

**PENGARUH KARAKTERISTIK PRIBADI, KARAKTERISTIK
PEKERJAAN DAN KARAKTERISTIK PERUSAHAAN
TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN MALL
TANJUNGPINANG CITY CENTER**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi

Oleh

**LAILA JULIANI
NIM : 14612241**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2020**

**PENGARUH KARAKTERISTIK PRIBADI, KARAKTERISTIK
PEKERJAAN DAN KARAKTERISTIK PERUSAHAAN
TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN MALL
TANJUNGPINANG CITY CENTER**

SKRIPSI

**LAILA JULIANI
NIM : 14612241**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2020**

TANDA PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KARAKTERISTIK PRIBADI, KARAKTERISTIK
PEKERJAAN DAN KARAKTERISTIK PERUSAHAAN
TERHADAP LOYALITAS KARAYAWAN MALL
TANJUNGPINANG CITY CENTER**

Diajukan Kepada :

Panitia Komisi Ujian
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang

Oleh

NAMA : Laila Juliani
NIM : 14612241

Menyetujui :

Pembimbing Pertama,

Pembimbing Kedua,

Imran Ilyas, M.M.
NIDN. 107036603/Lektor

Risnawati. S., Sos.M.M.
NIDN. 1025118803/Asisten Ahli

Mengetahui,
Ketua Program Studi,

Dwi Septi Haryanti. S.T., M.M.
NIDN. 1002078602/Lektor

Skripsi Berjudul
**PENGARUH KARAKTERISTIK PRIBADI, KARAKTERISTIK
PEKERJAAN DAN KARAKTERISTIK PERUSAHAAN
TERHADAP LOYALITAS KARAYAWAN MALL
TANJUNGPINANG CITY CENTER**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Nama : Laila Juliani
Nim : 14612241

Telah di Pertahankan didepan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal Lima Belas
Januari Dua Ribu Dua Puluh Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk
Diterima

Panitia Komisi Ujian,

Ketua,

Sekretaris,

Dwi Septi Haryani, S.T.,M.M.
NIDN. 1002078602/Lektor

Hendy Satria, S.E., M.Ak
NIDN.1029127202/Lektor

Anggota,

Imran Ilyas, M.M
NIDN. 107036603/Lektor

Tanjungpinang, 15 Januari 2020
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang,
Ketua

Charly Malinda, S.E., Mak., Ak., CA
NIDN. 1023067001/Lektor

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL | |
| HALAMAN PENGESAHAN BIMBINGAN | |
| HALAMAN PENGESAHAN KOMISI UJIAN | |
| HALAMAN PERNYATAAN | |
| HALAMAN MOTTO | |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xv |
| ABSTRAK..... | xvi |
| <i>ABSTRACT</i>..... | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 8 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.4 Kegunaan penelitian..... | 9 |
| 1.5 Sistematika Penulisan | 10 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 14 |
| 2.1 Tinjauan Teori..... | 14 |
| 2.1.1 Perilaku Individu Dalam Organisasi..... | 14 |
| 2.2 Karakteristik Pribadi..... | 15 |
| 2.2.1 Faktor- Faktor Kepribadian..... | 17 |
| 2.2.2 Indikator Karakteristik Kepribadian..... | 19 |
| 2.3 Karakteristik Pekerjaan | 21 |
| 2.3.1 Indikator Karakteristik Pekerjaan..... | 24 |

| | | |
|---|---|-----------|
| 2.4 | Karakteristik Perusahaan..... | 25 |
| 2.4.1 | Jenis- Jenis Perusahaan..... | 26 |
| 2.4.2 | Jenis Organisasi Perusahaan..... | 26 |
| 2.4.3 | Indikator Karakteristik Perusahaan..... | 27 |
| 2.5 | Loyalitas Karyawan..... | 30 |
| 2.5.1 | Indikator Loyalitas Karyawan..... | 32 |
| 2.6 | Kerangka Pemikiran..... | 36 |
| 2.7 | Hipotesis..... | 37 |
| 2.8 | Penelitian Terdahulu | 38 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | | 45 |
| 3.1 | Jenis Penelitian..... | 45 |
| 3.2 | Jenis Data..... | 46 |
| 3.2.1 | Data Primer..... | 46 |
| 3.2.2 | Data Sekunder..... | 46 |
| 3.3 | Teknik Pengumpulan Data..... | 46 |
| 3.4 | Populasi dan Sampel..... | 47 |
| 3.4.1 | Populasi..... | 47 |
| 3.4.2 | Sampel..... | 47 |
| 3.5 | Definisi Oerasional Variabel..... | 49 |
| 3.6 | Teknik Pengolahan Data..... | 51 |
| 3.7 | Uji Kualitas Data..... | 52 |
| 3.7.1 | Uji Validitas..... | 53 |
| 3.7.2 | Uji Reliabilitas..... | 53 |
| 3.7.3 | Uji Asumsi Klasik..... | 53 |
| 3.7.3.1 | Uji Normalitas..... | 54 |
| 3.7.3.2 | Uji Multikolinieritas..... | 54 |
| 3.7.3.3 | Uji Autokorelasi..... | 55 |
| 3.7.3.4 | Uji Heteroskedastisitas..... | 56 |
| 3.7.4 | Uji Regresi Linear Berganda..... | 57 |
| 3.7.5 | Uji Hipotesis..... | 57 |
| 3.7.5.1 | Uji Koefisien Regresi Secara Bersama- sama (Uji F)..... | 57 |

| | |
|---|-----------|
| 3.7.5.2 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)..... | 58 |
| 3.7.5.3 Uji Determinasi (R^2)..... | 58 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 60 |
| 4.1 Sejarah Perusahaan..... | 60 |
| 4.1.1 Visi Perusahaan..... | 60 |
| 4.1.2 Misi Perusahaan..... | 60 |
| 4.2 Gambaran Umum Responden..... | 61 |
| 4.2.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 61 |
| 4.2.2 Identitas Responden Berdasarkan Gaji..... | 61 |
| 4.3 Analisis Deskriptif..... | 62 |
| 4.3.1 Karakteristik Pribadi Sebagai Variabel X1..... | 62 |
| 4.3.2 Karakteristik Pekerjaan Sebagai Variabel X2..... | 65 |
| 4.3.3 Karakteristik Perusahaan Sebagai Variabel X3..... | 68 |
| 4.3.4 Loyalitas Karyawan Sebagai Variabel Y | 71 |
| 4.4 Uji Kualitas Data..... | 73 |
| 4.4.1 Uji Validitas..... | 73 |
| 4.4.2 Uji Reliabilitas..... | 75 |
| 4.5 Uji Asumsi Klasik..... | 77 |
| 4.5.1 Uji Normalitas..... | 77 |
| 4.5.2 Uji Multikolinieritas..... | 78 |
| 4.5.3 Uji Autokorelasi..... | 80 |
| 4.5.4 Uji Heteroskedastisitas..... | 81 |
| 4.6 Analisis Regresi Linear Berganda..... | 82 |
| 4.7 Uji Hipotesis..... | 84 |
| 4.7.1 Uji Koefisien Regresi Secara Bersama- Sama (Uji F)..... | 84 |
| 4.7.2 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)..... | 86 |
| 4.7.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 90 |
| 4.8 Pembahasan..... | 91 |
| 4.8.1 Pengaruh Karakteristik Pribadi Terhadap Loyalitas Karyawan | 91 |
| 4.8.2 Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Terhadap Loyalitas Karyawan | 91 |
| 4.8.3 Pengaruh Karakteristik Perusahaan Terhadap Loyalitas Karyawan | 92 |

| | |
|----------------------------|----|
| BAB V PENUTUP | 93 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 93 |
| 5.2 Saran..... | 93 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |
| CURICULUM VITAE | |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden
- Lampiran 3 Hasil Output SPSS
- Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 5 Plagiarism

PERNYATAAN

Yang Baertanda Tangan dibawah ini :

Nama : Laila Juliani
NIM : 14612241
Tahun Angkatan : 2014
Indeks Prestasi Kumulatif : 3.21
Program Studi/ Jenjang : Manajemen / Strata 1
Judul Skripsi : Pengaruh Karakteristik Pribadi, Karakteristik
Pekerjaan, Karakteristik Perusahaan Terhadap
Loyalitas Karyawan Mall Tanjungpinang City
Center

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa seluruh hasil materi dari skripsi

ini adalah hasil dari karya saya dan bukan rekayasa maupun karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dengan tanpa paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata kemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap diproses sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, 20 Januari 2020

Penyusun

Laila Juliani
14612241

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, atas Rahmat dan Hidayah ALLAH SWT sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Hasil Karya ini akan saya persembahkan

untuk :

Kedua Orang Tua saya Tercinta yang selalu mendoakan saya serta memberi dukungan untuk setiap langkah kebaikanku dan selalu memberi yang terbaik buat aku. Terimakasih atas semangat dan motivasi yang diberikan kepadaku untuk segera menyelesaikan skripsi ini, juga kasih sayang yang tulus dan teramat besar untukku.

MOTTO

**“ BELAJARLAH MENGALAH SAMPAI TAK SEORANGPUN
BISA MENGALAHKANMU, BELAJARLAH MERENDAH
SAMPAI TAK SEORANGPUN BISA MERENDAHKANMU”**

(Gobind Vasgdev)

“LA TAHZAN INNALLAHA MA'ANA”

(THE QURAN 9:40)

“RELAX,

DON'T WORRY

LET EVERY MOMENT BE

WHAT IT'S GOING TO BE

WHAT'S MEANT TO BE

WILL COME YOUR WAY

WHAT'S NOT WILL FALL AWAY”

(Mandy Hale)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang, yang mana dengan rahmat dan hidayah-Nya lah penulis diberikan keberkahan akan ilmu dan pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Salawat beriring salam tak lupa penulis haturkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad Rasullulah SAW.

Syukur Allhamdullilah, berkat keridhoan-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **Pengaruh Karakteristik Pribadi, Karakteristik Pekerjaan, Dan Karakteristik Perusahaan Terhadap Loyalitas Karyawan Mall Tanjungpinang City Center** yang merupakan salah satu syarat bagi penulis untuk menyelesaikan studi pada program strata 1 Managemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang tulus dan ikhlas serta penghargaan yang sebesar- besarnya kepada :

1. Ibu Charly Marlinda,SE.,M.Ak.,Ak.,CA., Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi Pembangunan Tanjungpinang yang telah memberikan izin dan kesempatan bagi penulis untuk dapat menimba ilmu dan pengetahuan.
2. Ibu Ranti Utami,SE.,M.Si.,Ak.,CA. Selaku wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang
3. Ibu Sri Kurnia, SE.Ak.M.Si,CA Selaku wakil Ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan.

4. Bapak Imran Ilyas,MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang Sekaligus Dosen Pembimbing I saya yang telah memberikan arahan dan membantu saya menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Risnawati, S.Sos,M.M selaku pembimbing II yang telah memberikan banyak bantuan dan solusi kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan ibu Dosen program studi Manajemen STIE yang telah mendidik dan membekali Ilmu pengetahuan.
7. Ucapan terimakasih kepada orang tuaku tercinta yang telah memberi nasehat, perhatian, dukungan dan kasih sayang serta Do'a yang selama ini diberikan.
8. Terimakasih untuk sahabat- sahabatku dan teman teman seperjuangan yang selalu memberikan dukungan dan semangat.

Semoga apa yang penulis tuangkan dalam penelitian ini dapat menambah informasi yang bermanfaat bagi semua pihak. Kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi sangat penulis harapkan.

Tanjungpinang, 11 Desember 2019

Penulis

Laila Juliani

NIM. 14612241

ABSTRAK**PENGARUH KARAKTERISTIK PRIBADI, KARAKTERISTIK PEKERJAAN, DAN KARAKTERISTIK PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN MALL TANJUNGPINANG CITY CENTER**

Laila Juliani, 14612241, Manajemen STIE Pembangunan Tanjungpinang

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh karakteristik pribadi, karakteristik pekerjaan, dan karakteristik perusahaan terhadap loyalitas karyawan Mall Tanjungpinang City Center. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kuantitatif. Populasi yang diambil adalah jumlah karyawan yang bekerja di Mall Tanjungpinang City Center dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *Probability Sampling* dengan metode Sampel Acak atau *Cluster Random Sampling* dan didapat jumlah sampel sebanyak 80 orang.

Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi dan menyebarkan kuesioner juga melakukan kunjungan ke pustakaan. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear berganda dengan bantuan Software SPSS 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel karakteristik pribadi, karakteristik pekerjaan dan karakteristik perusahaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Loyalitas Karyawan dengan hasil analisis regresi berganda yaitu $Y=10,308+0,401x_1+0,212x_2+0,129x_3$.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Karakteristik Pribadi lebih dominan mempengaruhi loyalitas karyawan Mall Tanjungpinang City Center dengan nilai koefisien sebesar 0,401. Dan nilai R^2 0,312 atau sebesar 31,2% dan sisanya 68,8% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci : Karakteristik Pribadi, Karakteristik Pekerjaan, Karakteristik Perusahaan, Loyalitas Karyawan.

Dosen Pembimbing : 1. Imran Ilyas, MM

2. Risnawati, S. Sos, M.M

ABSTRACT

EFFECT OF PERSONAL CHARACTERISTICS, WORK CHARACTERISTICS, AND COMPANY CHARACTERISTICS OF EMPLOYEE LOYALTY OF MALL TANJUNGPINANG CITY CENTER

Laila Juliani, 14612241, Management of STIE Pembangunan Tanjungpinang

This study aims to determine how much influence personal characteristics, job characteristics, and company characteristics on employee loyalty at the Tanjung Pinang City Center Mall. This research uses quantitative research methods. The population taken is the number of employees working at the Tanjungpinang City Center Mall using a sampling technique that is Probability Sampling with the Random Sampling Method or a Random Sampling Cluster and the number of samples is 80 people.

Data collection was carried out by conducting observations and distributing questionnaires as well as conducting library visits. The analysis technique used is multiple linear regression analysis techniques with the help of SPSS 21 Software. The results of the study indicate that the variables of personal characteristics, job characteristics and company characteristics have a significant influence on the Employee Loyalty variable with the results of multiple regression analysis namely $Y = 10.308 + 0.401x_1 + 0.212x_2 + 0.129x_3$.

The results of this study indicate that the Personal Karakteristik variable predominantly influences the loyalty of Mall Tanjungpinang City Center employees with a coefficient value of 0.401. And the R^2 value of 0.312 or equal to 31.2% and the remaining 68.8% is influenced by other variables.

Keywords : *Personal Characteristics, Job Characteristics, Company Characteristics, Employee Loyalty.*

Dosen Pembimbing : 1. Imran Ilyas, MM

2. Risnawati, S. Sos, M.M

BAB I

PENDHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perusahaan atau instansi didirikan karena mempunyai tujuan yang ingin dicapai. Dalam mencapai tujuannya setiap instansi atau perusahaan dipengaruhi oleh perilaku dan sikap orang-orang yang berperan didalamnya. Keberhasilan untuk mencapai tujuan tersebut tergantung kepada keandalan dan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan unit-unit kerja yang terdapat di instansi tersebut, karena tujuan instansi dapat tercapai hanya dimungkinkan karena upaya para pelaku yang terdapat dalam setiap instansi.

Organisasi merupakan suatu sistem yang saling mempengaruhi satu sama lain, apabila salah satu dari sub sistem tersebut rusak, maka akan mempengaruhi sub-sub sistem yang lain. Sistem tersebut dapat berjalan dengan semestinya jika individu-individu yang ada di dalamnya berkewajiban mengaturnya, yang berarti selama anggota atau individunya masih suka dan melaksanakan tanggung jawab sebagaimana mestinya maka organisasi tersebut akan berjalan dengan baik.

Bekerja dan mempunyai pekerjaan merupakan suatu kewajiban manusia yang harus dipenuhi dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup di masa sekarang maupun di masa yang akan datang. Bekerja bukan hanya sekedar memperoleh penghasilan dan mengejar kekayaan, akan tetapi dalam bekerja juga harus dilandasi dengan norma yang ada dalam tempat bekerja. Bekerja membuat seseorang memperoleh suatu pengalaman, baik pengalaman manis maupun pengalaman pahit. Pengalaman manis dapat membuat karyawan termotivasi dan

merasa nyaman dalam bekerja, namun berbeda ketika karyawan mendapatkan pengalaman pahit. Ketika seorang karyawan mendapatkan pengalaman pahit, maka dapat menurunkan motivasi dalam bekerja. Penurunan motivasi ini dapat berakibat terhadap produktivitas kerja karyawan terhadap perusahaan. Perusahaan merekrut para karyawan untuk bergabung ke dalam perusahaan dengan tujuan agar karyawan dapat bekerja secara sungguh-sungguh dan memiliki komitmen yang tinggi demi kemajuan perusahaan itu sendiri.

Sumber Daya Manusia (pegawai) merupakan unsur yang strategis dalam menentukan sehat tidaknya suatu organisasi. Pengembangan SDM yang terencana dan berkelanjutan merupakan kebutuhan yang mutlak terutama untuk masa depan organisasi. Dalam kondisi lingkungan tersebut, manajemen dituntut untuk mengembangkan cara baru untuk mempertahankan pegawai pada produktivitas tinggi serta mengembangkan potensinya agar memberikan kontribusi maksimal pada organisasi. Masalah sumber daya manusia yang kelihatannya hanya merupakan masalah intern dari suatu organisasi sesungguhnya mempunyai hubungan yang erat dengan masyarakat luas sebagai pelayanan publik yang diukur dari kinerja (Handoko, 2013).

Komitmen karyawan terhadap perusahaan ditunjukkan melalui kesetiaan dan loyalitas. Seorang karyawan yang memiliki sikap loyalitas, apapun yang didapat ia akan bersungguh-sungguh dan bertanggung jawab dalam menjalankan pekerjaannya (Martiwati, 2012). Loyalitas kerja karyawan mempunyai beberapa faktor yaitu: karakteristik pribadi, karakteristik pekerjaan, karakteristik desain perusahaan, serta pengalaman yang diperoleh dalam perusahaan. Selain faktor karakteristik individu terdapat juga faktor dari lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi

loyalitas kerja. Apabila salah satu faktor tersebut tidak terpenuhi secara maksimal maka dapat berakibat terhadap perilaku karyawan dan menurunnya produktivitas kerja serta penurunan loyalitas karyawan terhadap perusahaan sehingga produksi perusahaan terhambat.

Keberhasilan atau kesuksesan sebuah perusahaan tidak lepas dari peranan sumber daya manusia yang ada pada perusahaan tersebut. Oleh karena itu SDM harus dikelola dengan sangat baik untuk meningkatkan efektifitas dan tingkat efisiensi dalam sebuah organisasi maupun perusahaan.

Selain itu dalam perusahaan selain karyawan menyadari bahwa pentingnya loyalitas kerja merupakan kunci keberhasilan untuk dirinya sendiri dan juga perusahaan tempatnya berkerja. Loyalitas kerja dapat diartikan sebagai kesetiaan, pengabdian dan kepercayaan yang diberikan atau ditujukan kepada seseorang atau lembaga, yang didalamnya terdapat rasa tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku yang terbaik (Sutriniasih, 2017).

Untuk membangun rasa loyalitas karyawan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi diantaranya adalah karekteristik pribadi, karakterisitik pribadi merupakan bagaimana cara seorang atau individu bereaksi dan berinteraksi dengan orang lain. Bagaimana setiap individu tersebut memperlakukan orang lain, misalnya bagaimana seorang karyawan memperlakukan konsumen dengan sangat baik sehingga konsumen tersebut mempunyai ketertarikan terhadap produk maupun jasa yang ditawarkan oleh sebuah perusahaan. Berdasarkan observasi awal penulis pada Mall Tanjungpinang City Center ditemukan hal-hal yang berkaitan dengan karakteristik pribadi seperti masih adanya penempatan

karyawan yang tidak sesuai dengan latar belakang yang dimiliki oleh karyawan tersebut, kurangnya keahlian dalam memahami tugas yang diberikan oleh atasan dan juga pengalaman yang kurang pada bidang kerja yang diberikan. Sehingga masalah karakteristik pribadi ini menarik untuk diteliti.

Kondisi ini menjadi sebuah fenomena yang mengakibatkan karakteristik pribadi tidak sepenuhnya mampu mendorong munculnya Loyalitas Karyawan Mall Tanjungpinang City Center, dikarenakan terdapat perbedaan dari karakteristik pribadi setiap karyawan menjadi sebuah kesulitan tersendiri dengan standar kerja perusahaan.

Kemudian faktor karakteristik pekerjaan, merupakan dasar bagi produktivitas organisasi dan kepuasan kerja karyawan yang memainkan peranan penting dalam kesuksesan dan kelangsungan hidup organisasi. Dalam kondisi persaingan yang semakin meningkat, pekerjaan yang dirancang dengan baik akan mampu menarik dan mempertahankan tenaga kerja dan memberikan motivasi untuk menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas. Fenomena tentang karakteristik pekerjaan yang terjadi di Mall Tanjungpinang City Center adalah setiap karyawan sering tidak dapat diberi kebebasan dalam melakukan pekerjaan yang diberikan, karyawan tidak dapat berkreasi dengan pekerjaan juga masalah pekerjaan ganda yang diberikan kepada karyawan yang tidak sesuai dengan keahlian karyawan.

Kemudian faktor karakteristik perusahaan, Karakteristik perusahaan merupakan hal-hal yang melekat pada perusahaan, sehingga perusahaan dapat dikenali dengan adanya hal-hal yang melekat tersebut. Karakteristik perusahaan dapat berupa ukuran perusahaan (*size*), *leverage*, basis perusahaan, jenis industri, serta profil dan karakteristik lainnya. Setiap

perusahaan memiliki karakteristik yang berbeda dengan perusahaan lainnya. Adanya suatu perbedaan karakteristik ini, diduga akan berpengaruh terhadap loyalitas karyawan, karena karakteristik perusahaan juga berkaitan dengan kemampuan perusahaan baik segi finansial atau non finansial. Fenomena yang terjadi adalah menurunnya profit perusahaan dikarenakan banyak toko-toko yang tutup sehingga mengurangi profit perusahaan, menurunnya profit ini mempengaruhi Loyalitas karyawan.

Berdasarkan fenomena yang ada bahwa karyawan merupakan kunci dari majunya perusahaan. Karyawan yang berkualitas dapat membuat perusahaan mampu bersaing dengan perusahaan lain. Selain karyawan yang berkualitas, perusahaan juga membutuhkan karyawan yang memiliki loyalitas tinggi, karena dengan loyalitas yang tinggi karyawan memiliki rasa keterikatan yang besar terhadap perusahaan. Loyalitas karyawan merupakan salah satu aspek penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan, sebab dengan adanya loyalitas kerja maka karyawan memiliki empati yang lebih terhadap perusahaan. Karyawan dengan kerja tinggi akan lebih mudah bekerjasama dengan perusahaan, sehingga karyawan mampu bekerja sesuai dengan peraturan perusahaan.

Rendahnya loyalitas kerja karyawan pada perusahaan akan menimbulkan sikap dan perilaku yang bertentangan dengan tujuan perusahaan, seperti tidak adanya semangat kerja karyawan, tingkat absensi dan keterlambatan yang tinggi, disiplin kerja yang rendah, prestasi kerja yang menurun, bahkan bisa menimbulkan pemogokan kerja. Oleh sebab itu, perusahaan harus mampu

menciptakan suatu lingkungan kerja yang nyaman dan aman sehingga bisa menimbulkan loyalitas kerja, dan perasaan berhasil pada diri karyawan.

Loyalitas kerja atau kesetiaan merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan dalam menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari orang yang tidak bertanggungjawab.

Pada masa lalu atau masa sebelumnya, loyalitas para karyawan hanya diukur dari jangka waktu lamanya karyawan tersebut bekerja bagi sebuah organisasi. Namun saat ini, ukuran loyalitas para karyawan telah sedikit bergeser ke arah yang lebih kualitatif, yaitu yang disebut sebagai komitmen. Komitmen itu sendiri dapat diartikan sebagai seberapa besar seseorang mencurahkan perhatian, pikiran dan dedikasinya bagi organisasi selama dia bergabung di dalam organisasi tersebut

Objek dari penelitian ini adalah Mall Tanjungpinang City Center yang berada di kota Tanjungpinang, yang merupakan sebuah mall tempat penulis bekerja, para pekerja atau karyawan yang bekerja belum dapat dikatakan loyal. Peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian pada karyawan Mall Tanjungpinang City Center guna mengetahui faktor apa yang mempengaruhi para karyawan menjadi tidak loyal terhadap perusahaan.

Karyawan Mall Tanjungpinang City Center terdiri dari berbagai macam suku dan ras yang dapat mempengaruhi sikap loyal karyawan terhadap perusahaan, begiu juga dengan pembagian kerja yang diberikan oleh perusahaan apakah sudah sesuai dengan kemampuan yang karyawan miliki, serta dari segi perusahaan apakah karyawan Mall Tanjungpinang City Center sudah

disejahterakan oleh Pimpinan seperti pemberian Insentif atau Bonus dan juga Pelatihan kerja kepada karyawan.

Berikut merupakan jumlah karyawan Mall Tanjungpinang City Center:

Tabel 1.1
Jumlah karyawan Mall Tanjungpinang City Center

| No. | Jabatan/ Pekerjaan | Jumlah Pekerja |
|---------------|---------------------------|----------------|
| 1. | Manajemen Mall | |
| | - General Manager | 1 org |
| | - Admin | 4 org |
| | - Tenant Relation | 1 org |
| | - General Affair | 1 org |
| | - Finance | 1 org |
| | - Leasing | 1 org |
| | - Marketing Communication | 1 org |
| | - Customer Service | 3 org |
| 2. | Security | 25 org |
| 3. | Cleaning | 20 org |
| 4. | Parking | 14 org |
| 5. | Teknisi | 8 org |
| Jumlah | | 80 org |

(Sumber: Data Manajemen Mall Tanjungpinang CityCenter, 2019)

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah karyawan yang bekerja pada Mall Tanjungpinang City Center berjumlah sebanyak 80 orang. Berdasarkan latar belakang yang penulis jelaskan, dan didukung oleh jurnal penelitian terdahulu Analisis Faktor- Faktor yang mempengaruhi Loyalitas Karyawan pada Kiri *Social Bar* Bandung yang telah dilakukan oleh Yulia Andini dan Aditya Wardana, oleh sebab itu maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian

serupa dengan judul **“Pengaruh Karakteristik Pribadi, Karakteristik Pekerjaan dan Karakteristik Perusahaan Terhadap Loyalitas Karyawan Mall Tanjungpinang City Center”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah peneliti ingin mengetahui :

1. Apakah Karakteristik Pribadi berpengaruh terhadap Loyalitas Karyawan Mall Tanjungpinang City Center ?
2. Apakah Karakteristik Pekerjaan berpengaruh terhadap Loyalitas Karyawan Mall Tanjungpinang City Center ?
3. Apakah Karakteristik Perusahaan berpengaruh terhadap Loyalitas Karyawan Mall Tanjungpinang City Center ?
4. Apakah Karakteristik Pribadi, Karakteristik Pekerjaan, dan Karakteristik Perusahaan berpengaruh secara bersama- sama terhadap Loyalitas karyawan Mall Tanjungpinang City Center ?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Karakteristik Pribadi terhadap Loyalitas Karyawan Mall Tanjungpinang City Center
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap Loyalitas Karyawan Mall Tanjungpinang City Center
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Karakteristik Perusahaan terhadap Loyalitas Karyawan Mall Tanjungpinang City Center

4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Karakteristik Pribadi, Karakteristik Pekerjaan, dan Karakteristik Perusahaan terhadap Loyalitas Karyawan Mall Tanjungpinang City Center

1.4 KEGUNAAN PENELITIAN

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan baik secara praktis maupun ilmiah (teoritis).

a. Kegunaan Ilmiah

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan keilmuan dibidang manajemen Sumber Daya Manusia terutama pada loyalitas karyawan.

b. Kegunaan Praktis

1. Bagi penulis, selain sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan juga menambah ilmu pengetahuan dibidang ilmu manajemen Sumber Daya Manusia.
2. Bagi Perusahaan, sebagai bahan pertimbangan bagi Perusahaan dalam mengambil keputusan untuk mempertahankan karyawan yang mempunyai loyalitas yang tinggi.
3. Bagi akademisi, sebagai bahan referensi untuk memperoleh masukan – masukan dan solusi dalam mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan Loyalitas Karyawan.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memahami lebih jelas mengenai penelitian ini, maka materi yang tertera akan dikelompokkan menjadi beberapa bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat hampir seluruh isi rancangan penelitian yang berisikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini menguraikan tentang teori yang dipakai atau materi materi yang berkaitan dengan isi pokok pembahasan skripsi yang meliputi antar lain:

1. Deskripsi tentang dasar-dasar teori yang dipakai.
2. Persamaan/kesamaan yang lebih menjelaskan keterkaitan variabel-variabel yang diangkat di dalam pokok masalah.
3. Hasil penelitian-penelitian sebelumnya, apabila melakukan penelitian berdasarkan refleksi.
4. Asumsi-asumsi yang digunakan.
5. Uraian tentang variabel-variabel yang dipilih, dan apabila melakukan penelitian berdasarkan refleksi perlu dijelaskan persamaan-persamaan antara variabel yang dipilih peneliti sebelumnya dan dijelaskan perbedaan-perbedaan antara variabel yang dipilih oleh peneliti sebelumnya dengan penulisan skripsi.

6. Kerangka Pemikiran
7. Hipotesis

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bagian bab ini dijelaskan jenis penelitian dan metode penelitian yang digunakan, metode / teknik pengumpulan, batasan definisi operasional variabel, uji data (uji validitas dan realibilitas dan uji asumsi klasik) , analisis statistik (analisis regresi linier dan uji hipotesis serta dikemukakan juga lokasi dan tabel jadwal penelitian).

BAB IV PEMBAHASAN

Dalam bab ini meliputi :

a. Gambaran umum objek penelitian

Bagian ini menyajikan gambaran empiris perusahaan/ lembaga yang diteliti, lokasi atau gambaran empiris satuan populasi lain tergantung unit analisis penelitian. Uraian didalam bagian tersebut merupakan pendalaman atas obyek yang sudah disinggung di dalam tinjauan pustaka. Unsur-unsur yang biasanya ingin diketahui dalam gambaran umum adalah sejarah berdirinya perusahaan, visi misi perusahaan, struktur organisasi, dan kegiatan perusahaan

b. Penyajian data

Bagian ini berisi uraian data hasil penelitian yang menggambarkan fakta objektif yang berkenaan dengan variabel-variabel penelitian.

Data harus bersifat faktual dan didukung oleh bukti-bukti nyata yang jelas sumbernya.

c. Analisis hasil penelitian dan pembahasan

Penyajian analisis dan hasil interpretasi menggunakan data yang telah disederhanakan dan dideskripsikan dengan teknik statistik deskriptif, inferensial, ataupun analisis tabel. Analisis hasil test yang diperoleh harus menyatakan menerima/menolak hipotesis yang diajukan. Jika hipotesis ditolak dan dengan asumsi sudah benar maka penulis harus dapat mempertanggungjawabkan pengetahuan empiris yang diperoleh.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini disajikan :

a. Kesimpulan

Kesimpulan dirumuskan atas dasar hasil analisis pada bab-bab sebelumnya yang sesuai dengan variabel yang diteliti, rumusan masalah, hipotesis, bukti analisis data empiris serta menjawab tujuan penelitian.

b. Saran

Saran memperlihatkan keinginan peneliti untuk mewujudkan suatu hal yang sebenarnya dapat dilakukan untuk menagtqasi atau memperoleh jawaban atau pengetahuan yang diinginkan. Perumusan saran harus bersifat realistis, konkrit, dan berkait erat

dengan rumusan masalah tujuan penelitian, serta disesuaikan dengan kesimpulan dari hasil penelitian

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Perilaku Individu Dalam Organisasi

Perilaku individu merupakan bidang studi yang mempelajari tentang interaksi manusia dalam organisasi., meliputi studi secara sistematis tentang perilaku, struktur dan proses dalam organisasi. Sedangkan perilaku individu adalah sebagai suatu fungsi dari interaksi antara individu dengan lingkungannya. Individu membawa tatanan dalam organisasi berupa kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan, kebutuhan dan pengalaman lainnya (Sutrisni, 2010.).

Perilaku individu merupakan suatu perilaku seseorang dalam melakukan suatu perilaku seseorang dalam melakukan sesuatu kegiatan dengan menggunakan keterampilan atau otak mereka. Dalam suatu organisasi perilaku individu mencerminkan setiap perilaku manajer terhadap bawahannya dimana jika ia memperlakukan karyawan dengan baik maka jalinan kerjasama dalam perusahaan bisa berjalan dengan baik (Tahir, 2014).

Organisasi diciptakan oleh manusia untuk mencapai suatu tujuan dan pada saat yang sama manusia juga membutuhkan organisasi untuk mengembangkan dirinya. Oleh sebab itu antara organisasi dengan manusia memiliki hubungan yang saling membutuhkan dan menguntungkan (Robbins, 2009).

Perilaku individu dalam organisasi dipengaruhi oleh persepsi kepribadian emosi individu tersebut, perilaku setiap individu satu dengan yang

lainnya berbeda sehingga diperlukan suatu pendekatan untuk menyatukan individu satu dengan yang lainnya (Kuspriatni, 2010).

Perilaku individu sangat beragam, mulai dari berbicara dengan orang lain, mendengar sebuah informasi, bermimpi hingga merespon sebuah perintah. Berdasarkan pengamatan para ahli dalam jangka waktu panjang telah disepakati bahwa 1) perilaku adalah akibat, 2) perilaku diarahkan oleh tujuan, 3) perilaku yang bisa diamati dapat diukur, 4) perilaku yang didapat secara langsung diamati dan juga penting dalam mencapai tujuan, 5) perilaku dimotivasi oleh sesuatu.

2.2 Karakteristik Pribadi

Pengertian kepribadian adalah sebagai pengorganisasi yang dinamis dari sistem psikofisik (*personality is the dynamic organization within the individual of those psychophysical system*) yang menentukan penyesuaian diri dengan lingkungannya (*that determine his unique adjustment to his environment*). Kepribadian sebagai keseluruhan cara bagaimana individu bereaksi dan berinteraksi dengan orang lain, lalu kepribadian sebagai cara bagaimana seseorang bereaksi dan berinteraksi dengan orang lain (Saydam, 2014).

Kata kepribadian berasal dari bahasa Latin *prosopon* atau *personal*. Pada mulanya *personal* mengacu kepada “topeng” teatrikal yang biasa dikenakan aktor-aktor dalam drama-drama Yunani. Kepribadian merupakan organisasi dinamik dalam diri individu yang merupakan sistem psikofisiologik yang menentukan penyesuaian diri individu secara unik terhadap lingkungan (Saydam, 2014).

Istilah sistem psikofisik dengan maksud menunjukkan bahwa jiwa dan raga manusia adalah suatu sistem yang terpadu dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain, serta diantara keduanya selalu terjadi interaksi dalam mengarahkan tingkah laku. Sedangkan istilah unik dalam batasan kepribadian itu memiliki arti bahwa setiap individu memiliki kepribadiannya sendiri. Tidak ada dua orang yang berkepribadian sama, karena itu tidak ada dua orang yang berperilaku sama.

Sedangkan menurut Pervin dalam (Alwisol, 2009) kepribadian adalah seluruh karakteristik seseorang atau sifat umum banyak orang yang mengakibatkan pola yang menetap dalam merespon suatu situasi. Menurut Eysenck dalam (Alwisol, 2009) berpendapat bahwa kepribadian adalah keseluruhan pola tingkah laku aktual maupun potensial dari organisme, sebagaimana ditentukan oleh keturunan dan lingkungan.

Berdasarkan pada beberapa definisi di atas, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa kepribadian merupakan suatu karakteristik di dalam individu yang relatif menetap, bertahan, yang mempengaruhi penyesuaian diri terhadap lingkungan sehingga dapat membedakan antara individu yang satu dengan yang lainnya.

Setiap manusia mempunyai karakteristik pribadi yang berbeda-beda antara yang satu dengan yang lainnya. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yang dimaksud dengan karakteristik adalah ciri atau sifat yang berkemampuan untuk memperbaiki kualitas hidup. Sedangkan individu adalah perorangan; orang seorang.

Menurut (Rahman, 2013), karakteristik individu adalah ciri khas yang menunjukkan perbedaan seseorang tentang motivasi, inisiatif, kemampuan untuk tetap tegar menghadapi tugas sampai tuntas atau memecahkan masalah atau

bagaimana menyesuaikan perubahan yang terkait erat dengan lingkungan yang mempengaruhi kinerja individu.

Faktor yang menentukan kepribadian seseorang dijelaskan bahwa kepribadian seseorang ditentukan oleh faktor keturunan, lingkungan dan ditambah berbagai faktor situasional. Dengan kata lain, kepribadian seseorang walaupun telah ada karena faktor gen yang dimilikinya dan lingkungan hidupnya, dapat juga berubah disebabkan oleh situasi dan kondisi yang berubah (Ketut Andy, 2013).

Macam macam karakteristik kepribadian yang populer diantaranya adalah agresif, malu, pasrah, malas, ambisius, setia, jujur dan banyak lagi. Semakin konsisten karakteristik tersebut muncul di saat merespons lingkungan, hal itu menunjukkan faktor keturunan atau pembawaan (*traits*) merupakan faktor yang penting dalam membentuk kepribadian seseorang.

2.2.1 Faktor-faktor Kepribadian

Kepribadian berkembang dan mengalami perubahan-perubahan. Akan tetapi dalam perkembangan itu makin terbentuklah pola-polanya yang tetap dan khas, sehingga merupakan ciri-ciri yang unik bagi individu. Secara khusus menurut Pervin & John (Mastuti, 2009) faktor-faktor yang mempengaruhi terbentuknya kepribadian ada dua yaitu faktor genetik dan faktor lingkungan.

a. Faktor Genetik

Faktor pembawaan yang membentuk kepribadian ialah segala sesuatu yang telah dibawa oleh anak sejak lahir. Pendekatan ini berargumen bahwa keturunan memainkan suatu bagian yang penting dalam menentukan kepribadian seseorang.

Faktor genetik mempunyai peranan penting didalam menentukan kepribadian khususnya yang terkait dengan aspek yang unik dari individu.

b. Faktor Lingkungan

Faktor lingkungan mempunyai pengaruh yang membuat seseorang sama dengan orang lain karena berbagai pengalaman yang dialaminya. Faktor lingkungan terdiri dari faktor budaya, kelas sosial, keluarga, teman sebaya dan situasi.

1) Faktor Budaya

Diantara faktor lingkungan yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepribadian adalah pengalaman individu sebagai hasil dari budaya tertentu . Kebudayaan itu tumbuh dan berkembang dalam sebuah masyarakat.Masing-masing budaya mempunyai aturan dan pola sangsi sendiri dari perilaku yang dipelajari, ritual dan kepercayaan.

Perkembangan dan pembentukan kepribadian pada diri masing-masing individu tidak dapat dipisahkan dari kebudayaan masyarakat dimana individu itu dibesarkan. Hal ini berarti masing-masing anggota dari suatu budaya akan mempunyai karakteristik kepribadian tertentu yang umum

2) Faktor Sosial

Faktor lain yaitu faktor kelas sosial. Faktor ini membantu menentukan status individu, peran yang mereka mainkan, tugas yang diembannya dan hak istimewa yang dimiliki. Pervin & John mengatakan bahwa faktor ini mempengaruhi bagaimana individu melihat dirinya dan bagaimana mereka mempersepsi anggota dari kelas sosial lain

3) Faktor Keluarga

Faktor lingkungan yang paling penting adalah pengaruh keluarga. Lingkungan keluarga atau orang tua yang hangat dan penyayang atau yang kasar dan menolak, mempengaruhi perkembangan kepribadian pada anak.

4) Faktor Teman Sebaya dan Situasi

Lingkungan teman pun mempunyai pengaruh dalam perkembangan kepribadian. Pengalaman pada masa kecil dan remaja dalam suatu kelompok mempunyai pengaruh terhadap perkembangan kepribadian. Situasi mempengaruhi dampak keturunan dan lingkungan terhadap kepribadian. Tuntutan yang berbeda dari situasi yang berlainan memunculkan aspek-aspek yang berlainan dari kepribadian seseorang.

2.2.2 Indikator Karakteristik Pribadi

Dari penjelasan mengenai Karakteristik pribadi terdapat beberapa indikator yang dikemukakan oleh (Ketut Andy, 2013) yaitu :

a. Kepribadian

Kepribadian dapat didefinisikan sebagai keseluruhan cara bagaimana individu bereaksi dan berinteraksi dengan orang lain. Kepribadian seseorang ialah seperangkat karakteristik yang relatif mantap, kecenderungan dan perangai yang sebagian besar dibentuk oleh faktor keturunan dan oleh faktor-faktor sosial, kebudayaan, dan lingkungan.

b. Sikap

Sikap adalah tanggapan (*response*) yang mengandung komponen-komponen kognitif, afektif, dan konaktif yang dilakukan oleh seseorang terhadap sesuatu

obyek atau stimulasi dari lingkungan. Sikap (*attitude*) juga merupakan pernyataan evaluatif-baik yang menyenangkan maupun yang tidak tentang suatu objek, orang, atau peristiwa. Maka dapat disimpulkan bahwa sikap adalah pernyataan evaluatif baik yang menguntungkan atau tidak yang mencerminkan bagaimana seseorang merasakan sesuatu tentang sebuah objek, orang atau peristiwa.

c. Kemampuan

Kemampuan adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan juga merupakan sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang menyelesaikan pekerjaannya.

d. Kepercayaan

Berasal dari kata-kata percaya artinya mengakui atau meyakini akan kebenaran. Kepercayaan adalah hal-hal yang berhubungan dengan pengakuan dan keyakinan dan kebenaran. Tim yang berkinerja tinggi dicirikan dengan adanya kepercayaan yang tinggi antar sesama anggota yakni, para anggota percaya akan integritas, karakter dan kemampuan satu sama lain.

e. Pengalaman kerja

Pada pekerjaan sejenis perlu mendapatkan pertimbangan dalam penempatan tenaga kerja. Kenyataan menunjukkan makin lama tenaga kerja bekerja, makin banyak pengalaman yang dimiliki tenaga kerja yang bersangkutan. Sebaliknya, makin singkat masa kerja, makin sedikit pengalaman yang diperoleh. Pengalaman bekerja banyak memberikan keahlian dan keterampilan kerja. Sebaliknya,

terbatasnya pengalaman kerja mengakibatkan tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki makin rendah.

Pengalaman bekerja yang dimiliki seseorang, kadang-kadang lebih dihargai dari pada tingkat pendidikan yang menjulang tinggi. Pepatah klasik mengatakan, pengalaman adalah guru yang paling baik (*experience is the best of teacher*). Menurut Sastrohadiwiryono dalam (Rofi, 2012).

Ada berbagai macam tujuan seseorang dalam memperoleh pengalaman kerja. Adapun tujuan pengalaman kerja adalah sebagai berikut:

1. Mendapat rekan kerja sebanyak mungkin dan menambah pengalaman kerja dalam berbagai bidang.
2. Mencegah dan mengurangi persaingan kerja yang sering muncul dikalangan tenaga kerja.

2.3 Karakteristik Pekerjaan

Pekerjaan adalah sekelompok posisi yang agak serupa dalam hal elemen elemen pekerjaannya, tugas-tugas dan tanggung jawab-tanggung jawab yang dicakup oleh deskripsi pekerjaan yang sama, pekerjaan juga merupakan komponen dasar struktur organisasi dan merupakan alat untuk mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu pekerjaan sedemikian rupa dalam rangka mencapai efisiensi teknis dan produktivitas. Perancangan pekerjaan merupakan proses yang ditentukan dan diciptakan oleh karakteristik dan kualitas kerja.

Karakteristik pekerjaan didefinisikan sebagai sifat tugas yang meliputi besarnya tanggung-jawab dan macam-macam tugas yang diemban karyawan. karakteristik pekerjaan sebagai aspek suatu pekerjaan yang membatasi tanggung-

jawab dan tantangan karakteristik pekerjaan adalah suatu pendekatan terhadap pemer kaya pekerjaan (*job enrichment*). Program pemer kaya pekerjaan (*job enrichment*) berusaha merancang pekerjaan dengan cara membantu para pemangku jabatan memuaskan kebutuhan mereka akan pertumbuhan, pengakuan dan tanggung jawab. Pemer kaya pekerjaan menambahkan sumber kepuasan terhadap pekerjaan. Metode ini meningkatkan tanggung jawab, otonomi, dan kendali. Penambahan elemen tersebut kepada pekerjaan kadangkala disebut pemuatan kerja secara vertical (*vertical job loading*)(Sutriniasih,2017).

Desain pekerjaan atau karakteristik pekerjaan merupakan fungsi penetapan kegiatan- kegiatan kerja seorang karyawan secara organisasional. Sangat penting untuk melakukan desain pekerjaan, karena orang banyak menghabiskan waktu untuk bekerja. Desai pekerjaan membutuhkan struktur pekerjaan seperti isi, fungsi, dan hubungan pekerjaan. Kebutuhan akan perencanaan organisasional, kebutuhan keselamatan, dan kelangsungan hidup organisasi jelas sangat dipengaruhi oleh desain dan karakteristik pekerjaan (Hj. Ike Kusdyah Rachmawati, 2008). Berikut adalah Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Desain Pekerjaan:

1. Individu

Individu memiliki perbedaan sikap, sifat, karakter, pandangan, persepsi, sosial budaya, norma yang berbeda untuk setiap individunya dalam organisasi yang sama. Peran individu dalam organisasi sama pentingnya dengan pekerjaan sehingga SDM menjadi fokus perhatian para Manajer. Individu atau manusia memiliki keunikan yg tidak dimiliki oleh faktor produksi lain :

- a. manusia memiliki sisi psikologis,
- b. individu sebagai input produksi, tetapi juga yang menikmati outputnya,
- c. apabila faktor produksi berkurang dalam proses produksi, tetapi manusia bertambah keterampilan, pengalaman dan pengetahuan,
- d. penentu eksistensi organisasi, bahkan faktor yang mutlak harus ada.

2. Teknologi yang digunakan

Teknologi berdampak pada desain pekerjaan. Jenis pekerjaan, alat yg digunakan, tata letak, dan teknik untuk menghasilkan output merupakan kendala yg menghambat kelancaran pekerjaan.

3. Biaya atau Anggaran

Anggaran merupakan variabel yang krusial di tiap organisasi. Manajemen harus berpijak dari sisi ekonomis organisasi. Sumber daya yang representatif, harus direncanakan sebagai awal keberhasilan organisasi. Manajemen harus secara kontinu menyelaraskan manfaat-manfaat desain pekerjaan dengan pertimbangan biaya.

4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi memang sangat berpengaruh terhadap keberhasilan desain pekerjaan. Bagi dunia usaha di Indonesia, peran struktur organisasi terasa semakin penting karena 2 hal, yaitu :

- a. struktur organisasi yg efektif akan mempermudah pengawasan ;
- b. tidak stabilnya dunia usaha di Indonesia.

2.3.1 Indikator Karakteristik Pekerjaan

Adapun indikator dalam karakteristik pekerjaan menurut (Ketut Andy, 2013) adalah sebagai berikut :

a. Variasi Tugas

Variasi Tugas adalah pernyataan tertulis yang meliputi tugas, wewenang, tanggung jawab, dan hubungan-hubungan lini baik ke atas maupun ke bawah. Deskripsi pekerjaan adalah pernyataan faktual yang menyangkut tugas dan tanggung jawab dari suatu pekerjaan tertentu.

b. Beban Kerja

Beban kerja adalah sejumlah proses atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. Apabila seorang pekerja mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan, maka hal tersebut tidak menjadi suatu beban kerja. Namun, jika pekerja tidak berhasil maka tugas dan kegiatan tersebut menjadi suatu beban kerja.

c. Tanggung Jawab

Pengertian tanggung jawab secara umum adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajiban. Adapun definisi tanggung jawab secara harafiah dapat diartikan sebagai keadaan wajib menanggung segala sesuatunya jika terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan atau juga berarti hak yang berfungsi menerima pembebanan sebagai akibat sikapnya oleh pihak lain. Jadi, tanggung jawab adalah sebuah perbuatan yang dilakukan oleh setiap individu yang

berdasarkan atas kewajiban maupun panggilan hati seseorang. Yaitu sikap yang menunjukkan bahwa seseorang tersebut memiliki sifat kepedulian dan kejujuran yg sangat tinggi.

2.4 Karakteristik Perusahaan

Karakteristik perusahaan adalah salah satu pendorong sebuah perusahaan mengungkapkan kegiatan tahunan. Semakin kuat karakteristik perusahaan yang dimiliki perusahaan maka akan menghasilkan dampak sosial bagi publik. Setiap perusahaan mempunyai kebijakan yang berbeda-beda dalam mengungkapkan aktivitas sosial sesuai dengan karakteristik perusahaan. Hal ini disebabkan karena belum adanya aturan yang mengatur tentang pelaporan aktivitas sosial perusahaan (Linda, 2012).

Secara umum perusahaan adalah suatu organisasi yang memiliki sumber daya (*input*) seperti bahan baku dan tenaga kerja diproses untuk menghasilkan barang atau jasa (*output*) yang akan dijual kepada pelanggan. Pelanggan perusahaan dapat berupa individu atau perusahaan lain yang membeli barang atau jasa yang ditukar dengan uang atau barang lain yang berharga. Tujuan perusahaan umumnya adalah untuk mendapatkan laba tetapi ada juga perusahaan yang mempunyai tujuan untuk kemaslahatan bagi masyarakat. Perusahaan yang mempunyai tujuan bukan untuk mendapatkan laba disebut perusahaan nirlaba.

2.4.1 Jenis-jenis Perusahaan

Berdasarkan karakteristik jenis usahanya, perusahaan diklasifikasikan menjadi tiga yaitu:

a. **Perusahaan jasa** adalah perusahaan yang menghasilkan jasa dan bukan barang atau produk untuk pelanggan. Berikut contoh nama perusahaan jasa dan jenis jasa yang ditawarkan kepada pelanggan

b. **Perusahaan dagang** merupakan perusahaan yang kegiatan usahanya adalah membeli barang dagangan dari pemasok (supplier) kemudian menjual kembali kepada pelanggan. Berikut contoh nama perusahaan dagang dan jenis produk yang ditawarkan kepada pelanggan.

c. **Perusahaan manufaktur** merupakan perusahaan yang kegiatan usahanya adalah membeli bahan baku (input) kemudian mengubahnya menjadi barang yang dijual kepada pelanggan. Berikut contoh nama perusahaan manufaktur dan jenis produk yang ditawarkannya.

2.4.2 Jenis-jenis Organisasi Perusahaan

Selain terdapat beberapa jenis usaha pada suatu perusahaan, dalam praktik sering kita jumpai klasifikasi perusahaan berdasarkan bentuk badan hukumnya.

Terdapat tiga bentuk perusahaan berdasarkan badan hukumnya, yaitu:

a. **Perusahaan perorangan** adalah perusahaan yang modalnya dimiliki oleh satu orang pemilik. Pemilik umumnya merangkap juga sebagai manajer. Contoh perusahaan perorangan adalah usaha kecil atau UKM (Usaha Kecil Menengah)

seperti bengkel, binatu (laundry), salon kecantikan, rumah makan, persewaan komputer dan internet.

b. **Perusahaan persekutuan** adalah perusahaan yang modalnya dimiliki oleh dua orang atau lebih untuk menyelenggarakan usaha dengan nama bersama. Perusahaan persekutuan yang banyak dijumpai dalam dunia bisnis di Indonesia adalah Firma dan CV.

c. **Perusahaan perseroan (korporasi)** adalah perusahaan yang modalnya terdiri atas saham-saham. Setiap pemegang saham adalah pemilik perusahaan. Pemegang saham dapat perorangan atau perusahaan lain. Perseroan dibentuk berdasarkan peraturan pemerintah sebagai suatu badan hukum yang terpisah dari pemiliknya. Pemegang saham bertanggung jawab terbatas sebesar saham yang dimilikinya. Perusahaan perseroan dibedakan menjadi dua yaitu perseroan tertutup (PT) dan perseroan terbuka (PTbk). Perbedaan kedua perseroan adalah dapat tidaknya saham perusahaan tersebut diperjual-belikan secara umum melalui pasar sekuritas (Bursa Efek).

2.4.3 Indikator Karakteristik Perusahaan

Menurut (Linda, 2012) indikator karakteristik Perusahaan adalah sebagai berikut :

a. Insentif

Insentif adalah suatu sarana memotivasi berupa materi, yang diberikan sebagai suatu perangsang ataupun pendorong dengan sengaja kepada para pekerja agar dalam diri mereka timbul semangat yang besar

untuk meningkatkan produktivitas kerjanya dalam organisasi. Insetif juga merupakan sarana motivasi/sarana yang menimbulkan dorongan.

b. Supervisi

Supervisi adalah istilah yang akrab kita dengar sehari-hari. Dalam dunia kerja, jabatan supervisi seringkali diartikan sebagai jabatan yang berada di atas karyawan biasa, namun masih lebih rendah daripada jabatan “bos”. Kata supervisi dapat didefinisikan menurut beberapa kategori. Secara etimologis, supervisi berasal dari bahasa Inggris *supervision*. *Super* berarti di atas, sedangkan *vision* berarti pengelihatan/ melihat. Jika diartikan secara bebas, maka *supervision* dapat pula dimaknai sebagai melihat dari atas. Arti kata supervisi ini tidak bisa dimaknai secara harafiah sebagai kegiatan melihat orang lain dari atas, namun lebih kepada makna mengawasi orang lain yang dilakukan oleh orang yang memiliki jabatan tinggi ke orang yang memiliki jabatan lebih rendah.

c. Fasilitas Kerja

Fasilitas kerja adalah segala sesuatu berupa sarana dan prasarana yang dapat membantu mempermudah suatu kegiatan atau aktivitas yang dilakukan seseorang atau kelompok. Dalam setiap proses kegiatan perkantoran, suatu perusahaan harus menyediakan fasilitas kerja yang lengkap dan menunjang kegiatan operasional.

d. Pelatihan

Pelatihan merupakan kegiatan yang dirancang untuk mengembangkan sumber daya manusia melalui rangkaian kegiatan identifikasi, pengkajian

serta proses belajar yang terencana. Hal ini dilakukan melalui upaya untuk membantu mengembangkan kemampuan yang diperlukan agar dapat melaksanakan tugas, baik sekarang maupun di masa yang akan datang. Ini berarti bahwa pelatihan dapat dijadikan sebagai sarana yang berfungsi untuk memperbaiki masalah kinerja organisasi, seperti efektivitas, efisiensi dan produktivitas.

Pelatihan juga merupakan upaya pembelajaran yang diselenggarakan oleh organisasi baik pemerintah, maupun lembaga swadaya masyarakat ataupun perusahaan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan organisasi dan mencapai tujuan organisasi. Pelatihan sebagai bagian dari pendidikan yang mengandung proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan, waktu yang relatif singkat dan metode yang lebih mengutamakan praktek daripada teori. Beberapa pengertian tersebut di atas menggambarkan bahwa pelatihan merupakan proses membantu peserta pelatihan untuk memperoleh keterampilan agar dapat mencapai efektivitas dalam melaksanakan tugas tertentu melalui pengembangan proses berpikir, sikap, pengetahuan, kecakapan dan kemampuan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, maka dapat disimpulkan beberapa pengertian yang terkait dengan pelatihan, yaitu :

1. Adanya proses pembelajaran yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan peserta pelatihan.
2. Adanya proses pendidikan yang dilakukan secara teratur, sistematis dan terencana.

3. Orientasi belajar lebih menekankan pada hal-hal yang praktis, fungsional, aplikatif sesuai dengan kebutuhan peserta pelatihan
4. Menggunakan waktu yang relatif singkat.
5. Memiliki tujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemandirian peserta pelatihan
6. Ditekankan kepada perbaikan kinerja peserta pelatihan dalam melaksanakan tugas.

2.5 Loyalitas Karyawan

Loyalitas adalah salah satu hal yang tidak dapat dibeli dengan uang. Loyalitas hanya bisa didapatkan, namun tidak bisa dibeli. Mendapatkan loyalitas dari seseorang bukanlah sesuatu pekerjaan yang mudah untuk dilakukan. Berbanding terbalik dengan kesulitan mendapatkannya, menghilangkan loyalitas seseorang justru menjadi hal yang sangat mudah untuk dilakukan (Nitisemito, 2013).

Jika diartikan secara bebas, pengertian loyalitas menurut *Oxford Dictionary* adalah mutu dari sikap setia (loyal), sedangkan loyal didefinisikan sebagai tindakan memberi atau menunjukkan dukungan dan kepatuhan yang teguh dan konstan kepada seseorang atau institusi. Sementara itu, Kamus Besar Bahasa Indonesia menerangkan pengertian loyalitas sebagai kepatuhan atau kesetiaan.

Setiap perusahaan pasti menginginkan adanya sikap loyal pada karyawan mereka. Pengertian loyalitas karyawan tidak jauh berbeda dengan pengertian loyalitas secara umum. Dalam pengertian loyalitas karyawan, kesetiaan menjadi

poin utama yang dapat diberikan karyawan kepada perusahaan tempatnya bekerja. pengertian loyalitas karyawan kadang masih disalahartikan oleh beberapa orang, baik oleh pihak karyawan, manajemen, maupun oleh pimpinan perusahaan.

Loyalitas karyawan bukan lagi sekadar merujuk pada kemampuan karyawan menjalankan tugas-tugas serta kewajibannya yang sesuai dengan *job description*, melainkan berbuat seoptimal mungkin untuk menghasilkan yang terbaik bagi perusahaan tersebut.

Loyalitas adalah salah satu hal yang tidak bisa dibeli dengan uang. Loyalitas hanya bisa didapatkan namun tidak bisa dibeli, mendapatkan loyalitas dari seseorang bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan. Loyalitas merupakan suatu hal yang bersifat emosional. Untuk bisa mendapatkan sikap loyal seseorang terdapat banyak faktor yang mempengaruhi.

Orang-orang seringkali menyangkut pautkan loyalitas dengan seberapa lama dan berapa banyak waktu serta tenaga yang dicurahkan oleh seorang karyawan untuk bekerja tanpa mengharapkan imbalan apapun dari perusahaan. Padahal kenyataannya adalah banyak karyawan yang bertahan di suatu perusahaan hanya karena gaji atau bonus yang diterimanya. Pengertian loyalitas identik dengan kesetiaan yang semestinya dilakukan diberbagai kondisi tanpa syarat dan tanpa mendapatkan balasan. Pengertian loyalitas karyawan bukan hanya kesetiaan fisik yang tercermin dari seberapa lama seseorang berada dalam sebuah organisasi, namun dapat dilihat dari seberapa besar pikiran, perhatian, gagasan, serta dedikasinya tercurah sepenuhnya kepada perusahaan tersebut.

2.5.1 Indikator Loyalitas Karyawan

Terdapat beberapa indikator indikator loyalitas karyawan salah satunya adalah indikator loyalitas karyawan menurut (Dharma, 2017). adalah sebagai berikut :

a. **Menjaga Rahasia dan Bisnis Perusahaan**

Yang dimaksud dengan rahasia Perusahaan adalah semua informasi baik yang berupa data, dokumen, gambar, atau hal lainnya yang berkaitan dengan Perusahaan, yang tidak boleh diberitahukan kepada pihak-pihak yang tidak berhak untuk mengetahuinya, berdasarkan pertimbangan keselamatan Perusahaan, persaingan usaha ataupun pertimbangan kepantasan (etika).

Rahasia perusahaan adalah informasi rahasia yang dimiliki perusahaan dan perlu dilindungi oleh pihak manajemen dan karyawannya dari pihak pesaing. Misalnya harga beli bahan produksi, teknik produksi, formula suatu produk, daftar nama, strategi pemasaran, strategi manajemen dan lain-lain.

Pekerja wajib menjaga rahasia Perusahaan, dan bila ia menduduki suatu jabatan, maka ia wajib menjaga rahasia jabatan yang disandangnya. Membocorkan rahasia Perusahaan ataupun rahasia jabatan adalah suatu pelanggaran yang dapat dikenakan sanksi. Yang dimaksud dengan rahasia jabatan adalah rahasia Perusahaan yang diketahui oleh seorang Pekerja karena jabatannya ataupun karena tugasnya.

b. **Disiplin Kerja**

Disiplin merupakan sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan perusahaan baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis. Peraturan

yang dimaksud termasuk absensi, lambat masuk, serta cepat pulang karyawan. Jadi hal ini merupakan suatu sikap indisipliner karyawan yang perlu disikapi dengan baik oleh pihak manajemen. Banyak yang mengartikan disiplin itu bilamana karyawan selalu datang serta pulang tepat pada waktunya. Pendapat itu hanya salah satu yang dituntut oleh organisasi. Oleh karena itu kedisiplinan dapat diartikan sebagai tingkah laku yang tertulis maupun yang tidak tertulis. (Hasibuan, 2009).

Disiplin kerja dapat didefinisikan sebagai suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya.

c. Toleransi

Toleransi secara bahasa berasal dari bahasa latin “tolerare”, toleransi berarti sabar dan menahan diri. Toleransi juga dapat berarti suatu sikap saling menghormati dan menghargai antarkelompok atau antarindividu dalam masyarakat atau dalam lingkup lainnya. Sikap toleransi dapat menghindari terjadinya diskriminasi, walaupun banyak terdapat kelompok atau golongan yang berbeda dalam suatu kelompok masyarakat.

Contoh sikap toleransi secara umum antara lain : menghargai pendapat mengenai pemikiran orang lain yang berbeda dengan kita, serta saling tolong-menolong antar sesama manusia tanpa memandang suku, ras, agama, dan antar golongan.

Indikator Loyalitas Karyawan menurut (Hasibuan, 2009) :

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 karyawan akan bersifat taat tanpa merasa terpaksa atau takut terhadap sanksi yang akan diterimanya apabila melanggar peraturan tersebut.

2. Tanggung jawab pada perusahaan

Ketika karyawan memiliki sikap sesuai dengan pengertian loyalitas, maka secara otomatis ia akan merasa memiliki tanggung jawab yang besar terhadap perusahaan. 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 juga terhadap atasannya. Sesuai dengan pengertian loyalitas, hubungan antar pribadi ini meliputi hubungan sosial pergaulan sehari-hari, baik yang menyangkut hubungan kerja dengan kehidupan pribadi.

6. Kesukaan terhadap pekerjaan

Sebagai manusia biasa 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

Terdapat 16 Indikator loyalitas karyawan secara umum, yaitu ;

1. Tetap bertahan dalam organisasi
2. Bersedia bekerja lembur untuk menyelesaikan pekerjaan
3. Menjaga rahasia bisnis perusahaan
4. Mempromosikan perusahaan kepada pelanggan dan masyarakat umum
5. Menaati peraturan tanpa perlu pengawasan yang ketat
6. Mau mengorbankan kepentingan pribadi demi kepentingan perusahaan
7. Tidak bergosip, berbohong dan mencuri
8. Membeli dan menggunakan produk perusahaan

9. Ikut berkontribusi dalam menjalankan kegiatan perusahaan
10. Menawarkan saran – saran untuk perbaikan
11. Mau berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan aksidental perusahaan
12. Mau mengikuti arahan dan dan instruksi
13. Merawat properti perusahaan dan atau tidak memboroskannya
14. Bekerja secara aman
15. Tidak mengakali atauran perusahaan termasuk izin sakit
16. Mau bekerja sama dan membantu rekan kerja.

2.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka konseptual atau kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi. Suatu kerangka pemikiran akan menghubungkan secara teoretis antar variabel penelitian, yaitu antara variabel bebas dan terikat (Rumengan, 2015).

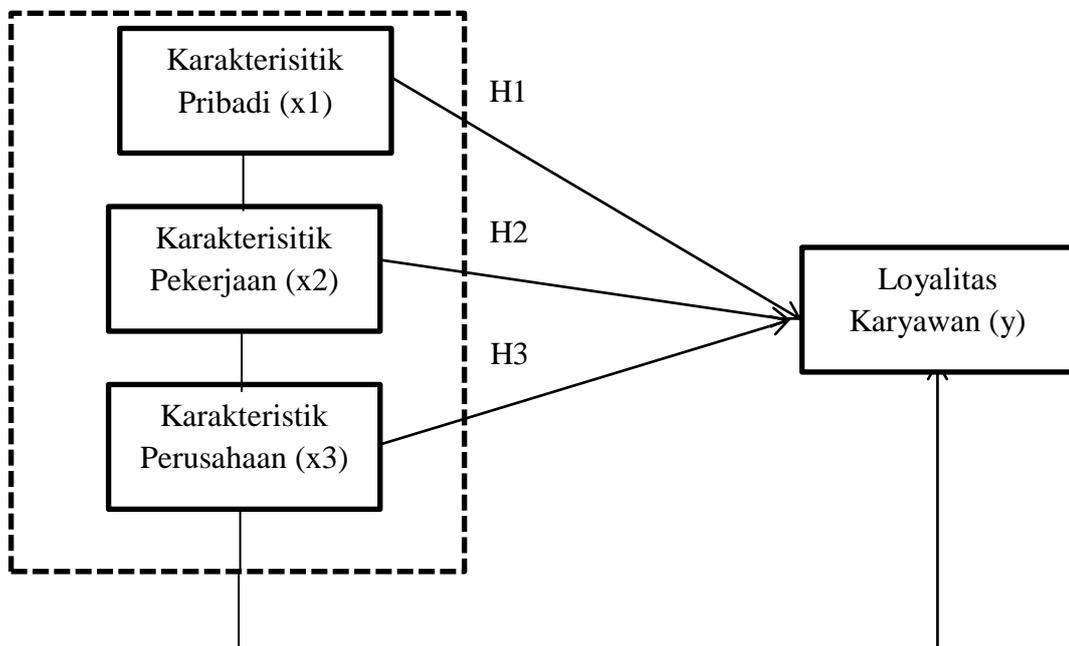
Menurut (Sekaran,2011) mengemukakan bahwa kerangka kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting jadi dengan demikian maka kerangka berpikir adalah pemahaman yang melandasi pemahaman pemahaman lainnya, sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran atau suatu bentuk proses dari keseluruhan penelitian yang dilakukan.

Kerangka pemikiran yang baik akan menjelaskan secara teoritis hubungan antara variabel yang akan diteliti, jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Agar lebih memudahkan penelitian dan pembahasan, maka penulis akan mengemukakan skema yang akan menjadi pedoman dalam penelitian yang akan penulis teliti. Secara sistematis kerangka berfikir dalam penelitian yang akan penulis teliti digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



Sumber : Andini (2015)

2.7 Hipotesis

Menurut (Narbuko & Achmadi, 2015) hipotesis merupakan dugaan sementara yang masih dibuktikan kebenarannya melalui suatu penelitian. Dan hipotesis terbentuk sebagai hubungan antara dua variabel atau lebih. Tujuan

penyusunan hipotesis yaitu selain untuk membatasi variabel yang digunakan. Adapun yang menjadi hipotesis yang terdapat dalam penelitian ini adalah :

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut :

H1: Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel karakteristik pribadi terhadap Loyalitas Karyawan

H2: Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel karakteristik pekerjaan terhadap Loyalitas Karyawan

H3: Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Karakteristik Perusahaan terhadap Loyalitas Karyawan

H4: Terdapat pengaruh karakteristik pribadi, karakteristik pekerjaan, dan karakteristik perusahaan secara bersama- sama terhadap Loyalitas Karyawan.

2.8 Penelitian Terdahulu

1. Yulia Andini, Aditya Wardana, 2018 “**Analisis Faktor- Faktor Loyalitas Karyawan Pada Kiri Social Bar Bandung**” Universitas Telkom, Vol.5 No. 2. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sebagai metode penelitian, pengumpulan data pada penelitian ini merupakan jenis kuesioner. Pada penelitian ini di dapatkan hasil terdapat 10 faktor yang berkaitan dengan pembentukan loyalitas karyawan, diantaranya adalah gaji, tunjangan, jaminan kerja, penghargaan kerja dan kepribadian karyawan. Pada penelitian ini faktor yang paling dominan yaitu gaji sebesar 37,57%, kepribadian sebesar 19,74%, dan penghargaan kerja sebesar 11,6%.

2. Komang Sri Sutriniasih, 2017 “**Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan Pada PT. Plasa Telkom Group Singaraja**”, Universitas Pendidikan Ganesha, Vol 10, No.2. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor- faktor yang yang mempengaruhi loyalitas karyawan dan faktor yang paling dominan mempengaruhi loyalitas pada PT. Telkom Group Singaraja, hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 14 faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan yaitu (x1) Usia, (x2) Jenis Kelamin, (x3) Status Perkawinan, (x4) Masa Kerja, (x5) Keragaman Keterampilan, (x6) Jati Diri Tugas, (x7) Signifikasi Tugas, (x8) Otonomi, (x9) Umpan Balik, (x10) Sumber Daya Organisasi, (x11) Iklimi Organisasi, (x12) Struktur Organisasi, (x13) Tingkat Pengetahuan, (x14) Penguasaan Terhadap pekerjaan. Kemudian faktor yang paling dominan mempengaruhi adalah faktor status perkawinan, faktor jati diri tugas , sumber daya organisasi dan penguasaan terhadap pekerjaan. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan 14 Faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan pada PT. Plasa Telkom Group Singaraja untuk menentukan faktor yang paling dominan digunakan parameter varimax rotation dari dimensi faktor loyalitas. Hasil kajian empiris melalui diskusi dengan pihak manajemen diperoleh hasil bahwa status pernikahan karyawan memaksakan peningkatan tanggung jawab dalam rumah tangga yang dapat membuat suatu pekerjaan yang tetap menjadi penting dan berharga sehingga karyawan akan lebih loyal dalam bekerja.

3. Niken Alyani, Indi Djastuti, 2017 “ **Pengaruh pelatihan Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Dengan kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasional 4 Semarang)**” Universitas Diponegoro, Vol 6 No. 2. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis loyalitas karyawan melalui keputusan kerja, berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa pelatihan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Pada penelitian ini terdapat 1 indikator yang tidak signifikan dengan nilai sebesar, 0,487. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan, dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis didapatkan hasil bahwa pelatihan berpengaruh positif dengan nilai sebesar 0,298072 dan signifikansi dengan nilai sebesar 2,978917 terhadap kepuasan kerja. Semakin tinggi tingkat pelatihan maka kepuasan kerja karyawan akan semakin meningkat juga sehingga hipotesis penelitian dapat diterima. Pengujian hipotesis pada variabel lingkungan kerja didapatkan nilai sebesar 0,447549 dan signifikansi sebesar 4,006842 terhadap kepuasan kerja maka dapat disimpulkan bahwa variabel lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Saat dilakukan uji efek mediasi melalui uji sobel diperoleh nilai t sebesar 2,5558169, nilai tersebut lebih besar dari 1,96 pada taraf 5%, dengan demikian variabel kepuasan kerja berperan untuk memediasi variabel pelatihan terhadap variabel loyalitas karyawan.

4. Elizabeth Sekyi, Nana Ama Boakye, Francis Joe Ankumah, 2016 **“Menganalisis faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan di Industri Hotel Di Takoradi, Ghana”**. Takoradi Politechnic, Ghana Vol 18

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan di industri perhotelan. Studi ini mencakup semua kategori karyawan, manajer, pegawai, pegawai kebersihan, dan mencapai tingkat respons dari 85,34% dari faktor yang telah ditentukan. Loyalitas di tempat kerja biasanya dihasilkan dari interaksi dan hubungan yang dimiliki karyawan dengan suatu organisasi. Sejalan dengan itu, memberikan jaminan kepada karyawan, mendorong karyawan untuk memiliki "Suara", dalam proses pengambilan keputusan, perlakuan adil, kerja tim, pelatihan dan kebijakan kompensasi adalah beberapa dari strategi yang harus dimasukkan organisasi hotel ke dalam pendekatan berbasis komitmen. Ini semua Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia yang dapat memiliki dampak yang cukup besar pada loyalitas karyawan. Manusia Praktik Manajemen Sumber Daya yang berupaya meningkatkan kepuasan karyawan, membantu karyawan untuk memperoleh lebih banyak pengetahuan, dan melayani untuk membatasi pilihan pekerjaan alternatif yang akan meningkatkan loyalitas karyawan kepada perusahaan. Hasil penelitian ini akan membantu organisasi untuk dapat mempertahankan tenaga kerjanya. Meskipun mempekerjakan hanya beberapa praktik manajemen sumber daya manusia seperti pelatihan dan kerja tim dapat menawarkan banyak hal manfaat tetapi dampak yang jauh lebih besar akan ditemukan ketika menggunakan strategi sumber daya manusia yang memerlukan banyak perbedaan praktik dan

kebijakan komitmen organisasi. Organisasi perlu mengembangkan secara strategis dan metodis praktik sumber daya manusia yang dirancang untuk sepenuhnya mencapai loyalitas. Berdasarkan prinsip-prinsip yang diidentifikasi di seluruh studi ini, praktik Manajemen Sumber Daya Manusia yang efektif adalah praktik organisasi terbaik yang dapat memimpin untuk loyalitas karyawan yang lebih besar dan tenaga kerja yang lebih stabil. Berkenaan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan, terungkap bahwa pengembangan karir kebijakan / program, skema kompensasi dan manfaat, lingkungan kerja, kerja tim, komunikasi dan Partisipasi karyawan serta hubungan karyawan dengan atasan memiliki korelasi positif dengan karyawan loyalitas. Ini menandakan bahwa penerapan atribut-atribut ini secara efektif dapat mengarah pada peningkatan karyawan kepuasan dan loyalitas. Akhirnya, dari survei, disadari bahwa strategi loyalitas karyawan dipekerjakan oleh manajemen hotel yang diteliti termasuk proses rekrutmen dan seleksi, penilaian kinerja, kompensasi, pelatihan antara lain. Dari temuan 49,4% responden yang membentuk mayoritas, menyatakan bahwa meskipun penilaian kinerja dilakukan di hotel-hotel, itu dilakukan setiap tahun. Karyawan juga tidak puas dengan paket kompensasi yang ditawarkan kepada mereka. Semua ini menunjukkan manajemen yang diteliti hotel masih perlu meningkatkan strategi Manajemen Sumber Daya Manusia yang ada yang digunakan oleh hotel tentang kesetiaan karyawan.

5. Athar Waqas, Umair Bashir, Muhammad Fahad Sattar, Hafiz Muhammad Abdullah, Imtiaz hussain, Waqas Anjum, Muhammad Altab Ali Rizwan Arshad. 2014, "**Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja dan Impaknya terhadap Loyalitas Kerja**". The Islamia University of Bahawalpur, Pakistan, Vol 4 No.2 tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan tingkat kepuasan kerja, hubungan mereka dan pengaruhnya terhadap loyalitas kerja. Banyak penelitian telah menunjukkan tingkat kepuasan kerja dan kesetiaan kepada organisasi mereka namun penelitian ini belum dilakukan di negara-negara berkembang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan tingkat kepuasan kerja, dampaknya terhadap loyalitas dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, untuk membantu sistem manajemen yang efisien dan efektif di negara-negara berkembang seperti Pakistan. Model dikembangkan yang mencakup faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, hubungan mereka dan efeknya terhadap loyalitas kerja. Kuesioner dikembangkan untuk mengumpulkan data untuk tingkat kepuasan kerja di berbagai organisasi. Pengambilan sampel yang mudah digunakan dan 148 kuesioner diisi dari karyawan berbagai organisasi swasta dan publik. Secara statistik, Penghargaan dan pengakuan dan lingkungan tempat kerja adalah faktor yang paling mempengaruhi kepuasan kerja, tetapi partisipasi dalam pengambilan keputusan dan kepuasan kerja memiliki hubungan yang tidak signifikan. Selain itu, ada juga hubungan positif antara kepuasan kerja dan loyalitas kerja. Manajemen sumber daya manusia (HRM) mengklaim untuk mengukur kepuasan kerja di perusahaan maju atau multinasional. Jelas, di negara-negara maju seperti Pakistan, aplikasi ini

jarang digunakan. Jadi, makalah ini mendukung penggunaan aplikasi HRM di negara berkembang. Ini akan membantu manajer untuk lebih memahami tingkat kepuasan karyawan dan dapat memotivasi mereka.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Deskriptif Kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang meneliti status, kelompok manusia, suatu objek, kondisi dan sistem pemikiran atau apapun peristiwa pada masa sekarang. Penelitian deskriptif biasanya mempunyai dua tujuan, yang pertama untuk mengetahui perkembangan fisik tertentu dan mendeskripsikan secara terperinci tentang suatu fenomena tertentu yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau pada kejadian saat ini (Sugiono, 2016).

Metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga mudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode kuantitatif disebut juga sebagai metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat *positivisme* (Sugiyono, 2013). Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat untuk menganalisis mengenai apa yang akan diketahui. Penelitian ini dilakukan berdasarkan prosedur yang sudah ditetapkan dan sudah direncanakan sebelumnya.

Penelitian kuantitatif dilakukan untuk mendapatkan data atau fakta yang dapat digunakan agar mendapatkan kepastian dan kecermatan jawaban atas pertanyaan penelitian (H. Timotius, 2017).

3.2 Jenis Data

3.2.1 Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari lapangan oleh peneliti atau yang bersangkutan yang memerlukan data tersebut. Data primer disebut juga dengan data asli atau data baru (Hasan, 2010).

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari karyawan yang bekerja di Mall Tanjungpinang City Center.

3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh seorang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang sudah ada. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan, artikel, jurnal- jurnal terdahulu yang berkaitan dengan penelitian rpenelitian ini adalah referensi jurnal-jurnal, buku, dan majalah ilmiah.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah adalah teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang diperlukan dari narasumber, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Teknik observasi adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki (Narbuko & Achmadi, 2015).

Pada teknik observasi pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan pengamatan terhadap suatu objek yang menjadi kajian. Observasi membutuhkan

sesuatu untuk diamati dengan menggunakan alat seperti perekam, kamera, audio, maupun catatan lainnya (Suhartanto, Ph.D, 2014).

2. Kuesioner

Metode kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai suatu masalah atau bidang yang akan diteliti. Untuk memperoleh data angket disebarkan kepada responden atau orang-orang yang akan diselidiki (Narbuko & Achmadi, 2015).

Kuesioner merupakan salah satu metode yang umum digunakan untuk pengumpulan data survei maupun observasi untuk memperoleh data kuantitatif primer. Kuesioner disebut juga dengan formulir wawancara, instrumen pengukur, dan instrumen survei. Kuesioner adalah suatu teknik untuk mengumpulkan data yang terdiri atas beberapa pertanyaan baik verbal maupun tulisan yang akan dijawab oleh responden (Suhartanto, Ph.D, 2014).

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah jumlah dari keseluruhan objek yang karakteristiknya akan diduga, bisa berupa orang, rumah tangga, tanah pertanian dan sebagainya dalam bentuk yang biasa dipakai dalam survey (Sunyoto, 2012).

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Populasi pada penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di Mall Tanjungpinang City Center sebanyak 80 orang.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi (Sugiyono, 2013).

Sampel merupakan contoh atau himpunan dari suatu populasi yang dianggap mewakili populasi tersebut sehingga informasi apapun yang dihasilkan bisa dianggap mewakili keseluruhan populasi (Suhartanto, Ph.D, 2014).

Teknik Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Probability Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur populasi yang dipilih untuk menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2013).

Metode yang digunakan adalah Pengambilan Sampel Acak berdasarkan Area (*Cluster Random Sampling*) adalah teknik sampling secara berkelompok. Pengambilan sampel jenis ini dilakukan berdasar kelompok / area tertentu. Tujuan metode *Cluster Random Sampling* antara lain untuk meneliti tentang suatu hal pada bagian-bagian yang berbeda di dalam suatu instansi (Sugiyono, 2013).

Jumlah Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Mall Tanjungpinang City Center yang berjumlah 80 orang. Dalam penelitian ini seluruh jumlah populasi dijadikan sampel oleh peneliti.

3.5 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

| Variabel | Definisi | Indikator | Skala | Pernyataan |
|------------------------------|--|---|--------|-----------------------------|
| Karakteristik Pribadi (x1) | Karakteristik Pribadi adalah ciri khas yang menunjukkan perbedaan seseorang tentang motivasi, inisiatif, kemampuan untuk tetap tegar menghadapi tugas sampai tuntas atau memecahkan masalah atau bagaimana menyesuaikan perubahan yang terkait erat dengan lingkungan yang mempengaruhi kinerja individu. (Saydam, 2014). | 1. Kepribadian 2. Sikap 3. Kemampuan 4. Kepercayaan 5. Pengalaman Kerja (Ketut Andy, 2013) | Likert | 1,2 3,4 5 6,7 8 |
| Karakteristik Pekerjaan (x2) | Karakteristik pekerjaan didefinisikan sebagai sifat tugas yang meliputi besarnya tanggung-jawab dan macam-macam tugas | 1. Variasi Tugas 2. Beban Kerja 3. Tangung jawab (Ketut Andy, 2013) | Likert | 1,2,3 4,5,6 7,8 |

| | | | | |
|---|---|---|--------|------------------------------------|
| | <p>yang diemban karyawan.</p> <p>karakteristik pekerjaan sebagai aspek suatu pekerjaan yang membatasi tanggung-jawab dan tantangan karakteristik pekerjaan adalah suatu pendekatan terhadap pemer kaya pekerjaan (<i>job enrichment</i>).</p> <p>(Sutriniasih, 2017)</p> | | | |
| <p>Karakteristik Desain Perusahaan (x3)</p> | <p>Karakteristik perusahaan adalah salah satu pendorong sebuah perusahaan mengungkapkan kegiatan tahunan. Semakin kuat karakteristik perusahaan yang dimiliki perusahaan maka akan menghasilkan dampak sosial bagi publik.</p> <p>Setiap perusahaan mempunyai kebijakan</p> | <p>1. Insentif 2. Supervisi 3. Fasilitas 4. Pelatihan (Linda, 2012)</p> | Likert | <p>1,2 3,4 5,6 7,8</p> |

| | | | | |
|------------------------|--|--|--------|-------------------|
| | yang berbeda-beda dalam mengungkapkan aktivitas sosial sesuai dengan karakteristik perusahaan. (Linda, 2012) | | | |
| Loyalitas Karyawan (Y) | Pengertian loyalitas karyawan tidak jauh berbeda dengan pengertian loyalitas secara umum. Dalam pengertian loyalitas karyawan, kesetiaan menjadi poin utama yang dapat diberikan karyawan kepada perusahaan tempatnya bekerja. (Nitisemito, 2013) | 1. Menjaga Rahasia Perusahaan 2. Disiplin 3. Toleransi (Dharma, 2017) | Likert | 1,2 3,4 5,6 |

3.6 Teknik Pengolahan Data

Dalam penelitian ini langkah –langkah atau prosedur pengolahan data yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. *Validitas*, Merupakan proses untuk memeriksa apakah data yang dikumpulkan dalam proses observasi dan menyebarkan kuesioner sudah

valid, proses ini dilakukan untuk menentukan sejauh mana data yang telah dikumpulkan telah dilakukan dengan benar sehingga bebas dari kesalahan.

2. *Editing*, Setelah melakukan proses validitas data pengeditan (editing), yaitu proses mengecek data yang dikumpulkan melalui wawancara maupun kuesioner yang sudah diisi oleh responden.
3. *Skoring*, merupakan proses pengelompokkan dan pemberian nilai terhadap respon yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Pengkodean dilakukan dengan memberikan nilai atau skor sebagai berikut:
 - a. skor 5 diberikan untuk jawaban sangat setuju
 - b. skor 4 diberikan untuk jawaban setuju
 - c. skor 3 diberikan untuk jawaban kurang setuju
 - d. skor 2 diberikan untuk jawaban tidak setuju
 - e. skor 1 diberikan untuk jawaban sangat tidak setuju
4. Pencatatan data merupakan proses untuk menginput data ke dalam software yang digunakan sehingga memungkinkan periset untuk menganalisis data , dalam penelitian ini pencatatan data menggunakan *Software SPSS* .

3.7 Uji Kualitas Data

Teknik analisis data merupakan sub bab yang mengemukakan cara menganalisis data penelitian, termasuk alat- alat statistik yang biasa dan yang relevan digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda dengan pengolahan data menggunakan SPSS Statistik.

3.7.1 Uji Validitas

Pengujian validitas item-item pertanyaan dalam kuesioner bertujuan mengetahui apakah item-item tersebut benar-benar mengukur konsep-konsep yang dimaksudkan dalam penelitian ini dengan tepat. Hal ini memberikan dukungan bahwa butir-butir pengukuran yang dijadikan indikator konstruk terbukti memiliki validitas isi (*content validity*) yaitu butir-butir pengukuran tersebut merupakan alat ukur yang mencukupi dan *representative* yang telah sesuai dengan konsep teoritis (Sunyoto, 2012).

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas untuk mengetahui apakah instrumen memiliki indeks kepercayaan yang baik jika diujikan berulang. Uji reliabilitas dilakukan supaya kebenaran dari angket benar-benar teruji. Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel.

Reliabilitas adalah alat ukur untuk suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Butir pertanyaan dinyatakan reliabel atau andal apabila jawaban seorang terhadap pertanyaan adalah konsisten (Sunyoto, 2011).

3.7.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah analisis yang dilakukan untuk menilai apakah didalam sebuah model regresi linear terdapat masalah masalah asumsi klasik. Uji asumsi klasik tidak perlu dilakukan untuk analisis regresi yang bertujuan menghitung nilai pada variabel tertentu. Uji asumsi klasik yang sering

digunakan adalah uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji normalitas, uji autokorelasi.

3.7.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah yang berdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing masing variabel tetapi pada nilai residualnya.

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah sebuah data berdistribusi normal. Jika terdapat normalitas maka residual akan terdistribusi secara normal dan independen. (Suhartanto, Ph.D, 2014). Suatu data dapat dikatakan normal apabila perbedaan antara nilai prediksi dengan skor sesungguhnya atau error terdistribusi secara simetri disekitar nilai means sama dengan nol. Normalitas dapat dilihat dari plot grafik histogram, jika garis yang menggambarkan data sesungguhnya maka data tersebut dinyatakan normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan uji histogram, uji p-plot, uji Chi Square, skewness dan kurtosis atau uji Kolmogorov Smirnov.

3.7.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah untuk mengetahui apakah pada model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas. Alat statistik yang sering digunakan untuk menguji gangguan multikolinieritas adalah dengan variance inflation factor (VIF). Korelasi pearson antara variabel- variabel bebas atau dengan melihat eigenvalues dan condition index.

Uji multikolinieritas merupakan hubungan linear yang sempurna antara beberapa atau semua variabel bebas. Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF).

Beberapa cara alternatif yang digunakan untuk mengatasi masalah multikolinieritas adalah :

17. Mengganti atau mengeluarkan variabel yang mempunyai korelasi yang tinggi
18. Menambah jumlah observasi
19. Mentransformasikan data dalam bentuk lain, misalnya logaritma natural, akar kuadrat atau bentuk first different delta.

3.7.3.3 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antar variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel pengganggu periode sebelumnya. Apabila terjadi korelasi, maka disebut autokorelasi. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi.

Uji autokorelasi adalah untuk melihat apakah terjadi korelasi antara satu periode dengan periode lainnya. Uji autokorelasi hanya dilakukan pada data time series dan tidak perlu dilakukan pada data cross section seperti pada kuesioner dimana pengukuran setiap variabel dilakukan secara serentak pada saat yang bersamaan. Beberapa uji statistik yang digunakan untuk melihat

apakah terjadi autokorelasi adalah uji Durbin watson, uji dengan Run Test dan jika data lebih dari 100 sebaiknya menggunakan uji Multiplier.

3.7.3.4 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah dimana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap disebut homoskedastisitas. Beberapa alternatif solusi jika terjadi heteroskedastisitas pada model regresi adalah dengan mentransformasikan ke dalam bentuk logaritma yang hanya dapat dilakukan dengan membagi semua variabel dengan variabel yang mengalami gangguan heteroskedastisitas.

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians pada residual dari pengamatan ke pengamatan varian pada residual yang lain. Apabila variance dari residual atau data pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut dengan Heteroskedastisitas. Jika terjadi homoskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residulanya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat tidak adanya pola titik pada grafik Scatterplot antara SPRESID adan ZPRED.

3.7.4 Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah model regresi yang jika variabel terikatnya berkala data interval atau rasio kuantitatif atau numerik. Sedangkan variabel bebas pada umumnya juga berskala data interval dan rasio.

Analisis regresi linier berganda menyangkut hubungan antara sebuah variabel dependen (tidak bebas) dengan dua atau lebih variabel independen (bebas). Bentuk umum dari perumusan model regresi linier berganda adalah:

$$Y = \alpha + X_1 + X_2 + X_3$$

Keterangan :

Y = Loyalitas Karyawan

α = koefisien konstanta (nilai Y' apabila $x_1, x_2, x_3, = 0$)

$\beta_1 \beta_2 \beta_3 \beta_n$ = koefisien regresi

$X_1 X_2 X_3$ = variabel bebas (Karakteristik Pribadi, Karakteristik Pekerjaan, Karakteristik Perusahaan)

3.7.5 Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah metode pengambilan keputusan yang didasarkan dari analisis data, baik dari percobaan yang terkontrol maupun dari observasi. Dengan melakukan uji hipotesis dapat diketahui secara pasti apakah benar atau salah hanya jika peneliti melakukan observasi terhadap anggota populasi.

3.7.5.1 Uji Koefisien Regresi Secara Bersama- Sama (Uji F)

Uji F dikenal dengan uji serentak atau uji model anova. Yaitu uji yang digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh semua variabel bebasnya

secara bersama- sama terhadap variabel terikatnya, atau untuk menguji apakah model regresi yang kita buat baik atau signifikan atau tidak baik non signifikan. Uji F atau Uji koefisien secara bersama- sama digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh beberapa variabel independent terhadap variabel dependent (Priyatno, 2017).

3.7.5.2 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Uji t dikenal dengan uji parsial, yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing masing variabel bebasnya secara sendiri- sendiri terhadap variabel terikatnya. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel atau dengan melihat kolom signifikannya pada masing masing t hitung, proses uji t identik dengan uji F.

Uji t bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (Karakteristik Pribadi, Karakteristik Pekerjaan, Karakteristik Perusahaan) secara Parsial terhadap variabel dependen (Loyalitas Karyawan). Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel Independent berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Dependent.

3.7.5.3 Uji Determinasi (R^2)

Uji R^2 atau uji Determinasi merupakan suatu ukuran yang penting dalam suatu model regresi, karena dapat menginformasikan baik atau tidaknya model regresi yang terestimasi.

Koefisien Determinasi (R^2) adalah mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan 1. Nilai R^2 yang mendekati 1 maka variabel-variabel independent memberikan semua smua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependent (Priyatno, 2017).

DAFTAR PUSTAKA

- Dharma, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *EKOBISTEK Fakultas Ekonomi ISSN 2301-5268 / E-ISSN 2527-9483*, 6(2), 349–359.
- H. Timotius, K. (2017). *Pengantar Metodologi Penelitian Pendekatan Manajemen Pengetahuan untuk Perkembangan Pengetahuan*. (P. Christian, Ed.) (kesatu). yogyakarta: Cv. Andi Ofset.
- Handoko. (2013). *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*. yogyakarta: BPFE.
- Hasan, I. (2010). *Analiis Data Penlitian Dengan Statistik*. jakarta: Sinar Grafika Ofset.
- Hj. Ike Kusdyah Rachmawati, S. M. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. yogyakarta: ANDI offset.
- Ketut Andy, H. (2013). Analisis Faktor- Faktor Yang Menentuka Loyalitas Karyawan Pada PT. Inti Buana Permai Denpasar.
- Kuspriatni, L. (2010). *Perilaku Individu dan Pengaruhnya Dalam Organisasi*. Bandung: alfabeta.
- Linda, A. (2012). Pengaruh Karakteristik Perusahaan Terhadap Pengungkapan Laporan Tahunan. *Jurnal Dinamika Akutansi*.
- Narbuko, C., & Achmadi, A. (2015). *Metodologi Penelitian* (cetakan ke). Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nitisemito, A. (2013). *Loyalitas Karyawan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Priyatno, D. (2017). *panduan praktis olah data menggunakan SPSS*. yogyakarta: Cv. Andi Ofset.
- Robbins, p. S. (2009). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: salemba empat.
- Rumengan, J. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Medan: Perdana Publishing.
- Saydam, G. (2014). Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan. *E- Proceeding of Management*.
- Sugiono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif , kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: IKAPI.
- Suhartanto, Ph.D, D. (2014). *Metode Riset Pemasaran* (1st ed.). Bandung: ALFABETA.
- Sunyoto, D. (2011). *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta: CAPS (Center Of Academic Publishing Service).
- Sunyoto, D. (2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* (cetakan pe). Yogyakarta: CAPS (Center Of Academic Publishing Service).
- Sutrisni, P. (n.d.). *Perilaku Individu Dalam Organisasi*.
- Tahir, A. (2014). *Buku Ajar Perilaku Organisasi*. In S. Salim (Ed.). DEEPPUBLISH.