

# LOYALITAS KARYAWAN TERHADAP HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA DENGAN KINERJA PERUSAHAAN

Citra Alda Puspa Clara<sup>1</sup>, Ede Ernawati<sup>2</sup>, Dimas Hidayatullah<sup>3</sup>, Puput Ayu Nurjanah<sup>4</sup>,  
Ahmad Gunawan<sup>5</sup>

Universitas Pelita Bangsa

E-mail: [cpuspaclara@gmail.com](mailto:cpuspaclara@gmail.com), [ernawati.ede22@gmail.com](mailto:ernawati.ede22@gmail.com), [dimashidayatullah999@gmail.com](mailto:dimashidayatullah999@gmail.com),  
[puputayu315@gmail.com](mailto:puputayu315@gmail.com), [ahmadgunawan@pelitabangsa.ac.id](mailto:ahmadgunawan@pelitabangsa.ac.id)

## Abstrak

Salah satu faktor kunci untuk mempertahankan kinerja perusahaan bagi perusahaan mana pun adalah mempertahankan loyalitas dan retensi karyawan yang terampil dan berpengalaman. Oleh karena itu, mengungkapkan dari sisi faktor positif dan negatif yang mempengaruhi loyalitas karyawan dan mengambil tindakan untuk perbaikan lebih lanjut telah menjadi aspek penting bagi perusahaan. Makalah ini dibuat bertujuan untuk meneliti bagaimana kepuasan karyawan berdampak pada loyalitas karyawan serta kinerja perusahaan berdasarkan kasus di beberapa perusahaan. Survei sampel melibatkan 50 karyawan dari 3 Perusahaan. Hasil survei menunjukkan bahwa loyalitas karyawan dapat dipertahankan melalui peningkatan kepuasan karyawan. Dalam penelitian ini kepuasan karyawan dianggap sebagai variabel independen dan sebagai faktor penengah melayani loyalitas karyawan dan kinerja perusahaan dianggap sebagai variabel dependen. Oleh karena itu, uji reliabilitas, korelasi dan analisis regresi telah dilakukan untuk membuktikan hipotesis kami tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan yang puas cenderung loyal dan berkomitmen pada perusahaan serta berkontribusi positif terhadap kinerja perusahaan.

**Kata Kunci:** loyalitas karyawan, kepuasan kerja, kinerja perusahaan

## Abstract

*One of the key factors for maintaining company performance for any company is maintaining the loyalty and retention of skilled and experienced employees. Therefore, revealing from the side of positive and negative factors affecting employee loyalty and taking measures for further improvement has become an important aspect for the company. This paper was created to examine how employee satisfaction has an impact on employee loyalty and company performance based on cases in several companies. The sample survey involved 50 employees from 3 Companies. The survey results show that employee loyalty can be maintained through increased employee satisfaction. In this study, employee satisfaction was considered as an independent variable and as an intermediate factor serving employee loyalty, and company performance was considered a dependent variable. Therefore, reliability, correlation and regression analysis tests have been carried out to prove our hypothesis. The results showed that satisfied employees tend to be loyal and committed to the company and contribute positively to the company's performance.*

**Keywords:** employee loyalty, job satisfaction, company performance

## A. PENDAHULUAN

Kepuasan kerja karyawan merupakan faktor yang cukup penting yang mempengaruhi kinerja perusahaan dan oleh karena itu harus menjadi perhatian utama bagi bisnis yang menyiratkan bahwa perlu untuk mengetahui bagaimana karyawan dapat dipertahankan melalui kepuasan mereka di tempat kerja [1]-[5]. Loyalitas karyawan membangun kinerja perusahaan dan menciptakan keunggulan kompetitif [6]-[8].

Namun, loyalitas karyawan adalah masalah yang rumit karena tidak mungkin untuk mengidentifikasi mereka apakah mereka telah berkomitmen dan setia hanya dengan mengajukan pertanyaan atau melakukan pengamatan [9]-[12]. Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor menurut Duha (2018), yaitu motivasi, budaya perusahaan, gaya kepemimpinan, prosedur kerja, komunikasi, tingkat pendidikan, pengalaman kerja, kompensasi, pelatihan, pengembangan karir, promosi jabatan, loyalitas, lingkungan fisik, iklim perusahaan, konflik, komitmen perusahaan, serta efektivitas perusahaan.

Untuk mempertahankan kepuasan karyawan, loyalitas dan komitmen implementasi kebijakan dan program sumber daya manusia yang sehat membantu perusahaan mempertahankan karyawan yang setia dan memungkinkan peningkatan produktivitas. Loyalitas karyawan sebagai akibat dari meningkatnya kepuasan karyawan peningkatan produktivitas. Loyalitas karyawan sebagai akibat dari meningkatnya kepuasan karyawan berkontribusi secara signifikan dalam perumusan kebijakan pengembangan perusahaan yang akurat, peningkatan kinerja dan memungkinkan perusahaan untuk mencapai lebih dekat untuk mencapai tujuannya.

## B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Peneliti menggunakan penelitian kualitatif deskriptif karena peneliti dapat memahami secara mendalam tentang loyalitas karyawan di CV T. Manunggal dengan menggunakan hasil dari wawancara di CV T. Manunggal Penelitian ini menggunakan penelitian komparatif, karena peneliti dapat melihat serta membandingkan loyalitas yang ada di CV T. Manunggal. Ada batasan-batasan dalam penelitian, penelitian ini dibatasi oleh

bentuk loyalitas karyawan yang dilihat dari jenjang karir dan usia karyawan lalu dibedakan menjadi 3 perspektif yaitu loyalitas karyawan pada organisasi, pemimpin, pekerjaan pada CV T. Manunggal. Dalam penelitian ini, uji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber. Melalui triangulasi sumber diharapkan dapat memperlancar penelitian dengan data yang diperoleh dari sumber yang berbeda, tetapi memiliki informasi yang terkait dengan membandingkan hasil wawancara yang berasal dari ketiga narasumber, laporan, dan dokumen yang dimiliki CV T. Manunggal

### **C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Loyalitas Karyawan dalam CV T. Manunggal Deskripsi loyalitas karyawan dibedakan menjadi 3 yaitu: Loyalitas karyawan terhadap organisasi, loyalitas karyawan terhadap pemimpin, loyalitas karyawan terhadap pekerjaan. Loyalitas karyawan dikelompokkan berdasarkan usia dan jenjang karir. Loyalitas Karyawan Terhadap Organisasi dalam CV T. Manunggal. Karyawan Percaya pada Tujuan Organisasi Berdasarkan hasil wawancara dengan Supervisor 1, Supervisor 2, Manajer 1, Manajer 2, Karyawan 1 dan Karyawan 2 , mereka sangat baik dalam mengenal perusahaannya karena mereka telah bekerja setiap hari di perusahaan. Selain itu, perusahaan juga memperhatikan mereka dengan peduli pada kepentingan karyawan yang meminjam uang untuk keperluan anaknya ataupun memperhatikan karyawannya yang sakit dengan membiayai 50% dari total biaya.

Supervisor 1 berencana menjadi pimpinan bagian finishing untuk lima tahun ke depan yaitu tahun 2021 dengan menunjukkan kinerja yang baik. Supervisor 2 dan karyawan 2 akan bekerja semaksimal mungkin dan sebaik mungkin agar dapat naik jabatan. 5 tahun lagi Manajer 1 ingin menjadi pemimpin terbaik yang dimiliki perusahaan ini dimana ia mampu untuk menangani dan mengatur semua yang menjadi tanggung jawabnya. Manajer 2 akan dapat tumbuh dan berkembang dalam bidangnya saat ini dan 5 tahun ke depan ia akan mengembangkan perusahaan ini ke arah yang lebih baik sebagai seorang manajer. Dalam 5 tahun ke depan karyawan 1 ingin menjadi supervisor. Oleh karena itu, ia mempelajari dan memahami ruang lingkup kerja dan tanggung jawab posisi tersebut.

Mengenai kesiapan dalam menerima tanggung jawab yang lebih besar, Supervisor 1, supervisor 2, manajer 1, manajer 2, karyawan 1 dan karyawan 2 menyatakan bahwa mereka siap untuk menerima tanggung jawab yang lebih besar..

Supervisor 1, supervisor 2, manajer 1, manajer 2, karyawan 1 dan karyawan 2 juga merasa aman dan percaya terhadap perusahaan karena supervisor 1 tidak pernah dikecewakan oleh perusahaan selama ini. Menurut supervisor 2 dan karyawan 2, perusahaan tidak pernah berbohong kepada karyawannya. Manajer 1 merasa aman dan percaya terhadap perusahaan karena selama ini ia selalu merasa puas dengan perusahaan. Manajer 2 merasa aman, nyaman dan percaya dengan perusahaan karena perusahaan selalu transparan. Supervisor 1, supervisor 2, manajer 1, manajer 2, karyawan 1 dan karyawan 2 mengaku bahwa mereka telah memberikan pelayanan yang maksimal untuk perusahaan sebagaimana yang diungkapkan oleh supervisor 1 bahwa dengan pemberian pelayanan yang maksimal maka ia juga mendapatkan sesuatu yang maksimal yang dapat berupa penghargaan ataupun peningkatan jabatan. Manajer 1 menyatakan bahwa ia selalu berusaha untuk melayani secara maksimal agar semua berjalan dengan lancar dan tidak ada masalah. Perintah yang diberikan perusahaan akan dilakukan oleh supervisor 1 dan karyawan 1 dengan sungguh-sungguh dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan dengan melakukan semua perintah yang diberikan. Supervisor 2, manajer 2 dan karyawan 2 melaksanakan perintah tersebut dengan baik demi kepentingan dan kemajuan perusahaan karena ketika perusahaan maju, karyawan akan makmur. Ketika perintah tersebut demi kepentingan perusahaan, namun bertentangan dengan prinsipnya, ketiganya mengatakan bahwa ketika hal tersebut benar-benar salah, mereka akan menolaknya secara tegas namun sopan. Ketika dikenakan sanksi atau bahkan dikeluarkan karena dianggap tidak totalitas dalam bekerja, ketiganya akan menerimanya, namun sebelumnya mereka akan menyampaikan pendapat mereka mengapa mereka menolak dan ketika perusahaan tetap tidak bisa menerimanya, mereka bersedia untuk dikenakan sanksi atau bahkan dikeluarkan karena bagi mereka, prinsip dan kebenaran lebih penting. Manajer 1 akan patuh dan bertanggung jawab

#### **D. SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian maka loyalitas didalam perusahaan CV T. Manunggal, karyawan memiliki loyalitas yang sudah baik dilihat dari 3 perspektif tersebut yaitu loyalitas karyawan pada organisasi, loyalitas karyawan pada pemimpin, dan loyalitas karyawan pada pekerjaan. Adanya suasana yang mau saling membantu satu dengan lainnya, mengutamakan kepentingan perusahaan daripada kepentingan pribadi, bekerja dengan sungguh-sungguh untuk mendapatkan hasil yang baik demi

perusahaan, hormat satu dengan yang lain antar anggota perusahaan, mau mengerti bagaimana kondisi perusahaan, adanya kesadaran untuk menjaga lingkungan bekerja, namun pada karyawan yang usianya masih muda mereka memiliki loyalitas yang kurang baik yang disebabkan oleh lama bekerja di dalam perusahaan yang tergolong masih kurang lama dan usia yang masih muda sehingga masih belum menentukan dan menemukan ketetapan untuk bekerja.

### DAFTAR PUSTAKA

- J. K. Harter, F. L. Schmidt, and T. L. Hayes, "Business-unit level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis," *Journal of Applied Psychology*, vol. 87, pp. 268-279. 2002.
- B. Jackson, J. Ssekakubo, J. Bwire, J. Ssekakubo, F. Lwanga and G. Ndiwalana, "Employee motivation, job satisfaction and organizational performance in Uganda's oil sub-sector," *Global Advanced Research Journal of Management and Business Studies*, vol. 3, no.7, pp. 315-324. 2014.
- M. S. Latif, M. Ahmad, M. Qasim, M. Mushtaq, A. Ferdoos, and H. Naeem, "Impact of employee's job satisfaction on organizational performance," *European Journal of Business and Management*, vol. 7, pp. 166-171. 2015.
- D. Bakotic, "Relationship between job satisfaction and organizational performance," *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, vol. 29, no. 1, pp. 118-130. 2016.
- M. Jun, S.Cai, and H. Shin, "TQM practice in maquiladora: Antecedents of employee satisfaction and loyalty," *Journal of Operations Management*, vol. 24, pp. 791-812. 2006.
- C. Foster, P. Whysall, and L. Harris. "Employee loyalty: An exploration of staff commitment levels towards retailing, the retailer and the store," *International Review of Retail, Distribution & Consumer Research*, vol. 18, no.4, pp.423-435. 2008.
- H. L. Wan, "Employee loyalty at the workplace: The impact of Japanese style of human resource management," *International Journal of Applied HRM*, vol. 6, no.1, pp.1-8. 2012.
- M. N. Khuong, and B. D. Tien, "Factors influencing employee loyalty directly and indirectly through job satisfaction - A study of banking sector," *International Journal of Current Research and Academic Review*, vol. 1, no. 4, pp. 81-95. 2013.

A. O. Agho, Ch. W. Mueller, and J. L. Price “Determinants of employee job satisfaction: An empirical test of a causal model,” *Human Relations*, vol. 46, no. 8, pp. 1008-1017. 1993.

S. Ch. Zohir, *Role of Dhaka Export Processing Zone: Employment and Empowerment*. Research Report, Bangladesh Institute of Development Studies, 2007.

J. M. Stanton, “Behavioral Information Security: Two End User Survey Studies of Motivation and Security Practices,” *Proceedings of the Tenth Americas Conference on Information Systems*, New York, New York, 2004, pp.1388-1394.

Z. Altanchimeg, and J. Sarantuya, “Impact of employees satisfaction in employee loyalty, retention and organization performance,” *International Journal of Management and Applied Science*, vol. 4, no. 7, pp. 51-55. 2018.

R. Hoppock, *Job Satisfaction-Harper and Brothers*, New York, 1935.

D. G. Chi and D. Gursoy, “Employee satisfaction, customer satisfaction and financial performance: An empirical examination,” *International Journal of Hospitality Management*, vol. 28, pp. 245-253. 2009.

Ch. Mafini, and D. R. I. Pooe, “The relationship between employee satisfaction and organizational performance,” *SA Journal of Industrial Psychology (SAJIP)*, vol. 39, no. 1, pp. 1-9. 2012.

C. Mafini, and David R.I. Pooe, “The relationship between employee satisfaction and organisational performance: Evidence from a South African government department,” *The SA Journal of Industrial Psychology*, vol. 39, no. 1, p. 9. 2013.

A. U. Ubaka, “Literature on the relationships between organizational performance and employee job satisfaction,” *The IIER International Conference*, Copenhagen, Denmark, 2017, pp. 1-4.

A. M. Ryan, M. J. Schmitt, and R. Johnson, “Attitudes and effectiveness: examining relations at an organizational level,” *Personnel Psychology*, pp. 853-882. 1996.

E. Locke, *The Nature and Causes of Job Satisfaction, in Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally, 1976.

R. Kreifer, and A. Kinicki, *Organizational Behaviour*, New York, NY, McGraw-Hill/Irwin, 2001.

P. Chetna, and K. Rajni, “Impact of job satisfaction and organizational commitment on employee loyalty,” *International Journal of Social Science & Interdisciplinary Research*, vol. 1, no.8, pp. 26-34. 2012.

- A. Turkyilmaz, G. Akman, G. Ozkan, and Z. Pastuszak, "Empirical study of public sector employee loyalty and satisfaction," *Industrial Management & Data System*, vol. 111, no. 5, pp. 675-696. 2011.
- C. H. Soler. "The relationship of organizational structure and job characteristics to teacher's job satisfaction and commitment," St. John's University, 1998.
- Ch. Z. Xiong, T. Anne and F. J. L. Larry, "Loyalty to supervisor vs. organizational commitment, relationships to employee performance in China," *Management Research News*, vol. 20, no.1. 2002.
- G. C. Petty, E. W. Brewer, and B. Brown, "Job satisfaction among employees of a youth development organization," *Child and Youth Care Forum*, vol. 34, no.1, pp.57-73. 2005.