

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Motivasi

2.1.1 Pengertian Motivasi

Dalam menghadapi kehidupan serba modern dengan teknologi yang canggih, peranan karyawan sebagai sumber tenaga kerja dalam suatu unit organisasi sangat dibutuhkan untuk menghasilkan produk yang berkualitas, baik itu berupa materil maupun jasa. Jadi perusahaan atau organisasi berusaha agar karyawannya termotivasi untuk bekerja dengan giat, salah satu diantaranya dengan meningkatkan tingkat kepuasan kerja para karyawannya. Suatu kesimpulan menyeluruh sehubungan dengan gaji, keselamatan kerja, *supervise*, relasi-relasi antar perorangan dalam kerja, peluang di masa yang akan datang dan pekerjaan itu sendiri.

Keberhasilan pengelolaan organisasi atau perusahaan sangat ditentukan oleh efektivitas kegiatan pemberdayagunaan sumber daya manusia. Dalam hal ini organisasi atau perusahaan mempunyai teknik khusus untuk memelihara prestasi kerja tersebut, antara lain dengan memberikan motivasi kepada bawahan agar dapat melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya.

Menurut Hasibuan (2007:216), motivasi berasal dari bahasa latin, *Mavere* yang berarti dorongan atau daya penggerak. Dengan demikian motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan mewujudkan tujuan perusahaan

Karyawan pasti memerlukan motivasi untuk lebih mendorong mereka dalam bekerja. Motivasi seseorang berasal dari intern dan ekstern. Motivasi yang bersifat Intrinsik adalah sifat pekerjaan itu sendiri yang membuat seseorang termotivasi, orang tersebut mendapat kepuasan dengan melakukan pekerjaan tersebut bukan karena rangsangan lain seperti status ataupun uang atau bisa juga dikatakan seorang yang melakukan hobinya. Sedangkan Motivasi

Ekstrinsik adalah manakala elemen-elemen di luar pekerjaan yang melekat di pekerjaan tersebut menjadi faktor utama yang membuat seorang termotivasi seperti status ataupun kompensasi.

Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala upayanya untuk mencapai kepuasan. (Hasibuan, 2005:145).

Menurut Maulina (2015:11), dorongan dari manusia untuk ikut dalam mencapai tujuan organisasi dikarenakan setiap individu memiliki kebutuhan-kebutuhan yang tersusun secara hierarki dari tingkat yang paling mendasar sampai pada tingkat paling tinggi. Setiap kali kebutuhan tingkat yang paling rendah terpenuhi maka akan muncul kebutuhan yang lebih tinggi.

Motivasi kerja merupakan motivasi yang terjadi pada situasi dan lingkungan kerja yang terdapat pada suatu organisasi atau lembaga. Pada dasarnya manusia selalu menginginkan hal yang baik baik saja, sehingga daya pendorong atau penggerak yang memotivasi semangat kerjanya tergantung dari harapan yang akan diperoleh mendatang jika harapan itu menjadi kenyataan maka seseorang akan cenderung meningkatkan motivasi kerjanya.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut motivasi kerja dapat diartikan serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu.

Sikap dan nilai tersebut merupakan suatu yang memberikan kekuatan untuk mendorong individu bertindak laku dalam mencapai tujuan kerja yang diharapkan. Dorongan tersebut terdiri dari dua komponen, yaitu: Arah Perilaku (kerja untuk mencapai tujuan) dan Kekuatan Perilaku (seberapa kuat usaha individu dalam bekerja). Motivasi meliputi perasaan unik pikiran dan pengalaman masa lalu yang merupakan bagian dari hubungan internal dan eksternal perusahaan. Selain itu motivasi dapat pula diartikan sebagai dorongan individu untuk melakukan tindakan karena mereka ingin melakukannya. Apabila individu termotivasi, mereka akan membuat pilihan

yang positif untuk melakukan sesuatu, karena dapat memuaskan keinginan mereka.

2.1.2 Jenis Jenis Motivasi

Jenis-jenis motivasi dapat dikelompokkan menjadi dua jenis menurut Hasibuan (2006: 150), yaitu:

- 1) Motivasi positif (*insentif positif*), manajer memotivasi bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi baik. Dengan motivasi positif ini semangat kerja bawahan akan meningkat, karena manusia pada umumnya senang menerima yang baik-baik saja.

Dalam motivasi positif bisa dilakukan seorang manajer dalam memotivasi para karyawan, bentuk motivasi positif ini bisa berupa :

- a. Penghargaan terhadap pekerjaan yang dilakukan

Kebanyakan manusia senang menerima pengakuan terhadap pekerjaan yang diselesaikan dengan baik. Karena itu seorang atasan hendaknya bisa memberikan pujian atau reward kepada karyawannya, agar para karyawan bisa termotivasi untuk bekerja lebih baik.

- b. Informasi

Pemberian informasi terhadap tugas yang diberikan haruslah jelas agar terhindar dari adanya salah paham dan agar suatu pekerjaan bisa diselesaikan dengan baik sesuai yang diharapkan oleh suatu perusahaan.

- c. Pemberian perhatian

Setiap individu mempunyai karakter yang berbeda, karena itu itu seorang manajer harus memperhatikan karakter tersebut sehingga dalam memberikan perhatian bisa dipahami dengan baik oleh seorang karyawan.

- d. Persaingan

Pada umumnya setiap orang senang bersaing secara jujur. Sikap dasar ini bisa dimanfaatkan oleh para pimpinan dengan memotivasi karyawan untuk bersaing secara sehat dengan rekan sekerjanya dalam bekerja.

e. Partisipasi

Partisipasi ini bisa dijalankan seorang pimpinan dengan memberikan kesempatan karyawan mengutarakan pendapat dalam perusahaan

f. Kebanggaan

Penggunaan kebanggaan sebagai alat motivasi atau overlap dengan persaingan dan pemberian penghargaan. Penyelesaian sesuatu pekerjaan yang dibebankan akan menimbulkan rasa puas dan bangga.

g. Uang

Pemberian uang ini bisa berupa komisi atau bonus terhadap karyawan yang bisa menyelesaikan pekerjaan diatas standar.

2) Motivasi negatif (*insentif negatif*), manajer memotivasi bawahan dengan memberikan hukuman kepada mereka yang pekerjaannya kurang baik (prestasi rendah). Dengan memotivasi negatif ini semangat kerja bawahan dalam waktu pendek akan meningkat, karena takut dihukum.

Pemberian motivasi negatif ini merupakan suatu alat untuk bisa mempengaruhi seseorang dalam menjalankan sesuatu kegiatan yang sesuai dengan keinginan kita, tapi pemberian motivasi ini memberikan dampak negatif bagi pelaku berupa ketakutan atau kecemasan. Untuk bisa menerapkan kedua jenis motivasi tersebut dikaitkan dengan tipe kepemimpinan, maka motivasi positif akan dilakukan oleh tipe kepemimpinan partisipatif (kepemimpinan demokratis), sedangkan pemberian motivasi negatif akan dilakukan oleh pemimpin yang otoriter (otokratis).

Dalam pemberian kedua motivasi tersebut, tetap bisa dipraktekkan dalam suatu perusahaan, tetapi yang perlu diingat adalah pemberian kedua motivasi tersebut harus tepat dan seimbang dan juga disesuaikan dengan kondisi para pekerja, supaya dapat meningkatkan semangat kerja karyawan. Dari beberapa teori dan penelitian yang dilakukan, biasanya pemberian motivasi positif akan efektif untuk jangka panjang, sedang pemberian motivasi

negatif akan efektif untuk jangka pendek. Tetapi manajer harus konsisten dan adil dalam menerapkannya.

2.1.3 Tujuan Motivasi

Tingkah laku karyawan dalam suatu organisasi seperti sekolah pada dasarnya berorientasi pada tugas. Maksudnya, bahwa tingkah laku bawahan biasanya didorong oleh keinginan untuk mencapai tujuan harus selalu diamati, diawasi, dan diarahkan dalam kerangka pelaksanaan tugas dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Tujuan motivasi menurut Hasibuan (2006: 146) mengungkapkan bahwa:

- 1) Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
- 2) Meningkatkan produktivitas kerja karyawan.
- 3) Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan.
- 4) Meningkatkan kedisiplinan absensi karyawan.
- 5) Mengefektifkan pengadaan karyawan.
- 6) Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
- 7) Meningkatkan loyalitas, kreativitas dan partisipasi karyawan.
- 8) Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan.
- 9) Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugastugasnya.
- 10) Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku.

Tindakan memotivasi akan lebih dapat berhasil jika tujuannya jelas dan disadari oleh yang diberi motivasi serta sesuai dengan kebutuhan yang dimotivasi. Oleh karena itu, setiap orang yang memberi motivasi harus mengerti dan memahami motivasi apa yang akan diberikan serta mengetahui latar belakang, kebutuhan dan kepribadian seseorang yang akan diberi motivasi.

2.1.4 Fungsi Motivasi

Menurut Sardiman (2007: 85), fungsi motivasi ada tiga, yaitu:

1. Mendorong manusia untuk berbuat, motivasi dalam hal ini merupakan motor penggerak dari setiap kegiatan yang akan dikerjakan.
2. Menentukan arah perbuatan, yaitu ke arah tujuan yang hendak dicapai, sehingga motivasi dapat memberikan arah dan kegiatan yang harus dikerjakan sesuai dengan rumusan tujuannya.

3. Menyeleksi perbuatan, yaitu menentukan perbuatan-perbuatan apa yang harus dikerjakan yang sesuai guna mencapai tujuan, dengan menyisihkan perbuatan-perbuatan yang tidak bermanfaat bagi tujuan tersebut.

2.1.5 Teori Motivasi

Teori-teori motivasi menurut Hasibuan (2006:152-167) dibagi menjadi dua kelompok, yaitu:

1) Teori Kepuasan (*Content Theory*)

Teori ini merupakan teori yang didasarkan atas factor-faktor kebutuhan dan kepuasan individu yang menyebabkan bertindak dan berperilaku dengan cara tertentu. Teori ini menguatkan, mengarahkan, mendukung dan menghentikan perilakunya. Jika kebutuhan semakin terpenuhi, maka semangat pekerjaannya semakin baik.

Teori-teori kepuasan ini antara lain:

a) Teori Motivasi Klasik

F.W.Taylor mengemukakan teori motivasi klasik atau teori motivasi kebutuhan tunggal. Teori ini berpendapat bahwa manusia mau bekerja giat untuk dapat memenuhi kebutuhan fisik, berbentuk uang atau barang dari hasil pekerjaannya. Konsep dasar teori ini adalah orang akan bekerja giat bilamana ia mendapat imbalan materi yang mempunyai kaitan dengan tugas-tugasnya.

b) Teori Maslow

Hirarki kebutuhan Maslow mengikuti teori jamak yaitu seseorang berperilaku atau bekerja, karena adanya dorongan untuk memenuhi bermacam-macam kebutuhan. Maslow berpendapat, kebutuhan yang diinginkan manusia berjenjang. Maslow mengemukakan lima tingkat kebutuhan, sebagai berikut:

(1) Kebutuhan fisiologis

Kebutuhan yang harus dipuaskan untuk dapat tetap hidup, termasuk makanan, perumahan, pakaian, udara untuk bernafas, dan sebagainya.

(2) Kebutuhan keselamatan dan keamanan

Kebutuhan akan keselamatan dan keamanan adalah kebutuhan akan kebebasan dari ancaman yakni merasa aman dari ancaman kecelakaan dan keselamatan dalam melaksanakan pekerjaan.

(3) Kebutuhan social

Kebutuhan sosial adalah kebutuhan teman, interaksi, dicintai, dan mencintai, serta diterima dalam pergaulan kelompok pekerja dan masyarakat lingkungannya.

(4) Kebutuhan akan penghargaan

Kebutuhan akan penghargaan adalah kebutuhan akan pengakuan dan penghargaan diri dari karyawan dan masyarakat lingkungannya.

(5) Aktualisasi diri

Aktualisasi diri adalah kebutuhan akan aktualisasi diri dengan menggunakan kemampuan, keterampilan, dan potensi optimal untuk mencapai prestasi kerja yang sangat memuaskan atau luar biasa.

c) Teori Herzberg

Menurut Herzberg, orang menginginkan dua macam faktor kebutuhan, yaitu:

(1) Kebutuhan akan kesehatan atau kebutuhan akan pemeliharaan (*maintenance factors*).

Faktor kesehatan merupakan kebutuhan yang berlangsung terus-menerus, karena kebutuhan ini akan kembali pada titik nol setelah dipenuhi. Faktor faktor pemeliharaan meliputi balas jasa, kondisi kerja fisik, supervisi, macam-macam tunjangan.

(2) Faktor pemeliharaan yang menyangkut kebutuhan psikologis seseorang.

Kebutuhan ini meliputi serangkaian kondisi intrinsik, kepuasan pekerjaan yang apabila terdapat dalam pekerjaan akan menggerakkan tingkat motivasi yang kuat, yang dapat menghasilkan prestasi yang baik.

d) Teori X dan Teori Y Mc. Gregor

Menurut teori X untuk memotivasi karyawan harus dilakukan dengan cara pengawasan yang ketat, dipaksa, dan diarahkan supaya mau bekerja sungguh-sungguh. Jenis motivasi yang diterapkan cenderung motivasi negatif yakni dengan menerapkan hukuman yang tegas. Sedangkan menurut teori Y, untuk memotivasi karyawan dilakukan dengan cara peningkatan partisipasi, kerjasama, dan keterikatan pada keputusan.

e) Teori Mc Clelland

Teori ini berpendapat bahwa karyawan mempunyai cadangan energi potensial. Bagaimana energi dilepaskan dan digunakan tergantung kekuatan, dorongan, motivasi seseorang dan situasi serta peluang yang tersedia. Energi akan dimanfaatkan oleh karyawan karena didorong oleh:

(1) Kebutuhan motif dan kekuatan dasar yang terlibat

(2) Harapan keberhasilannya

(3) Nilai insentif yang terlekat pada tujuan

Hal-hal yang memotivasi seseorang adalah:

(1) Kebutuhan akan prestasi

(2) Kebutuhan akan afiliasi

(3) Kebutuhan akan kekuasaan

f) Teori Motivasi Claude S. George

Teori ini mengemukakan bahwa seseorang mempunyai kebutuhan yang berhubungan dengan tempat dan suasana di lingkungan ia bekerja, yaitu:

- (1) Upah yang adil dan layak
- (2) Kesempatan untuk maju
- (3) Pengakuan sebagai individu
- (4) Keamanan kerja
- (5) Tempat kerja yang baik
- (6) Penerimaan oleh kelompok
- (7) Perlakuan yang wajar
- (8) Pengakuan atas prestasi

2) Teori Proses

Teori proses mengenai motivasi berusaha menjawab bagaimana menguatkan, mengarahkan, memelihara dan menghentikan perilaku individu. Teori yang tergolong ke dalam teori proses, diantaranya:

a) Teori Harapan (*Expectancy*)

Teori harapan ini dikemukakan oleh Victor Vroom yang mendasarkan teorinya pada tiga konsep penting, yaitu:

- (1) Harapan (*expectancy*) adalah suatu kesempatan yang diberikan terjadi karena perilaku.
- (2) Nilai (*valence*) adalah akibat dari perilaku tertentu yang mempunyai nilai atau martabat tertentu (daya atau nilai memotivasi) bagi setiap individu tertentu.
- (3) Pertautan (*instrumentality*) adalah persepsi dari individu bahwa hasil dari tingkat pertama akan dihubungkan dengan hasil tingkat kedua.

b) Teori Keadilan

Keadilan merupakan daya penggerak yang memotivasi semangat kerja seseorang. Penilaian dan pengakuan mengenai perilaku bawahan harus dilakukan secara objektif.

c) Teori Pengukuhan

Teori ini didasarkan atas hubungan sebab dan akibat dari perilaku dengan pemberian kompensasi. Misalnya, promosi tergantung dari prestasi yang selalu dapat dipertahankan.

Dari beberapa teori diatas teori motivasi dua faktor dari Herzberg yang lebih difokuskan penulis, Teori Herzberg melihat ada dua faktor yang mendorong karyawan termotivasi yaitu faktor intrinsik (internal) yaitu daya dorong yang timbul dari dalam diri masing-masing orang, dan faktor ekstrinsik

(eksternal) yaitu daya dorong yang datang dari luar diri seseorang, terutama dari organisasi tempatnya bekerja.

Hygiene Factor (Faktor Higienis) yang meliputi Gaji, Kondisi Kerja, Status, Kualitas Supervisi, Hubungan Antarpribadi, Kebijakan dan Administrasi Perusahaan. Dalam hal ini *Hygiene Factors* disebut juga Motivasi Eksternal. Sedangkan *Motivation Factors* (Faktor Motivasi) yang dikaitkan dengan Prestasi, Promosi atau Kenaikan Pangkat, Pengakuan, Pekerjaan itu sendiri, Penghargaan, Tanggung Jawab, Keberhasilan dalam Bekerja, Pertumbuhan dan Perkembangan Pribadi. *Motivation Factors* juga disebut Motivasi Internal.

2.1.6 Unsur-Unsur Penggerak Motivasi

Menurut Siswanto (2005:268) terdapat unsur-unsur penggerak motivasi, antara lain :

Kinerja (*Achievement*)

Seseorang yang memiliki keinginan berkinerja sebagai suatu “kebutuhan” atau needs dapat mendorongnya mencapai sasaran. McClelland menjelaskan bahwa tingkat *needs of achievement* yang telah menjadi naluri kedua, merupakan kunci keberhasilan seseorang. Melalui suatu *Achievement Motivation Training* (AMT) makan Entrepreneurship, sikap hidup untuk berani mengambil resiko untuk mencapai sasaran yang lebih tinggi dapat dikembangkan.

Penghargaan (*Recognition*)

Penghargaan, pengakuan, atau *recognition* atas suatu kinerja yang telah dicapai seseorang akan merupakan perangsang yang kuat. Pengakuan atas suatu kinerja, akan memberikan kepuasan batin yang telah tinggi daripada penghargaan dalam bentuk materi atau hadiah. Penghargaan atau pengakuan dalam bentuk piagam penghargaan atau medali, dapat menjadikan perangsang yang lebih kuat dibandingkan dengan hadiah berupa atau bonus/uang.

Tantangan (*Challenge*)

Adanya tantangan yang dihadapi, merupakan perangsang kuat bagi manusia untuk mengatasinya. Suatu sasaran yang tidak menantang atau dengan mudah dapat dicapai biasanya tidak mampu menjadi perangsang, bahkan cenderung menjadi kegiatan rutin.

Tanggung jawab (*Responsibility*)

Adanya rasa ikut memiliki akan menimbulkan motivasi untuk turut merasa bertanggung jawab.

Pengembangan (*Development*)

Pengembangan kemampuan seseorang, baik dari penguasaan kerja atau kesempatan untuk maju, dapat merupakan perangsang kuat bagi tenaga kerja untuk bekerja lebih giat atau lebih bergairah. Apalagi jika pengembangan perusahaan selalu dikaitkan dengan kinerja atau produktivitas tenaga kerja.

Keterlibatan (*Involvement*)

Rasa ikut terlibat dalam suatu proses pengambilan keputusan atau bentuknya, dapat pula “kotak saran” dari tenaga kerja yang dipadukan masukan untuk manajemen perusahaan merupakan perangsang yang cukup kuat untuk tenaga kerja. Melalui kotak saran tenaga kerja merasa diikutsertakan dalam proses pengambilan keputusan atau langkah-langkah kebijakan yang akan diambil manajemen. Rasa terlibat akan menambah rasa ikut bertanggung jawab, rasa dihargai yang merupakan “tantangan” yang harus dijawab, melalui peran serta berkinerja untuk pengembangan usaha dan pengembangan pribadi. Adanya rasa keterlibatan (*involvement*) bukan saja menciptakan rasa memiliki dan rasa tanggung jawab, tetapi juga menimbulkan motivasi diri untuk bekerja lebih baik menghasilkan produk yang lebih bermutu.

Kesempatan (*Opportunity*)

Kesempatan untuk maju dalam bentuk jenjang karir yang terbuka, dari tingkat bawah sampai tingkat manajemen atas merupakan perangsang yang cukup kuat bagi tenaga kerja. Bekerja tanpa harapan atau kesempatan untuk meraih kemajuan atau perbaikan nasib, tidak akan merupakan perangsang untuk berkinerja atau bekerja produktif.

2.1.7 Pandangan Motivasi

Beberapa pandangan manajer tentang model motivasi menurut Maulina (2015:18)

a. Model Tradisional

Untuk memotivasi bawahan agar gairah bekerjanya meningkat dilakukan dengan sistem intensif yaitu memberikan insentif material kepada karyawan yang berprestasi baik. Semakin berprestasi maka

semakin banyak balas jasa yang diterimanya. Jadi motivasi bawahan untuk mendapatkan insentif (uang-barang).

b. Model Hubungan Manusia

Untuk memotivasi bawahan supaya gairah bekerjanya meningkat, dilakukan dengan mengakui kebutuhan sosial mereka dan membuat mereka merasa berguna serta penting. Sebagai akibatnya karyawan mendapatkan beberapa kebebasan membuat keputusan dan kreativitas dalam melakukan pekerjaannya. Dengan memperhatikan kebutuhan material dan non material karyawan maka motivasi bekerjanya akan meningkat pula. Jadi motivasi karyawan adalah untuk mendapatkan kebutuhan material dan nonmaterial.

c. Model Sumber Daya Manusia

Karyawan di motivasi oleh banyak faktor, bukan hanya uang atau barang atau keinginan akan kepuasan saja, tetapi juga kebutuhan akan pencapaian dan pekerjaan yang berarti. Menurut model ini karyawan cenderung memperoleh kepuasan dari prestasi kerja yang baik. Karyawan bukanlah berprestasi baik karena merasa puas, melainkan termotivasi oleh rasa tanggung jawab yang lebih luas untuk membuat keputusan dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Jadi untuk memotivasi bawahan dilakukan dengan memberikan tanggung jawab dan kesempatan yang luas bagi mereka untuk mengambil keputusan dalam menyelesaikan masalah.

2.2 Loyalitas Kerja

2.2.1 Pengertian Loyalitas

Loyalitas menurut kamus umum bahasa Indonesia berarti taat, patuh, dan setia. Menurut Hasibuan (2011:95) loyalitas atau kesetiaan merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penelitian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya, dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi

didalam maupun diluar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab.

Loyalitas terhadap pekerjaan tercermin pada sikap karyawan yang mencurahkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki, melaksanakan tugas dengan tanggung jawab, disiplin serta jujur dalam bekerja (Poerwopoespito, 2004:214). Poerwopoespito juga menjelaskan bahwa sikap karyawan sebagai bagian dari perusahaan yang paling utama adalah loyal. Sikap ini diantaranya tercermin dari terciptanya suasana yang menyenangkan dan mendukung ditempat kerja, menjaga citra perusahaan dan adanya kesediaan untuk bekerja dalam jangka waktu yang lebih panjang.

Dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa loyalitas adalah kesetiaan seorang karyawan terhadap perusahaan yang timbul dengan sendirinya, bertahan dalam organisasi atau perusahaan dan melakukan yang terbaik untuk perusahaan. Loyalitas juga tidak dapat dibeli namun dibentuk dari proses yang dialami oleh seseorang, proses tersebut dibantu oleh lingkungan tempat ia bekerja serta motivasi atau dorongan yang diterima oleh karyawan tersebut.

2.2.2 Unsur Unsur Loyalitas

Unsur unsur loyalitas menurut Saydam (2005:484) adalah sebagai berikut:

1. Kepatuhan atau ketaatan

Ketaatan yaitu kesanggupan seorang pegawai untuk mentaati perintah dinas yang diberikan atasan yang berwenang serta sanggup tidak melanggar larangan yang ditentukan.

Ciri ciri ketaatan yaitu:

- a. Mentaati peraturan perundang undangan dan ketentuan yang berlaku.
- b. Mentaati perintah kedinasan yang diberikan atasan yang berwenang dengan baik.
- c. Selalu mentaati jam kerja yang sudah ditentukan.
- d. Selalu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik baiknya.

2. Bertanggung Jawab

Tanggung jawab adalah kesanggupan seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan baik,

tepat waktu, serta berani mengambil resiko untuk keputusan yang dibuat atau tindakan yang dilakukan.

3. Pengabdian

Pengabdian yaitu sumbangan pemikiran dan tenaga secara ikhlas kepada perusahaan

4. Kejujuran

Kejujuran adalah keselarasan antara yang terucap atau perbuatan dengan kenyataan.

Ciri ciri kejujuran yaitu:

- a. Selalu melakukan tugas dengan penuh keikhlasan tanpa merasa dipaksa
- b. Tidak menyalahgunakan wewenang yang ada padanya.
- c. Melaporkan hasil pekerjaan kepada atasan apa adanya.

2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Kerja

Loyalitas kerja akan tercipta apabila karyawan merasa tercukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup dari pekerjaannya, sehingga mereka betah bekerja dalam suatu perusahaan.

Steers dan Porter dalam (Kusumo 2006) menyatakan bahwa timbulnya loyalitas kerja dipengaruhi oleh:

1. Karakteristik Pribadi

Karakteristik pribadi merupakan factor yang menyangkut karyawan itu sendiri yang meliputi usia, masa kerja, jenis kelamin, tingkat pendidikan, prestasi yang dimiliki, ras, dan sifat kepribadian.

2. Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan menyangkut pada seluk beluk perusahaan yang dilakukan meliputi tantangan kerja, *job desk*, kesempatan untuk berinteraksi social, identifikasi tugas, umpan balik, dan kecocokan tugas.

3. Karakteristik Desain Perusahaan

Karakteristik desain perusahaan menyangkut pada intern perusahaan yang dapat dilihat dari sentralisasi, tingkat formalitas, tingkat keikutsertaan dalam pengambilan keputusan, paling tidak telah mengajukan berbagai tingkat asosiasi dengan tanggung jawab perusahaan. Ketergantungan fungsional maupun fungsi control perusahaan.

4. Pengalaman yang diperoleh dalam Pekerjaan

Pengalaman yang diperoleh dalam pekerjaan, meliputi sikap positif terhadap perusahaan, rasa percaya pada sikap positif terhadap perusahaan dan 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. Dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi loyalitas tersebut meliputi: adanya fasilitas-fasilitas kerja, tunjangan kesejahteraan, suasana kerja upah yang diterima, karakteristik pribadi individu atau karyawan, karakteristik pekerjaan, karakteristik disain perusahaan dan pengalaman yang diperoleh selama karyawan menekuni pekerjaan itu.

2.2.4 Indikator Loyalitas

Poerwadarminta (2005:609) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi loyalitas kerja adalah:

1. Tekat dan taat pada peraturan
2. Sanggup mematuhi peraturan
3. Sanggup melaksanakan pekerjaan dengan baik
4. Siap menerima resiko
5. Memiliki mental yang baik
6. Siap bereaksi atas pengalaman kerja