

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, perusahaan dituntut untuk bekerja lebih efisien dan efektif. Persaingan yang seakin ketat menyebabkan perusahaan dituntut untuk mampu meningkatkan daya saing dalam rangka menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Perusahaan merupakan salah satu organisasi yang menghimpun orang-orang yang biasa disebut dengan karyawan atau karyawan untuk menjalankan kegiatan atau pekerjaan dalam perusahaan. Tidak terlepas dari pernyataan tersebut, peran sumber daya manusia (SDM) juga sangat membantu dalam kinerja sebuah perusahaan. Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor kunci dalam reformasi ekonomi, yakni bagaimana menciptakan SDM yang berkualitas dan memiliki ketrampilan serta berdaya saing tinggi dalam persaingan global (Oktavianti, 2020).

Silalahi (2017) menyatakan untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan sumber daya manusia yang handal sesuai dengan kapasitas yang dibutuhkan. Sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting dalam suatu organisasi baik organisasi dalam skala besar maupun kecil, karena merupakan sumber yang menggerakkan dan mengarahkan organisasi serta mempertahankan dan mengembangkan organisasi dalam berbagai tuntutan masyarakat dan zaman (Susiawan dan Muhiid, 2017). Perkembangan dunia usaha akan terealisasi apabila ditunjang oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Tetapi untuk mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional perusahaan harus secara konsisten

mengembangkan dan memberikan penghargaan kepada masing-masing individu sumber daya manusia tersebut (Oktavianti, 2020). Dalam hal ini, alokasi yang menjadi sorot utama adalah karyawan, karena dibalik itu yang menjadikan majunya sebuah organisasi ataupun perusahaan adalah dari setiap karyawan yang aktif atas kinerja yang diterapkan (Ningrum dan Pambudi, 2021).

Menurut Mangkunegara (2017) kinerja adalah penampilan hasil karya personel baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Sutrisno (2017) berpendapat bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral maupun etika. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya organisasi untuk mencapai tujuannya. Kinerja dapat merupakan penampilan individu maupun kerja kelompok personel. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personel yang memegang jabatan fungsional maupun struktural, tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personel di dalam karyawan (Ilyas, 2017:89).

PT Garuda Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang *ground handling* yang berpedoman pada standar pelayanan global dari *International Air Transportation Association (IATA)* di mana PT Garuda Indonesia menjadi anggota, sehingga PT Garuda Indonesia dipercaya maskapai nasional maupun internasional di 53 bandar udara tempat

perseroan saat ini beroperasi. Layanan PT Gapura Angkasa saat ini terus berkembang dari *ground handling* ke jasa *warehousing*, pengelolaan *executive lounge*, jasa *hospitality* atau *passenger service assistant*, serta *learning center*. PT Gapura Angkasa Divisi LCC Services Cabang Denpasar harus mampu memberikan pelayanan terbaik sebagai tujuan dari perusahaan. Pengelolaan SDM menjadi hal utama untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut, namun sering kali kinerja manajemen PT Gapura Angkasa Divisi LCC Services Cabang Denpasar yang sudah baik akan terganggu oleh berbagai perilaku karyawan yang sulit dicegah terjadinya.

Berdasarkan hasil wawancara awal yang peneliti lakukan dengan bersama pimpinan PT. Gapura Angkasa Divisi LCC Services Cabang Denpasar, terdapat permasalahan kinerja karyawan yang dapat dilihat pada kualitas kerja berupa *on time performance* (OTP). Adapun laporan *on time performance* (OTP) pada PT. Gapura Angkasa Divisi LCC Services Cabang Denpasar periode Desember 2021 disajikan pada Tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1.1**  
**Laporan *On Time Performance* (OTP) pada PT. Gapura Angkasa Divisi LCC Services Cabang Denpasar periode Desember 2021**

No.	Kriteria	Total Flight	Persentase
1.	<i>On Time Performance (Zero Tolerance)</i>	297 Flight	60,12%
2.	<i>On Time Performance (15 mnt Tolerance)</i>	197 Flight	39,88%
<b>Total</b>		494 Flight	100,00%

Sumber: PT. Gapura Angkasa Divisi LCC Services Denpasar (2022)

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa laporan *on time performance* (OTP) pada PT. Gapura Angkasa Divisi LCC Services Cabang Denpasar periode Desember 2021 masih terdapat 197 Flight (39,88%) yang mengalami keterlambatan dengan toleransi waktu sebanyak 15 menit. Hal ini disebabkan oleh kesalahan karyawan dalam melakukan perobekan *boarding pass* saat penumpang akan memasuki pesawat sehingga

mengakibatkan penumpang salah memasuki pesawat. Fenomena kinerja lainnya, juga tercemin dari penurunan jumlah penerbangan internasional dan domestik pada Bandara I Gusti Ngurah Rai yang akan berdampak pada pelayanan *ground handling* PT. Gapura Angkasa. Adapun jumlah penerbangan internasional dan domestik pada Bandara I Gusti Ngurah Rai disajikan pada Tabel 1.2 berikut:

**Tabel 1.2**  
**Perkembangan Penerbangan dan Penumpang Angkutan Udara**  
**Internasional dan Domestik pada Bandara I Gusti Ngurah Rai**  
**Periode Januari 2020 - Desember 2021**

No	Jenis Penerbangan	Jumlah Pesawat		Perubahan (%)
		Jan-Des 2020 (Penerbangan)	Jan-Des 2021 (Penerbangan)	
1	Internasional	8.247	247	-94,18
2	Domestik	19.851	17.905	-5,15

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali (2022)

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa secara kumulatif Januari-Desember Tahun 2021 jumlah pesawat penerbangan internasional yang berangkat tercatat sebanyak 247 penerbangan, turun sedalam 94,18 persen dibandingkan dengan periode yang sama di tahun 2020 yang mencapai 8.247 penerbangan. Sedangkan jumlah penerbangan domestik secara kumulatif Januari-Desember tahun 2021 tercatat sebanyak 17.905 penerbangan, turun sedalam 5,15 persen dari periode yang sama di tahun 2020, yakni 19.851 penerbangan. Dengan menurunnya jumlah penerbangan pada Bandara I Gusti Ngurah Rai memberikan efek terhadap pelayanan *ground handling* PT. Gapura Angkasa. Banyak hal yang mendukung bagi sumber daya manusia untuk memiliki kualitas dan kinerja yang baik, salah satunya adalah motivasi karyawan yang bersangkutan terhadap perusahaan.

Menurut Sunyoto (2017) motivasi adalah sebuah dorongan yang tumbuh pada diri seseorang. Segala hal dari *intern* atau dari *ektern* dirinya

guna melaksanakan bentuk tindakan berupa semangat tinggi dengan memakai segala kompetensi dan ketrampilan yang dimiliki guna tercapainya tujuan perusahaan. Motivasi mendorong karyawan untuk mengambil tindakan internal untuk membantu mereka mencapai tujuan atau tugas tertentu. Efisiensi kerja karyawan dapat memotivasi mereka untuk bekerja, dan dapat membawa lebih banyak motivasi kerja dan lebih banyak niat dalam bekerja. Hal ini dapat diartikan sebagai motivasi untuk melakukan suatu aktivitas, untuk kesenangan dan kepuasan dalam aktivitas tersebut (Sohail *et al.*, 2017). Dengan demikian jika suatu perusahaan ingin mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan, maka perusahaan dapat memotivasi karyawannya agar mereka dapat menyalurkan tenaga dan pikirannya (Permana dan Pracoyo, 2022).

Berdasarkan hasil wawancara awal yang peneliti lakukan dengan beberapa karyawan pada PT. Garuda Angkasa Divisi LCC Services Cabang Denpasar terdapat permasalahan yang berkaitan dengan motivasi yaitu pada indikator kebutuhan perwujudan diri yang ditunjukkan dengan pekerjaan yang menarik dan menantang, dimana karyawan akan mengarahkan kecakapan, kemampuan, keterampilan dan potensinya. Adanya pekerjaan yang menarik dan menantang ini kurang disikapi dengan antusias oleh karyawan. Akibatnya, karyawan sering merasakan kurang percaya diri dalam melaksanakan pekerjaan karena ada pengembangan yang kurang dialami oleh karyawan, sehingga karyawan sering mengabaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya, dimana karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang telah ditetapkan oleh pimpinan. Di samping itu, karyawan juga beranggapan bahwa adanya pekerjaan yang baru akan

menambah beban kerja mereka, sehingga masih ada pekerjaan yang belum sesuai dengan standar kerja seorang karyawan yang di tetapkan.

Motivasi dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Gunawan, dkk (2020), Seo, dkk (2020), Permana dan Pracoyo (2022) menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti peningkatan motivasi pada karyawan akan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Julianry, dkk (2017) dan Syafruddin, dkk (2021) menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya bahwa peningkatan motivasi kerja dapat menurunkan kinerja karyawan.

Selain motivasi, faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja (Hendra, 2020). Menurut Kasmir (2017) lingkungan kerja adalah suasana atau kondisi disekitar lokasi tempat bekerja, dapat berupa ruangan, *layout*, sarana dan prasarana serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja. Lingkungan kerja merupakan segala hal yang berada di dekat karyawan saat bekerja dan juga hal-hal yang berpengaruh terhadap deskripsi kerja yang diberikan kepada karyawan. Lingkungan kerja yang baik akan mampu menciptakan dan meningkatkan semangat dan kinerja karyawan (Nuraldy, 2020). Tersedianya lingkungan kerja yang baik dalam suatu perusahaan tentunya akan berpengaruh terhadap kinerja yang diberikan oleh karyawan. Sebaik-baiknya lingkungan kerja adalah lingkungan kerja dengan kondisi yang kondusif, bersih, wangi, rapih, dengan udara yang cukup dan segar (Sofyan, 2017). Jika lingkungan kerja yang disediakan oleh perusahaan termasuk lingkungan kerja yang kondusif dan memenuhi kriteria sebagai lingkungan kerja yang baik, maka



hal tersebut dapat berpengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan oleh karyawan terhadap perusahaan (Hermanto, dkk, 2021).

Berdasarkan hasil wawancara awal yang peneliti lakukan dengan beberapa karyawan PT. Gapura Angkasa Divisi LCC Services Cabang Denpasar, terdapat permasalahan yang berkaitan dengan lingkungan kerja yaitu pada hubungan antar karyawan. Masih ada hubungan kerja antara karyawan yang belum harmonis dapat memicu terjadinya konflik antar karyawan. Konflik antar karyawan salah satunya disebabkan oleh karyawan kurang nyaman dengan pekerjaannya karena rutinitas pekerjaan yang padat, sulit berkoordinasi dengan atasan, dan kurangnya penghargaan yang diperoleh sehingga hal ini menggambarkan ketidakpuasan karyawan dengan pekerjaannya. Hal ini juga mengakibatkan interaksi sosial yang sebelumnya telah terjalin baik menjadi penyebab adanya *gap* antar karyawan.

Lingkungan kerja dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yuliantari dan Prasasti (2020), Hermanto, dkk (2021), Junaidi (2021) menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini berarti lingkungan kerja yang semakin baik akan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Sihotang (2020) menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya bahwa peningkatan lingkungan kerja dapat menurunkan kinerja karyawan. Sedangkan Sabilalo, dkk (2021) menunjukkan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah loyalitas kerja (Manullang dan Noor, 2020). Menurut Sriyono (2017:30)

loyalitas dapat diartikan dengan kesetiaan, pengabdian, dan kepercayaan yang diberikan atau ditujukan kepada seseorang atau lembaga yang di dalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku yang terbaik. Poerwopoespito (2017:214) menyatakan bahwa loyalitas kepada pekerjaan tercermin pada sikap karyawan yang mencurahkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki, melaksanakan tugas dengan tanggung jawab, disiplin serta jujur dalam bekerja. Sebagai bagian dari perusahaan sikap karyawan yang paling utama adalah loyalitas. 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. Semakin tinggi loyalitas karyawan dalam suatu perusahaan, maka akan semakin mudah dalam peningkatan kinerja dan pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Pelaksanaan kegiatan kerja karyawan tidak akan terlepas dari loyalitas, sehingga dengan demikian karyawan melaksanakan pekerjaan dengan baik, karyawan melaksanakan tugasnya dengan adanya rasa kesenangan dalam melakukan tugas dan pekerjaannya (Susanto, 2017).

Berdasarkan hasil wawancara awal yang peneliti lakukan dengan 5 orang karyawan pada PT. Gapura Angkasa Divisi LCC Services Cabang Denpasar, terdapat permasalahan yang berkaitan dengan loyalitas kerja yaitu pada indikator ketaatan atau kepatuhan yang tercermin dari tingginya tingkat absensi karyawan. Adapun data absensi karyawan Gapura Angkasa Divisi LCC Services Cabang Denpasar periode tahun 2021 disajikan pada Tabel 1.3.



**Tabel 1.3**  
**Data Absensi Karyawan PT Gapura Angkasa Divisi LCC Services**  
**Cabang Denpasar Periode Tahun 2021**

No.	Bulan	Jumlah Karyawan (Orang)	Hari Kerja (Hari)	Hari Kerja Seharusnya (Hari)	Karyawan yang Absen (Hari)	Hari Kerja Senyatanya (Hari)	Presentase Absensi (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)=(3)x(4)	(6)	(7)=(5)-(6)	(8)
1	Januari	46	23	1.058	36	1.022	3,40
2	Februari	46	21	966	49	917	5,07
3	Maret	46	23	1.058	22	1.036	2,07
4	April	46	22	1.012	38	974	3,75
5	Mei	46	24	1.104	19	995	1,72
6	Juni	46	22	1.012	29	983	2,86
7	Juli	46	23	1.058	35	1.023	3,30
8	Agustus	46	23	1.058	39	1.019	3,68
9	September	46	22	1.012	47	965	4,64
10	Oktober	46	23	1.058	43	1.000	4,06
11	November	46	22	1.012	27	985	2,66
12	Desember	46	24	1.104	45	1.059	4,07
<b>Jumlah</b>			<b>281</b>	<b>12.512</b>	<b>429</b>	<b>13.963</b>	<b>41,28</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>23,41</b>	<b>1.042,66</b>	<b>35,75</b>	<b>1.163,58</b>	<b>3,44</b>

Sumber: PT Gapura Angkasa Divisi LCC Services Cabang Denpasar

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat dijelaskan bahwa tingkat absensi karyawan pada tahun 2021 berfluktuasi setiap bulan dengan rata-rata tingkat absensi sebesar 3,44 %, ini berarti tingkat absensi karyawan tergolong tinggi karena tingkat absensi yang wajar berada di bawah 3%, dan diatas 3% sampai dengan 10% dianggap tinggi (Aditya, 2017). Hasil observasi peneliti, menemukan bahwa masih banyaknya tingkat kehadiran karyawan yang kurang tepat waktu atau datang terlambat, karyawan juga bermalasan pada saat bekerja, sering menggunakan jam kerja untuk mengerjakan pekerjaan yang tidak relevan dengan tugas ketika atasan tidak berada di tempat, sehingga pekerjaan lebih banyak tertunda dan karyawan juga terkadang menyelesaikan tugas tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan bersama.

Loyalitas kerja dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Maulida dan

Askiah (2020), Subagja dan Safrianto (2020), Ningrum dan Pambudi (2021), Suhardi, dkk (2021) menunjukkan bahwa loyalitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti peningkatan loyalitas kerja pada karyawan akan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Letsoin dan Ratnasari (2020) menunjukkan bahwa loyalitas karyawan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, artinya bahwa peningkatan maupun penurunan loyalitas kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan fenomena yang terjadi, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Gapura Angkasa Divisi LCC Services Cabang Denpasar”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Gapura Angkasa Divisi LCC Services Cabang Denpasar?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Gapura Angkasa Divisi LCC Services Cabang Denpasar?
3. Apakah loyalitas kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Gapura Angkasa Divisi LCC Services Cabang Denpasar?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Gapura Angkasa Divisi LCC Services Cabang Denpasar.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Gapura Angkasa Divisi LCC Services Cabang Denpasar.
3. Untuk mengetahui pengaruh loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Gapura Angkasa Divisi LCC Services Cabang Denpasar.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan akan member manfaat, antara lain sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoris**

###### **a. Bagi Mahasiswa**

Untuk mengaplikasikan teori-teori yang pernah didapat dibangku kuliah kedalam dunia nyata, disamping itu pula sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

###### **b. Bagi Fakultas/Universitas**

Hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan bacaan ilmiah perpustakaan dan juga dapat dipakai sebagai bahan referensi bagi mahasiswa yang meneliti masalah yang serupa.

##### **2. Manfaat Praktis**

Bagi PT. Gapura Angkasa Divisi LCC Services Cabang Denpasar hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran sehingga dapat dijadikan masukan bagi perusahaan untuk mengadakan perbaikan atau penyempurnaan dan pengembangan terhadap kualitas kinerja karyawan.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1. Landasan Teori

##### 2.1.1 Teori Penetapan Tujuan (*Goal Setting Theory*)

Teori penetapan tujuan (*Goal Setting Theory*) dikembangkan oleh Locke pada tahun 1968. Teori ini merupakan salah satu bentuk teori motivasi. Teori ini mengansumsikan seseorang sebagai individu yang berpikir (*thinking individual*), yang berusaha untuk mencapai tujuan tertentu. Teori ini memfokuskan pada proses penetapan tujuan itu sendiri. Psikolog Edwin Locke berpendapat bahwa kecenderungan seseorang untuk menetapkan dan berusaha mencapai suatu tujuan akan terjadi jika seseorang memahami dan menerima tujuan tertentu yang telah ditetapkan. Bila karyawan tidak memiliki motivasi dan loyalitas yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan, maka ia tidak akan bisa bekerja dengan baik dalam guna mencapai tujuan tertentu. Teori penetapan tujuan menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dengan kinerja yang dihasilkan sehingga tercapainya kinerja yang baik dalam. Konsep dasarnya yaitu seseorang yang mampu memahami tujuan yang diharapkan oleh organisasi, maka pemahaman tersebut akan mempengaruhi kinerjanya (Purnamasari, 2019).

Menurut teori ini, salah satu dari karakteristik perilaku yang mempunyai tujuan yang umum diamati ialah bahwa perilaku tersebut terus berlangsung sampai perilaku itu mencapai penyelesaiannya, sekali seseorang mulai sesuatu (seperti suatu pekerjaan, sebuah proyek baru), ia terus mendesak sampai tujuan tercapai. Proses penetapan tujuan (*goal*

*setting*) dapat dilakukan berdasarkan prakarsa sendiri/diwajibkan oleh organisasi sebagai satu kebijakan (Ramandei, 2017). *Goal setting theory* menjelaskan hubungan antara tujuan yang ditetapkan dengan prestasi kerja (kinerja). Konsep dasar teori ini adalah seseorang yang memahami tujuan (apa yang diharapkan organisasi kepadanya) akan mempengaruhi perilaku kerjanya.

## 2.1.2 Kinerja Karyawan

### 1. Pengertian Kinerja Karyawan

Sumber daya manusia adalah bagian penting bagi perusahaan dalam mengelola serta mengatur untuk tercapainya tujuan perusahaan. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor produksi potensial secara nyata, dimana mereka tidak hanya bekerja secara fisik saja melainkan bekerja secara pikir juga. *Performance is something that must be considered in a company, because performance greatly affects the productivity of the company* (Handayani & Daulay, 2021). Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral maupun etika (Sutrisno, 2017).

Menurut Sutrisno (2017) kinerja adalah kuantitas, kualitas, dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas. Kuantitas adalah hasil yang dapat dihitung sejauh mana seseorang dapat berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kualitas adalah bagaimana seseorang dalam menjalankan tugasnya, yaitu mengenai banyaknya kesalahan yang dibuat, kedisiplinan dan ketepatan. Waktu kerja adalah mengenai jumlah absen

yang dilakukan, keterlambatan, dan lamanya masa kerja dalam tahun yang telah dijalani. Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung oleh keberhasilannya dari pada individu organisasi itu sendiri dalam menjalankan tugas mereka (Mangkunegara, 2017). Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi (Hendra, 2020). Kinerja merupakan suatu kesediaan dari individu ataupun kelompok untuk dapat melakukan tugasnya serta menyelesaikannya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan dan harusnya sesuai dengan yang telah diharapkan (Daulay & Manaf, 2017).

Menurut Mangkunegara (2017) kinerja adalah penampilan hasil karya personel baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja karyawan adalah suatu tindakan atau kegiatan yang ditampilkan oleh seseorang dalam melaksanakan aktivitas tertentu yang menjadi tugasnya (Darodjat, 2017). Kinerja adalah pencapaian atau prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya (Marwansyah, 2017).

Berdasarkan pendapat tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah sesuatu yang diberikan oleh karyawan kepada perusahaan dalam menentukan seberapa banyak mereka memberikan kontribusi dalam bentuk hasil produksi maupun pelayanan yang disajikan. Kinerja sangat mempengaruhi kualitas dari suatu perusahaan, kinerja juga



menentukan tingkat keberhasilan suatu perusahaan disetiap tahunnya yang semuanya dihasilkan oleh sumber daya manusianya.

## **2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Menurut Sutrisno (2017) faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

### **a. Efektifitas dan Efisiensi**

Dalam hubungannya dengan kinerja organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektifitas dan efisiensi. Masalahnya adalah bagaimana proses terjadinya efisiensi dan efektivitas organisasi. Dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas apakah efektif atau tidak. Artinya, efektifitas dari kelompok (organisasi) bila tujuan kelompok tersebut dapat dicapai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan. Sedangkan efisien berkaitan dengan jumlah pengorbanan yang dikeluarkan dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Agar tercapai tujuan yang diinginkan organisasi, salah satu yang perlu mendapat perhatian adalah hal yang berkaitan dengan wewenang dan tanggung jawab para peserta yang mendukung organisasi tersebut.

### **b. Otoritas dan Tanggung Jawab**

Dalam organisasi yang baik wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang – tindih tugas. Masing-masing karyawan yang ada dalam organisasi mengetahui apa yang menjadi haknya dan tanggung jawabnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap orang dalam suatu organisasi akan mendukung kinerja karyawan

tersebut. Kinerja karyawan akan dapat terwujud bila karyawan mempunyai komitmen dengan organisasinya dan ditunjang dengan disiplin kerja yang tinggi.

c. Disiplin

Secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Disiplin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan karyawan. Dengan demikian, bila peraturan atau ketetapan yang ada dalam perusahaan itu diabaikan atau sering dilanggar, maka karyawan mempunyai disiplin yang buruk. Sebaliknya, bila karyawan tunduk pada ketetapan perusahaan, menggambarkan adanya kondisi disiplin yang baik. Disiplin juga berkaitan erat dengan sanksi yang perlu dijatuhkan kepada pihak yang melanggar. Dalam hal seorang karyawan melanggar peraturan yang berlaku dalam organisasi, maka karyawan bersangkutan harus sanggup menerima hukuman yang ada di dalam organisasi baik atasan maupun bawahan akan memberi corak terhadap kinerja organisasi. Kinerja organisasi akan tercapai, apabila kinerja individu maupun kinerja kelompok ditingkatkan. Untuk itu diperlukan inisiatif dari para karyawannya dalam melaksanakan tugas.

d. Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Setiap inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan positif dari atasan, jika memang dia atasan yang baik. Atasan yang buruk akan selalu mencegah inisiatif bawahan, lebih-

lebih bawahan yang kurang disenangi. Bila atasan selalu menghambat setiap inisiatif, tanpa memberikan penghargaan berupa argumentasi yang jelas dan mendukung, menyebabkan organisasi akan kehilangan energi atau daya dorong untuk maju. Dengan perkataan lain, inisiatif karyawan yang ada di dalam organisasi merupakan daya dorong kemajuan yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja.

### 3. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Lewa dan Subowo (2017) indikator kinerja karyawan yakni:

a. Kualitas kerja

Kualitas kerja dapat dilihat dari akurasi, ketelitian dan kerapian karyawan dalam melaksanakan tugas pekerjaan, memelihara dan mempergunakan alat-alat kerja, keterampilan dan kecakapan.

b. Kuantitas kerja

Kuantitas kerja dapat dilihat dari volume keluaran (*output*), target kerja dalam kontribusi lain seperti menyelesaikan pekerjaan tambahan berupa penambahan jam kerja (*lembur*).

c. Pengetahuan

Kemampuan yang ditinjau dari pengetahuannya mengenai suatu hal yang berhubungan dengan tugas dan prosedur kerja.

d. Keandalan

Pengukuran dari segi keandalan seseorang atau keandalan dalam melaksakan tugas.

e. Kerjasama

Kemampuan dalam hubungan sesama karyawan dalam menangani pekerjaan.

### 2.1.3 Motivasi

#### 1. Pengertian Motivasi

Secara etimologi kata motivasi ini berasal dari bahasa Inggris, ialah “*motivation*”, yang arti itu adalah “daya batin” atau “dorongan”. Sehingga pengertian motivasi sendiri ialah segala sesuatu yang mendorong atau juga menggerakkan seseorang untuk dapat bertindak melakukan sesuatu itu dengan tujuan tertentu. Motivasi itu bisa datang dari dalam diri sendiri mau pun juga dari orang lain. Dengan adanya motivasi tersebut maka seseorang dapat/bisa mengerjakan sesuatu dengan antusias. Menurut Kreitner dan Kinicki (2017) motivasi adalah kumpulan proses psikologis yang menyebabkan pergerakan mengarahkan, dan kegigihan dari sikap sukarela yang mengarah pada tujuan.

Menurut Mangkunegara (2017) motivasi adalah kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan. Ardana, *et.,al.*, (2017) mengemukakan bahwa motivasi adalah kekuatan yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu tindakan atau tidak pada hakekatnya ada secara internal atau eksternal yang dapat positif atau negatif untuk mengarahkannya sangat bergantung kepada ketangguhan sang manajer. Menurut Sunyoto (2017) motivasi adalah sebuah dorongan yang tumbuh pada diri seseorang. Segala hal dari *intern* atau dari *ektern* dirinya guna melaksanakan bentuk tindakan berupa semangat tinggi dengan memakai segala kompetensi dan ketrampilan yang dimiliki guna tercapainya tujuan perusahaan.

Menurut Hasibuan (2017) motivasi merupakan dorongan karyawan atau sikap mental karyawan yang mengarah atau mendorong perilaku

kearah pencapaian kebutuhan yang memberikan kepuasan. Menurut Rahmadita (2017) motivasi kerja adalah suatu proses dimana kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mengarah tercapainya tujuan tertentu. Sedangkan menurut Samsudin (2017) menyatakan motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan dorongan atau semangat kerja yang dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain atasan, sarana fisik, kebijaksanaan, peraturan, imbalan jasa uang dan non uang, jenis pekerjaan dan tantangan. Menurut Sukarno dan Yetty (2017) menyatakan bahwa motivasi kerja adalah hasrat atau kemauan bekerja untuk melakukan tingkat upaya yang tinggi ke arah tujuan organisasi dengan demikian, motivasi merupakan bagian integral dalam upaya mengoptimalkan pengendalian manajemen suatu organisasi.

Berdasarkan pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan suatu dorongan yang mengerahkan seseorang untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi. Motivasi bisa di dapatkan dari orang lain atau diri sendiri yang membuat karyawan menjadi lebih baik dari sebelumnya sehingga mereka bisa lebih bersemangat bekerja guna mencapai tujuan perusahaan.

## **2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi**

Menurut Hasibuan (2017) ada berbagai faktor yang dapat mempengaruhi munculnya motivasi kerja seseorang. Faktor merupakan suatu hal (keadaan atau peristiwa) yang ikut menyebabkan atau mempengaruhi terjadinya sesuatu. Berikut adalah berbagai faktor yang mempengaruhi motivasi kerja seseorang:

a. Kesejahteraan

Dapat diartikan sebagai tingkat kesejahteraan perkerja tersebut. Adanya jaminan dari sebuah perusahaan akan mempengaruhi motivasi kerja karyawan. Hal ini dikarenakan adanya suatu perasaan aman yang dirasakan oleh seorang karyawan dengan adanya kesejahteraan dari perusahaan berupa jaminan asuransi, seperti jaminan sosial tenaga kerja. Adanya rasa keamanan ini cukup penting bagi seorang pekerja. Rasa keamanan ini akan meringankan beban pikiran pekerja yang sudah sibuk dengan pekerjaannya.

b. Penghargaan

Seorang pekerja akan lebih memiliki dorongan bekerja dengan adanya sebuah penghargaan terhadap hasil kerjanya. Hal ini berpengaruh didalam dua sisi. Seorang pekerja ingin mendapatkan sebuah penghargaan yang secara langsung menjadi motivasi mereka untuk bekerja.

b. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja yang nyaman akan memberi dorongan motivasi terhadap pekerjaan. Selain itu, adanya lingkungan kerja tersebut akan memudahkan pekerjaan mereka. Lingkungan kerja yang baik dapat mendukung pelaksanaan kerja sehingga karyawan memiliki semangat bekerja dan meningkatkan kinerja karyawan.

c. Masa Kerja

Orang yang memiliki masa kerja yang lebih lama cenderung lebih memiliki motivasi kerja dibandingkan pekerja baru. Komitmen seorang pekerja akan meningkat seiring dengan bertambahnya usia



dan semakin lama mereka bekerja. Komitmen terhadap kerja tersebut dapat kita kaitkan dengan adanya motivasi kerja dalam diri seseorang.

d. **Tingkat Pendidikan**

Seorang calon pekerja cenderung memiliki keinginan untuk kerja yang lebih tinggi bila mereka memiliki pendidikan yang mencukupi. Hal ini bisa dikaitkan dengan salah satu bagian didalam faktor kesejahteraan. Seorang pekerja akan mendapat peningkatan motivasi kerja bila memiliki rasa jaminan terhadap pekerjaan mereka. Pada hal ini, tingkat pendidikan seseorang memiliki peran penting sebagai sebuah jaminan bagi seseorang untuk mendapat pekerjaan dan menjamin pengertian terhadap fokus dari suatu pekerjaan.

**3. Indikator Motivasi**

Menurut Hasibuan (2017) indikator yang digunakan untuk mengukur motivasi adalah sebagai berikut:

- a. Kebutuhan fisik ditujukan dengan pemberian gaji, pemberian bonus, uang makan, uang transport, fasilitas perumahan dan sebagainya.
- b. Kebutuhan rasa aman dan keselamatan, ditujukan dengan fasilitas keamanan dan keselamatan kerja yang diantaranya seperti adanya jaminan sosial tenaga kerja, dana pensiun, tunjangan kesehatan, asuransi kecelakaan dan perlengkapan keselamatan kerja.
- c. Kebutuhan sosial, ditujukan dengan melakukan interaksi dengan orang lain yang diantaranya untuk diterima dalam kelompok dan kebutuhan untuk mencintai serta dicintai.
- d. Kebutuhan akan penghargaan, ditujukan dengan pengakuan dan penghargaan berdasarkan kemampuannya, yaitu kebutuhan untuk

dihormati dan dihargai oleh karyawan lain dan pemimpin terhadap prestasi kerja.

- e. Kebutuhan perwujudan diri, ditujukan dengan sifat pekerjaan yang menarik dan menantang, dimana karyawan tersebut akan mengarahkan kecakapan, kemampuan, keterampilan dan potensinya. Dalam pemenuhan kebutuhan ini dapat dilakukan oleh perusahaan dengan menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan.

#### **2.1.4 Lingkungan Kerja**

##### **1. Pengertian Lingkungan Kerja**

Menurut Sunyoto (2017) lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dalam menjalankan tugas – tugas yang dibebankannya. Farida dan Hartono (2017) menyatakan lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas – tugasnya. Sedangkan menurut Enny (2019) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja atau karyawan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga akan diperoleh hasil kerja yang maksimal, dimana dalam lingkungan kerja tersebut terdapat fasilitas kerja yang mendukung karyawan dalam penyelesaian tugas yang bebankan kepada karyawan guna meningkatkan kerja karyawan dalam suatu perusahaan.

Menurut Kasmir (2017) lingkungan kerja adalah suasana atau kondisi disekitar lokasi tempat bekerja, dapat berupa ruangan, layout, sarana dan prasarana serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja. Sedarmayati (2017) mendefinisikan lingkungan kerja sebagai keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan

sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Nitisemito (2017) menyatakan lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan. Menurut Hafidhuddin dan Tanjung (2017) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam mengerjakan tugas-tugas yang dibebankan. Organisasi harus bisa memperhatikan kondisi yang ada didalam lingkungan organisasi, baik didalam maupun diluar ruangan tempat kerja, sehingga karyawan dapat bekerja dengan lancar, aman dan nyaman.

Berdasarkan pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar karyawan yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif akan membuat karyawan merasa aman dan nyaman sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan.

## **2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja**

Menurut Sedarmayanti (2017) terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

### **a. Penerangan atau cahaya di tempat kerja**

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi karyawan guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja. Oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang cukup terang tetapi tidak menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas akan menyulitkan para karyawan dalam mengerjakan tugasnya.

b. Temperatur di tempat kerja

Dalam keadaan normal, tiap anggota tubuh manusia mempunyai temperatur berbeda. Tubuh manusia selalu berusaha untuk mempertahankan keadaan normal, dengan suatu sistem tubuh yang sempurna sehingga dapat menyesuaikan dirinya dengan perubahan yang terjadi di luar tubuh.

c. Kelembaban di tempat kerja

Kelembaban adalah banyaknya air yang terkandung dalam udara, biasa dinyatakan dalam persentase. Kelembaban ini berhubungan atau dipengaruhi oleh temperatur udara, dan secara bersama-sama antara temperature, kelembaban, kecepatan udara bergerak dan radiasi panas dari udara tersebut akan mempengaruhi keadaan tubuh manusia pada saat menerima atau melepaskan panas dari tubuhnya.

d. Sirkulasi udara

Udara di sekitar dikatakan kotor apabila kadar oksigen dalam udara tersebut telah berkurang dan telah bercampur dengan gas atau bau-bauan yang berbahaya bagi kesehatan tubuh. Sumber utama adanya udara segar adalah adanya tanaman di sekitar tempat kerja.

e. Kebisingan di tempat kerja

Karena pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien sehingga produktivitas kerja meningkat.

f. Getaran mekanis di tempat kerja

Getaran mekanis artinya getaran yang ditimbulkan oleh alat mekanis, yang sebagian dari getaran ini sampai ke tubuh karyawan dan dapat menimbulkan akibat yang tidak diinginkan.

g. Bau-bauan di tempat kerja

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

h. Tata warna di tempat kerja

Menata warna di tempat kerja perlu dipelajari dan direncanakan dengan sebaik-baiknya. Pada kenyataannya tata warna tidak dapat dipisahkan dengan penataan dekorasi. Hal ini dapat dimaklumi karena warna mempunyai pengaruh besar terhadap perasaan.

i. Dekorasi atau tata letak

Dekorasi ada hubungannya dengan tata warna yang baik, karena itu dekorasi tidak hanya berkaitan dengan hasil ruang kerja saja tetapi berkaitan juga dengan cara mengatur tata letak, tata warna, perlengkapan, dan lainnya untuk bekerja.

j. Musik

Menurut para pakar, musik yang nadanya lembut sesuai dengan suasana, waktu dan tempat dapat membangkitkan dan merangsang karyawan untuk bekerja. Oleh karena itu lagu-lagu perlu dipilih dengan selektif untuk dikumandangkan di tempat kerja. Tidak sesuaiya musik yang diperdengarkan di tempat kerja akan mengganggu konsentrasi kerja.

k. Keamanan di tempat kerja

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keberadaan salah satu upaya untuk menjaga keamanan di tempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga Satuan Petugas Keamanan (SATPAM).

### 3. Indikator Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2017) indikator yang digunakan untuk mengukur lingkungan kerja adalah sebagai berikut:

a. Penerangan

Penerangan sangat besar manfaatnya untuk karyawan guna mendapat keselamatan dan kelancaran dalam bekerja. Oleh karena itu, perlu diperhatikan adanya penerangan yang terang tetapi tidak menyilaukan. Dengan penerangan yang jelas maka pekerjaan akan telaksana secara efektif dan efisien.

b. Sirkulasi Udara

Sirkulasi udara merupakan proses pertukaran udara dalam ruang dengan memasukkan udara dari luar dan membuang udara di dalam. Dengan adanya pertukaran udara yang baik akan membuat karyawan merasa nyaman

c. Tata Warna

Penataan warna di tempat kerja perlu dipelajari dan direncanakan dengan baik. Pada kenyataannya tata warna tidak dapat dipisahkan dengan penataan dekorasi. Hal ini dapat dimaklumi karena warna mempunyai pengaruh besar terhadap perasaan. Sifat dan pengaruh warna kadang-kadang menimbulkan rasa senang, sedih, dan lain-lain, karena dalam sifat warna dapat merangsang perasaan manusia.



d. Keamanan

Keamanan merupakan suatu hal yang perlu disiapkan oleh perusahaan untuk meningkatkan keselamatan di lingkungan kerja.

e. Hubungan antar karyawan

Hubungan antar karyawan merupakan hubungan karyawan dengan karyawan lainnya secara harmonis untuk dapat bekerja sama dalam menjalankan tugas.

### 2.1.5 Loyalitas Kerja

#### 1. Pengertian Loyalitas Kerja

Menurut Sriyono (2017) loyalitas dapat diartikan dengan kesetiaan, pengabdian, dan kepercayaan yang diberikan atau ditujukan kepada seseorang atau lembaga yang di dalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku yang terbaik. Loyalitas dan kepuasan kerja memiliki pengaruh yang cukup besar untuk meningkatkan kinerja karyawan sehingga upaya meningkatkan kinerja tersebut dilakukan melalui peningkatan kepuasan kerja, semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin tinggi kinerja karyawan, begitu juga sebaliknya. Hasibuan (2017) mengemukakan bahwa loyalitas kerja atau kesetiaan adalah salah satu unsur yang dapat digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasinya. Dapat disimpulkan penulis, bahwa loyalitas merupakan sebuah sikap kesetiaan dalam perusahaan, dimana karyawan bekerja dengan senang hati dan taat pada peraturan yang berlaku.

Menurut Poewadaminta (2017) loyalitas dapat diartikan dengan kesetiaan, pengabdian, dan kepercayaan yang diberikan atau ditunjukkan

kepada seseorang atau organisasi yang didalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku yang terbaik. Nitisemito (2017) berpendapat bahwa pertama loyalitas kepada perusahaan sebagai sikap, yaitu sejauh mana seseorang karyawan mengidentifikasi tempat kerja yang ditunjukkan dengan keinginan untuk bekerja dan berusaha sebaik baiknya dan kedua, loyalitas terhadap perusahaan sebagai perilaku yaitu proses dimana seorang karyawan mengambil keputusan yang pasti untuk tidak keluar dari perusahaan apabila membuat kesalahan. Menurut Susanto (2017) semakin tinggi loyalitas karyawan dalam suatu perusahaan, maka akan semakin mudah dalam peningkatan kinerja dan pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Pelaksanaan kegiatan kerja karyawan tidak akan terlepas dari loyalitas, sehingga dengan demikian karyawan melaksanakan pekerjaan dengan baik, karyawan melaksanakan tugasnya dengan adanya rasa kesenangan dalam melakukan tugas dan pekerjaannya.

Berdasarkan pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa loyalitas adalah kesetiaan karyawan pada perusahaan. Kesetiaan karyawan bukan hanya fisik, tetapi kesetiaan non fisik yang artinya pikiran dan perhatiannya terhadap perusahaan.

## **2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Kerja**

Loyalitas akan terwujud apabila kebutuhan hidup pekerjaannya dapat terpenuhi, sehingga perusahaan betah dalam melakukan pekerjaannya. Menurut Kusuma dan Sutanto (2018) menyatakan bahwa timbulnya loyalitas dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu:

a. Karakteristik Pribadi

Karakteristik pribadi meliputi usia, masa kerja, umpan balik, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan prestasi yang dimiliki.

b. Karakteristik Pekerjaan

Berupa tantangan kerja, identifikasi tugas, umpan balik tugas, dan kecocokan tugas.

c. Karakteristik Desain Perusahaan

Dilihat dari tingkat keikutsertaan dalam pengambilan setiap keputusan di perusahaan.

d. Pengalaman yang Diperoleh Dalam Pekerjaan

Meliputi sikap positif terhadap perusahaan, rasa percaya dan rasa aman terhadap perusahaan.

### 3. Indikator Loyalitas Kerja

Menurut Sriyono (2017) indikator yang digunakan untuk mengukur loyalitas kerja adalah sebagai berikut:

a. Ketaatan atau Kepatuhan.

Ketaatan yaitu kesanggupan seorang karyawan untuk mentaati segala peraturan kedinasan yang berlaku dan mentaati perintah dinas yang diberikan atasan yang berwenang, serta sanggup tidak melanggar larangan yang ditentukan.

b. 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.

c. Pengabdian.

Pengabdian yaitu sumbangan pemikiran dan tenaga dari karyawan secara ikhlas kepada perusahaan.

d. Kejujuran

Kejujuran adalah keselarasan antara yang terucap atau perbuatan dengan kenyataan oleh karyawan

## 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan penelitian-penelitian terdahulu yang telah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain sebagai pedoman/acuan yang menunjukkan adanya hubungan antara motivasi, lingkungan kerja dan loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan. Adapun penelitian yang dilakukan seperti dibawah ini:

### 2.2.1 Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan

1. Julianry, dkk (2017) meneliti Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan serta Kinerja Organisasi Kementerian Komunikasi dan Informatika. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis *Structural Equation Model* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan akan tetapi berpengaruh negatif terhadap kinerja organisasi. Untuk variabel motivasi berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan akan tetapi berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi, sedangkan untuk variabel pelatihan berpengaruh positif terhadap motivasi serta kinerja karyawan juga signifikan berpengaruh terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan.
2. Gunawan, dkk (2020) meneliti Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pada Kantor Desa Pasirsari Kecamatan

Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 68 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

3. Seo, dkk (2020) meneliti Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telkom Kota Tomohon. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 14 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Kota Tomohon.
4. Syafruddin, dkk (2021) meneliti Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Kerja, Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Stikes Salewangang Maros. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 35 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan dan kompetensi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, motivasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan secara simultan kepemimpinan, motivasi dan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
5. Permana dan Pracoyo (2022) meneliti Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja Dan Kompensasi Finansial Terhadap Kinerja Karyawan. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 47 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Disiplin kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap

kinerja karyawan. Kompensasi finansial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

### **2.2.2 Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

1. Yuliantari dan Prasasti (2020) meneliti Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada LLDIKTI Wilayah III Jakarta. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 35 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
2. Sihotang (2020) meneliti Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di KPPN Bandar Lampung. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 40 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan lingkungan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Secara simultan, motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di KPPN Bandar Lampung.
3. Hermanto, dkk (2021) meneliti Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Infrastruktur Terbarukan Cemerlang PLTS Sengkol Lombok Tengah. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 30 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.
4. Junaidi (2021) meneliti Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. Jumlah sampel dalam



penelitian ini adalah 55 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan; kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan; lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan; kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan; kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan; lingkungan kerja melalui kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan; dan kompetensi melalui kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

5. Sabilalo, dkk (2021) meneliti Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kemampuan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Dan Kinerja Karyawan Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 49 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap motivasi kerja karyawan. Kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja karyawan. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Motivasi kerja tidak berperan dalam memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Motivasi kerja berperan dalam memediasi pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan.

### 2.2.3 Pengaruh Loyalitas Kerja terhadap Kinerja Karyawan

1. Maulida dan Askiah (2020) meneliti Pengaruh Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Mahakam Berlian Samjaya. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 195 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Mahakam Berlian Samjaya.
2. Subagja dan Safrianto (2020) meneliti Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Sahabat Sampoerna Jakarta. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 48 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan loyalitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
3. Ningrum dan Pambudi (2021) meneliti Pengaruh Loyalitas Terhadap Kinerja Karyawan PT. Atosim Lampung Pelayaran (ALP) Semarang Tahun 2020. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 21 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
4. Suhardi, dkk (2021) meneliti Analisis Pengaruh Loyalitas dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 35 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan

sedangkan komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

5. Letsoin dan Ratnasari (2020) meneliti Pengaruh Keterlibatan Karyawan, Loyalitas Kerja Dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Karyawan. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 50 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan karyawan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, loyalitas karyawan tidak mempengaruhi kinerja karyawan, dan kerja tim berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

