

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Loyalitas

2.1.1 Pengertian Loyalitas

Loyalitas karyawan menurut Walker dalam Pandey dan Khare (2012:28), adalah karyawan yang puas akan menjadi loyal ketika mereka melihat organisasi mereka sebagai menawarkan peluang untuk belajar, tumbuh, dan pada saat yang sama menyediakan jalur karir yang sudah jelas bahwa mereka dapat mengejar dalam organisasi.

Menurut Siswanto (2012:28), pengertian loyalitas karyawan adalah biasanya identik dengan komitmen kepada organisasi kadang-kadang dipandang sebagai sikap. Namun, tidak begitu banyak sikap (atau komponen pemikiran) yang penting dalam organisasi, melainkan itu adalah komponen tindakan *bottom-line*.

Menurut Mowday, Porter dan Steers dalam Pandey dan Khare (2012:29), loyalitas karyawan adalah manifestasi dari komitmen organisasi, dengan identifikasi kekuatan relatif dari tiap individu dan keterlibatan dalam organisasi tertentu. Menurut Court, Gwinner dan Meuter dalam Pandey dan Khare (2012:27), loyalitas karyawan adalah perilaku karyawan yang mencerminkan kesetiaan kepada organisasi untuk mempromosikan kepentingan dan gambar keluar.

Menurut Wan (2012:2), loyalitas karyawan adalah sebagai lampiran psikologis atau komitmen terhadap organisasi dan terjadi sebagai akibat dari meningkatnya kepuasan yang berasal dari hasil proses evaluasi internal, dan jika tingkat harapan karyawan yang memenuhi atau melampaui maka kepuasan akan tumbuh. Dalam melaksanakan kegiatan kerja karyawan tidak akan terlepas dari loyalitas dan sikap kerja, sehingga dengan demikian karyawan tersebut akan selalu melaksanakan pekerjaan dengan baik. Karyawan merasakan adanya kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan (Soegandhi dan Sutanto et al, 2013:45)

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa loyalitas karyawan adalah kesetiaan karyawan terhadap organisasinya, berhubungan dengan komitmen dari karyawan terhadap organisasinya.

2.1.2 Alasan Dasar Loyalitas

Simamora (2013:132-134), loyalitas memiliki tiga alasan dasar, yaitu faktor rasional, faktor emosional, faktor spiritual.

1. Faktor rasional menyangkut hal-hal yang bisa dijelaskan secara logis, seperti:
 - 1) Kompensasi
 - 2) Bonus
 - 3) Jenjang karier
 - 4) Fasilitas-fasilitas yang diberikan perusahaan
2. Faktor emosional menyangkut perasaan atas ekspresi diri, seperti:
 - 1) Pekerjaan yang menantang
 - 2) Lingkungan kerja yang mendukung
 - 3) Perasaan aman karena perusahaan merupakan tempat bekerja dalam jangka panjang
 - 4) Pemimpin yang berkharisma
 - 5) Pekerjaan yang membanggakan
 - 6) Penghargaan-penghargaan yang diberikan perusahaan
 - 7) Budaya kerja
3. Faktor spiritual menyangkut hubungan yang berdasarkan kepercayaan, seperti:
 - 1) Kepuasan rohani
 - 2) Pekerjaan yang bersifat rohani
 - 3) Pemimpin yang religius
 - 4) Kesempatan untuk melakukan kegiatan rohani

2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas

Selanjutnya Steers dan Porter dalam Kusumo, (2010:75) menyatakan bahwa timbulnya loyalitas dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu:

- a. Karakteristik pribadi. Meliputi usia, masa kerja, jenis kelamin, tingkat pendidikan, prestasi yang dimiliki, ras dan beberapa sifat kepribadian.

- b. Karakteristik pekerjaan, berupa tantangan kerja, *job stress*, kesempatan berinteraksi sosial, *job enrichment*, identifikasi tugas, umpan balik tugas dan kecocokan tugas.
- c. Karakteristik desain perusahaan, menyangkut pada internal perusahaan itu yang dapat dilihat dari desentralisasi, tingkat formalisasi, tingkat keikutsertaan dalam pengambilan keputusan, paling tidak telah menunjukkan berbagai tingkat asosiasi dengan tanggung jawab perusahaan, ketergantungan fungsional maupun fungsi kontrol perusahaan.
- d. Pengalaman yang diperoleh dalam pekerjaan, meliputi sikap positif terhadap perusahaan, rasa percaya pada sikap positif terhadap perusahaan, rasa aman.

Berdasarkan faktor-faktor yang telah diungkap di atas dapat dilihat bahwa masing-masing faktor mempunyai dampak tersendiri bagi kelangsungan hidup perusahaan, sehingga tuntutan loyalitas yang diharapkan oleh perusahaan baru dapat terpenuhi apabila karyawan memiliki karakteristik seperti yang diharapkan dan perusahaan sendiri telah mampu memenuhi harapan-harapan karyawan, sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi loyalitas tersebut meliputi : adanya fasilitas-fasilitas kerja, tunjangan kesejahteraan, lingkungan kerja upah yang diterima, karakteristik pribadi individu atau karyawan, karakteristik pekerjaan, karakteristik desain perusahaan dan pengalaman yang diperoleh selama karyawan menekuni pekerjaan itu.

2.1.4 Dimensi Loyalitas Karyawan

Menurut penelitian Wan (2012:2), Loyalitas dibagi kedalam dua dimensi, yaitu:

1. Loyalitas sebagai sikap / *attitude*
Karyawan di dalam suatu perusahaan merasa puas terhadap perusahaannya.
2. Loyalitas sebagai perilaku / *behavior*
Karyawan dalam sebuah organisasi akan terus bekerja di dalam organisasi tersebut, dan akan memberikan arah kepada organisasinya.

Adiwibowo (2012:51) menyatakan ada empat keadaan kemungkinan loyalitas:

- a. Loyalitas rendah (sikap rendah dan perilaku rendah)
- b. Loyalitas laten (sikap tinggi dan perilaku tinggi)

- c. Loyalitas *superioer* (sikap rendah dan perilaku tinggi)
- d. Loyalitas sesungguhnya (sikap tinggi dan perilaku tinggi)

2.3.5 Indikator Loyalitas

Indikator loyalitas yang terdapat pada individu dikemukakan oleh Siswanto (2015:65), antara lain:

- a. Taat pada peraturan.

Setiap kebijakan yang diterapkan dalam perusahaan untuk memperlancar dan mengatur jalannya pelaksanaan tugas oleh manajemen perusahaan ditaati dan dilaksanakan dengan baik. Keadaan ini akan menimbulkan kedisiplinan yang menguntungkan organisasi baik internal maupun eksternal.

- b. Tanggung jawab pada perusahaan.

Karakteristik pekerjaan dan pelaksanaan tugasnya mempunyai konsekuensi yang dibebankan karyawan. Kesanggupan karyawan untuk melaksanakan tugas sebaik-baiknya dan kesadaran akan setiap risiko pelaksanaan tugasnya akan memberikan pengertian tentang keberanian dan kesadaran bertanggung jawab terhadap risiko atas apa yang telah dilaksanakan.

- c. Kemauan untuk bekerja sama.

Bekerja sama dengan orang-orang dalam suatu kelompok akan memungkinkan perusahaan dapat mencapai tujuan yang tidak mungkin dicapai oleh orang-orang secara individual.

- d. 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 loyalitas demi tercapainya tujuan perusahaan.

- e. Hubungan antar pribadi

Karyawan yang mempunyai loyalitas tinggi mereka akan mempunyai sikap fleksibel ke arah tata hubungan antara pribadi. Hubungan antara pribadi ini

meliputi: hubungan sosial diantara karyawan, hubungan yang harmonis antara atasan dan karyawan, situasi kerja dan sugesti dari teman kerja.

Kesukaan terhadap pekerjaan, perusahaan harus dapat menghadapi kenyataan bahwa karyawannya setiap hari datang untuk bekerjasama sebagai manusia seutuhnya dalam hal melakukan pekerjaan yang akan dilakukan dengan senang hati sebagai indikatornya bisa dilihat dari, keunggulan karyawan dalam bekerja, karyawan tidak pernah menuntut apa yang diterimanya diluar kompensasi pokok.

2.4 Lingkungan kerja

2.4.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Kondisi karyawan akan lebih mudah untuk menyelesaikan pekerjaan mereka apabila lingkungan kerja mendukung (seperti bersih, lingkungan menarik), tetapi jika lingkungan kerja tidak mendukung (seperti panas, lingkungan rebut, tidak nyaman) pegawai akan sukar untuk melaksanakan tugasnya.

Disamping itu, salah satu faktor pendukung utama personalia dalam melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman yaitu melalui perbaikan lingkungan kerja. Seperti yang diungkapkan sedarmayanti (2014:22) bahwa: “manusia akan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik, sehingga dicapai suatu hasil yang optimal, apabila ditunjang suatu lingkungan kerja yang sesuai. Lingkungan kerja dikatakan naik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatannya secara optimal, sehat, aman dan nyaman”. Pengertian lingkungan kerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2013:105) adalah “semua aspek fisik kerja, psikologis kerja dan peraturan kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan pencapaian produktivitas kerja”.

Sedangkan menurut Agus Darma (2014:105) “lingkungan kerja adalah semua faktor lingkungan dimana pekerjaan berlangsung”. Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi motivasi karyawan, dengan motivasi yang tinggi maka kinerja suatu perusahaan dapat meningkat bahkan produktivitas pun akan meningkat sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

Lingkungan kerja menurut Sedarmayanti (2014:21) “semua keadaan yang terdapat disekitar tempat kerja yang akan mempengaruhi pegawai baik secara langsung dan tidak langsung terhadap pekerjaannya”. Menurut Komaruddin (2013:75) lingkungan kerja adalah suasana yang berhubungan dengan lingkungan tempat bertugas.

2.4.2 Indikator Lingkungan kerja

Indikator-indikator lingkungan kerja oleh Nitisemito (2012,159) yaitu sebagai berikut:

1. Suasana kerja

Suasana kerja adalah kondisi yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri. Suasana kerja ini akan meliputi tempat kerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan termasuk juga hubungan kerja antara orang- orang yang ada ditempat tersebut.

2. Hubungan dengan rekan kerja

Hubungan dengan rekan kerja yaitu hubungan dengan rekan kerja harmonis dan tanpa ada saling intrik diantara sesama rekan sekerja. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi karyawan tetap tinggal dalam satu organisasi adalah adanya hubungan yang harmonis diantara rekan kerja. Hubungan yang harmonis dan kekeluargaan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

3. Tersedianya fasilitas kerja

Hal ini dimaksudkan bahwa peralatan yang digunakan untuk mendukung kelancaran kerja lengkap/mutakhir. Tersedianya fasilitas kerja yang lengkap, walaupun tidak baru merupakan salah satu penunjang proses dalam bekerja.

Sedangkan menurut Sedarmayanti (2009:28) indikator-indikator lingkungan kerja yaitu sebagai berikut:

1. Penerangan/cahaya di tempat kerja

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi pegawai guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja, oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang terang tetapi tidak menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas (kurang cukup) mengakibatkan penglihatan menjadi kurang jelas, sehingga pekerjaan akan lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga tujuan organisasi sulit tercapai.

2. Sirkulasi udara ditempat kerja

Oksigen merupakan gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk proses metabolisme. Udara di sekitar dikatakan kotor apabila kadar oksigen dalam udara tersebut telah berkurang dan telah bercampur dengan gas atau bau-bauan yang berbahaya bagi kesehatan tubuh. Sumber utama adanya udara segar adalah adanya tanaman disekitar tempat kerja. Tanaman merupakan penghasil oksigen yang dibutuhkan oleh manusia.

3. Kebisingan di tempat kerja

Salah satu polusi yang cukup menyibukkan para pakar untuk mengatasinya adalah kebisingan, yaitu bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga. Tidak dikehendaki, karena terutama dalam jangka panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran, dan menimbulkan kesalahan komunikasi, bahkan menurut penelitian, kebisingan yang serius dapat menyebabkan kematian.

4. Bau tidak sedap di tempat kerja

Adanya bau-bauan di sekitar tempat kerja dapat dianggap sebagai pencemaran, karena dapat mengganggu konsentrasi bekerja, dan bau-bauan yang terjadi terus-menerus dapat mempengaruhi kepekaan penciuman. Pemakaian "air condition" yang tepat merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk menghilangkan bau-bauan yang mengganggu disekitar tempat kerja.

5. Keamanan di tempat kerja

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keamanan dalam bekerja. Oleh karena itu faktor keamanan perlu diwujudkan keberadaannya. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan ditempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga Satuan Petugas Pengaman (Satpam).

Dari dua pendapat yang berbeda yaitu dari Nitisemito (2012:159) dan Sedarmayanti (2009:28) tentang lingkungan kerja diharapkan terciptanya lingkungan kerja yang kondusif sehingga karyawan akan betah dalam bekerja. Dari dua pendapat berbeda peneliti mengambil indikator yaitu suasana kerja, hubungan dengan rekan kerja, tersedianya fasilitas kerja, penerangan, sirkulasi udara, kebisingan, bau tidak sedap, dan keamanan.

2.4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Lingkungan kerja

Berikut ini beberapa faktor yang dapat mempengaruhi terbentuknya lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan manusia/pegawai, diantaranya menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2013:105) faktor yang mempengaruhi pembentukan perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja, dapat dikelompokkan menjadi tiga macam yaitu lingkungan kerja yang menyangkut :

- a. Kondisi fisik kerja, yang mencakup penerangan, suhu udara, suara kebisingan, penggunaan warna, musik, kelembaban dan ruang gerak yang diperlukan.
- b. Kondisi psikologis kerja, misalnya stres kerja, bosan kerja dan letih kerja.
- c. Kondisi temporer kerja, yang dimaksud adalah peraturan lama kerja, waktu istirahat kerja dan shif kerja.

Menurut Agus Ahyari (2013:159) bahwa faktor-faktor yang membentuk lingkungan kerja adalah kegiatan pengaturan kerja yang mencakup pengendalian suara bising, pengaturan penerangan tempat kerja, pengaturan suhu udara, pelayanan kebutuhan karyawan, pengaturan penggunaan warna, pemeliharaan kebersihan ditempat kerja, dan penyediaan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan karyawan.

Berdasarkan para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang membentuk lingkungan kerja sekaligus dijadikan sebagai indikator untuk lingkungan kerja yaitu kondisi fisik kerja, kondisi psikologis kerja dan kondisi temporer kerja.

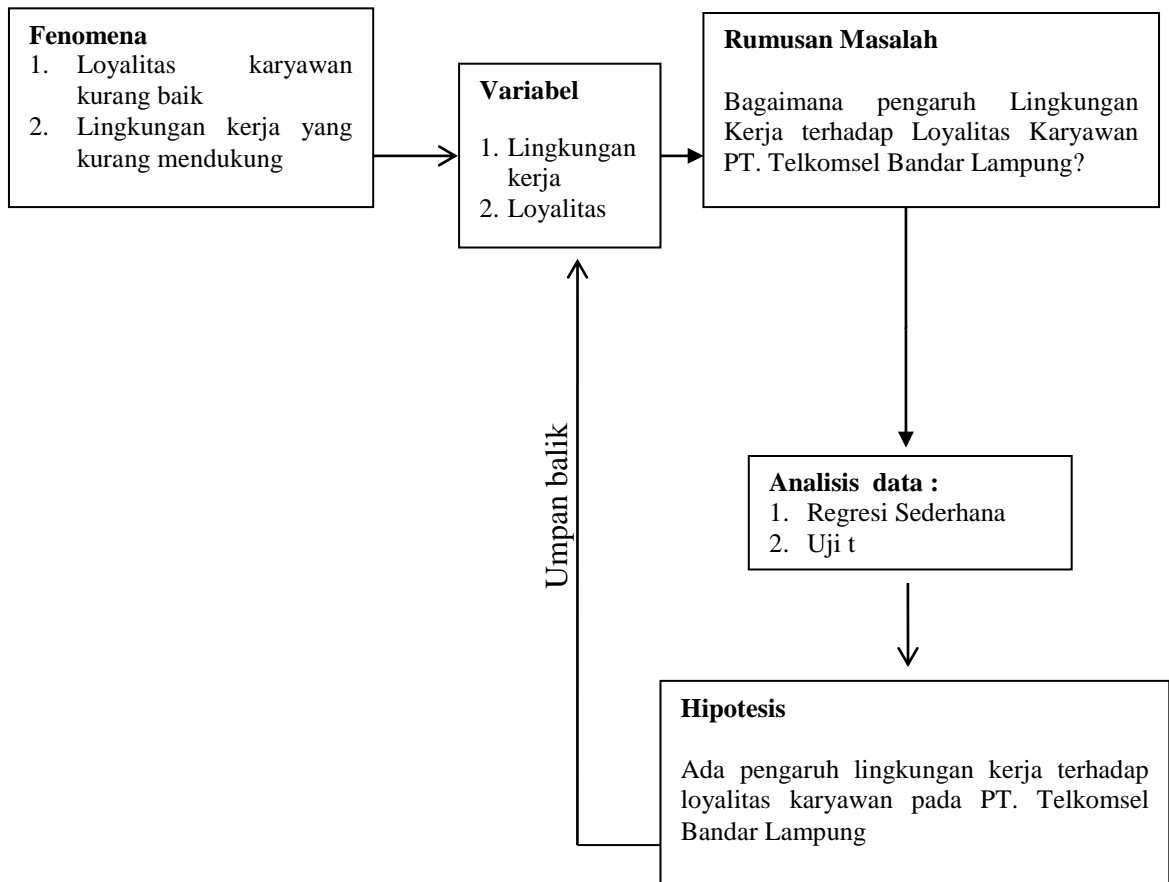
Menurut Gatot Teguh Oktaviyanto (2016) lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengajar di sekolah SMP dan SMA Pondok Modern Selamat Kabupaten Kendal. Begitu juga hasil penelitian Kadek Suhendra Wina Dwipayoga (2015) yang menunjukkan ada pengaruh signifikan dan positif lingkungan kerja fisik terhadap loyalitas karyawan pada PT Gino Valentino Bali. Selanjutnya Zilfita Ainun (2015) menyatakan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pada karyawan PT BPR Taja Cabang Nganjuk. Menurut Elisabeth Yuli Purwandari (2018) ada pengaruh lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan CV. Cemerlang Baru.

2.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Novita Sari, Karnadi K (2019)	Pengaruh lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan pada PT. Semen Baturaja (Persero) Site Baturaja	Lingkungan kerja dan loyalitas karyawan	Regresi linier Uji t	Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh lingkungan kerja memiliki terhadap variabel loyalitas karyawan PT. Semen Baturaja (Persero) Site Baturaja.
Muhammad Taufik (2017)	Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan PT Mitra Insan Utama Bandung Pada PT PLN Unit Distribusi Jabar Banten Bandung	Kompensasi, lingkungan kerja dan loyalitas	Regresi linier Uji t Uji F	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi dan lingkungan kerja berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas karyawan.
Aulia Arida Putri (2019)	Pengaruh lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan di Pangeran Beach Hotel Padang	Lingkungan kerja dan loyalitas karyawan	Regresi linier Uji t	Hasil penelitian menunjukkan, terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan di Pangeran Beach Hotel Padang

2.6 Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

2.7 Hipotesis

Lingkungan kerja adalah semua aspek fisik kerja, psikologis kerja dan peraturan kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan pencapaian produktivitas kerja (Suswati, 2013:45). Sedangkan menurut Siswanto (2015:65) loyalitas adalah manifestasi dari komitmen organisasi, dengan identifikasi kekuatan relatif dari tiap individu dan keterlibatan dalam organisasi tertentu. Hasil penelitian Novita Sari, Karnadi K (2019) menunjukkan terdapat pengaruh lingkungan kerja memiliki terhadap variabel loyalitas karyawan PT. Semen Baturaja (Persero) Site Baturaja. Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan kerangka pemikiran yang dijelaskan sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat dirumuskan:

H₁: Terdapat pengaruh kepemimpinan terhadap loyalitas karyawan pada PT.
Telkomsel Bandar Lampung