

ABSTRAK

Saat ini banyak perusahaan menghadapi tantangan dalam mempertahankan loyalitas karyawannya. Bagi organisasi yang loyalitas para karyawannya rendah, maka semakin sulit bagi organisasi tersebut untuk mencapai tujuan-tujuan organisasinya yang telah ditetapkan sebelumnya oleh para pemilik organisasi. Loyalitas kerja tidak terbentuk begitu saja dalam perusahaan, tetapi ada aspek-aspek yang mewujudkan loyalitas kerja. Masing-masing aspek merupakan bagian dari manajemen perusahaan yang berkaitan dengan karyawan maupun perusahaan. Loyalitas kerja akan tercipta apabila karyawan merasa tercukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup dari pekerjaannya, sehingga mereka betah bekerja dalam suatu perusahaan, dalam penelitian ini, penulis berusaha menggambarkan tentang faktor-faktor/aspek-aspek yang dapat menentukan loyalitas karyawan yang dapat bertahan atau tetap tinggal di perusahaan dalam waktu yang lama (lebih dari 20 tahun) di PT Pesona Tour & Travel. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus, pada penelitian ini peneliti terlibat dalam bentuk bertanya (wawancara) dan observasi partisipatif pasif secara intensif, mendalam, dan mendetail mengenai berbagai aspek yang ada dalam situasi sosial. Situasi sosial dalam penelitian ini adalah PT Pesona Tours&Travel Bandung sebagai “place” penelitian, Karyawan PT Pesona Tours&Travel Bandung sebagai “actors” dan proses karyawan yang melaksanakan tugas dan tanggung jawab di PT Pesona Tours&Travel Bandung sebagai “activity”. Dalam penelitian ini, triangulasi data digunakan dengan tujuan untuk memperkuat dan memproses data-data yang peneliti dapatkan. Triangulasi data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara triangulasi sumber pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Loyalitas yang dimiliki oleh karyawan senior PT Pesona Tour&Travel, adalah loyalitas yang muncul dikarenakan mereka memiliki Loyalitas terhadap Organisasi dan Loyalitas terhadap Pekerjaan, namun mereka tidak memiliki Loyalitas yang dikarenakan adanya peranan pemimpin. Faktor-faktor yang menentukan loyalitas yang terjadi pada karyawan senior pada PT Pesona Tour&Travel yaitu profesionalisme dan kompetensi.

Kata Kunci: Loyalitas, Profesionalisme dan Kompetensi

Abstract

Today many companies face challenges in maintaining employee loyalty. For organizations with low employee loyalty, it is increasingly difficult for the organization to achieve organizational goals that have been previously set by the owners of the organization. Work loyalty is not formed in a company, but there are aspects that realize work loyalty. Each aspect is part of the company's management relating to employees and companies. Work loyalty will be created if employees feel fulfilled in fulfilling their life needs from work, so they feel at home working in a company, in this study, the author tries to describe the factors / aspects that can determine the loyalty of employees who can survive or stay in company for a long time (more than 20 years) at PT Pesona Tour & Travel. The research method used in this study is qualitative research. This study uses a case study approach, in this study the researchers were involved in the form of questions (interviews) and passive participatory observation intensively, deeply, and in detail about various aspects that exist in social situations. The social situation in this study is PT Pesona Tour & Travel Bandung as a "place" of research, employees of PT Pesona Tour & Travel Bandung as "actors" and process employees who carry out their duties and responsibilities at PT Pesona Tour & Travel Bandung as "activity". In this study, data triangulation was used with the aim of strengthening and processing the data that the researchers got. The data triangulation used in this study is by triangulation of sources of data collection. The results showed that the loyalty of senior employees of PT Pesona Tour & Travel, is loyalty that arises because they have Loyalty to Organization and Loyalty to Work, but they do not have Loyalty due to the role of the leader. The factors that determine loyalty that occur in senior employees at PT Pesona Tour & Travel are professionalism and competence.

Keywords: Loyalty, Professionalism and Competence

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL (Bahasa Indonesia)	i
HALAMAN JUDUL (Bahasa Inggris)	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Pengertian Loyalitas Karyawan	5
2.2 Indikator Loyalitas Karyawan	10
2.3 Ciri-ciri Loyalitas Karyawan	12
2.4 Aspek-aspek Loyalitas Karyawan	15
2.5 Faktor-faktor Loyalitas Karyawan	18
2.6 Indikasi Turunnya Loyalitas Karyawan	22
2.7 Upaya Peningkatan Loyalitas Karyawan	23
2.8 Loyalitas Karyawan dan Organisasi	29
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	31
3.1 Objek Penelitian	31
3.2 Metode Penelitian	32
3.3 Teknik Pengambilan Sampel	32
3.4 Jenis Penelitian Kualitatif	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data	34
3.6 Teknik Analisis Data	38
BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Temuan dan Pembahasan	41
4.1.1 Tahap Deskripsi	41
4.1.2 Tahap Reduksi	45
4.1.3 Tahap Seleksi	46
BAB V PENUTUP	52
5.1 Simpulan	52
5.2 Implikasi Manajerial	53

5.3 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	57



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1	Proses Pengambilan Sampel Sumber Data Dalam Penelitian Kualitatif, <i>Purposive</i> , dan <i>Snowball</i> 33
Gambar 3.2	Triangulasi “Teknik” Pengumpulan Data 37
Gambar 3.3	Triangulasi “Sumber” Pengumpulan Data 37
Gambar 3.4	<i>Interactive Analysis Model</i> 39



DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 4.1	Aktivitas Karyawan	46
Tabel 4.2	Analisis Pemetaan Jenis loyalitas dari Para Narasumber	49



DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran A	Catatan Lapangan	L-1
Lampiran B	Wawancara Subyek 1.....	L-4
Lampiran C	Wawancara Subyek 2.....	L-9
Lampiran D	Wawancara Subyek 3	L-14
Lampiran E	Wawancara Subyek 4	L-17
Lampiran F	Wawancara Subyek 5	L-19
Lampiran G	Wawancara Subyek 6	L-21
Lampiran H	Wawancara Subyek 7	L-23
Lampiran I	Wawancara Subyek 8	L-25
Lampiran J	Wawancara Subyek 9	L-28
Lampiran K	Wawancara Subyek 10	L-31

