

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Motivasi**

##### **2.1.1 Pengertian Motivasi**

Pengaruh karyawan sebagai sumber tenaga kerja dalam suatu organisasi maupun perusahaan sangatlah dibutuhkan untuk menghasilkan produk yang berkualitas maupun pelayanan yang memuaskan. Dalam hal ini baik perusahaan yang mengasilkan output materil maupun jasa. Jadi perusahaan atau organisasi berusaha agar karryawannya termotivasi untuk bekerja dengan giat, salah satu diantaranya dengan meningkatkan tingkat kepuasan kerja para karyawannya. Suatu kesimpulan menyeluruh sehubungan dengan gaji, keselamatan kerja, supervisem relasi-relasi antar oerirangan dalam kerja, peluang di masa yang akan dating dan pekerjaan itu sendiri.

Keberhasilan pengelolaan organisasi atau perusahaan sangat ditentukan oleh efektivitas kegiatan pendayagunaan 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 atu 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.

Menurut Martoyo dalam Hans (2018:3) Motivasi pada dasarnya adalah suatu proses untuk mencoba mempengaruhi seseorang atau karyawan agar mau melakukan sesuatu yang kita inginkan. Dengan kata lain adanya suatu dorongan dari luar diri seseorang untuk melaksanakan suatu Kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan.

Motivasi menurut American Encyclopedia dalam Hasibuan (2011:99) Adalah kecenderungan (suatu sifat yang merupakan pokok pertentangan) dalam diri seseorang yang membangkitkan dan mengarahkan tindak tanduknya. Motivasi meliputi faktor kebutuhan biologis dan emosional yang hanya dapat diduga dari pengamatan tingkah laku manusia.

Gray et al dalam Hans (2018:3) Mendefinisikan motivasi sebagai hasil proses-proses yang bersifat internal atau eksternal bagi seorang individu yang menimbulkan sikap entusias dan persistensi untuk mengikuti atah tindakan-tindakan tertentu.

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 lakku 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 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:

a) 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 :

1. 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.

2. 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. Pemberian perhatian yang tulus kepada karyawan sebagai seorang

3. Individu

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.

4. 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.

5. Partisipasi

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

## 6. Kebanggaan

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

## 7. Uang

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

- b) 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 dalam Haditya (2017:13) , fungsi motivasi ada tiga,yaitu:

- a. Mendorong manusia tuntut berbuat, motivasi dalam hal ini merupakan motor penggerak dari setiap kegiatan yang akan dikerjakan.
- b. Menentukan arah perbuatan, yaitu kearah tujuan yang hendak dicapai, sehingga motivasi dapat memberikan arah dan kegiatan yang harus dikerjakan sesuai dengan rumusan tujuannya.
- c. 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 – Teori Motivasi

Teori motivasi menurut Juwono dalam Hans (2018:3) dibagi menjadi 2 jenis, yakni motivasi internal maupun eksternal. Selanjutnya Juwono mengemukakan penjelasan dari kedua jenis motivasi tersebut di bawah ini:

#### 1. Motivasi Internal

Adalah motivasi yang dibangkitkan dari dalam diri sendiri, dimana tenaga kerja dapat bekerja karena tertarik dan senang dengan pekerjaannya, kepuasan dan kebahagiaan dalam dirinya. Yang termasuk dalam motivasi internal antara lain:

- a. Kebutuhan
- b. Keinginan
- c. Kerjasama
- d. Kesenangan kerja
- e. Kondisi Karyawan
- f. Dorongan

#### 2. Motivasi Eksternal

Adalah motivasi yang berasal dari luar. Yang termasuk dalam motivasi eksternal adalah:

##### a. Imbalan (gaji)

Adalah suatu nilai yang diterima seseorang, karena telah melakukan sesuatu aktivitas dimana seseorang tidak secara langsung ada ikatan kontrak atau suatu perjanjian lainnya. Imbalan ini bisa berupa upah (wage) atau gaji (salary).

##### b. Harapan

Adalah keinginan seseorang untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri dengan penggunaan kemampuan maksimal, keterampilan dan potensi.

##### c. Insentif (bonus)

Adalah suatu nilai yang diterima seseorang karena telah melakukan suatu aktivitas dimana seseorang tersebut secara langsung ada ikatan kontrak perjanjian.

Contohnya upah lembur dan bonus.

Adapun teori lain yaitu di kemukakan oleh Herzberg (2015:196) dalam teorinya ada dua faktor, yaitu (1) *Motivation Internal* (Faktor Motivasi) disebut juga Motivasi Internal yang meliputi Prestasi, Promosi atau Kenaikan Pangkat, Pengakuan, Pekerjaan itu sendiri, Penghargaan, Tanggung Jawab, Keberhasilan dalam Bekerja, Pertumbuhan dan Perkembangan Pribadi; (2) *Hygiene Factors* (Faktor Higienis) disebut juga Motivasi Eksternal yang dikaitkan dengan Gaji, Kondisi Kerja, Status, Kualitas Supervisi, Hubungan Antarpribadi kebijakan dan Administrasi Perusahaan.

Sedangkan menurut Sutrisno dalam Jane dan Djudi (2018:109) Motivasi Internal adalah suatu dorongan yang berasal dari dalam diri seseorang. Motivasi internal berperan sangat penting dalam menciptakan prestasi kerja yang tinggi dan kinerja yang optimal secara terus-menerus. Motivasi internal ini sendiri sudah terbentuk dalam diri seseorang.

Banyak hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan motivasi internal dalam diri seseorang seperti memberikan reward atau penghargaan kepada kaeyawannya yang memberikan kinerja yang optimal dan diatas standar perusahaan, memberikan promosi jabatan kepada kaeyawan berprestasi, serta memberi kesempatan melanjutkan pendidikan kepada karyawan yang berpotensi, dan sebagainya.

Sutrisno dalam Jane dan Djudi (2018:109) juga mengemukakan bahwa motivasi eksternal adalah suatu dorongan atau kekuatan yang ada di dalam diri seseorang yang dipengaruhi oleh faktor internal yang dikendalikan oleh manajer, seperti pengharrgaan, kenaikan pangkat dan tanggung jawab.

Motivasi eksternal juga meliputi faktor pengendalian yang dilakukan oleh manajer dan yang meliputi hal-hal seperti gaji atau upah, keadaan kerja dan kebijaksanaan perusahaan. Manajer perlu mengenal motivasi eksternal untuk mendapatkan tanggapan positif dari kaeyawan. Tanggapan yang positif ini akan menunjukkan bahwa karyawan bekerja untuk kemajuan perusahaan. Manajer suatu perusahaan juga dapat menggunakan motivasi eksternal yang positif ataupun negatif. Motivasi positif merupakan penghargaan yang diberikan atas prestasi yang sesuai, sedangkan motivasi negatif merupakan pemberian sanksi jika prestasi tidak dapat dicapai.

#### **2.1.6 Unsur - Unsur Penggerak Motivasi**

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

##### **a. Kinerja (Achievement)**

Seseorang yang memiliki keinginan berkinerja sebagai suatu "kebutuhan" atau *needs* dapat mendorongnya mencapai sasaran. Mc Clelland 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.

**b. 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.

**c. 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.

**d. Tanggung jawab (Responsibility)**

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

**e. 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.

**f. 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.

**g. 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 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi

Menurut Siagian dalam Maulina (2015:17) faktor yang mempengaruhi motivasi kerja seseorang dapat diketahui berdasarkan karakteristik dari individu yang bersifat khas yang terdiri dari delapan faktor, yaitu:

#### a. Karakteristik Biografi yang meliputi:

1. Usia, hal ini penting karena usia mempunyai kaitan yang erat dengan berbagai segi kehidupan organisasional. Misalnya kaitan usia dengan tingkat kedewasaan teknis yaitu keterampilan tugas.
2. Jenis Kelamin, karena jelas bahwa implikasi jenis kelamin para pekerja merupakan hal yang perlu mendapat perhatian secara wajar. Dengan demikian perlakuan terhadap mereka pun dapat disesuaikan sedemikian rupa sehingga mereka menjadi anggota organisasi yang bertanggung jawab terhadap pekerjaan.
3. Status Perkawinan, dengan status ini secara tidak langsung dapat memberikan petunjuk cara dan teknik motivasi yang cocok digunakan bagi para pegawai yang telah menikah dibandingkan dengan pegawai yang belum menikah.
4. Jumlah tanggungan, dalam hal ini jumlah tanggungan seorang pencari nafkah utama keluarga adalah semua orang yang biaya hidupnya tergantung pada pencari nafkah utama tersebut, tidak terbatas hanya pada istri atau suami dan anak-anaknya.
5. Masa kerja, dalam organisasi perlu diketahui masa seseorang karena masa kerja seseorang merupakan salah satu indikator kecenderungan para pekerja dalam berbagai segi organisasional seperti, produktivitas kerja dan daftar kehadiran. Karena semakin lama seseorang bekerja ada kemungkinan untuk mereka mangkir atau tidak masuk kerja disebabkan karena kejenuhan.

#### b. Kepribadian

Kepribadian seseorang juga dapat dipengaruhi motivasi kerja seseorang karena kepribadian sebagai keseluruhan cara yang digunakan oleh seseorang untuk bereaksi dengan orang lain.

#### c. Persepsi

Interprestasi seseorang tentang kesan sensorinya mengenai lingkungan sekitarnya akan sangat berpengaruh pada perilaku yang pada gilirannya menentukan faktor-faktor yang dipandang sebagai faktor organisasional yang kuat.

#### d. Kemampuan Belajar

Belajar adalah proses yang berlangsung seumur hidup dan tidak terbatas pada pendidikan formal yang ditempuh seseorang diberbagai tingkat lembaga pendidikan. Salah satu bentuk nyata dari telan belajarnya seseorang adalah perubahan dalam persepsi, perubahan dalam kemauan, dan perubahan dalam tindakan.

- e. **Nilai-nilai yang dianut**  
Sistem nilai pribadi seseorang biasanya dikaitkan dengan sistem nilai sosial yang berlaku di berbagai jenis masyarakat dimana seseorang menjadi anggota.
- f. **Sikap**  
Sikap merupakan suatu pernyataan evaluative seseorang terhadap Artinya sikap objek tertentu, orang atau peristiwa tertentu. merupakan pencerminan perasaan seseorang terhadap sesuatu. & Kepuasan Kerja Kepuasan kerja merupakan sikap umum seseorang yang positif terhadap kehidupan organisasional.
- g. **Kemampuan**  
Kemampuan dapat digolongkan atas dua jenis yaitu kemampuan fisik dan kemampuan intelektual. Kemampuan fisik meliputi kemampuan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang bersifat seseorang teknis, mekanistik dan repetitif, sedangkan kemampuan intelektual meliputi cara berfikir dalam menyelesaikan masalah.

#### 2.1.8 Pandangan Motivasi

Beberapa pandangan manajer tentang model motivasi menurut Hasibuan dalam 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- Jadi untuk memotivasi bawahan dilakukan dengan tugasnya. 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) dalam Haditya (2017:20) . 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 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 dalam Haditya (2017:20) adalah scbagai 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 ketetapan 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 Haditya (2017:20) 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**

Menurut 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