT. Pegadaian (Persero). Kanwil VI Makassar.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pihak-pihak yang terkait, seperti :

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi bagi kalangan peneliti dan pihak lain yang memerlukan informasi mengenai analisis tingkat loyalitas terhadap kinerja karyawan.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi perusahaan dalam pengembangan dan pengambilan keputusan, khususnya mengenai tingkat loyalitas terhadap kinerja karyawan, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (Persero). Kanwil VI Makassar.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Konsep dan Teori**

##### **2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia**

Perusahaan merupakan suatu organisasi yang bergerak pada bidang tertentu, dengan tujuan mendapatkan keuntungan. Keberhasilan suatu perusahaan sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam mengatur pemanfaatan sumber daya manusia (SDM) dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien, guna mencapai tujuan perusahaan tersebut. Mengingat pentingnya peranan manusia dalam kegiatan suatu perusahaan, maka diperlukan suatu ilmu dan seni yang mampu mengatur pemanfaatan SDM dalam suatu perusahaan. Ilmu dan seni yang dimaksud tersebut adalah manajemen sumber daya manusia (MSDM).

Menurut Hasibuan (2012), menyatakan bahwa MSDM adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Karyawan bertujuan mendapatkan kepuasan dari pekerjaannya. Masyarakat bertujuan mendapatkan barang/jasa yang baik dengan harga yang wajar dan selalu tersedia di pasar, sedangkan pemerintah mengharapkan selalu mendapatkan pajak. MSDM adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi perusahaan. Unsur MSDM adalah manusia yang merupakan tenaga kerja pada perusahaan.

Dengan demikian, fokus MSDM ialah masalah yang berhubungan dengan tenaga kerja manusia.

Menurut Dessler (2005), MSDM adalah kebijakan dan praktek yang dibutuhkan seseorang untuk menjalankan aspek “manusia” atau SDM dalam posisi seorang manajemen, meliputi perekrutan, penyaringan, pelatihan, pengimbangan dan penilaian. Arep dan Tanjung (2002), MSDM adalah ilmu dan seni yang mengatur unsur manusia (cipta, rasa dan karsa) sebagai aset organisasi dan terwujudnya tujuan organisasi dengan cara memperoleh, mengembangkan dan memelihara tenaga kerja secara efektif dan efisien. Veithzal Rivai (2005), berpendapat bahwa MSDM merupakan suatu proses mendayagunakan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, agar potensi fisik dan psikis yang dimilikinya berfungsi maksimal untuk pencapaian tujuan perusahaan.

Mathis dan Jackson (2006), MSDM adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi. Menurut Poewadarminta (2002 :609) Loyalitas dapat diartikan dengan kesetiaan, pengabdian, dan kepercayaan yang diberikan atau ditunjukkan kepada seseorang atau organisasi yang didalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku yang terbaik. Fathoni (2006:122) loyalitas adalah usaha karyawan dalam membela perusahaan, dengan ikut menunjukkan bahwa karyawan tersebut berperan aktif terhadap perusahaannya.

Berdasarkan penjelasan dan beberapa ahli, dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah pengelola sumber daya manusia dan

pendayagunaan sumber daya manusia yang ada dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Sehingga, manajemen sumber daya manusia mempunyai peran yang sangat penting dalam pencapaian target dan tujuan perusahaan. Tujuan manajemen sumber daya manusia adalah mengoptimalkan kontribusi semua pekerja dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu, karyawan harus dikelola dengan baik.

### **2.1.2 Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manusia merupakan faktor penggerak organisasi dalam mencapai tujuan organisasi, dimana manusia yang mengambil keputusan dalam menjalankan suatu organisasi. Dalam mengelolah unsur manusia secara baik. Agar diperoleh tenaga kerja yang loyal terhadap pekerjaannya, diperlukan fungsi-fungsi MSDM.

Fungsi manajemen sumber daya manusia menurut Hasibuan (2012), yaitu :

- a. Perencanaan (*planning*), Perencanaan adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.
- b. Pengorganisasian (*organizing*), Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi, wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan, dengan organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.
- c. Pengarahan (*directing*), Pengarahan adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan



masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

- d. Pengendalian (*controlling*), Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan, diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana.
- e. Pengadaan (*procurement*), Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.
- f. Pengembangan (*development*), Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan
- g. Kompensasi (*compensation*), kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak.
- h. Pengintegrasian (*integration*), Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Perusahaan memperoleh laba, karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya.

- i. Pemeliharaan (*maintenance*), Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan serta berpedoman internal dan eksternal konsistensi.
- j. Kedisiplinan, Kedisiplinan merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma-norma sosial.
- k. Pemberhentian (*separation*), Pemberhentian adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari satu perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pension, dan sebab-sebab lainnya.

### **2.1.3 Loyalitas Karyawan**

Loyalitas berasal dari kata loyal yang berarti setia. Loyalitas dalam perusahaan dapat diartikan sebagai kesetiaan seorang karyawan terhadap perusahaan. Menurut Robbins (2005), 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.

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 berkait hubungan kerja dengan perusahaan tempatnya bekerja. Fletcher dalam Sudimin (2003), merumuskan loyalitas sebagai kesetiaan kepada seseorang dan tidak meninggalkan atau membelok serta tidak mengkhianati yang lain pada waktu diperlukan.

Menurut Tommy dkk (2010), Loyalitas dapat dikatakan sebagai kesetiaan seseorang terhadap sesuatu hal yang bukan hanya berupa kesetiaan fisik semata, namun lebih pada kesetiaan non fisik seperti pikiran dan perhatian. Loyalitas para karyawan dalam suatu organisasi itu sendiri mutlak diperlukan demi kesuksesan organisasi itu sendiri. Menurut Reichheld, semakin tinggi loyalitas para karyawan di suatu organisasi, maka semakin mudah bagi organisasi itu untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi yang telah diharapkan sebelumnya oleh pemilik organisasi. Begitu pula sebaliknya, bagi organisasi yang loyalitas para karyawannya rendah, maka semakin sulit bagi organisasi tersebut untuk mencapai tujuan-tujuan organisasinya yang telah ditetapkan sebelumnya oleh para pemilik organisasi.

Loyalitas merupakan kemauan bekerja sama yang berarti kesediaan mengorbankan kepentingan pribadi, kesediaan melakukan pengawasan diri kemauan untuk menonjolkan diri sendiri, Muhyadi (1989). Streers dan Porter (1983), berpendapat bahwa loyalitas ada dua macam, yaitu sejauh mana karyawan mengidentifikasi tempat kerjanya yang ditunjukkan dengan keinginan

untuk bekerja dan berusaha sebaik-baiknya, kemudian loyalitas terhadap perusahaan sebagai perilaku maksudnya proses dimana karyawan mengambil keputusan pasti untuk tidak keluar dari perusahaan apabila tidak membuat kesalahan yang ekstrim. Loyalitas karyawan terhadap perusahaan akan menimbulkan rasa tanggung jawab dan dapat menimbulkan semangat kerja.

Loyalitas merupakan tekad dan kesanggupan untuk mentaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab. Karyawan yang loyal sangat di hargai oleh perusahaan karena perusahaan sangat membutuhkan karyawan-karyawan yang loyal untuk kelangsungan perusahaannya dalam menentukan maju mundurnya perusahaan di masa mendatang. Jadi, di sini loyalitas para karyawan bukan hanya sekedar kesetiaan fisik atau keberadaanya di dalam organisasi, namun termasuk pikiran, gagasan, serta dedikasinya tercurah sepenuhnya kepada organisasi. Saat ini loyalitas para karyawan bukan sekedar menjalankan tugas-tugas serta kewajibannya sebagai karyawan yang sesuai dengan uraian-uraian tugasnya atau disebut juga dengan *job description*, melainkan berbuat seoptimal mungkin untuk menghasilkan yang terbaik dari organisasi.

#### **2.1.4 Indikator Loyalitas Karyawan**

Menurut Runtun (2014), Loyalitas tidak mungkin dianggap sebagai sesuatu yang terjadi dengan sendirinya ketika seorang karyawan bergabung dalam organisasi. Apabila organisasi menginginkan seorang karyawan yang loyal, organisasi harus mengupayakan agar karyawan menjadi bagian dari organisasi yang merupakan tingkat lebih tinggi. Dengan demikian karyawan tersebut sungguh merasa bahwa “suka-duka” organisasi adalah “suka-duka”.nya

juga. Oleh karena itu loyalitas mencakup kesediaan untuk tetap bertahan, memiliki produktivitas yang melampaui standard, memiliki perilaku altruis, serta adanya hubungan timbal balik di mana loyalitas karyawan harus diimbangi oleh loyalitas organisasi terhadap karyawan.

Ada 16 indikator yang dapat dipakai untuk mengidentifikasi loyalitas karyawan sebagaimana dikemukakan Powers dalam Runtu ( 2014), yaitu :

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

### 2.1.5 Aspek-Aspek Loyalitas Karyawan

Loyalitas kerja karyawan tidak terbentuk begitu saja dalam organisasi, tetapi ada aspek-aspek yang terdapat didalamnya yang mewujudkan loyalitas kerja karyawan. Masing-masing aspek merupakan bagian dari manajemen organisasi yang berkaitan dengan karyawan maupun organisasi. Untuk mengetahui apakah seorang karyawan loyal terhadap perusahaan. Terdapat beberapa aspek yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk mengukur loyalitas karyawan tersebut. Aspek-aspek loyalitas kerja yang terdapat pada seorang karyawan menurut Siswanto dalam Soegandhi dkk ( 2013), antara lain :

1. Taat pada peraturan.

Seorang karyawan yang loyal akan selalu taat pada peraturan. Sesuai dengan pengertian loyalitas , ketaatan ini timbul dari kesadaran karyawan jika peraturan yang dibuat oleh perusahaan semata-mata disusun untuk memperlancar jalannya pelaksanaan kerja perusahaan. Kesadaran ini membuat karyawan akan bersikap taat tanpa merasa terpaksa atau takut terhadap sanksi yang akan diterimanya apabila melanggar peraturan tersebut.

2. Tanggung jawab pada perusahaan/organisasi.

Ketika seorang karyawan memiliki sikap sesuai dengan pengertian loyalitas, maka secara otomatis ia akan merasa memiliki tanggung jawab yang besar terhadap perusahaannya. Karyawan akan berhati-hati dalam mengerjakan tugas-tugasnya, namun sekaligus berani untuk mengembangkan berbagai inovasi demi kepentingan perusahaan.

3. Kemauan untuk bekerja sama.

Karyawan yang memiliki sikap sesuai dengan pengertian loyalitas, tidak segan untuk bekerja sama dengan karyawan lain. Bekerja sama dengan orang lain dalam suatu kelompok memungkinkan seorang karyawan mampu mewujudkan impian perusahaan untuk dapat mencapai tujuan yang tidak mungkin dicapai oleh seorang karyawan secara individual.

4. Rasa memiliki.

Adanya rasa ikut memiliki karyawan terhadap perusahaan akan membuat karyawan memiliki sikap untuk ikut menjaga dan bertanggung jawab terhadap perusahaan sehingga pada akhirnya akan menimbulkan sikap sesuai dengan pengertian loyalitas demi tercapainya tujuan perusahaan.

5. Hubungan antar pribadi.

Karyawan yang memiliki loyalitas kerja tinggi akan mempunyai hubungan antar pribadi yang baik terhadap karyawan lain dan juga terhadap atasannya. Sesuai dengan pengertian loyalitas, hubungan antar pribadi ini meliputi hubungan sosial dalam pergaulan sehari-hari, baik yang menyangkut hubungan kerja maupun kehidupan pribadi.

6. Kesukaan terhadap pekerjaan.

Sebagai manusia, karyawan pasti akan mengalami masa-masa jenuh terhadap pekerjaan yang dilakukannya setiap hari. Seorang karyawan yang memiliki sikap sesuai dengan pengertian loyalitas akan mampu menghadapi permasalahan ini dengan bijaksana. Hal ini hanya dapat dilakukan apabila seorang karyawan mencintai pekerjaannya.



### **2.1.6 Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan**

Loyalitas seorang karyawan tidak hanya diukur dari kesetiaannya terhadap perusahaan. Yang lebih penting, karyawan dapat memberikan kontribusi berarti bagi perusahaan. Salah satu sumber daya yang terdapat dalam perusahaan adalah sumber daya manusia. Sumber daya ini dirasakan semakin penting karena pengendali dan pengelola perusahaan adalah manusia. Tanpa faktor manusia seluruh sumber daya perusahaan tidak dapat dimanfaatkan dan dikelola dengan baik. Pekerja merupakan aset perusahaan yang selalu dimonitor kebutuhan dan keinginannya sehingga diharapkan mampu menghasilkan prestasi kerja yang baik dan akhirnya dapat mencapai tujuan perusahaan secara efisien dan efektif.

Hal ini penting karena berkembang atau tidaknya perusahaan tergantung pada kemampuan dan kerjasama antara pemimpin dan karyawannya. Kompensasi merupakan aspek penting dalam menentukan kinerja karyawan dalam perusahaan. Faktor penting yang mendorong karyawan loyal pada perusahaan adalah kompensasi maupun pengupahan. Loyalitas karyawan banyak hal yang menyebabkan seorang karyawan tidak loyal pada perusahaan, diantaranya ketidaksanggupan perusahaan menjaga kenyamanan kerja dan tidak adanya transparansi. Loyalitas akan terwujud apabila kebutuhan hidup pekerjaannya. Menurut Streers dan Porter dalam Kusumo (2006), menyatakan bahwa timbulnya loyalitas dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu :

### 1. Karakteristik Pribadi

Karakteristik pribadi meliputi usia, masa kerja, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan prestasi yang dimiliki.

### 2. Karakteristik Pekerjaan

Berupa tantangan kerja, identifikasi tugas, umpan balik tugas, dan kecocokan tugas.

### 3. Karakteristik Desain Perusahaan

Dilihat dari tingkat keikutsertaan dalam pengambil setiap keputusan di perusahaan.

### 4. Pengalaman Yang Diperoleh Dalam Pekerjaan

Meliputi sikap positif terhadap perusahaan, rasa percaya dan rasa aman terhadap perusahaan.

Berdasarkan faktor-faktor yang telah diungkap dapat dilihat bahwa masing-masing faktor mempunyai dampak tersendiri bagi kelangsungan hidup perusahaan, sehingga tuntutan loyalitas karyawan yang diharapkan oleh perusahaan baru akan dapat terpenuhi apabila karyawan memiliki karakteristik seperti yang telah diharapkan.

## 2.2.Tinjauan Empirik

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Keterangan
1.	Suwarno Wibiesono	2009	Analisis Loyalitas Karyawan Melalui Program Pemeliharaan Karyawan PT.X TBK (unit bisnis bogor)	Hasil penelitian ini karyawan PT. X TBK (unit bisnis bogor) berada pada kategori loyal. Hal ini rata-rata skor yang diperoleh dari jawaban karyawan mengenai loyalitas karyawan secara langsung.
2.	I Kettut Andy Hermawan	2012	Analisis Faktor-Faktor Yang Menentukan Loyalitas Karyawan Pada PT.Inti Buana Permai Dempasar Bali.	Hasil penelitian ini menggunakan variabel yang digunakan didapat empat faktor yang menentukan loyalitas karyawan PT.Inti Buana Permai Dempasar Bali dengan nilai 74,453%.
3.	Nuryanni, Dwi	2012	Pengaruh Loyalitas Karyawan dan Etos Kinerja Karyawan pada CV.Puncak Sejatih Jepara	Tujuan dari penelitian ini ingin mengetahui pengaruh loyalitas karyawan dan etos kerja terhadap kinerja karyawan pada CV.Puncak Sejatih Jepara, di mana hasilnya adalah loyalitas karyawan dan etos kerja secara bersama-sama bersifat nyata terhadap kinerja karyawan pada CV.Puncak Sejatih Jepara.

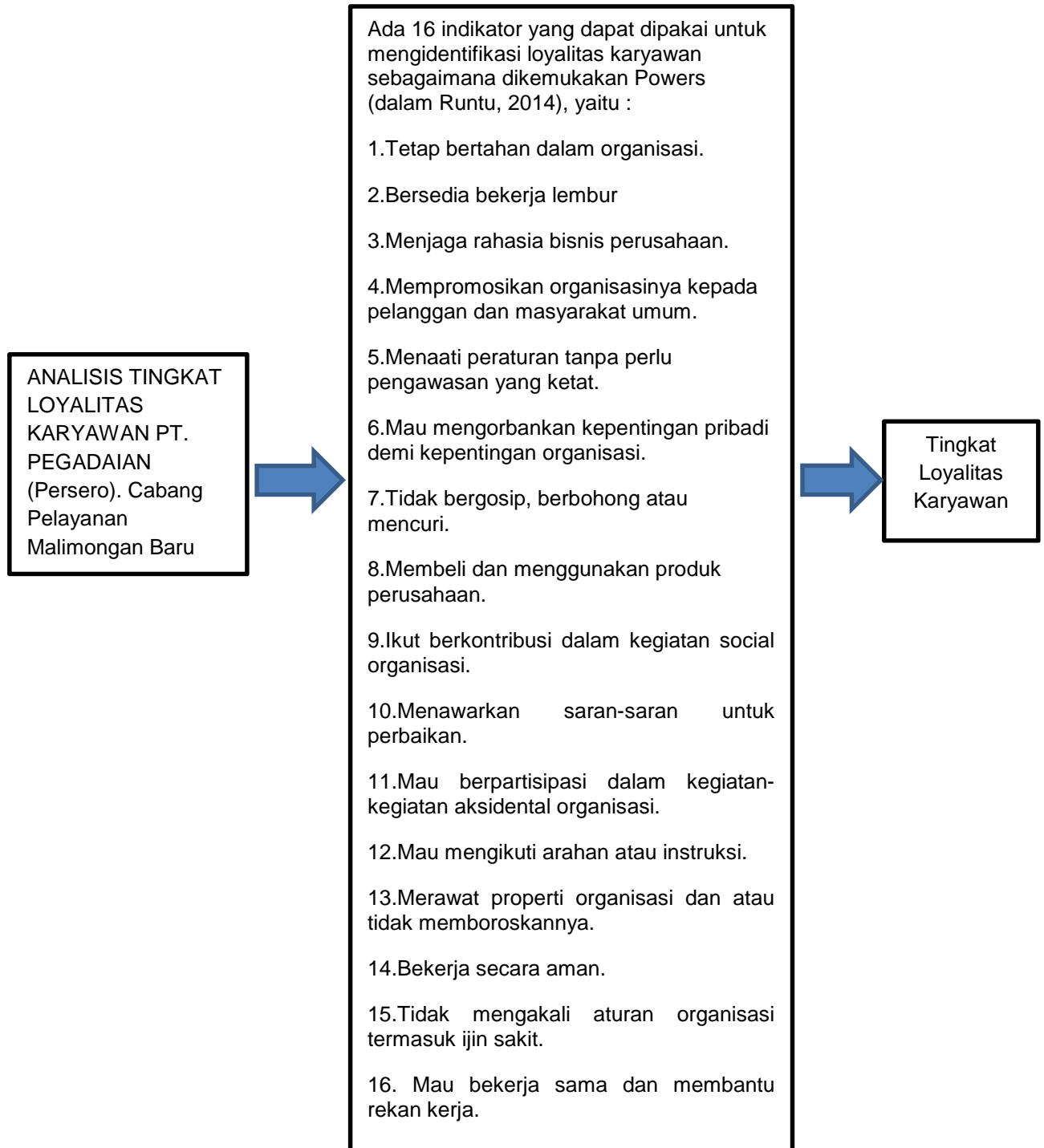
4.	Wicaksono, Bayu	2012	Pengaruh Loyalitas Karyawan dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan (studi kasus pada PT. Vision bagian packing	Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh loyalitas karyawan dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan yang di mana hasilnya adalah positif, loyalitas karyawan dan komitmen organisasi secara bersama terhadap kinerja karyawan pada PT.Vision bagian packing.
5.	Ade Rury Dewanto	2015	Pengaruh Kepuasan Kerja Dengan Loyalitas Karyawan pada CV. Asatex Surakarta	Penelitian ini Ada hubungan positif yang sangat signifikan antara kepuasan kerja dengan loyalitas karyawan, artinya semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin tinggi loyalitas karyawan.

### 2.3 Fokus Penelitian

Untuk mengkaji penelitian ini yang berkaitan tentang loyalitas karyawan, maka peneliti menitik beratkan dengan menggunakan teori Powers dalam Runtu (2014), yaitu :

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

## 2.4 Kerangka Pemikiran



Gambar. 2.1 Kerangka Pikir

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh data dan informasi yang akurat sehubungan dengan penulisan ini, hal ini berangkat dari pemaknaan pendekatan penelitian kualitatif itu sendiri. Menurut Bogdan dan Taylor (Moleong; 2014), pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Tujuan penelitian melalui pendekatan kualitatif ini bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, motivasi, tindakan dan lain-lain. Secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode yang alamiah.

#### **3.2 Kehadiran Peneliti**

Untuk mendapatkan data-data yang valid dan obyektif terhadap apa yang diteliti, maka kehadiran peneliti dilapangan dalam penelitian kualitatif mutlak diperlukan. Kehadiran peneliti sebagai pengamat langsung terhadap kegiatan-kegiatan yang akan diteliti sangat menentukan hasil penelitian, maka dengan cara riset lapangan sebagai pengamat penuh secara langsung pada lokasi. Sesuai dengan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu penelitian

kualitatif, kehadiran peneliti di lapangan sangat penting dan diperlukan secara optimal. Peneliti merupakan salah satu instrument kunci yang secara langsung mengamati, mewawancarai dan mengobservasi obyek yang diteliti.

### **3.3 Lokasi Penelitian**

Tempat penelitian ini dilakukan di Makassar dengan objek penelitian adalah karyawan pada PT.Pegadaian (Persero). Kanwil VI Makassar yang berlokasi di JL. Kumala Raya Kompleks Kumala No.7-9 Makassar . Waktu pelaksanaan penelitian ini diperkirakan antara bulan Mei - Juli 2017.

### **3.4 Sumber Data**

Jenis data dalam penelitian yang akan dilakukan nantinya terdiri dari dua jenis, yaitu : Data Primer dan Data Sekunder.

1. Data Primer yaitu, data yang diperoleh secara langsung pada sumber data dari informan yang bersangkutan dengan cara wawancara dan observasi pada informan.
2. Data Sekunder yaitu, data olahan yang diperoleh dari buku-buku, dokumen/catatan, tulisan-tulisan karya ilmiah dari berbagai media, arsip-arsip resmi yang dapat mendukung kelengkapan data primer.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2009:225), bahwa pengumpulan data diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan /triangulasi. Pada penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara dan observasi.



### 1. Wawancara

Wawancara yaitu, suatu cara untuk mendapatkan dan mengumpulkan data melalui tanya jawab dan dialog atau diskusi dengan informan yang dianggap mengetahui banyak tentang objek dan masalah penelitian.

### 2. Observasi

Observasi yaitu, pengamatan secara langsung di lokasi penelitian guna memperoleh keterangan data yang lebih akurat mengenai hal-hal yang diteliti terkait dengan tingkat loyalitas karyawan.

## **3.6 Analisis Data**

Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh Miles dan Huberman (1984). Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel.

Secara umum analisis data kualitatif model interaktif terdiri dari 3 (tiga) alur kegiatan yang masing-masing adalah :

#### 1.Reduksi Data ( *Data Reduction* )

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin

lama peneliti kelapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks, dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

## 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Kalau dalam penelitian kualitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

## 3. Menarik Kesimpulan / Verifikasi

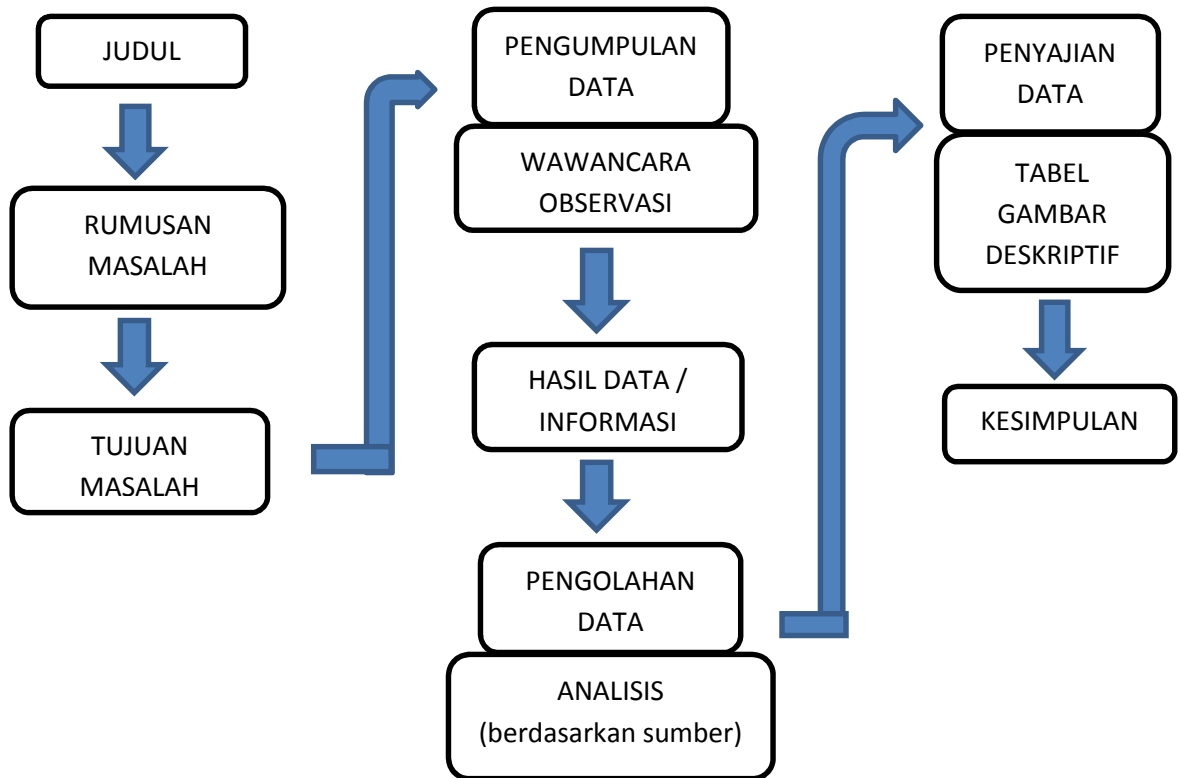
Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

### **3.7 Pengecekan Validitas Temuan**

Triangulasi ialah usaha mengecek kebenaran data atau informasi yang diperoleh peneliti dari berbagai sudut pandang yang berbeda dengan cara mengurangi sebanyak mungkin bias yang terjadi pada saat pengumpulan dan analisis data. Norman K. Denzin (Moleong; 2014) mendefinisikan triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda.

Untuk menjaga validitas data dan menguji hasil penelitian kualitatif digunakan uji validitas data dengan menggunakan teknik triangulasi metode. Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Triangulasi metode dalam penelitian ini selain dilakukan dengan metode wawancara mendalam juga dilakukan observasi.

### 3.8 Tahap-Tahap Penelitian



Gambar . 3.2 Skema Tahap Penelitian

#### 1. Menentukan Judul, Rumusan Masalah, dan Tujuan Penelitian

Melalui tahapan ini peneliti menentukan judul penelitian terlebih dahulu dari sebuah ketertarikan terhadap tingkat loyalitas karyawan pada PT.Pegadaian (Persero), yang sebelumnya disetujui dalam bentuk proposal skripsi ke tahap penulisan skripsi. Setelah menentukan judul, kemudian mengangkat rumusan masalah penelitian yang menjadi pertanyaan ketertarikan penulis. Dari rumusan masalah tersebut kemudian menyebutkan tujuan dari pada keingintahuan penulis terhadap loyalitas karyawan tersebut, dalam hal ini mengenai analisis tingkat loyalitas karyawan.

## 2. Pengumpulan Data

Untuk mengetahui jawaban atas suatu rumusan dan tujuan penelitian ini, maka perlu mengumpulkan data-data yang relevan. Oleh karena itu, dalam tahap ini peneliti melakukan berbagai cara untuk mendapatkan informasi tersebut, diantaranya dengan mewawancarai karyawan / karyawan, observasi ke lokasi penelitian dengan mengamati segala peristiwa kegiatan yang berkaitan dengan PT.Pegadaian (Persero). Dari kegiatan tersebut, maka peneliti mendapatkan hasil data dan informasi yang diinginkan.

## 3. Tahap Pengolahan Data

Data yang sudah didapatkan dari wawancara dan observasi.. Kemudian dirangkum dan diseleksi, merangkum dan menyeleksi data didasarkan pada pokok permasalahan yang telah ditetapkan dan dirumuskan sebelum kegiatan penelitian berlangsung, sekaligus mencakup proses penyusunan data ke dalam berbagai fokus, kategori atau permasalahan yang sesuai. Pada akhir tahap ini, semua data yang relevan diharapkan telah tersusun dan terstruktur sesuai kebutuhan.

Teknik analisis data dilaksanakan dalam suatu proses. Proses pelaksanaannya harus sudah dimulai sejak awal sampai akhir penelitian. Oleh karena itu, semua data dan informasi yang didapatkan pada suatu penelitian harus segera dituangkan kedalam tulisan dan dianalisis. Analisis data merupakan usaha peneliti untuk menyusun atau menyajikan tulisannya dari hasil data yang diperoleh pada penelitian, yang kemudian dianalisis sesuai kategori yang akan dibahas secara sistematis.

#### 4. Penyajian Data

Setelah proses data, selanjutnya data diolah atau dianalisis kembali dengan menyusun atau menyajikannya dalam bentuk uraian, tabel, gambar dan dideskripsikan secara sistematis.

#### 5. Pengambilan Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data dan proses penyajian data, secara langsung peneliti akan memahami apa yang ditulis dari hasil pengolahan bahan penelitian, sehingga mendapatkan poin-poin yang penting untuk dijadikan kesimpulan sesuai dengan masalah dan tujuan dari penelitian.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti menguraikan data dan hasil penelitian tentang permasalahan penelitian yang telah dirumuskan pada Bab I terkait Tingkat Loyalitas Karyawan pada PT.Pegadaian (Persero) Kanwil VI. Pada bab ini juga peneliti memaparkan profil perusahaan yang menjadi tempat penelitian. Hasil penelitian ini diperoleh melalui serangkaian metode penelitian, sebagaimana dipaparkan pada bab metode penelitian.

#### 4.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Sejarah Pegadaian dimulai pada saat Pemerintah Penjajahan Belanda (VOC) bank *van Leening*, yaitu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan system gadai, lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746. Ketika Inggris mengambil alih kekuasaan Indonesia dari tangan Belanda (1811-1816). Bank Van Leening dibubarkan, dan kepada masyarakat diberi keleluasaan mendirikan usaha Pegadaian dengan mendapat lisensi dari pemerintah di daerah setempat. Metode ini dikenal dengan *Liecentie Stelsel*. Dalam perjalanannya, metode tersebut banyak menimbulkan dampak buruk bagi kehidupan masyarakat, banyak pemegang lisensi menjalankan praktek rentenir atau lintah darat yang tidak saja membebani masyarakat, tetapi dipandang tidak menguntungkan bagi pemerintah berkuasa, sehingga akhirnya metode *Licentie Stelsel* diubah menjadi metode *Pacth Stelsel* tetap dipertahankan.

Namun menimbulkan dampak yang sama, di mana pemegang hak ternyata banyak melakukan penyelewengan dalam menjalankan bisnisnya. Selanjutnya pemerintah Hindia Belanda menerapkan metode baru yang disebut *Cultuur Stelsel*. Di mana kegiatan Pegadaian ditangani sendiri oleh pemerintah agar dapat memberikan perlindungan dan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, pemerintah Hindia Belanda mengeluarkan *Staats blad* (Stbl) No.131 tanggal 12 maret 1901, yang mengatur bahwa usaha Pegadaian merupakan monopoli Pemerintah dan tanggal 1 April 1901 didirikan pegadaian Negara pertama di Sukabumi (jawa Barat) selanjutnya setiap tanggal 1 April diperingati hari Ulang Tahun Pegadaian. Pada masa pendudukan Jepang, gedung kantor pusat jawatan pegadaian yang terletak di Jl Kramat Raya 162, dijadikan tempat tawanan perang dan kantor pusat jawatan dipindahkan ke Jl. Kramat Raya No.132, Tidak banyak perubahan yang terjadi pada masa pemerintah Jepang baik dari sisi kebijakan maupun struktur organisasi jawatan Pegadaian. Jawatan Pegadaian dalam bahasa Jepang yang bernama Ohno-san dengan wakilnya orang pribumi yang bernama M. Saubari.

Dalam bahasa ini Pegadaian sudah beberapa kali berubah status, yaitu sebagai perusahaan Negara (PN) sejak 1 Januari 1961, kemudian berdasarkan PP.No.7/1969 menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN), selanjutnya berdasarkan PP.No.10/1990 (yang diperbaharui dengan PP.No103/2000) berubah lagi menjadi perusahaan umum (PRUM). Hingga pada tahun 2011, Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 51 tahun 2011 tanggal 31 Desember 2011, bentuk badan hukum Pegadaian berubah menjadi perusahaan Perseroan (Persero).



## 4.2 Visi dan Misi

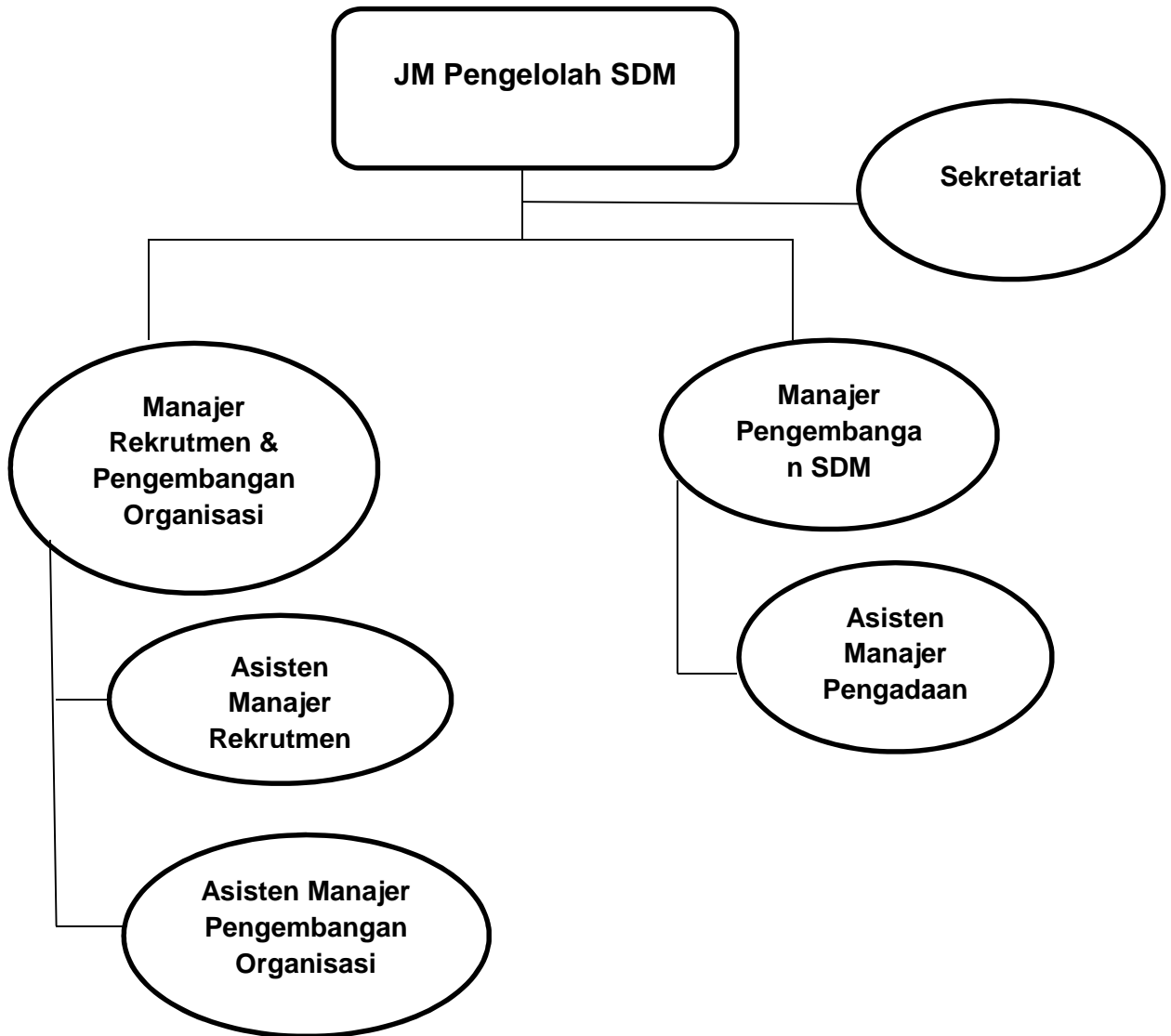
### 1. Visi

Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi *market leader* dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah.

### 2. Misi

- ) Memberikan pembiayaan tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- ) Memastikan pemerataan pelayanan dan infastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan diseluruh pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemaian regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
- ) Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

### 4.3 Struktur Organisasi



Gambar : 4.3 Struktur Organisasi PT.Pegadaian (Persero). Kanwil VI Makassar. Divisi SDM (Sumber : PT.Pegadaian (Persero). Kanwil VI Makassar)

#### **4.4 Loyalitas Karyawan**

Loyalitas berasal dari kata loyal yang berarti setia. Loyalitas dalam perusahaan dapat diartikan sebagai kesetiaan seorang karyawan terhadap perusahaan. Menurut Robbins (2005), 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.

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 berkait hubungan kerja dengan perusahaan tempatnya bekerja. Fletcher dalam Sudimin (2003), merumuskan loyalitas sebagai kesetiaan kepada seseorang dan tidak meninggalkan atau membelok serta tidak mengkhianati yang lain pada waktu diperlukan.

Menurut Tommy dkk (2010), Loyalitas dapat dikatakan sebagai kesetiaan seseorang terhadap sesuatu hal yang bukan hanya berupa kesetiaan fisik semata, namun lebih pada kesetiaan non fisik seperti pikiran dan perhatian. Loyalitas para karyawan dalam suatu organisasi itu sendiri mutlak diperlukan

demikian kesuksesan organisasi itu sendiri. Menurut Reichheld, semakin tinggi loyalitas para karyawan di suatu organisasi, maka semakin mudah bagi organisasi itu untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi yang telah diharapkan sebelumnya oleh pemilik organisasi. Begitu pula sebaliknya, bagi organisasi yang loyalitas para karyawannya rendah, maka semakin sulit bagi organisasi tersebut untuk mencapai tujuan-tujuan organisasinya yang telah ditetapkan sebelumnya oleh para pemilik organisasi.

Loyalitas merupakan kemauan bekerja sama yang berarti kesediaan mengorbankan kepentingan pribadi, kesediaan melakukan pengawasan diri, kemauan untuk menonjolkan diri sendiri, Muhyadi (1989). Streers dan Porter (1983), berpendapat bahwa loyalitas ada dua macam, yaitu sejauh mana karyawan mengidentifikasi tempat kerjanya yang ditunjukkan dengan keinginan untuk bekerja dan berusaha sebaik-baiknya, kemudian loyalitas terhadap perusahaan sebagai perilaku maksudnya proses dimana karyawan mengambil keputusan pasti untuk tidak keluar dari perusahaan apabila tidak membuat kesalahan yang ekstrim. Loyalitas karyawan terhadap perusahaan akan menimbulkan rasa tanggung jawab dan dapat menimbulkan semangat kerja.

Loyalitas merupakan tekad dan kesanggupan untuk mentaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab. Karyawan yang loyal sangat di hargai oleh perusahaan karena perusahaan sangat membutuhkan karyawan-karyawan yang loyal untuk kelangsungan perusahaannya dalam menentukan maju mundurnya perusahaan di masa mendatang. Jadi, di sini loyalitas para karyawan bukan hanya sekedar kesetiaan fisik atau keberadaannya di dalam organisasi, namun termasuk pikiran, gagasan, serta dedikasinya tercurah sepenuhnya kepada organisasi. Saat ini

loyalitas para karyawan bukan sekedar menjalankan tugas-tugas serta kewajibannya sebagai karyawan yang sesuai dengan uraian-uraian tugasnya atau disebut juga dengan *job description*, melainkan berbuat seoptimal mungkin untuk menghasilkan yang terbaik dari organisasi.

#### **4.5 Analisa Tingkat Loyalitas Karyawan**

Berdasarkan hasil penelitan mengenai analisis tingkat loyalitas karyawan pada PT.Pegadaian (Persero) Kanwil VI Makassar, peneliti menggunakan dua teknik pengumpulan data yang dirangkum melalui wawancara dan observasi sebagai berikut :

##### **4.4.1 Tetap bertahan dalam organisasi**

Menurut Mowday (1982) dalam Sopiah (2008 : 155), Komitmen kerja sebagai istilah lain dari komitmen organisasional. Komitmen organisasional merupakan dimensi perilaku penting yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan karyawan untuk bertahan sebagai anggota organisasi. Komitmen organisasional merupakan identifikasi dan keterlibatan seseorang yang relatif kuat terhadap organisasi. Komitmen organisasional adalah keinginan anggota organisasi untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi dan bersedia berusaha keras bagi pencapaian tujuan organisasi. Berdasarkan yang peneliti dapatkan dalam mengamati pada tanggal 24 Mei 2017 dari devisi SDM yaitu, karyawan pada perusahaan ini rata-rata bertahan sampai masa pensiun dan bertahan pada dalam kondisi apapun. Seperti yang diungkapkan karyawan yaitu:

*“....Sebagai seorang karyawan komitmen awal adalah bersama-sama membangun perusahaan, bilamana dalam kondisi apapun termasuk bagaimana melewati masa-masa sulit, karena sudah menjadi tanggung jawab bahwa tetap bertahan dalam organisasi untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh organisasi.” (Pak Andi Aksan 24 Mei 2017)*

Menurut Griffin (1994), sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenal dan terkait pada organisasinya. Seseorang individu yang memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota sejati organisasi. Menurut Stephen P. Robbins komitmen sebagai salah satu keadaan dimana seseorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Berdasarkan Seperti yang di ungkapkan karyawan yaitu :

*“...Sebagai karyawan pastinya tidak hanya mengharapkan gaji melainkan mengharapkan jenjang karir yang bagus. Dengan dijanjikannya jenjang karir yang bagus maka karyawan akan lebih bekerja dengan semangat dan akan lebih produktif sehingga karirnya bisa meningkat. Secara otomatis sebagai karyawan tentu akan akan betah bekerja di perusahaan ini.”* (Pak Wisnu 25 Mei 2017)

Berdasarkan hasil pengamatan, peneliti melihat adanya kesesuaian antara wawancara responden dengan pengamatan yang ada di PT.Pegadaian (Persero) Kanwil VI Makassar yaitu, adanya rasa komitmen yang tinggi dirasakan oleh setiap karyawan untuk tetap bertahan dalam organisasi. Dalam rangka mewujudkan visi misi organisasi.

#### **4.5.2 Bersedia bekerja lembur untuk menyelesaikan pekerjaan.**

Menurut Thomas (2002), kerja lembur yaitu pekerjaan tambahan yang dilakukan diluar jam kerja yang melebihi 40 jam kerja perminggu atau kerja yang dilakukan untuk menyelesaikan pekerjaan yang tidak mungkin diselesaikan dalam hari kerja normal. Menurut Donal S. Barrie, Boy C. Paulson, et al. (1995), bekerja lembur yaitu jadwal kerja yang direncanakan merujuk pada situasi dimana operasi itu telah dijadwalkan secara terarur untuk melampui hari yang terdiri dari 8 jam yang normal 40 jam seminggu. Berdasarkan yang peneliti dapatkan dalam mengamati pada tanggal 24 mei 2017 dari devisi SDM yaitu,

tidak di temukan adanya karyawan yang lembur, karena saat meneliti tidak dilakukan perekrutan. Dimana pada perusahaan ini lembur dilakukan hanya saja pada saat perekrutan karyawan dan jika ada sesuatu pekerjaan yang bersifat 'deadline'. Seperti yang diungkapkan karyawan yaitu :

*"...Selalu ingin bersedia, perusahaan memiliki target dan deadline untuk menyelesaikan beberapa pekerjaan yang mendesak. Selain itu sebagian karyawan memilih bekerja lembur karena lebih konsentrasi dan produktif bila bekerja di malam hari."* (Pak Wisnu 24 Mei 2017)

Pernyataan serupa di kemukakan oleh karyawan divisi administrasi umum yakni Bapak Wisnu yang diwawancari peneliti yaitu :

*"...Lembur saya bersedia, tapi tak dapat dipungkiri bahwa sebagai karyawan yang lembur juga memiliki alasan keuangan, seperti menambah pendapatan. Karena selama ini perusahaan memiliki kebijaksanaan membayar uang lembur pada karyawannya yang bekerja di luar jam kerja."* (Pak abidin 24 mei 2017)

Berdasarkan hasil pengamatan, peneliti melihat adanya kesesuaian antara wawancara responden dengan pengamatan yang ada di PT.Pegadaian (Persero) Kanwil VI Makassar yaitu, adanya rasa kemauan untuk bekerja demi mencapai visi misi organisasi setiap karyawan, sehingga hal ini tentu berdampak terhadap keinginan untuk bekerja lembur untuk menyelesaikan pekerjaan.

#### **4.5.3 Menjaga rahasia bisnis perusahaan**

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 berkait hubungan kerja dengan perusahaan tempatnya bekerja. Karena rahasia perusahaan adalah segala data atau

informasi dari perusahaan yang tidak dapat di gunakan oleh pihak lain terutama pihak komputer untuk perusahaan. Berdasarkan yang peneliti dapatkan dalam mengamati pada tanggal 27 Mei 2017 dari devisi SDM yaitu, semua karyawan wajib menjaga rahasia perusahaan. Seperti yang diungkapkan oleh karyawan :

*“...Rahasia perusahaan merupakan komitmen sebagai seorang karyawan. Inilah sebuah bentuk integritas yang harus diberikan oleh seorang karyawan dalam menjaga rahasia bisnis perusahaan. Karena di dalam bisnis banyak perusahaan yang sejenis misalnya, pegadaian, perbankan sehingga karyawan harus menjaga rahasia perusahaan. Sebagai bentuk komitmen dan integritas pada diri seorang karyawan.” (Pak Andi Aksan 24 Mei 2017)*

Pernyataan serupa di kemukakan oleh karyawan divisi administrasi umum yakni Bapak Wisnu yang diwawancari peneliti yaitu :

*“...Rahasia perusahaan adalah salah satu kunci perusahaan dalam berkompetisi dengan perusahaan lain. Sebagai karyawan kita wajib menjaga rahasia perusahaan dan bila kita menduduki suatu jabatan, maka kita wajib menjaga rahasia jabatan yang disandangnya.” (Pak Wisnu 27 Mei 2017)*

Berdasarkan hasil pengamatan, peneliti melihat adanya kesesuaian antara wawancara responden dengan pengamatan yang ada di PT.Pegadaian (Persero) Kanwil VI Makassar yaitu, adanya rasa keinginan setiap karyawan untuk menjaga rahasianya demi melindungi citra perusahaan dari pihak pesaing.

#### **4.5.4 Menaati peraturan tanpa perlu pengawasan yang ketat**

Menurut Gie dalam Hasibuan (2003), menyatakan bahwa suatu keadaan tertib di mana orang-orang tergabung dalam organisasi tunduk pada peraturan yang telah ditetapkan dengan senang hati orang atau sekelompok orang. Kesadaran dan ketaatan seseorang terhadap peraturan perusahaan atau lembaga dan norma sosial yang berlaku. Loyalitas merupakan tekad dan kesanggupan untuk mentaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang



ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab. Berdasarkan yang peneliti dapatkan dalam mengamati pada tanggal 24 Mei 2017 dari divisi SDM yaitu, dapat dilihat dari absensi karyawan yang menggunakan fingerprint, dimana alat ini sudah di atur secara otomatis termasuk jam kerja, jadi karyawan tidak bisa mengakali jam masuk apabila terlambat. Seperti yang diungkapkan oleh karyawan :

*“...Bersedia, pengawasan merupakan bagian dari fungsi manajemen, dimana pengawasan dianggap sebagai bentuk pemeriksaan atau pengontrolan dari pihak yang lebih atas kepada pihak dibawahnya. sebagai karyawan yang sudah bekerja lama tidak merasa perlu pengawasan yang ketat. Karena saya merasa bertanggung jawab terhadap pekerjaan.”* (Pak Wisnu 27 Mei 2017)

Pernyataan serupa di kemukakan oleh karyawan divisi administrasi umum yakni Bapak Wisnu yang diwawancari peneliti yaitu :

*“...Dedikasi setiap karyawan ditentukan oleh seberapa besar dia menaati peraturan dalam pekerjaan tanpa pengawasan yang ketat. Dengan adanya pengawasan semua aktivitas yang dilaksanakan oleh karyawan dalam upaya memastikan bahwa hasil sesuai dengan hasil yang direncanakan.”* (Ibu Syarifah 24 Mei 2017)

Berdasarkan hasil pengamatan, peneliti melihat adanya kesesuaian antara wawancara responden dengan pengamatan yang ada di PT.Pegadaian (Persero) Kanwil VI Makassar yaitu, hal ini membuat karyawan menaati peraturan yang ada tanpa pengawasan yang ketat dari perusahaan .

#### **4.5.5 Mau mengorbankan kepentingan pribadi demi kepentingan organisasi**

Menurut Coopey dan Harley (1991) dalam sopiah (2008 :156), menjelaskan bahwa suatu ikatan psikologis individu pada organisasi. Bathau dan Grant dalam sopiah (2008 : 156), menerangkan lebih lanjut sebagai keinginan karyawan untuk tetap mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi dan bersedia melakukan usaha yang tinggi demi pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Muhyadi (1989), Loyalitas merupakan kemauan bekerja sama yang berarti kesediaan mengorbankan kepentingan pribadi, kesediaan melakukan pengawasan diri kemauan untuk menonjolkan diri sendiri. Berdasarkan yang peneliti dapatkan dalam mengamati pada tanggal 27 Mei 2017 dari divisi SDM yaitu, dapat dilihat pada saat perusahaan mengadakan pameran / event di hari libur, karyawan di tugaskan meskipun hari libur dari situlah dapat dilihat karyawan lebih mementingkan perusahaan. Seperti yang di ungkapkan oleh karyawan, yaitu :

*“...Bersedia, dimana harus menyesuaikan dengan kondisi dalam hal kepentingan sebagai karyawan harus profesional, selama itu dalam waktu kerja saya harus lebih mengedepankan kepentingan perusahaan dan meninggalkan kepentingan pribadi.” (Pak Wisnu 27 Mei 2017)*

Pernyataan serupa di kemukakan oleh karyawan divisi administrasi umum yakni Bapak Wisnu yang diwawancarai peneliti yaitu :

*“...Sudah konsekuensi pada saat mulai bekerja di perusahaan ini. sebagai karyawan harus lebih mementingkan kepentingan pribadi demi kepentingan perusahaan. Karena setiap karyawan yang bekerja di suatu perusahaan atau organisasi harus mempunyai komitmen dalam bekerja. Apabila suatu perusahaan karyawannya tidak mempunyai suatu komitmen dalam bekerja, maka tujuan dari perusahaan atau organisasi tersebut tidak akan tercapai.” (Ibu Syarifah 24 Mei 2017)*

Berdasarkan hasil pengamatan, peneliti melihat adanya kesesuaian antara wawancara responden dengan pengamatan yang ada di PT.Pegadaian (Persero) Kanwil VI Makassar yaitu, adanya rasa komitmen karyawan dalam mengambil keputusan. Yaitu adanya keinginan untuk mengorbankan kepentingan pribadi demi kepentingan organisasi.

#### **4.5.6 Menawarkan saran-saran untuk perbaikan**

Menurut Bryan & White (1987), menyatakan upaya untuk mendokumentasikan dan melakukan penilaian tentang apa yang terjadi dan juga

mengapa hal itu terjadi, evaluasi yang paling sederhana adalah mengumpulkan informasi tentang keadaan sebelum dan sesudah pelaksanaan suatu program/rencana. Pengertian tersebut menjelaskan bahwa kegiatan evaluasi dapat mengetahui apakah pelaksanaan suatu program sudah sesuai dengan tujuan utama, yang selanjutnya kegiatan evaluasi tersebut dapat menjadi tolak ukur apakah suatu kebijakan atau kegiatan dapat dikatakan layak diteruskan, perlu diperbaiki atau dihentikan. Berdasarkan yang peneliti dapatkan dalam mengamati pada tanggal 27 Mei 2017 dari divisi SDM yaitu, saya lihat pada saat briefing dan evaluasi pada saat akhir bulan di situlah karyawan mengeluarkan saran-saran buat perbaikan. Seperti yang diungkapkan oleh karyawan yaitu :

*“...Pada saat morning briving atau rapat yaitu adanya kesempatan untuk mengeluarkan ide-ide atau saran-saran yang bersifat membangun bagi perusahaan.”* (Pak Seno 27 Mei 2017)

Pernyataan serupa di kemukakan oleh karyawan divisi administrasi umum yakni Bapak Wisnu yang diwawancari peneliti yaitu :

*“...Menawarkan saran-saran perlu mempertimbangkan beberapa alternatif saran yang dapat dilakukan. Tidak semua saran akan memberikan hasil maksimal, sehingga beberapa alternatif saran lebih membuka kemungkinan keberhasilan perbaikan, pelaksanaan saran perbaikan dapat dilakukan melalui beberapa anggota tim lainnya secara parallel.”* (Pak Al Hamid 27 Mei 2017)

Berdasarkan hasil pengamatan, peneliti melihat adanya kesesuaian antara wawancara responden dengan pengamatan yang ada di PT.Pegadaian (Persero) Kanwil VI Makassar yaitu, hal ini membuat karyawan ingin mengeluarkan saran-saran atau ide-ide buat perbaikan perusahaan.

#### **4.5.7 Mau mengikuti arahan atau instruksi**

Menurut Arini T (2014), menyatakan dokumen yang mengatur secara jelas dan rinci mengenai urutan suatu kegiatan yang melibatkan hanya satu

jabatan atau satu unit kerja sebagai pelaksana. Adapun pengertian instruksi adalah arahan, perintah, atau petunjuk dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas. Instruksi hendaknya disampaikan dengan jelas sehingga penerima dapat memahami dan melaksanakannya dengan baik. Selain berupa penyampaian arahan atau perintah, instruksi juga merupakan penyampaian pengertian dan pengetahuan kepada orang lain sehingga orang tersebut memiliki kecakapan sesuai dengan yang diinstruksikan agar tujuan yang dikehendaki dapat tercapai. Berdasarkan yang peneliti dapatkan dalam mengamati pada tanggal 28 Mei 2017 dari divisi SDM yaitu, yang saya lihat karyawan melakukan pekerjaan dan arahan sesuai yang diberikan oleh atasannya. Seperti yang diungkapkan oleh karyawan yaitu :

*“...Karena sebagai karyawan harus bekerja sesuai instruksi perusahaan yang telah ditetapkan. kemampuan yang harus dimiliki oleh karyawan untuk mengikuti semua arahan yang diberikan atasan dengan penuh rasa tanggung jawab.” (Pak Andi Aksan 27 Mei 2017)*

Pernyataan serupa di kemukakan oleh karyawan divisi administrasi umum yakni Bapak Wisnu yang diwawancarai peneliti yaitu :

*“...Bersedia, karna sebagai karyawan harus profesional untuk mengikuti aturan-aturan yang perusahaan dan memahami dengan baik dan melaksanakannya dengan penuh dedikasi untuk perusahaan.” (Pak Abidin 27 Mei 2017)*

Berdasarkan hasil pengamatan, peneliti melihat adanya kesesuaian antara wawancara responden dengan pengamatan yang ada di PT.Pegadaian (Persero) Kanwil VI Makassar yaitu, hal ini membuat karyawan mempunyai kemampuan yang dimiliki untuk mengikuti semua arahan yang diberikan atasan dengan penuh rasa tanggung jawab. Hal ini berdampak kepada mau mengikuti arahan atau instruksi.

#### 4.5.8 Mau bekerja sama dan membantu rekan kerja.

Menurut Tracy (2006), menyatakan bahwa kerja sama merupakan kegiatan yang dikelola dan dilakukan sekelompok orang yang tergabung dalam satu organisasi. Kerja sama dapat meningkatkan kerja sama dan komunikasi di dalam dan di antara bagian-bagian perusahaan. Biasanya kerja sama beranggotakan orang-orang yang memiliki perbedaan keahlian sehingga dijadikan kekuatan dalam mencapai tujuan perusahaan. Pernyataan sebelumnya diperkuat Dewi (2007), kerja tim adalah bentuk kerja dalam kelompok yang harus diorganisasikan dan dikelola dengan baik. tim beranggotakan orang-orang yang memiliki keahlian yang berbeda-beda dan dikordinasikan untuk bekerja sama dengan pemimpin. Terjadinya saling ketergantungan yang kuat satu sama lain untuk mencapai sebuah tujuan atau menyelesaikan sebuah tugas. Dengan melakukan kerjasama diharapkan hasilnya melebihi jika dikerjakan secara perorang. Berdasarkan yang peneliti dapatkan dalam mengamati pada tanggal 24 mei 2017 dari divisi SDM yaitu, saya lihat pada perusahaan ini dibagi beberapa divisi, dalam satu divisi terdiri dari beberapa orang dimana masing-masing divisi memiliki pekerjaan yang berbeda ketika karyawan lain meminta bantuan kepada karyawan lain dan diselesaikan secara bersama-sama. Seperti yang diungkapkan oleh karyawan yaitu :

*“...Dalam suatu tim tidak ada yang bekerja sendiri, keberhasilan suatu tim berasal dari kerja sama yang baik.”* (Pak Wisnu 27 mei 2017)

Pernyataan serupa di kemukakan oleh karyawan divisi administrasi umum yakni Bapak Wisnu yang diwawancari peneliti yaitu :

*“...Pastinya akan saling membantu sesama karyawan. Jadi kalau kesulitan jangan segan-segan bertanya dan meminta bantuan kepada rekan kerja.*

*Keberhasilan kita tak lepas dari bantuan tim atau rekan kerja.” (Ibu syarifah 27 mei 2017)*

Berdasarkan hasil pengamatan, peneliti melihat adanya kesesuaian antara wawancara responden dengan pengamatan yang ada di PT.Pegadaian (Persero) Kanwil VI Makassar yaitu, hal ini membuat karyawan harus saling membantu dengan rekan kerja atau sesama tim dengan itu semua pekerjaan dapat terselesaikan dengan tepat. Hal ini berdampak pada mau bekerja sama dan membantu rekan kerja.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian selama kurang lebih 2 bulan mulai tanggal 22 Mei 2017 – 20 July 2017 di PT.Pegadaian (Persero) Kanwil VI Makassar, peneliti menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Tetap bertahan dalam organisasi, komitmen yang tinggi dirasakan oleh setiap karyawan untuk tetap bertahan dalam organisasi.
2. Bersedia bekerja lembur untuk menyelesaikan pekerjaan, setiap karyawan mempunyai kemauan untuk bekerja lembur demi mencapai tujuan organisasi.
3. Menjaga rahasia bisnis perusahaan, keinginan setiap karyawan untuk menjaga rahasia perusahaannya demi melindungi citra perusahaan dari pihak pesaing.
4. Menaati peraturan tanpa perlu pengawasan yang ketat, membuat karyawan menaati peraturan yang ada tanpa perlu pengawasan yang ketat dari perusahaan.
5. Mau mengorbankan kepentingan pribadi demi kepentingan organisasi, adanya rasa komitmen karyawan dalam mengambil keputusan dan keinginan untuk mengorbankan kepentingan pribadi demi kepentingan organisasi.
6. Menawarkan saran-saran untuk perbaikan, membuat karyawan ingin mengeluarkan saran-saran atau ide-ide buat perbaikan perusahaan.

7. Mau mengikuti arahan atau instruksi, membuat karyawan mempunyai kemampuan yang dimiliki untuk mengikuti semua arahan yang diberikan atasan dengan penuh rasa tanggung jawab.
8. Mau bekerja sama dan membantu rekan kerja, karyawan harus saling membantu dengan rekan kerja atau sesama tim dengan itu semua pekerjaan dapat terselesaikan dengan tepat.

Jadi, peneliti dapat menyimpulkan bahwa loyalitas karyawan pada PT.Pegadaian (Persero) Kanwil VI Makassar, terlaksana dengan cukup baik.

## **5.2 Saran**

Adapun saran yang dapat peneliti berikan, yaitu :

1. Sebaiknya PT.Pegadaian (Persero) Kanwil VI Makassar, memperhatikan fasilitas perlengkapan kantor, agar dapat membantu kelancaran kerja karyawan.
2. Saran untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melanjutkan penelitian ini dengan cara membahas lebih detail mengenai tingkat loyalitas karyawan pada PT.Pegadaian (Persero) Kanwil VI Makassar.



## DAFTAR PUSTAKA

- Atep, I, dan H.Tanjung. (2002), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Universitas Trisakti, Jakarta.
- Bayu, Wicaksono. (2012). *Pengaruh Loyalitas Karyawan Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Vision Bagian Packing*. Skripsi Universitas Stikubank Semarang.
- Bryant dan White. (1987), *Manajemen Pembangunan Untuk Negara Berkembang*, Cetakan Pertama, Alih Bahasa Rusyanto L.Simatupang, LP3ES, Jakarta.
- Dessler, G. (2005), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Indeks, Jakarta.
- Donald S Barrie, Boy C Paulson Jr (1995), *Manajemen Konstruksi Profesional*, Jakarta : Erlangga.
- Dwi, Nuryanni . (2012). *Pengaruh Loyalitas Karyawan dan Etos Kinerja Karyawan Pada CV.Puncak Sejatih Jepara*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
- Dewanto, Ade Rury. (2015), *Pengaruh Kepuasan Kerja Dengan Loyalitas Karyawan Pada CV.Asatex Surakarta*. Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Fathoni, Abdurrahmat. (2006), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Pertama. Jakarta : PT. Asdi Mahasatya.
- Griffin. (2014). *Komitmen Organisasi*, Jakarta : Erlangga.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2012), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2003), *Organisasi dan Motivasi*, Jakarta : PT.Bumi Aksara.
- Hermawan, I Kettut Andy. (2012), *Analisis Faktor-Faktor Yang Menentukan Loyalitas Karyawan Pada PT. Inti Buana Permai Dempasar Bali*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali.
- Kusumo, B.C.S. (2006), *Hubungan Antara Persepsi Terhadap Iklim Organisasi dan Keputusan Imbalan Kerja Dalam Loyalitas Kerja Pada Karyawan*.Surakarta : Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Mathis Robert L dan Jackson John H. (2006), *Human Resource Management*, Ahli Bahasa. Selemba Empat, Jakarta.
- Milles, M.B. and Huberman, M.A. (1984), *Qualitative Data Analysis*. London: Sage Publication.
- Muhyadi. (1989), *Sumbangan Karyawan Untuk Pengembangan Perusahaan*. Yogyakarta. Penerbit Liberty.
- Moleong, J. Lexy. (2014), *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Poerwadarminta, W.J.S. (2002), *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi III. Cetakan Kedua. Jakarta: Balai Pustaka.

- Rivai, V. (2005), *Manajemen Sumber Daya Manusia* untuk Perusahaan dari Teori ke Praktek. PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Robbins S.P., (2005), *Perilaku Organisasi. Edisi Kesepuluh. (Terjemarah)*. Jakarta: PT. Indeks.
- Runtu, Julius. (2014), *Indikator Loyalitas Karyawan* (Bahan Diskusi V MSDM II). Diakses dari <http://juliusruntu.blogspot.com/2014/02/indikator-loyalitas-karyawan-bahan.html>.
- Saydam, Gouzali. (2008), *Manajemen Sumber Daya Manusia (Suatu Pendekatan Mikro)*, Jakarta : Djambatan.
- Sudimin, T. (2003), Whistleblowing: *Dilema Loyalitas dan Tanggung Jawab Publik*. Jurnal Manajemen dan Usahawan, vol.12 no.11, hlm.3-8.
- Stefanus, Tommy dkk. (2010), *Analisis Pemasaran dan Loyalitas Karyawan Bagian Pemasaran PT PALMA ABADI SENTOSA di Palangka Raya*. Volume 1, No.2. Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis. Universitas Kristen Petra.
- Sugiyono, (2009), *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Soegandhi, Vannecia. M dkk (2012), *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan PT. Surya Timur Sakti Jawa Timur*. Volume 1. No 1. Program Manajemen Bisnis. Universitas Kristen Petra.
- Sopiah, (2008), *Manajemen SDM*. PT.Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Soemohadiwidjojo, Arini T. (2014), *Mudah Menyusun SOP (Standar Operating Procedure)*, Jakarta : Penebar Plus.
- Steers, R.M dan Porter, L.W. (1983), *Motivational and Work Behavior*. New york : Mc Graw hill Book Company.
- Thomas.K. (2002), Effects Of Scheduled Overtime On Labor Produktivity. *Jornal Of Construction Engineering and Managemen*, ASEE,118.
- Trianasari Y. (2005), *Hubungan Antara Presepsi Terhadap Insentif dan Lingkungan Kerja dengan Loyalitas Kerja*. Surakarta: Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Wibiesono, Suwamo. (2009), *Analiis Loyalitas Karyawan Melalui Program Pemeliharaan Karyawan PT.X TBK (unit bisnis bogor)*. Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor.
- Yin, Robert K, (2011), *Studi Kasus Desain & Metode*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Makassar, 24 Mei 2017

Nomor : 345/00106.06/2017  
Lampiran : -  
Urgensi : S

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial  
di -  
Tempat

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Sehubungan surat Saudara, Nomor : 0376/B/DFEIS-UNIFA/VI/2017, tertanggal 15 Mei 2017 perihal: Permohonan Izin Penelitian, dibawah ini :

NO	NAMA MAHASISWA	STAMBUK	JURUSAN
1.	RESKI AMELIA YUNUS	1310421062	Manajemen

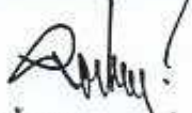
bermaksud untuk melaksanakan penelitian di Bagian Operasional Human Capital Kanwil VI PT.Pegadaian (Persero) Makassar , dengan judul skripsi :**"Analisis Tingkat Loyalitas Karyawan Pada PT Pegadaian (Persero) Kanwil VI Makassar"**.

Untuk hal tersebut, kami memberikan Izin Penelitian dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penelitian dilaksanakan selama sebulan di dalam lingkungan Kantor Wilayah Makassar
2. Mahasiswa yang mengambil data ilmiah diminta membantu pemasaran produk Pegadaian antara lain : Kredit Cepat dan Aman Gadai (KCA Gadai), Kredit Angsuran Sistem Fidusia (Kreasi), Kredit Angsuran Sistem Gadai (Krasida), Penjualan Logam Mulia (Tunal/Angsuran/Arisan), Layanan pembayaran tagihan bulanan Multi Pembayaran Online (MPO) dan Tabungan Emas Pegadaian.
3. Selama pengambilan data ilmiah mahasiswa harus menggunakan seragam baju putih, cel ana/rok hitam dan sepatu hitam atau pakaian seragam yang ditentukan oleh kampus disertai tanda pengenal sebagai mahasiswa Penelitian.
4. Data yang diperoleh semata-mata untuk bahan Penelitian, bukan untuk kepentingan lain.
5. 2 (dua) eksemplar hasil Penelitian dalam bentuk (laporan/ Skripsi/Tesis) dikirimkan kepada kami, masing-masing 1(satu) eksemplar untuk Kantor Wilayah VI Makassar sebagai bahan pustaka.
6. Surat izin Penelitian dapat dicabut kembali apabila pemegang surat izin melanggar peraturan-peraturan & ketentuan-ketentuan yang berlaku di PT.Pegadaian (Persero).
7. Setiap siswa/mahasiswa yang melaksanakan kegiatan pengambilan data tidak mendapatkan upah/honor.

Demikian surat izin ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

PT. PEGADAIAN (Persero)  
Kantor Wilayah VI Makassar



Pegadaian  
**PIRIN SUHERI**  
Deputi Operasional