

PEMETAAN LOYALITAS KARYAWAN PT MITRA TRITUNGKAL SAKTI

Hendry Wilianto

Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra
Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya 60236

Email: hendrywilianto@gmail.com

Abstrak— Loyalitas karyawan dapat diukur menggunakan empat indikator yaitu kepatuhan, tanggung jawab, dedikasi, dan integritas karyawan terhadap perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemetaan loyalitas karyawan PT Mitra Tritunggal Sakti. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket yang disebar kepada 30 responden yang merupakan seluruh karyawan PT Mitra Tritunggal Sakti. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket kemudian diolah dengan menggunakan teknik analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan kondisi loyalitas karyawan tinggi, dengan karakteristik karyawan patuh, bertanggung jawab, berdedikasi, dan berintegritas.

Kata Kunci: *Dedikasi, integritas, loyalitas karyawan, kepatuhan, tanggung jawab.*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting dalam perusahaan, dengan pengelolaan sumber daya manusia yang baik, maka perusahaan akan terus mencapai perkembangan yang baik (Armstrong & Mitchell, 2008, p. 12). Sumber daya manusia memiliki peran yang penting, yakni membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya serta menentukan kesuksesan sebuah perusahaan (Uzair, Razzaq, Sarfaz, & Nisar, 2017). Dalam pengelolaan sumber daya manusia yang baik, terdapat karyawan yang loyal kepada perusahaan. Karyawan yang loyal kepada perusahaan merupakan cerminan dari sumber daya manusia yang baik yang memiliki dampak pada kesuksesan perusahaan (Timperi, 2015). Karyawan dengan tingkat loyalitas yang tinggi sangat penting untuk kemajuan perusahaan (Saydam dalam Sutanto & Perdana, 2016)

Perusahaan-perusahaan di Indonesia pada saat ini sedang menghadapi tantangan dalam mempertahankan loyalitas karyawan (MichaelPage, 2015; TowerWatson, 2014; Khuong & Tien, 2013). Permasalahan dalam mempertahankan loyalitas karyawan ditunjukkan dengan adanya *intentional turnover* karyawan yang tinggi. Melalui survei yang berjudul *Employee Intentions* yang dilakukan kepada 500 karyawan di Indonesia, MichaelPage (2015) mengungkapkan bahwa sebesar 20% karyawan memiliki intensi untuk meninggalkan perusahaan dalam kurun waktu kurang dari 1 tahun, sebesar 24% karyawan hanya akan bekerja selama kurang dari dua tahun, sebesar 22% karyawan hanya akan bekerja selama kurang dari tiga tahun, sebesar 14% karyawan hanya akan bekerja selama kurang dari empat tahun, dan sebesar 20% karyawan hanya akan bekerja selama kurang dari lima tahun pada perusahaan yang sama.

Tantangan lainnya dalam mempertahankan loyalitas karyawan adalah kegiatan pembajakan karyawan yang dilakukan oleh perusahaan lain dengan memberikan penawaran kesempatan bekerja kepada karyawan yang ditarget untuk bekerja di perusahaan lain tersebut (Sleekr, 2016). Dampak dari proses pembajakan tersebut adalah perusahaan yang dibajak karyawannya akan mengalami peningkatan turnover karyawan karena satu karyawan atau mungkin satu tim hilang dan akan berdampak pada aktivitas pekerjaan menjadi terhambat (Arum, 2013).

Permasalahan lainnya dalam loyalitas karyawan yaitu pembocoran rahasia perusahaan oleh karyawannya. Pembocoran rahasia perusahaan dapat berupa penjualan informasi data perusahaan kepada perusahaan lain hingga pembocoran informasi produk perusahaan yang akan memasuki pasar kepada publik. Pembocoran informasi data perusahaan sangat rentan terjadi pada perusahaan-perusahaan yang membutuhkan informasi data sebagai aktivitas kerjanya. Gurman (2018) dalam situs Bloomberg memberikan contoh

pembocoran rahasia perusahaan Apple berupa pembocoran informasi data perusahaan yang dilakukan oleh 12 karyawan Apple. Dampak negatif dari pembocoran rahasia perusahaan oleh karyawan dapat berupa kerugian material, yakni berkurangnya pendapatan keuangan atau menurunnya angka penjualan karena adanya perusahaan pesaing (kompetitor) yang telah menggunakan rahasia perusahaan tersebut (Gurman, 2018).

Berbagai fenomena yang menunjukkan ketidakloyalan karyawan tersebut, membuat perusahaan berada pada situasi yang sulit dan menimbulkan permasalahan pada perusahaan tersebut. Permasalahan yang akan muncul adalah kesulitan dalam mempertahankan efektivitas operasi harian. Meningkatnya biaya beban yang harus ditanggung perusahaan karena apabila terdapat karyawan yang mengundurkan diri atau keluar dari perusahaan, maka perusahaan perlu melakukan pelatihan kembali pada karyawan baru dan biaya tambahan untuk proses perekrutan karyawan baru (Lamalfa, 2007). Rangkayo (2012) mengatakan bahwa lebih dari sepertiga profit sebuah perusahaan dihasilkan oleh karyawan yang loyal. Hal ini dikarenakan karyawan yang loyal dan sudah berkomitmen, mereka akan rela berkorban demi perusahaannya yang diwujudkan dalam kerelaan untuk bekerja lembur, bekerja di luar tanggung jawabnya, berani berjuang dan rela tidak digaji ketika perusahaan sedang mengalami keterpurukan.

PT Mitra Tritunggal Sakti merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang perdagangan bahan kimia yang berlokasi di Komplek Pergudangan Sinar Buduran II Blok C. 25 Jl. Raya Lingkar Timur – Buduran, Sidoarjo. PT Mitra Tritunggal Sakti memiliki 30 orang karyawan. PT Mitra Tritunggal Sakti resmi didirikan pada tahun 2001 dengan tujuan perusahaan yaitu untuk terus berkembang/ progresif dengan melakukan perbaikan dan pengembangan internal dan eksternal. Sebanyak enam karyawan PT Mitra Tritunggal Sakti merupakan karyawan lama dengan masa kerja minimal 10 tahun (Silvestro, 2002).

Landasan Teori

Loyalitas karyawan menurut Reichheld (2003) adalah kesediaan karyawan dalam berinvestasi atau mengorbankan waktu dan neganya bagi perusahaan tempatnya bekerja. Sudimin (2003) menyatakan bahwa loyalitas karyawan adalah kesediaan karyawan dengan seluruh kemampuan, keterampilan, pikiran dan waktunya untuk ikut serta mencapai tujuan perusahaan dan menyimpan rahasia perusahaan serta tidak melakukan tindakan-tindakan yang merugikan perusahaan selama orang tersebut berstatus sebagai karyawan. Siswanto (2003, p. 214) menjelaskan bahwa loyalitas karyawan adalah tekad dan kesanggupan karyawan untuk menaati, melaksanakan, dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab. Tekad dan kesanggupan tersebut harus dibuktikan melalui sikap dan perilaku karyawan yang bersangkutan dalam kegiatan sehari-hari serta melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan.

Poerwopoespito (2003, p. 212) menjelaskan bahwa loyalitas karyawan tercermin pada sikap karyawan yang mencurahkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki, melaksanakan tugas dengan tanggung jawab, jujur dalam bekerja, hubungan kerja yang baik dengan atasan, kerja sama yang baik dengan rekan kerja, disiplin, menjaga citra perusahaan dan adanya kesetiaan untuk bekerja dalam waktu yang lebih panjang. Mowday, Porter, dan Steers (dalam Peloso, 2004) menjelaskan bahwa loyalitas karyawan yaitu sejauh mana seseorang karyawan mengidentifikasi tempat kerjanya yang

ditunjukkan dengan keinginan untuk bekerja dan berusaha memberikan yang terbaik, dan proses seorang karyawan mengambil keputusan pasti untuk tidak keluar dari perusahaan apabila tidak membuat kesalahan yang ekstrim. Loyalitas karyawan juga merupakan bentuk atau wujud dari komitmen organisasional karyawan. Loyalitas karyawan dimanifestasikan dari hubungan aktif karyawan dengan organisasi sehingga karyawan bersedia memberikan sesuatu dari dirinya untuk berkontribusi pada kesejahteraan perusahaan (Moorman & Blakely dalam Peloso, 2004)

Robbins dan Coutler (2012, p. 247) mengemukakan bahwa loyalitas karyawan adalah kesediaan karyawan untuk melindungi dan menyelamatkan perusahaan tempatnya bekerja. Hasibuan (dalam Soegandhi, 2013) mengemukakan bahwa loyalitas karyawan adalah kesetiaan yang dicerminkan oleh karyawan melalui kesediaan karyawan untuk menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari hasutan orang yang tidak bertanggung jawab maupun dari berita yang tidak benar. Dessler (2015, p. 263) mengungkapkan bahwa loyalitas karyawan merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya.

Newstrom (2011, p. 223) dalam Wibowo (2017, p. 430) mendefinisikan loyalitas karyawan yaitu tingkatan karyawan yang mengidentifikasi dirinya dengan organisasi dan ingin melanjutkan bekerja secara aktif berpartisipasi dalam perusahaan. Gibson, Ivancevich, Donnelly, dan Konopaske (2012, p.182) dalam Wibowo (2017, p. 430) mendefinisikan bahwa loyalitas merupakan bentuk nyata dari komitmen organisasional karyawan. Loyalitas karyawan diartikan sebagai kesetiaan, pengabdian, keterikatan emosional, dan komitmen yang diberikan karyawan kepada perusahaan (Bakker & Schaufeli dalam Guillon & Cezanne, 2014). Loyalitas karyawan adalah keinginan yang kuat karyawan untuk terus menjadi anggota perusahaan (Turkyilmaz dalam Ibrahim dan Falasi, 2014). Loyalitas karyawan adalah keinginan, kesediaan, dan tindakan karyawan untuk menjalankan tugas perusahaan secara penuh kesadaran dan tanggung jawab sehingga tujuan perusahaan berhasil tercapai serta keputusan pasti karyawan untuk tetap bekerja dalam perusahaan atau tidak keluar dari perusahaan apabila tidak membuat kesalahan yang ekstrim.

Loyalitas karyawan memiliki dua sisi dimensi yaitu sikap karyawan terhadap perusahaan dan perilaku karyawan terhadap perusahaan (Wan, 2012). Guillon dan Cezanne (2014) menyatakan terdapat dua sisi dalam melihat loyalitas karyawan, dengan melihat sikap karyawan dan perilaku karyawan. Sikap karyawan terhadap perusahaan melihat perasaan dan kesediaan karyawan terhadap perusahaan, sedangkan perilaku karyawan terhadap perusahaan melihat karyawan bertindak terhadap perusahaan (Wan, 2012).

Loyalitas karyawan dapat terlihat melalui sikap dan perilaku karyawan saat bekerja dalam perusahaan. Sikap dan perilaku karyawan yang mencerminkan loyalitas karyawan terkandung dalam setiap indikator loyalitas karyawan yang digunakan untuk mengukur loyalitas karyawan. Terdapat empat indikator loyalitas karyawan menurut Saydam dalam Sutanto dan Perdana (2016), antara lain:

1. Ketaatan

Ketaatan adalah kemampuan karyawan untuk menaati seluruh peraturan yang berlaku, untuk melaksanakan segala tugas yang diberikan oleh atasan yang bertanggung jawab dan tidak melanggar larangan yang telah ditentukan. Semakin tinggi ketaatan karyawan kepada perusahaan maka semakin tinggi loyalitas karyawan.

2. Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas dengan benar, tepat waktu dan berani menanggung konsekuensi dari keputusan atau tindakan yang telah diambil oleh karyawan. Semakin tinggi tanggung jawab karyawan kepada perusahaan maka semakin tinggi loyalitas karyawan.

3. Dedikasi

Dedikasi adalah kontribusi gagasan dan tenaga yang diberikan oleh karyawan dengan tulus kepada perusahaan. Semakin tinggi

dedikasi karyawan kepada perusahaan maka semakin tinggi loyalitas karyawan.

4. Integritas

Integritas adalah kemampuan karyawan untuk mengakui, berbicara atau memberikan informasi yang tepat sesuai dengan realita dan kebenaran. Semakin tinggi integritas karyawan maka semakin tinggi loyalitas karyawan.

Melihat potret sekilas terkait beberapa tindakan karyawan PT Mitra Tritunggal Sakti yang mengindikasikan adanya loyalitas karyawan, memunculkan rasa keingintahuan akan gambaran sesungguhnya terkait loyalitas karyawan PT Mitra Tritunggal Sakti. Munculnya rasa keingintahuan memicu ketertarikan untuk menjadikannya sebuah penelitian yang berjudul “Pemetaan Loyalitas Karyawan PT Mitra Tritunggal Sakti”

Rumusan Masalah

Dengan melihat fenomena di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa tinggi tingkat ketaatan dalam loyalitas karyawan PT Mitra Tritunggal Sakti?
2. Seberapa tinggi tingkat tanggung jawab dalam loyalitas karyawan PT Mitra Tritunggal Sakti?
3. Seberapa tinggi tingkat dedikasi dalam loyalitas karyawan PT Mitra Tritunggal Sakti?
4. Seberapa tinggi tingkat integritas dalam loyalitas karyawan PT Mitra Tritunggal Sakti?
5. Bagaimanakah pemetaan loyalitas karyawan PT Mitra Tritunggal Sakti?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini mengacu pada rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, sehingga tujuan yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat ketaatan dalam loyalitas karyawan PT Mitra Tritunggal Sakti.
2. Untuk mengetahui tingkat tanggung jawab dalam loyalitas karyawan PT Mitra Tritunggal Sakti.
3. Untuk mengetahui tingkat dedikasi dalam PT Mitra Tritunggal Sakti.
4. Untuk mengetahui tingkat integritas dalam PT Mitra Tritunggal Sakti.
5. Untuk mengetahui pemetaan loyalitas karyawan PT Mitra Tritunggal Sakti.

Kerangka Penelitian



Gambar 1. Kerangka Penelitian
Sumber: Saydam dalam Sutanto & Perdana, 2016

Penelitian ini menggunakan satu variabel penelitian/ univariat yaitu loyalitas karyawan. Penelitian ini berfokus pada loyalitas karyawan dan empat indikator loyalitas karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memetakan loyalitas karyawan PT Mitra Tritunggal Sakti. Loyalitas karyawan dapat dilihat melalui sikap dan perilaku karyawan saat bekerja dalam perusahaan. Sikap dan perilaku karyawan akan selalu ada dalam setiap aktivitas kerja karyawan dalam perusahaan, sehingga dalam mengukur loyalitas karyawan memperhatikan sikap dan perilaku karyawan dalam setiap indikator loyalitas karyawan. Terdapat empat indikator loyalitas kar-

yawan, meliputi; kepatuhan, tanggung jawab, dedikasi, dan integritas. Semakin tinggi kepatuhan, semakin tinggi tanggung jawab, semakin tinggi dedikasi karyawan, semakin tinggi integritas karyawan maka semakin tinggi loyalitas karyawan. Tingkatan indikator loyalitas karyawan akan digunakan untuk mengukur loyalitas karyawan dan dapat memberikan gambaran karakteristik loyalitas karyawan dari PT Mitra Tritunggal Sakti.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini membahas tentang pemetaan loyalitas karyawan PT Mitra Tritunggal Sakti. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif ini menggunakan data penelitian berupa angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2018, p.15). Penggunaan metode kuantitatif bertujuan untuk meneliti populasi atau sampel yaitu seluruh karyawan PT Mitra Tritunggal Sakti. Pengumpulan data dengan menggunakan instrumen penelitian angket dan analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan pendekatan statistik deskriptif. Pendekatan statistik deskriptif bertujuan untuk menganalisis data statistik secara deskriptif sesuai dengan kondisi lapangan tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Sugiyono, 2018, p.226) yang berguna untuk mengetahui pemetaan loyalitas karyawan PT Mitra Tritunggal Sakti.

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang telah ditetapkan untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018, p. 130). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Mitra Tritunggal Sakti. Total jumlah karyawan PT Mitra Tritunggal Sakti adalah 30 orang karyawan yang terdiri dari berbagai divisi, yaitu divisi *marketing & sales*, divisi *accounting*, divisi *finance*, dan divisi *warehouse & logistic*.

Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2018, p. 131). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik non probability sampling, yaitu teknik pengambilan sampel dengan tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2018, p. 136). Teknik non probability sampling yang digunakan adalah sensus/ sampling total, penentuan sampling dengan pertimbangan untuk memetakan loyalitas karyawan PT Mitra Tritunggal Sakti, sehingga teknik penentuan sampel menggunakan semua anggota populasi yang digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2018, p. 140). Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Mitra Tritunggal Sakti dengan jumlah 30 karyawan.

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu angket. Suatu angket dikatakan valid apabila instrumen pernyataan pada angket mampu mengukur sesuatu yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2018, p.193). Apabila angket tidak mengukur sesuatu yang seharusnya diukur, dinyatakan tidak valid dan tidak berguna untuk penelitian. Dalam penelitian ini, uji validitas menggunakan uji korelasi *Pearson* yang dilakukan dengan menghitung korelasi antar skor tiap butir pernyataan dengan total skor, dengan tingkat toleransi sebesar 0,05 (Ghozali, 2016, p. 53). Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai *r hitung* dengan *r tabel*. Jika *r hitung* lebih besar dari *r tabel* dan nilai positif, maka butir pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu angket yang merupakan indikator dari variabel. Suatu angket dikatakan reliabel apabila jawaban dari responden/ objek penelitian yang sama terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu

(Ghozali, 2016, p. 48). Reliabilitas data dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Variabel penelitian dikatakan reliabel jika setiap pernyataan memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,70.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan teknik analisis statistik deskriptif variabel penelitian. Statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2018, p.226). Penggunaan teknik analisis statistik deskriptif untuk menjelaskan secara deskriptif tentang pemetaan loyalitas karyawan PT Mitra Tritunggal Sakti berdasarkan data statistik yang diperoleh selama pengumpulan data. Pengolahan data angket dilakukan secara kuantitatif yang diolah menjadi data statistik dengan menggunakan program SPSS for Windows dan selanjutnya dianalisis. Kemudian data statistik tersebut dijelaskan secara deskriptif, meliputi:

1. Skala Pengukuran Data

Pengukuran indikator variabel dalam penelitian ini menggunakan skala *likert* dalam bentuk pernyataan positif. Skala *likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2018, p.152). Skala *likert* dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur loyalitas karyawan melalui setiap pernyataan pada angket. Indikator variabel penelitian yang diukur dengan menggunakan skala *Likert* terdiri dari lima tingkatan, antara lain:

- Sangat Setuju (SS) = skor 5
- Setuju (S) = skor 4
- Netral (N) = skor 3
- Tidak Setuju (TS) = skor 2
- Sangat Tidak Setuju (STS) = skor 1

2. Mean

Mean yaitu ukuran tendensi yang memberikan gambaran umum mengenai data tanpa membanjiri seseorang secara tidak perlu dengan setiap kelompok data (Sekaran dalam Riadi & Sutanto, 2017, p.33). Nilai *mean* dapat ditentukan dengan membagi jumlah data dengan banyaknya data dalam pernyataan karyawan PT Mitra Tritunggal Sakti dalam angket yang telah terkumpul. *Mean* dapat diketahui dengan menggunakan rumus berikut:

$$\bar{x} = \frac{x_1 + x_2 + x_3 + \dots + x_N}{N}$$

Keterangan:

- \bar{x} = *Mean* atau nilai rata-rata
- X_N = Nilai data ke-N
- N = Jumlah banyaknya data

3. Interval Kelas

Interval kelas merupakan batas bawah dan batas atas dari suatu kategori (Purwanto, 2011 dalam Riadi & Sutanto, 2017, p. 34). Interval dapat diketahui dengan menggunakan rumus berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai maksimum} - \text{Nilai minimum}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{5 - 1}{3} = 1,3$$

Berdasarkan interval kelas di atas, maka ditetapkan kategori seperti pada Tabel 1

Tabel 1. Kategori Tingkatan Indikator Loyalitas Karyawan

Interval Kelas	Indikator Loyalitas Karyawan
$1,00 \leq \text{Mean} \leq 2,30$	Rendah
$2,31 \leq \text{Mean} \leq 3,60$	Sedang
$3,61 \leq \text{Mean} \leq 5,00$	Tinggi

Skor dari skala *likert* dikonversikan dalam bentuk kategori sesuai dengan nilai rata-rata indikator loyalitas karyawan. Skor dari skala *likert* menunjukkan tingkat loyalitas karyawan yang dilakukan oleh responden terhadap masing-masing pernyataan. Apabila skor dari nilai rata-rata (*mean*) tersebut bernilai 1,00-2,30 maka menunjukkan tingkat indikator loyalitas karyawan rendah, apabila skor dari nilai rata-rata (*mean*) tersebut bernilai 2,31-3,60 maka menunjukkan bahwa tingkat indikator loyalitas karyawan sedang, dan apabila skor dari nilai rata-rata (*mean*) tersebut bernilai 3,61-5,00 maka menunjukkan bahwa tingkat indikator loyalitas karyawan tinggi.

Tabel 2. Kategori Tingkatan Loyalitas Karyawan

Tingkatan Indikator	Kategori
3-4 Indikator loyalitas karyawan tinggi	Tinggi
2 Indikator loyalitas karyawan tinggi	Sedang
0-1 Indikator loyalitas karyawan tinggi	Rendah

Mean dari setiap indikator loyalitas karyawan yang telah dikategorikan dalam tingkatan kelas selanjutnya digabungkan dalam Tabel 3.2 untuk mengetahui tingkatan loyalitas karyawan PT Mitra Tritunggal Sakti. Apabila terdapat nol hingga satu indikator loyalitas karyawan dengan tingkat yang tinggi, maka loyalitas karyawan termasuk rendah. Apabila terdapat dua indikator loyalitas karyawan dengan tingkat yang tinggi, maka loyalitas karyawan termasuk sedang. Apabila terdapat tiga hingga empat indikator loyalitas karyawan yang tinggi, maka loyalitas karyawan tinggi. Tingkatan dari setiap indikator loyalitas karyawan juga dapat digunakan untuk memperlihatkan karakteristik loyalitas karyawan PT Mitra Tritunggal Sakti.

4. Standar Deviasi

Standar deviasi merupakan ukuran *disperse* yang lain untuk data berskala interval dan rasio, serta memberikan indeks penyebaran distribusi waktu atau reliabilitas dalam data (Sekaran, 2013 dalam Riadi & Sutanto, 2017, p.34). Standar deviasi tidak berubah apabila setiap unsur pada gugus datanya ditambahkan atau dikurangkan dengan nilai konstan tertentu. Semakin besar nilai standar deviasi, maka semakin menyebar distribusi data.

ANALISA DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antar skor tiap butir pernyataan dengan total skor, dengan tingkat toleransi sebesar 0,05. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai *r_{hitung}* dengan *r_{tabel}*. Jika *r_{hitung}* lebih besar dari *r_{tabel}* dan nilai positif, maka butir pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Nilai *r_{tabel}* yang digunakan adalah 0,361 yang disesuaikan dengan jumlah total responden yaitu 30 orang dengan tingkat toleransi sebesar 5% (Sugiyono, 2018, p. 530). Berikut tabel hasil uji validitas angket dari masing-masing indikator loyalitas karyawan:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kepatuhan

Pernyataan	<i>r_{hitung}</i>	<i>r_{tabel}</i>	Kesimpulan
KK.1	0,788	0,361	Valid
KK.2	0,818	0,361	Valid
KK.3	0,807	0,361	Valid
KK.4	0,776	0,361	Valid
KK.5	0,767	0,361	Valid
KK.6	0,864	0,361	Valid

Pada Tabel 3 dapat dilihat bahwa hasil pengujian validitas dari butir-butir pernyataan kepatuhan, menghasilkan *r_{hitung}* lebih besar dari pada *r_{tabel}* (0,361), sehingga uji validitas data dapat disimpulkan bahwa angket valid. Artinya butir-butir pernyataan dalam angket dapat digunakan untuk menjelaskan kepatuhan.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Tanggung Jawab

Pernyataan	<i>r_{hitung}</i>	<i>r_{tabel}</i>	Kesimpulan
TK.1	0,858	0,361	Valid
TK.2	0,906	0,361	Valid
TK.3	0,712	0,361	Valid
TK.4	0,879	0,361	Valid
TK.5	0,863	0,361	Valid
TK.6	0,872	0,361	Valid

Pada Tabel 4 dapat dilihat bahwa hasil pengujian validitas dari butir-butir pernyataan tanggung jawab, menghasilkan *r_{hitung}* lebih besar dari pada *r_{tabel}* (0,361), sehingga uji validitas data dapat disimpulkan bahwa angket valid. Artinya butir-butir pernyataan dalam angket dapat digunakan untuk menjelaskan tanggung jawab.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Dedikasi

Pernyataan	<i>r_{hitung}</i>	<i>r_{tabel}</i>	Kesimpulan
DK.1	0,836	0,361	Valid
DK.2	0,497	0,361	Valid
DK.3	0,828	0,361	Valid
DK.4	0,853	0,361	Valid
DK.5	0,703	0,361	Valid
DK.6	0,880	0,361	Valid

Pada Tabel 5 dapat dilihat bahwa hasil pengujian validitas dari butir-butir pernyataan dedikasi, menghasilkan *r_{hitung}* lebih besar dari pada *r_{tabel}* (0,361), sehingga uji validitas data dapat disimpulkan bahwa angket valid. Artinya butir-butir pernyataan dalam angket dapat digunakan untuk menjelaskan tanggung dedikasi.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Integritas

Pernyataan	<i>r_{hitung}</i>	<i>r_{tabel}</i>	Kesimpulan
IK.1	0,670	0,361	Valid
IK.2	0,903	0,361	Valid
IK.3	0,895	0,361	Valid
IK.4	0,871	0,361	Valid
IK.5	0,921	0,361	Valid
IK.6	0,825	0,361	Valid

Pada Tabel 6 dapat dilihat bahwa hasil pengujian validitas dari butir-butir pernyataan integritas, menghasilkan *r_{hitung}* lebih besar dari pada *r_{tabel}* (0,361), sehingga uji validitas data dapat disimpulkan bahwa angket valid. Artinya butir-butir pernyataan dalam angket dapat digunakan untuk menjelaskan tanggung integritas.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui jawaban responden dalam angket konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu konstruk variabel dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Berikut adalah hasil uji reliabilitas dalam Tabel 7

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Karyawan

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Alpha</i>	Kesimpulan
Loyalitas karyawan	0,977	0,70	Reliabel

Pada Tabel 4.5 dapat dilihat bahwa hasil pengujian reliabilitas dari variabel loyalitas karyawan memiliki *Cronbach Alpha* sebesar 0,977 > 0,70. Hasil uji reliabilitas data dapat disimpulkan bahwa data reliabel, variabel loyalitas karyawan dapat digunakan untuk penelitian.

Analisis Deskriptif Loyalitas Karyawan

1. Kepatuhan

Tabel 8. Tingkat Kepatuhan

Pernyataan Indikator	Frekuensi					Mean	Kategori
	STS	TS	N	S	SS		
KK.1			4	14	12	4,27	Tinggi
KK.2			4	19	7	4,10	Tinggi
KK.3		1	3	11	15	4,33	Tinggi
KK.4		1	4	20	5	3,97	Tinggi
KK.5		1	5	16	8	4,03	Tinggi
KK.6			9	14	7	3,93	Tinggi
Total						4,11	Tinggi

Total *mean* indikator kepatuhan menunjukkan nilai sebesar 4,11 yang termasuk dalam interval kelas kategori tinggi. Artinya tingkat indikator kepatuhan tinggi. Tingkat kepatuhan yang tinggi dalam Tabel 4.12 menunjukkan karyawan menerima segala peraturan yang berlaku (KK.1), memiliki kesediaan untuk melaksanakan segala perintah dari atasan yang bertanggung jawab (KK.3), memiliki kesediaan untuk mengikuti arahan/ petunjuk dari atasan yang bertanggung jawab (KK.5), dan dieksekusi dalam bentuk tindakan yang bekerja sesuai dengan peraturan yang berlaku (KK.2), melaksanakan segala perintah dari atasan yang bertanggung jawab (KK.4), dan bekerja sesuai dengan arahan/ petunjuk dari atasan yang berwenang (KK.6).

Perbandingan *mean* antara pernyataan keinginan/ kesediaan karyawan dalam KK.1, KK.3, dan KK.5 dengan *mean* dari tindakan dalam KK.2, KK.4, dan KK.6 terlihat bahwa terdapat penurunan nilai *mean*, yang mana memperlihatkan kepatuhan dari dalam diri karyawan seperti keinginan/ kesediaan karyawan untuk patuh cenderung lebih tinggi dari pada eksekusi dalam bentuk tindakan yang patuh. Nilai *mean* tertinggi dalam indikator kepatuhan yaitu terletak pada pernyataan KK.3 (4,33) yang memperlihatkan bahwa secara umum karyawan memiliki keinginan/ kesediaan untuk patuh melaksanakan perintah dari atasannya. Perbedaan antara kesediaan dengan tindakan karyawan sangat kontras ditunjukkan dalam pernyataan KK.3 (4,33) dengan KK.4 (3,97) yang mana karyawan memiliki kesediaan untuk melaksanakan segala perintah dari atasannya tetapi terdapat penurunan nilai *mean* pada tindakan karyawan yang telah melaksanakan segala perintah dari atasannya. Hal ini dapat terjadi karena adanya hal-hal yang tidak diketahui karyawan terkait tugas yang diberikan oleh atasannya, tetapi karyawan tetap ingin melaksanakan perintah tersebut. Secara umum, karyawan PT Mitra Tritunggal Sakti memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi. Semakin tinggi kepatuhan karyawan kepada perusahaan maka semakin tinggi loyalitas karyawan.

2. Tanggung Jawab

Tabel 9. Tingkat Tanggung Jawab

Pernyataan Indikator	Frekuensi					Mean	Kategori
	STS	TS	N	S	SS		
TK.1			2	15	13	4,37	Tinggi
TK.2			4	17	9	4,17	Tinggi
TK.3			3	18	9	4,20	Tinggi
TK.4		4	11	13	2	3,43	Sedang
TK.5			4	15	11	4,23	Tinggi
TK.6			4	19	7	4,10	Tinggi
Total						4,08	Tinggi

Total *mean* indikator tanggung jawab menunjukkan nilai sebesar 4,08 yang termasuk dalam interval kelas kategori tinggi. Artinya tingkat indikator tanggung jawab tinggi. Tingkat tanggung jawab yang tinggi dalam Tabel 4.13 menunjukkan karyawan memiliki keinginan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan dengan benar (TK.1), keinginan menyelesaikan tugas dengan tepat waktu (TK.3), dan memiliki kesediaan untuk menanggung konsekuensi dari setiap tindakan yang dilakukan (TK.5) yang dieksekusi dalam tindakan yang menyelesaikan tugas dengan benar (TK.2) dan telah menanggung konsekuensi atas kesalahan yang dilakukan oleh kar-

yawan (TK.6). Namun terlihat pada pernyataan indikator TK.4 (3,43) menunjukkan tingkatan sedang, artinya walaupun karyawan memiliki keinginan/ niatan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu, tetapi terdapat pekerjaan atau tugas yang tidak selesai dengan tepat waktu yang terlihat dari jawaban “tidak setuju” dalam TK.4.

Perbandingan *mean* antara dari pernyataan keinginan/ kesediaan karyawan dalam TK.1, TK.3, dan TK.5 dengan *mean* dari tindakan dalam TK.2, TK.4, dan TK.6 terlihat bahwa terdapat penurunan nilai *mean*, yang mana memperlihatkan tanggung jawab dari dalam diri karyawan seperti keinginan/ kesediaan karyawan untuk bertanggung jawab cenderung lebih tinggi dari pada eksekusi dalam bentuk tindakan yang nyata. Perbedaan keinginan karyawan untuk mengerjakan tugas dengan tepat waktu (TK.3 = 4,20) dengan penyelesaian tugas dengan tepat waktu (TK.4 = 3,43) mungkin dapat terjadi karena adanya kegiatan aktivitas operasional perusahaan yang tidak dapat diprediksi, seperti aktivitas bongkar-muat dan pengiriman oleh divisi *warehouse* dan *logistic* yang mana karyawan tidak dapat memprediksi kondisi kepadatan *traffic* dan apabila terjadi keterlambatan pengiriman, maka terjadi perubahan jadwal bongkar-muat barang dagang. Nilai *mean* tertinggi dalam indikator tanggung jawab pada pernyataan TK.1 (4,37) memperlihatkan bahwa karyawan memiliki keinginan/ niatan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan benar. Secara umum karyawan PT Mitra Tritunggal Sakti memiliki tanggung jawab yang tinggi. Semakin tinggi tanggung jawab karyawan kepada perusahaan maka semakin tinggi loyalitas karyawan.

3. Dedikasi

Tabel 10. Tingkat Dedikasi

Pernyataan Indikator	Frekuensi					Mean	Kategori
	STS	TS	N	S	SS		
DK.1			11	13	6	3,83	Tinggi
DK.2			2	10	18	4,53	Tinggi
DK.3		4	15	9	2	3,30	Sedang
DK.4		4	14	12		3,27	Sedang
DK.5			8	11	11	4,10	Tinggi
DK.6		4	6	13	7	3,77	Tinggi
Total						3,80	Tinggi

Total *mean* indikator dedikasi menunjukkan nilai sebesar 3,80 yang termasuk dalam interval kelas kategori tinggi. Artinya tingkat indikator dedikasi tinggi. Dedikasi yang tinggi menunjukkan bahwa karyawan menganggap perusahaan adalah bagian dari hidupnya (DK.1) dan memiliki kesediaan untuk berpartisipasi dalam mengembangkan perusahaan (DK.5) yang di eksekusi dalam tindakan karyawan yang telah bekerja lembur demi kepentingan perusahaan (DK.2) dan telah memberikan ide/ gagasan untuk mengembangkan perusahaan (DK.6).

Tingkatan dedikasi karyawan tergolong tinggi, namun terdapat indikasi dari empat karyawan untuk meninggalkan perusahaan/ tidak ingin untuk tetap bertahan dalam perusahaan apabila perusahaan berada pada masa yang sulit (DK.3), terdapat empat karyawan yang menunjukkan bahwa lebih mementingkan kepentingan pribadi dari pada kepentingan perusahaan (DK.4), dan terdapat empat karyawan yang cukup berkontribusi dalam perusahaan terlihat dari pernyataan “kurang setuju” pada DK.6. Tetapi secara umum, pernyataan DK.3 dan DK.4 memiliki tingkatan sedang, artinya kecenderungan karyawan memiliki dedikasi sedang. Melihat nilai *mean* tertinggi pada indikator dedikasi, yaitu *mean* sebesar 4,53 untuk pernyataan DK.2, menunjukkan bahwa hampir seluruh karyawan pernah melakukan kegiatan lembur demi kepentingan perusahaan. Secara umum karyawan PT Mitra Tritunggal Sakti memiliki tingkat dedikasi yang tinggi. Semakin tinggi dedikasi karyawan kepada perusahaan maka semakin tinggi loyalitas karyawan.

4. Integritas

Tabel 11. Tingkat Integritas

Pernyataan Indikator	Frekuensi					Mean	Kategori
	STS	TS	N	S	SS		
IK.1		1	16	13		4,40	Tinggi
IK.2		4	16	10		4,20	Tinggi
IK.3		4	16	10		4,20	Tinggi
IK.4		8	14	8		4,00	Tinggi
IK.5		3	18	9		4,20	Tinggi
IK.6		6	17	7		4,03	Tinggi
Total						4,17	Tinggi

Total *mean* indikator integritas menunjukkan nilai sebesar 4,17 yang termasuk dalam interval kelas kategori tinggi. Artinya tingkat indikator integritas tinggi. Integritas yang tinggi menunjukkan bahwa karyawan memiliki niatan untuk menyampaikan sesuatu sesuai dengan kenyataan (IK.1), memiliki kesediaan untuk bekerja dengan benar sekalipun tanpa pengawasan (IK.3), dan memiliki niatan untuk bertindak jujur dalam bekerja (IK.5) yang dieksekusi dalam bentuk tindakan yang selalu memberi laporan sesuai dengan kenyataan tanpa ada rekayasa (IK.2), telah bekerja dengan benar sekalipun tanpa pengawasan (IK.4), dan selalu jujur mengakui kelalaian yang berpotensi merugikan perusahaan (IK.6).

Perbandingan *mean* antara pernyataan keinginan/ kesediaan karyawan dalam IK.1, IK.3, dan IK.5 dengan *mean* dari tindakan dalam IK.2, IK.4, dan IK.6 terlihat bahwa terdapat penurunan nilai *mean*, yang mana memperlihatkan integritas dari dalam diri karyawan seperti keinginan/ kesediaan karyawan berintegritas cenderung lebih tinggi dari pada eksekusi dalam bentuk tindakan berintegritas yang nyata. Melihat nilai *mean* tertinggi dalam pernyataan IK.1 dengan nilai *mean* sebesar 4,40 memperlihatkan bahwa secara keseluruhan memiliki keinginan atau niatan untuk berkata jujur dalam bekerja. Secara umum, karyawan PT Mitra Tritunggal Sakti memiliki tingkat integritas yang tinggi. Semakin tinggi integritas karyawan kepada perusahaan maka semakin tinggi loyalitas karyawan.

5. Tingkat Loyalitas Karyawan

Tabel 12. Tingkat Loyalitas Karyawan

Indikator Loyalitas Karyawan	Mean	Kategori	Keterangan
Kepatuhan	4,11	Tinggi	4 dari 4 indikator
Tanggung Jawab	4,08	Tinggi	loyalitas
Dedikasi	3,80	Tinggi	karyawan tinggi =
Integritas	4,17	Tinggi	loyalitas
Rata-rata	4,04	Tinggi	karyawan tinggi

Tabel 12 menunjukkan bahwa karyawan PT Mitra Tritunggal Sakti memiliki empat indikator loyalitas karyawan dengan tingkatan; kepatuhan yang tinggi dengan *mean* sebesar 4,11, tanggung jawab yang tinggi dengan *mean* sebesar 4,08, dedikasi yang tinggi dengan *mean* sebesar 3,80, dan integritas yang tinggi dengan *mean* sebesar 4,17. Dari keempat indikator untuk loyalitas karyawan, terdapat nilai *mean* tertinggi yaitu indikator integritas dengan nilai *mean* sebesar 4,17 yang menunjukkan bahwa karyawan jujur dalam bekerja dan menyampaikan suatu informasi sesuai dengan kenyataan. Nilai *mean* terendah dimiliki oleh indikator tanggung jawab dengan nilai *mean* sebesar 3,80. Walaupun indikator karyawan pada kategori tinggi, tetapi karyawan memiliki kendala dalam menyelesaikan pekerjaan dengan waktu. Em-

pat dari empat indikator atau dapat dikatakan keseluruhan indikator loyalitas karyawan menunjukkan tingkatan yang tinggi, artinya secara umum karyawan PT Mitra Tritunggal Sakti memiliki loyalitas yang tinggi kepada PT Mitra Tritunggal Sakti.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Sutanto dan Perdana (2016) dan Valentino (2016) yang mengungkapkan bahwa semakin tinggi kepatuhan, tanggung jawab, dedikasi, dan integritas karyawan maka akan semakin tinggi loyalitas karyawan. Penelitian ini menunjukkan loyalitas karyawan PT Mitra Tritunggal Sakti dalam kondisi yang tinggi dengan karakteristik karyawan yang patuh, bertanggung jawab, berdedikasi, dan berintegritas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang digunakan untuk menjawab tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui pemetaan loyalitas karyawan PT Mitra Tritunggal Sakti dengan menggunakan empat indikator loyalitas karyawan, yaitu kepatuhan, tanggung jawab, dedikasi, dan integritas, menunjukkan bahwa karyawan PT Mitra Tritunggal Sakti memiliki loyalitas kepada perusahaan dengan tingkat yang tinggi.

1. Tingkat kepatuhan karyawan menunjukkan tingkat yang tinggi, karyawan memiliki kepatuhan kepada perusahaan yang terlihat melalui ketaatan pada peraturan, bekerja sesuatu peraturan, melaksanakan segala perintah dan mengikuti arahan dari atasan yang bertanggung jawab.
2. Tingkat tanggung jawab karyawan menunjukkan tingkat yang tinggi, karyawan memiliki tanggung jawab kepada perusahaan yang terlihat melalui menyelesaikan pekerjaan dengan benar dan tepat waktu, serta menanggung segala konsekuensi atas tindakan yang diambil oleh karyawan.
3. Tingkat dedikasi karyawan menunjukkan tingkat yang tinggi, artinya karyawan menganggap perusahaan adalah bagian dari hidupnya, ingin dan telah berkontribusi untuk mengembangkan perusahaan, serta bekerja lembur demi kepentingan perusahaan.
4. Tingkat integritas karyawan menunjukkan tingkat yang tinggi, karyawan bertindak jujur dalam bekerja dan menyampaikan segala sesuatu sesuai dengan kenyataan.
5. Empat indikator loyalitas karyawan memiliki tingkatan yang tinggi, maka karyawan PT Mitra Tritunggal Sakti memiliki tingkat loyalitas tinggi dengan karakteristik karyawan yang patuh, bertanggung jawab, berdedikasi, dan berintegritas.

Saran

Saran diberikan sesuai kesimpulan yang ada di atas, maka terdapat enam saran untuk beberapa pihak yang berkaitan, yaitu:

1. Karyawan diharapkan dapat mengekspresikan keinginan atau kesediaannya kepada perusahaan dengan lebih transparan atau terbuka. Apabila terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan peraturan atau sebagaimana semestinya, maka karyawan diharapkan dapat menyampaikan gagasan/ pendapatnya kepada perusahaan melalui atasan yang berwenang.
2. Karyawan diharapkan dapat secara aktif konstruktif berkontribusi kepada perusahaan apabila karyawan diberikan kesempatan oleh perusahaan untuk berkontribusi dalam pengambilan keputusan/ kebijakan yang memengaruhi keberlangsungan hidup perusahaan, mengingat karyawan juga merupakan bagian dari PT Mitra Tritunggal Sakti.
3. PT Mitra Tritunggal Sakti diharapkan dapat menambahkan nilai kepatuhan, tanggung jawab, dan dedikasi dalam nilai-nilai perusahaan, mengingat karyawan memiliki tingkat kepatuhan, tanggung jawab, dan dedikasi yang tinggi, sehingga ketiga nilai tersebut dapat dijadikan sebagai budaya perusahaan.

4. PT Mitra Tritunggal Sakti diharapkan dapat memberikan program pelatihan atau *mentoring* yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan karyawan sehingga karyawan memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan benar dan tepat waktu.
5. PT Mitra Tritunggal Sakti diharapkan dapat selalu melakukan kegiatan evaluasi terhadap karyawan ataupun melakukan riset sumber daya manusia, lainnya dengan tujuan untuk terus mengembangkan perusahaan agar sesuai dengan semangat perusahaan yaitu “*a progressive company*”.
6. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan untuk mencari referensi variabel lainya sehingga penelitian ini dapat membantu memperoleh ilmu pengetahuan yang baru.

DAFTAR REFERENSI

- Armstrong, S., & Mitchell, B. (2008). *The essential hr handbook*. USA: Career Press.
- Arum. (2013). *Hijack karyawan yang menguntungkan*. Retrieved March 13, 2018, Retrieved from <https://blj.co.id/2013/05/01/hijack-karyawan-yang-menguntungkan/>.
- Dessler, G. (2015). *Human resource management (14th ed)*. Australia: Pearson Education.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23 (8th ed.)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Guillon, O., & Cezanne, C. (2014). Employee loyalty and organizational performance: a critical survey. *Journal of Organizational Change Management*, 27(5), 839–850. Retrieved from <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/JOCM-02-2014-0025>.
- Gurman, M. (2018). *In a leaked memo, apple warns employees to stop leaking information*. Retrieved 13 Maret 2018 from <https://www.bloomberg.com/news/articles/2018-04-13/apple-warns-employees-to-stop-leaking-information-to-media>.
- Ibrahim, M., & Falasi, A. S. (2014). Employee loyalty and engagement in UAE public sector. *Employee Relations*, 36(5), 562–582 Retrieved from <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/ER-07-2013-0098>
- Khuong, M. N., & Tien, B. D. (2013). Factors influencing employee loyalty directly and indirectly through job satisfaction - A study of banking sector in Ho Chi Minh City. *International Journal of Current Research and Academic Review*, 1(4), 81–95.
- Lamalfa, K. (2007). *The top 11 ways to increase your employee loyalty*. Retrieved March 13, 2018, from <http://customer-servicegroup.com/pdf/allegianceincreaseloyalty.pdf>.
- MichaelPage. (2015). *2015 employee intentions report, Indonesia*. Retrieved March 13, 2018, from https://www.michaelpage.co.id/sites/michaelpage.co.id/files/2015_IDMP_EMPLOYEE_INTENTIONS_FINAL.pdf.
- Peloso, A. F. (2004). *The antecedents of the employee loyalty customer loyalty relationship*. (Doctoral Dissertation, Queensland University of Technology). Retrieved from https://eprints.qut.edu.au/16028/1/Antony_Peloso_Thesis.pdf.
- Poerwopoespito, O. S. (2003). *Mengatasi krisis manusia di perusahaan*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rangkayo. (2012). Pentingnya anda membangun loyalitas karyawan. *Ikhtisar*. Retrieved March 13, 2018, from <http://ikh-tisar.com/membangun-loyalitas-karyawan/>.
- Reichheld, F. (2003). The one number you need to grow. *Havard Business Review*, 12(1), 46–54. Retrieved from <https://hbr.org/2003/12/the-one-number-you-need-to-grow>.
- Riadi, N., & Sutanto, E. M. (2017). *Analisis efektivitas proses sukse-sesi kepemimpinan pada perusahaan-perusahaan keluarga etnis tionghoa*. (TA No. 31021391/MAN/2017). Unpublished undergraduate thesis, Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia.
- Robbins, S. P., & Coutler, M. (2012). *Management (11th ed)*. New Jersey: Prentice Hall.
- Silvestro, R. (2002). Dispelling the modern myth: Employee satisfaction and loyalty drive service profitability. *International Journal of Operations & Production Management*, 22(1), 30–49. Retrieved from <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/01443570210412060>
- Siswanto, S. (2003). *Manajemen tenaga kerja indonesia (2nd ed)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sleekr. (2016). Hijack sebenarnya baik atau buruk? *Sleekr*. Retrieved March 13, 2018 from <https://sleekr.co/blog/hijack-baik-atau-buruk/>
- Soegandhi, V. M. (2013). *Pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas kerja terhadap organizational citizenship behavior pada karyawan PT Surya Timur Sakti Jatim*. (TA No. 31010512/MAN/ 2013). Unpublished undergraduate thesis, Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia.
- Sudimin, T. (2003). Whistleblowing: dilema loyalitas dan tanggung jawab publik. *Journal Manajemen dan Usahawan*, 12(11), 3–8. Retrieved from <http://perpustakaan.bappenas.go.id/lontar/opac/themes/bappenas4/templateDetail.jsp?id=77533&lokasi=lokal>
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sutanto, E. M., & Perdana, M. (2016). Antecedents variable of employee loyalty. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 18(2), 113. Retrieved from <http://jurnalmanajemen.petra.ac.id/index.php/man/issue/view/3237>.
- Timperi, H. (2015). *The interconnections between customer loyalty, employee engagement and business performance*. (Master in Accounting, Lappeenranta University of Technology). Retrieved from <https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/111883/Pro%20Gradu.pdf?sequence=2>
- TowerWatson. (2014, Agustus). *The 2014 global workforce study*. Retrieved March 13, 2018, from https://www.towerswatson.com/en-BM/Insights/IC-Types/_SurveyResearch_-_Results/2014/08/the-2014-global-workforce-study
- Uzair, M., Razzaq, W., Sarfaz, M., & Nizar, Q. A. (2017). Impact of hr practices on employee loyalty and commitment: Mediating role of job satisfaction. *International Journal of Management Excellence*, 9 (2), 1067–1073. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/319116215_Impact_of_HR_Practices_on_Employee_loyalty_and_commitment_Mediating_role_of_Job_satisfaction
- Wan, H.L. (2012). *Employee loyalty at the workplace: the impact of Japanese style of human resource management*. *International Journal of Applied HRM*, 3(1), pp. 1–17. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/304561053>
- Wibowo. (2017). *Perilaku dalam organisasi (3rd ed)*. Depok: Rajagrafindo Pers