

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Persepsi Dukungan Organisasi

1. Definisi Persepsi Dukungan Organisasi

Disebut kontribusi yang diberikan oleh individu kemudian mendapatkan perhatian dan kepedulian dari organisasi tentang kesejahteraan mereka. Teori ini mengartikan mereka percaya bahwa organisasi akan memberikan perhatian dan kesejahteraan yang layak sesuai dengan kontribusi kinerja yang dilakukan (Eisenberger dkk., 1986). Kemudian, Robbins (2016) mengatakan Persepsi pada dukungan organisasi adalah merupakan tingkat sejauh mana individu memiliki keyakinan bahwa kelompok usaha menghargai kontribusi mereka yang kemudian peduli terhadap tingkat kesejahteraan mereka.

Dalam lingkungan interaksi sosial melibatkan begitu banyak hal seperti interaksi sesama individu dan kelompok kemudian kelompok dengan kelompok sampai pada individu dengan organisasi. Sehingga, teori persepsi dukungan organisasi mempelajari interaksi antara individu dengan organisasi/instansinya. Bagaimana organisasi dalam memahami dan memperlakukan mereka.

Sementara menurut Ningrum (2013), persepsi dukungan organisasi ialah persepsi anggota mengenai seberapa jauh organisasi akan memberikan dukungan terhadap pegawai dan sejauh mana menghadapi tingkat untuk kesiapan dalam organisasi guna akan bermanfaat jika menggunakan bantuan pada saat akan dibutuhkan.

2. Dimensi Persepsi Dukungan Dalam Organisasi

Menurut Robbins & Judge (2016) terdapat beberapa tingkatan persepsi dukungan organisasi yaitu meliputi:

a. Penghargaan

Penghargaan finansial baik yang berwujud gaji, upah, insentif, atau tunjangan sudah amat populer. Namun penghargaan nonfinansial, seperti pujian, penerimaan, pengakuan atau yang lainnya tidak kalah pentingnya dalam meningkatkan kinerja karyawan. Sebuah survey yang meminta karyawan memberikan nilai terhadap berbagai penghargaan menemukan bahwa penghargaan nonfinansial ada pada peringkat yang lebih tinggi daripada penghargaan finansial (Luthans, 2011). Pengakuan dapat dijadikan satu motivator yang ampuh. Tindakan pengakuan dapat berupa promosi, penempatan pada proyek yang bergengsi, perluasan pekerjaan untuk memberinya lingkup pekerjaan yang lebih menarik dan menguntungkan, dan berbagai simbol status dan kebanggaan.

b. Kepedulian

Kepedulian ialah bentuk perhatian pemimpin terhadap orang lain, khususnya anggota tim dengan memberi sumbangan dalam bentuk materi, gagasan/pemikiran, waktu, dan/atau, keahlian/keterampilan. Menurut Kaswan (2015) kepedulian menyiratkan tentang banyak hal, yaitu empati dan mengutamakan orang lain.

c. Kesejahteraan

Kesejahteraan (*well-being*) juga dikenal dengan kesejahteraan subjektif atau emosi, atau kebahagiaan. Pengertian lain kesejahteraan dikaitkan dengan tujuan hidup yang bermakna.

Sementara Rhoades & Eisenberger (2002) dalam Mujiasih (2015), persepsi dalam dukungan pada organisasi memiliki aspek sebagai berikut:

a. Penghargaan pada kontribusi karyawan

Penghargaan perusahaan terhadap kontribusi atau usaha yang dilaksanakan oleh karyawan berpedoman pada pengakuan dan perhatian, gaji dan promosi, serta akses informasi atau bentuk lainnya yang diperlukan untuk melakukan pekerjaannya dengan baik.

- b. Perhatian atau bertanggung jawab terhadap besar kesejahteraan pada karyawan

Perhatian organisasi bisa berupa memperhatikan kesejahteraan karyawan, mendengarkan pendapat atau keluhan kesah kebutuhan karyawan untuk memperhatikan pekerjaan karyawan.

Sedangkan indikator persepsi dukungan organisasi menurut Rhoades & Eisenberger (2002:699) dalam Tjandra dkk (2018), yaitu:

- a. Organisasi menghargai pada kontribusi karyawan.
- b. Organisasi menghargai besar usaha lebih yang diberikan karyawan
- c. Organisasi akan memperhatikan terhadap segala sebab akibat dari karyawan.
- d. Organisasi sangat peduli terhadap kesejahteraan karyawan.
- e. Organisasi akan menginformasikan pekerja apabila tidak melaksanakan pekerjaan dengan baik.
- f. Organisasi akan peduli organisasi menunjukkan perhatian yang sangat besar terhadap karyawan.
- g. Organisasi akan mengapresiasi keberhasilan karyawan saat bekerja.

3. Faktor Akibat atau Dampak Persepsi Dukungan Organisasi

Menurut Rhoades & Eisenberger (2002) persepsi pada dukungan kelompok kerja memiliki beberapa akibat yang meliputi:

- a. Komitmen organisasi

Berdasar norma komunikasi searah, persepsi suatu dukungan di dalam organisasi akan menciptakan kewajiban untuk memperhatikan kesejahteraan organisasi. Kewajiban kondisi tersebut akan menaikkan komitmen efektif pekerja terhadap organisasi.

- b. Efek terkait pekerjaan

Persepsi dukungan organisasi mempengaruhi reaksi afektif karyawan terhadap pekerjaannya, termasuk kepuasan kerja dan suasana hati yang positif. Kepuasan kerja

berdampak pada sikap keseluruhan karyawan terhadap pekerjaannya. Persepsi untuk dukungan organisasi dapat berperan aktif terhadap kepuasan kinerja dengan meningkatkan harapan penghargaan atas jerih payah, dan memperlihatkan peluang bantuan bila dibutuhkan. Suasana jiwa yang sehat berbeda dengan kepuasan kerja karena mendukung keadaan tidak stabil seseorang tidak menggunakan objek tertentu. Persepsi terhadap dukungan organisasi dapat berkontribusi pada perasaan hati, kompetensi diri dan kelayakan karyawan sehingga meningkatkan suasana hati yang positif.

3. *Job Involvement* (Keterlibatan Kerja)

Keikut campuran kerja menuju pada identifikasi dan tertuju pada aktifitas harian yang dilakukan oleh orang tertentu. Kompetensi yang di terima karyawan sangat bergantung dengan keinginan. Dengan menitik beratkan tingakt kompetensi karyawan, persepsi yang terjadi pada dukungan organisasi bisa meningkatkan pada minat karyawan dalam kegiatan kerja yang dilakukan.

4. Kinerja

Persepsi pada dukungan organisasi yang dapat meningkatkan standar kinerja karyawan dengan tindakan yang melampaui pada tanggung jawab yang sudah ditentukan sehingga dapat memberi keuntungan organisasi. Tindakan tersebut berupa saling membantu sesama teman kerja, melakukan tindakan yang dapat melindungi organisasi dari berbagai resiko, berbagi ilmu dan ketrampilan yang memiliki manfaat bagi organisasi.

2.1.2. Komunikasi Organisasi

1. Definisi Komunikasi Organisasi

Komunikasi dalam organisasi memegang peranan sangat penting dalam menunjang aktivitas organisasi. Setiap fungsi SDM selalu disertai dengsn komunikasi, serta dimulai proses seleksi, interview sampai pemecatan pekerja semuanya membutuhkan komunikasi.

Komunikasi organisasi merupakan hal yang penting di dalam kehidupan berorganisasi sehingga diperlukan beberapa pemahaman mengenai komunikasi organisasi.

Kata komunikasi (dengan kata Inggris "*communication*") secara etimologi atau menurut asalnya didapat kata bahasa latin *communicare* dan ini berasal pada kata *communis*. Kata *communis* memiliki makna "berbagi" atau "menjadi hak bersama", yaitu suatu keinginan kerja yang bertujuan untuk memperoleh kebersamaan dan keberagaman makna. (Hubeis dkk, 2012:4). Komunikasi adalah rangkaian penyampaian melalui pesan oleh seseorang kepada semua orang untuk memberitahu serta untuk dapat selalu mengubah pada sikap, gagasan, atau tingkah laku, baik secara langsung (lisan) maupun tidak (dapat dilakukan pada media). (Hubeis dkk, 2012:5).

Sementara Waynespaces dan Faules menyebutkan bahwa definisi fungsional pada komunikasi dalam organisasi sebagai petunjuk dan penafsiran didalam pesan diantara unit bagian komunikasi apa merupakan bagian salah satu pada suatu organisasi tertentu (Ruliana, 2016:25). Depari (dalam Triana, Utami, & Ruhana, 2016) menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses pada penyampaian gagasan, harapan, dan pesan yang diberikan dengan lambang tertentu dapat mengandung arti dilakukan oleh penyampain melalui pesan untuk diberikan kepada siapa penerima isi pesan. Muhammad (2014:4) dapat mengemukakan apapun bahwa ada dalam di kaitannya dengan komunikasi pada organisasi, komunikasi adalah bentuk pertukaran pada pesan verbal serta non verbal dari pengirim dan penerima untuk mengubah pola tingkah pada perilaku. Perubahan tingkah laku pada pengertian yang lebar yaitu pergantian yang akan terjadi pada dalam diri suatu individu didalam aspek kognitif, efektif atau psikomotor. Menurut Purwanto (2011:4) komunikasi pada organisasi merupakan suatu rangkaian pertukaran pada informasi pada individu melewati suatu cara atau sistem yang biasa (wajar) baik bersama tanda, sinyal, maupun perilaku dan tindakan. Robbins dan Jugde (2015:47) mengatakan bahwa, "*organizational commitment is deefined as a state in which an employee identifies with a particular organizatioon, its goals and wishes*

to maintain membership in the organization.” Komitmen dalam organisasi dikelompokkan untuk keadaan di mana seorang karyawan mengidentifikasi diri dengan organisasi, tujuan organisasi dan keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi. Selanjutnya menurut Davis & Newstrom (dalam Suliyem, 2016) mengemukakan bahwa, *“organizational commitment, organizational degree to which an employee identifies with the organization and wants to continue actively participating in it.* Komitmen organisasi adalah tingkatan dalam organisasi di mana seorang karyawan mengidentifikasi diri dengan organisasi dan melanjutkan keaktifan untuk berpartisipasi di dalam organisasi. Seperti gaya magnet yang kuat menarik satu objek logam lain, itu adalah ukuran dari kesediaan karyawan untuk tetap berada dalam organisasi demi masa depan. Adanya misi dan tujuan dari seseorang dengan keinginan yang tinggi untuk berusaha mencapai prestasi dan niat untuk terus bekerja pada organisasi.

Menurut Goldhaber (1986) mengetahui proses penciptaan untuk saling bertukar pesan pada salah satu jaringan pada hubungan dimana tergantung pada yang lain guna memberikan manfaat sekitar lingkungan yang kurang jelas atau yang selalu dapat berubah. Pengertian ini mengandung proses beberapa konsep sebagai berikut :

a. Proses

adalah sistem kerja yang sangat terbuka serta dinamis yang secara tidak langsung. Karena bentuk kegiatan yang diulang-ulang dan tidak terkontrol tersebut maka dapat dinyatakan sebagai suatu proses.

b. Pesan

adalah rangkaian simbol dimana mengandung pengertian mengenai objek manusia, kegagalan kerja yang diberikan terhadap interaksi bersama dengan kelompok lain. Pesan dalam suatu organisasi dilihat menurut jenis klasifikasi yang berhubungan langsung dengan kata bahasa, penerima yang dikehendaki, metode difusi, dan arus untuk tujuan berbagai beberapa pesan. Jenis pesan pada bahasa dibedakan menjadi 2 (dua)

kelompok yaitu verbal dan non verbal, dalam suatu organisasi adalah surat, memo, percakapan, dan pidato. Sedangkan pesan non verbal pada suatu organisasi dapat berupa bahasa gerak seluruh bagian tubuh.

c. Jaringan

Bentuk organisasi terbentuk dari satu seri manusia yang setiap person menduduki posisi atau peranan penting pada suatu di dalam organisasi. Ciptaan serta pertukaran suatu pesan dari seseorang terjadi melampaui suatu jalur jalan kecil yang disebut jaringan komunikasi. Suatu kelompok komunikasi ini dapat mencukupi dengan lebih dari satu orang, beberapa orang atau keseluruhan dalam organisasi. Luas dari system jaringan komunikasi ini dijalankan oleh beberapa faktor arah & arus pesan, isi pesan, dan hubungan peranan, serta lain-lain.

d. Keadaan dimana selalu membutuhkan

Hal ini dapat berubah sifat yang berada pada kelompok yang merupakan bentuk sistem yang terbuka. Bila mengalami gangguan dapat berpengaruh divisi yang lainnya dan akan terjadi juga kepada semua sistem organisasi.

e. Hubungan

Karena organisasi adalah bagian dari suatu sistem terbuka, sistem pada suatu kehidupan sosial yang untuk memanfaatkan bagian-bagian dimana terletak pada individu yang ada dalam organisasi. Oleh karena itu hubungan individu dalam organisasi yang menitik beratkan pada tingkah laku komunikasi dari seseorang yang terlibat suatu hubungan perlu untuk dipelajari.

f. Lingkungan

Lingkungan adalah bentuk totalitas secara fisik dan faktor sosial yang diperhitungkan dalam pembuatan dalam keputusan individu berada pada suatu sistematis. Yang menjadi bagian dalam lingkungan internal adalah personal, staf, golongan fungsional dari organisasi, dan juga bagian lainnya seperti tujuan, produk, serta lainnya. Organisasi

sebagai program terbuka yang mana harus berhubungan pada lingkungan eksternal seperti: teknologi, ekonomi, dan faktor sosial. Karena faktor yang berada pada lingkungan tidak tetap maka organisasi memerlukan sistem informasi baru guna mengatasi perubahan pada lingkungan dengan menciptakan serta melakukan penukaran pesan baik secara internal dan eksternal.

g. Ketidakpastian

Ketidakpastian adalah perbedaan informasi yang tersedia dengan informasi yang diharapkan. Ketentuan tidak pasti dalam organisasi didapatkan daripada informasi sesungguhnya yang dimanfaatkan dan dihadapkan pada lingkungan yang bersangkutan. Dapat dinyatakan ketidakpastian dapat disebabkan karena terlalu sedikitnya informasi yang didapatkan dan sangat berlebih atau banyak informasi yang diberikan untuk diterima.

Menurut Redding and Saborn dalam Safari dkk. (2019) “komunikasi organisasi adalah pengiriman serta penerimaan pada informasi dalam kelompok sangat kompleks. Komunikasi organisasi ini antara lain, hubungan antar manusia, komunikasi yang berasal dimana atasan kepada bawahan, seperti : komunikasi dari asal bawahan kepada atasan, komunikasi bersama sesama rekan kerja, keterampilan berkomunikasi dan berbicara mendengarkan serta menulis”. Menurut Katz & Kahn dalam Safari dkk. (2019) “Bahwa komunikasi organisasi merupakan bentuk arus informasi, pertukaran dari informasi dan pemindahan arti dalam suatu organisasi”

Berdasarkan definisi komunikasi organisasi menurut para ahli di atas, dapat diartikan bahwa komunikasi organisasi adalah proses di mana karyawan atau anggota organisasi bertukar informasi di lingkungan perusahaan atau organisasi.

2. Arah dan Tujuan Komunikasi Organisasi

Menurut Robbins (2016:7) arah komunikasi terdiri dari:

a. Komunikasi dari atas ke bawah

Bentuk pembicaraan yang di dapati dari satu tingkatan pada suatu perkumpulan organisasi ke tingkatan lebih rendah disebut komunikasi ke bawah. Komunikasi inilah yang diberikan oleh pemimpin kelompok, manajer dalam menetapkan suatu tujuan, menyampaikan bentuk instruksi, menginformasikan kebijakan dan prosedur kepada karyawan, menunjukkan persoalan yang membutuhkan perhatian dan menawarkan umpan balik mengenai kinerja.

b. Komunikasi dari bawah menuju atas

Komunikasi ke atas dapat mengalir menuju kepada tingkatan yang lebih tinggi pada salah satu kelompok dan organisasi. Komunikasi dapat dilakukan untuk membuat peranan penting kepada orang-orang yang memegang kekuasaan, member mereka informasi mengenai proses pencapaian tujuan, dan menyampaikan masalah-masalah terkait.

c. Komunikasi lateral

Komunikasi terjadi antara anggota berdasar pada kelompok kerja sepejuangan, antara anggota dari lingkungan perusahaan pada tingkatan yang sama, sesama manajer pada tatanan yang sama atau diantara individu-individu yang setara secara horizontal.

Menurut Wahjono (2015:218), komunikasi organisasi menjalankan empat fungsi yaitu:

a. Fungsi kendali (kontrol/pengawasan)

Komunikasi bertindak untuk mengendalikan perilaku pada kelompok pekerja supaya mereka mematuhi total aturan dan hierarki yang diberikan wewenang dalam organisasi.

b. Fungsi motivasi

Dengan komunikasi dapat menjelaskan pada anggota apa yang harus dikerjakan dan bagaimana dapat bekerja lebih baik.

c. Fungsi pengungkapan emosi

Dengan komunikasi anggota dapat mengexpresikan ketidak puasn atau rasa puas tidak terhingga yang mereka rasakan.

d. Fungsi informasi

Dengan komunikasi semua keputusan dapat diambil dan dapat diteruskan pada semua anggota organisasi.

Sementara Menurut Bungin (2013) fungsi komunikasi dikatakan menjadi 4 dalam organisasi yaitu fungsi informatif, regulatif, persuasif, serta integratif dijelaskan sebagai berikut:

- a. Informasi dalam sebuah organisasi sangat dibutuhkan dalam mengerjakan pekerjaan tepat, baik dari pimpinan yang memberi informasi, maupun bawahan yang membutuhkan informasi. Informasi juga dibutuhkan dalam mengatasi konflik, sebagai contoh menghindari *miscommunication* atau *misunderstanding*, dan bisa untuk menetapkan suatu kebijakan.
- b. Regulatif merupakan bentuk aturan yang berlaku dalam sebuah bentuk menejerial. Ada 2 regulatif pada suatu organisasi. Pertama, pimpinan organisasi memiliki kuasa memberi perintah, intruksi kerja, membuat standar operation dalam bekerja. Kedua, anggota atau bawahan membutuhkan bentuk peraturan dan wajib dipatuhi. Berikut harus diketahui dan di pahami bawahan untuk menjalankan perintah atasan:
 - 1) Kejelasan atasan menyampaikan perintah
 - 2) Ketegasan atasan memberikan sanksi
 - 3) Mewujudkan kepercayaan anggota atau bawahan kepada atasan,
 - 4) Pesan yang disampaikan pada bawahan secara jelas dan benar.
- c. Persuasif atau ajakan, untuk kesejahteraan organisasi biasanya pimpinan lebih memilih untuk mengajak daripada memerintah anggota.
- d. Integratif atau saluran dalam organisasi dibutuhkan oleh anggota. Ada 2 saluran, yaitu saluran komunikasi formal seperti penerbitan bidang khusus pada organisasi tersebut

(*newsletter, bulletin*) dan laporan mengenai kemajuan organisasi juga komunikasi informal, seperti perbincangan antar pribadi selama masa istirahat kerja, pertandingan olahraga, dan kegiatan darmawisata. Maka pada pelaksanaan ini dapat menimbulkan kontribusi dengan baik bagi anggota dalam kelompok sebuah organisasi.

3. Komponen Komunikasi Organisasi

Menurut Muhammad (2014:17), Secara teknis dapat dilakukan bahwa komunikasi organisasi melibatkan :

a. Pengirim pesan atau komunikator

adalah individu mengirim pesan. Pesan atau informasi akan diberikan berasal dari otak pengirim pesan. Oleh karena itu proses sebelum pengirim mengirimkan pesan, pengirim harus menciptakan pesan yang akan dikirimkannya.

b. Pesan

adalah informasi yang dapat dikirimkan pada komunikan. Pesan dapat berupa pesan verbal atau non verbal. Pesan verbal itu bisa lisan dan juga bisa tulisan, sedangkan pesan non verbal bisa berupa gerak tubuh, nada suara, ekspresi muka dan lain lain.

c. Saluran

adalah jalan yang dilalui pesan dari komunikator dengan komunikan. Channel yang biasa dalam komunikasi adalah gelombang cahaya serta suara yang bisa kita lihat dan dengar, akan tetapi alat yang digunakan itu berbeda-beda.

d. Penerima pesan atau komunikan

adalah yang menganalisis serta menginterpretasikan pesan yang di terimanya.

e. Balikan (*Feedback*)

adalah respon terhadap pesan yang diterima yang dikirimkan kepada si pengirim pesan atau komunikator. Dengan diberikannya reaksi ini kepada komunikator, komunikator

akan dapat mengetahui apakah pesan yang disampaikan dilaksanakan bersama selaras dengan kesamaan yang disebut dengan komunikator.

4. Indikator Komunikasi Organisasi

Baik buruknya komunikasi organisasi dapat diukur dengan indikator dalam komunikasi pada organisasi yang dikemukakan beberapa ahli seperti Suliyem (2016):

- a. Kenyataan pesan yang disampaikan sesama individu
- b. Kesamaan pemahaman makna berasal pada pesan diantara semua organisasi
- c. Adanya umpan balik antara anggota organisasi

Sedangkan Purwanto (2011) mengemukakan bahwa dimensi dan indikator dari komitmen organisasi antara lain yaitu:

a. Dimensi Vertikal

- 1) Komunikasi yang berasal dari atas ke bawah. Indikatornya yaitu perintah, prosedur, teguran dan pujian.
- 2) Komunikasi yang berasal dari bawah ke atas. Indikatornya yaitu saran dan laporan pekerjaan.

b. Dimensi Horizontal

Indikatornya yaitu informasi, koordinasi tugas dengan bagian yang sama dan rapat.

c. Dimensi Diagonal

Indikatornya yaitu informasi diterima dengan cepat, hubungan antar divisi dan koordinasi dengan bagian lain.

2.1.3. Loyalitas Kerja

1. Pengertian Loyalitas Kerja

Loyalitas kerja didefinisikan oleh Sudimin (2003) sebagai kesediaan karyawan untuk turut berpartisipasi mencapai tujuan perusahaan dengan dengan mempergunakan semua

kemampuan, keterampilan, pikiran, waktu dan menjaga data nama perusahaan untuk tidak melakukan kegiatan yang mengakibatkan perusahaan rugi. Loyalitas dirumuskan oleh Sudimin (2003) sebagai jasa bakti kita kepada seseorang dan tidak menjadi pengkhianat ketika dibutuhkan. Robbins (2015) mengutarakan bahwa loyalitas adalah kerelaan untuk memproteksi serta menyelamatkan perasan dan fisik seseorang. Siswanto (2005) mengartikan loyalitas sebagai suatu tekad dan kesediaan mematuhi, melakukan, dan mendistribusi perintah yang harus dilakukan dengan penuh tanggung jawab dan kesadaran. Agustian (2009) mendefinisikan loyalitas sebagai kesetiaan terhadap prinsip yang diyakini. Loyalitas karyawan didefinisikan sebagai sikap emosional yang menggembirakan dan menyukai pekerjaannya (Dessler, 2015). Pada dasarnya loyalitas berarti sebagai kesetiaan terhadap seseorang pada suatu hal bisa berupa kesetiaan fisik maupun non fisik seperti perhatian dan pikiran. Untuk bisa sukses dalam mencapai tujuan perusahaan maka perusahaan mutlak memerlukan karyawan dengan loyalitas tinggi. Hasibuan (2016) berpendapat bahwa karyawan menunjukkan loyalitas dengan keikhlasan karyawan untuk membela dan menjaga perusahaan tempat bekerja dari gangguan orang yang ingin menjatuhkan perusahaan. Pendapat serupa diutarakan oleh Poerwadarminta (2002) loyalitas merupakan kepercayaan, pengabdian dan kesetiaan yang dipersembahkan kepada seseorang atau instansi, dimana didalamnya ada tanggung jawab dan cinta serta berperilaku dan memberikan pelayanan terbaik. Nitisemito (2015) mengutarakan, loyalitas terhadap perusahaan adalah sikap yaitu seberapa jauh seseorang karyawan mengidentifikasi perusahaan tempat dimana dia bekerja dengan menunjukkan keinginan bekerja dan berusaha yang terbaik dan loyalitas yang diberikan untuk perusahaan merupakan perilaku, yaitu suatu keputusan seseorang untuk tetap tinggal di perusahaan. Robbins (2006) berpendapat bahwa loyalitas berhubungan dengan tingkat kepercayaan yaitu suatu keinginan untuk menyelamatkan dan melindungi seseorang. Apabila loyalitas dan kepercayaan terhadap organisasi dimiliki oleh seseorang, maka orang tersebut rela berkorban dan berjasa dengan hal apa yang diyakininya. Dengan demikian,

loyalitas mempunyai korelasi positif terhadap tingkat kepuasan, semakin tinggi level kepercayaan karyawan kepada perusahaan, maka level loyalitas karyawan terhadap perusahaan juga semakin tinggi. Purwopoespito (2014), mengutarakan loyalitas yang terjadi pada pekerjaan dicerminkan oleh sikap karyawan yang mendedikasikan keahliannya, melakukan pekerjaan dengan tanggung jawab, jujur dan disiplin dalam bekerja. Loyalitas kerja para karyawan terhadap perusahaan akan dapat menciptakan rasa tanggung jawab dan menimbulkan semangat dan motivasi kerja (Nitisemito, 2015). Agar dapat menciptakan loyalitas karyawan terhadap perusahaan maka perusahaan harus berusaha agar karyawan merasa ikut memiliki perusahaan. Dengan perasaan ikut memiliki perusahaan maka karyawan akan juga ikut merasakan perkembangan perusahaan. Berdasarkan definisi yang diutarakan oleh para ahli diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa loyalitas kerja adalah merupakan kesetiaan karyawan terhadap perusahaan yang ditunjukkan melalui keinginan yang kuat untuk tetap berada dalam perusahaan dan bekerja dengan baik untuk kemajuan perusahaan tersebut serta rela berkorban dan melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Menurut Runtu (2014) Loyalitas hanya mungkin bisa dianggap sebagai bentuk yg terjadi dengan sendirinya apabila seorang karyawan bergabung. Pada saat organisasi menginginkan salah satu karyawan yang loyal, organisasi harus mengupayakan supaya berubah kepada tingkatan lebih tinggi. Dengan apa yang terjadi karyawan tersebut sungguh senang akan merasa “suka-duka” organisasi. Oleh karena itu loyalitas meliputi kesediaan tetap harus bertahan, memiliki bentuk produktivitas standard. Loyalitas jangan diartikan sebagai sesuatu yang terjadi dengan sendirinya ketika seorang karyawan bergabung di dalam organisasi. Karyawan yang memiliki loyalitas yang rendah karena sifat karakternya, kekecewaan pada karyawan, dan sikap dari atasan, serta perasaan secara negatif, seperti meninggalkan organisasi, organisasi lain sangat menguntungkan, tidak dapat mendapat manfaat, dan menyesali bergabung pada suatu organisasi.

2. Aspek Loyalitas Kerja.

Steers dan Porter (1983) menjeaskan beberapa aspek loyalitas yaitu motivasi yang kuat, motivasi untuk bekerja semaksimalnya dan memiliki keyakinan yang pasti terhadap nilai-nilai perusahaan. Sedangkan (Nitisemito, 2015) menekankan aspek loyalitas pada aktivitas kerja karyawan antara lain: mentaati peraturan, menunjukkan sikap kerja yang bertanggung jawab. Sekap mentaati peraturan ditunjukkan dengan mempunyai tekad dan kesediaan untuk mematuhi segala peraturan, perintah perusahaan serta tidak melanggar larangan yang ditetapkan baik secara lisan dan tertulis. Tanggung jawab yang dicirikan dengan kesediaan karyawan dalam melakukan pekerjaan dengan hasil terbaik dan kesadaran terhadap resiko dalam mengemban tugas akan memberikan pemahaman tentang kesediaan dan keberanian merasa mendapat tanggung jawab akan menciptakan loyalitas kerja. Aspek loyalitas menurut Kurniawan (2015) adalah : a) Taat dan patuh, b) tanggung jawab, c) pengabdian, d) kejujuran. Taat adalah kesanggupan seorang karyawan untuk mematuhi segala peraturan perusahaan yang berlaku dan mematuhi perintah atasan, serta bersedia tidak melanggar aturan yang ditetapkan. Tanggung jawab ditandai dengan kesediaan seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sampai selesai dengan hasil yang baik, tepat waktu serta berani menanggung resiko terhadap keputusan yang dibuat atau tindakan yang diambil. Pengabdian, yaitu sumbangsih ide dan tenaga kepada perusahaan dengan penuh keikhlasan dan kejujuran, adanya keserasian antara yang diucapkan dengan kenyataan. Dari keterangan diatas dapat diartikan bahwa loyalitas kerja merupakan kesetiaan karyawan terhadap perusahaan. Seseorang karyawan dengan loyalitas kerja yang tinggi akan memiliki motivasi yang tinggi untuk tetap menjadi berada di perusahaan, motivasi yang tinggi untuk mengembangkan perusahaan, mempunyai kepercayaan yang tinggi terhadap perusahaan.

3. Indikator Loyalitas Kerja

Adapun ciri-ciri karyawan yang mempunyai loyalitas tinggi pada perusahaan, antara lain adalah:

- a. siap bekerja berdedikasi tinggi
- b. bangga terhadap kinerja perusahaan,
- c. merasa terinspirasi
- d. siap mengorbankan kepentingan pribadi
- e. merasa ada kesesuaian nilai dengan perusahaan.

Kurniawan (2015) mengutarakan beberapa indikator loyalitas kerja antara lain:

- a. patuh terhadap peraturan seperti, mematuhi segala undang-undang dan peraturan yang berlaku, kerja yang diberikan pimpinan yang berwenang, selalu mematuhi jam kerja yang sudah ditetapkan
- b. mempunyai tanggung jawab mampu menyelesaikan tugas secara tepat waktu dan dengan hasil yang baik, selalu memelihara barang-barang perusahaan dengan sebaik-baiknya, mengutamakan kepentingan perusahaan dari kepentingan pribadi, tidak pernah menyalahkan orang lain atas kesalahan yang dibuatnya.
- c. menyumbangkan pemikiran dan tenaga secara ikhlas kepada perusahaan
- d. jujur, antara lain selalu melaksanakan tugas secara ihlas tanpa merasa dipaksa, tidak menyalah gunakan wewenang yang dipercayakan padanya dan melaporkan hasil kerjanya kepada pimpinan secara apa adanya.

4. Faktor Loyalitas Kerja

Steers & Porter (dalam Sari dan Widyastuti, 2008) menyatakan bahwa terciptanya loyalitas pada kerja dipengaruhi oleh :

- a. karakteristik pribadi meliputi masa kerja, usia, jenis kelamin, ras, prestasi yang dimiliki, tingkat pendidikan dan sifat kepribadian

- b. Karakteristik pekerjaan meliputi job enrichment, stress kerja, tantangan kerja, kesempatan untuk berinteraksi sosial, identifikasi tugas, kecocokan tugas, dan umpan balik tugas
- c. Karakteristik desain perusahaan/organisasi yang dapat dilihat dari sentralisasi, tingkat keikutsertaan dalam proses pengambilan keputusan, tingkat formalitas, paling tidak bisa selalu menunjukkan berbagai tingkat asosiasi disertai tanggung jawab perusahaan;
- d. Pengalaman kerja yang pernah diperoleh dalam perusahaan dan organisasi yaitu internalisasi individu kepada perusahaan setelah menjalankan pekerjaan.

Berdasarkan faktor yang terjadi dapat kita lihat bahwa masing-masing sebab mempunyai dampak tersendiri bagi proses berjalannya hidup suatu organisasi, dimana loyalitas mendapat tuntutan oleh kelompok supaya mendapat perintah untuk terpenuhi apabila karyawan melekat pada dirinya karakteristik seperti yang diharapkan dan organisasi sendiri dapat lebih mampu memenuhi harapan karyawan, sehingga Soegandhi dkk (2013) menyimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi loyalitas tersebut meliputi tunjangan kesejahteraan, adanya fasilitas-fasilitas kerja, situasi kerja upah yang diterima, karakteristik pekerjaan, karakteristik pribadi individu atau karyawan, karakteristik desain organisasi dan pengalaman yang diperoleh selama karyawan menekuni pekerjaan itu.

Lebih lanjut, didapati ciri ciri karyawan yang berdedikasi pada loyalitas yang rendah diantaranya karena kekecewaan karyawan, sikap atasan dan sifat karakternya (bawaan) serta perasaan negatif, merasa bekerja di instansi/organisasi lain lebih menguntungkan, seperti ingin meninggalkan organisasi, tidak memperoleh manfaat, dan menyesali bergabung organisasi.

Simamora (2002) menjelaskan ada tiga alasan utama loyalitas yaitu, a) faktor rasional berhubungan dengan sesuatu yang secara logis bisa dijelaskan, seperti: jenjang karir, bonus fasilitas-fasilitas yang diberikan perusahaan, b) Faktor emosional yang berhubungan dengan perasaan atau ekspresi diri seperti lingkungan kerja yang nyaman, pekerjaan yang

menantang, perasaan aman karena dalam jangka panjang masih bisa bekerja di perusahaan, pekerjaan yang membanggakan, pemimpin yang berkarisma, budaya kerja, penghargaan-penghargaan dari perusahaan, c) Faktor spiritual yang berhubungan dengan kebutuhan rohani seperti bekerja yang bersifat rohani, kepuasan rohani, sikap perusahaan terhadap misi-misi rohani, pemimpin yang religius kesempatan untuk menjalankan kegiatan rohani.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa loyal kerja dipengaruhi oleh faktor rasional seperti upah, jenjang karir dan bonus, faktor emosional seperti lingkungan kerja yang nyaman, pekerjaan yang menantang, dan faktor spiritual meliputi kebutuhan rohani seperti kebebasan untuk menjalankan ibadah.

2.1.4. Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan Kerja

Suatu efektifitas atau respon emosional terhadap aspek pekerjaan. Kepuasan kerja merupakan generalisasi sikap-sikap terhadap pekerjaan yang didasarkan atas aspek-aspek pekerjaan. Kepuasan kerja merupakan masalah yang cukup menarik dan penting, baik bagi individu sebagai pekerja maupun bagi perusahaan. Seorang manajer perlu menciptakan lingkungan kerja yang dapat memenuhi kebutuhan atau motif pekerjaannya, guna terciptanya tujuan organisasi sebagaimana yang diharapkan. Berikut ini terdapat beberapa pendapat ahli tentang pengertian kepuasan kerja, yaitu:

Menurut Robbins dan Judge (2015: 78) kepuasan kerja merupakan “sikap umum pada kegiatan personal yang menunjukkan bentuk suatu perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima oleh pekerja serta jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima”. Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang bisa dikatakan relatif puas dengan beberapa bidang pekerjaan dan kurang puas dengan satu atau lebih aspek lainnya (Hasibuan, 2016:202).

Kepuasan Kerja merupakan indikasi sikap (positif) yang terjadi pada tenaga kerja manusia terhadap hasil pekerjaan yang timbul berdasarkan penilaian terhadap proses situasi kerja. Penilaian sedini mungkin dapat dilaksanakan terhadap salah satu rutinitas kerja, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam meraih nilai penting dalam pekerjaan. Karyawan yang puas lebih mencintai situasi kerjanya daripada kurang menyukainya. Perasaan yang berhubungan dengan puas dan ketidakpuasan kerja cenderung mencerminkan penilaian dari tenaga kerja tentang pengalaman kerja pada waktu sekarang dan masa lalu daripada harapan untuk masa depan. Sehingga dapat disimpulkan terdapat dua pola kerja penting dalam kepuasan kinerja yaitu nilai-nilai pekerjaan dan kebutuhan-Kebutuhan dasar (Robbins & Judge, 2015:46).

Definisi lain dikemukakan oleh Kinicki dan Fugate (2012) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan rangkaian tanggapan afektif atau emosi terhadap berbagai bentuk kerja seseorang. Pengertian ini menyatakan bahwa kepuasan kerja bukanlah konsep tunggal. Tepatnya orang sangat bisa relatif puas pada satu atau beberapa aspek pekerjaannya tetapi mungkin tidak puas dengan satu kegiatan atau bidang lain dari pekerjaannya. Sedangkan menurut Suparyadi (2015) kepuasan kerja dapat digolongkan pada suatu sikap positif suatu bentuk pekerjaan dimana sesuai hasil atau jerih payah yang diterimanya.

Menurut Herman (dalam Yanuardini, 2014) kepuasan kerja berbentuk pada sikap umum seseorang dalam menghadapi pekerjaannya personal yang tinggi kepuasan kerjanya memiliki sikap positif terhadap pekerjaannya, sedangkan seseorang yang tidak memperoleh kepuasan didalam pekerjaannya memiliki sikap yang negatif terhadap pekerjaannya.

Dari beberapa definisi kepuasan kerja di atas dapat disimpulkan setiap seseorang yang bekerja mengharapkan dapat memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Pada intinya kepuasan kerja adalah hal yang sangat individual karena setiap barisan orang akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan ajaran dan didikan yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sudah benar dengan

keinginan individu maka akan semakin lebih tinggi tingkat kepuasan yang didapatkan.

2. Teori-Teori Kepuasan Kerja

Curphy dkk (2012) menyatakan bahwa teori tentang kepuasan kerja dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) macam teori, yaitu:

a. Teori Afektivitas

Mengacu pada kecenderungan seseorang untuk bereaksi terhadap rangasangan dalam sikap emosi yang konsisten. Orang-orang dengan kecenderungan negatif secara tetap bereaksi terhadap perubahan, peristiwa dalam sikap negatif sehingga tidak bahagia. Sedangkan afektivitas positif secara konsisten bereaksi terhadap perubahan dengan sikap positif.

b. *Equity Theory* (Teori Keseimbangan)

Teori ini pertama kali dikembangkan oleh Adam (1963). Prinsip teori ini adalah orang akan merasakan puas atau tidak, tergantung apakah ia merasakan adanya keadilan (*equity*) atau tidak dalam situasi, diperoleh dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor maupun di tempat lain.

c. *Two Factor Theory* (Teori Dua Faktor) dari Herzberg

Teori ini menyatakan ada dua faktor yang dapat memberikan kepuasan dalam bekerja. Kedua faktor tersebut adalah :

1) Sesuatu yang akan memotivasi (*motivator*)

Faktor ini antara lain faktor prestasi, penghargaan dan pengakuan, faktor tanggung jawab, faktor memperoleh perkembangan dan kemajuan dalam bekerja khususnya faktor pekerjaan atau promosi.

2) Kebutuhan kesehatan lingkungan kerja (*hygiene factors*)

Faktor ini dapat berbentuk upah/gaji, kondisi kerja, hubungan antara pekerja, kebijaksanaan dan proses administrasi perusahaan.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja tidak semata-mata timbul dengan sendirinya. Kepuasan kerja timbul karena adanya beberapa faktor yang mendorong karyawan merasa puas atas pekerjaannya. Berikut ini merupakan faktor-faktor yang mendorong timbulnya kepuasan kerja dalam diri karyawan menurut (Abdus, 2014)

a. Faktor intrinsik

Merupakan faktor yang berasal dari diri karyawan dan dibawa oleh setiap karyawan sejak mulai bekerja di mana dia bekerja.

b. Faktor ekstrinsik

Menyangkut hal-hal yang berada dari luar karyawan, antara lain kondisi fisik lingkungan kerja, sistem penggajian dan interaksinya dengan karyawan lain.

Sementara itu Robbins memiliki pendapat lain mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Berikut ini merupakan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Robbins (2016):

a. Pekerjaan yang Menantang

Menurut Robbins (2016:36), Pekerjaan yang menantang adalah pekerjaan yang memberikan kesempatan untuk menggunakan kemampuan, ketrampilan dan menawarkan satu varietas tugas, umpan balik dan kebebasan tentang seberapa baiknya melakukan pekerjaan yang secara praktek sangat menantang.

b. Ganjaran yang Pantas

Imbalan yang pantas, dan atau imbalan yang layak adalah merupakan keinginan karyawan akan kebijakan promosi dan sistem upah yang mereka pandangan sebagai adil dan segaris dengan pengharapan mereka. Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat ketrampilan individu, dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan. Serupa pula karyawan

berusaha mendapatkan praktik promosi yang adil, karena promosi memberikan kesempatan untuk pertumbuhan pribadi, status sosial dan tanggung jawab yang ditingkatkan. Oleh karena itu individu-individu yang berpandangan bahwa keberagaman promosi dibuat dalam cara yang adil (Robbins, 2015:35).

c. Kondisi Kerja yang Mensupport

Menurut Robbins (2002:36), Kondisi kerja ini disampaikan bahwa para karyawan memperhatikan lingkungan kerja mereka yang memperhatikan kenyamanan pribadi maupun kemudahan untuk dapat bekerja dengan baik. pembelajaran menunjukkan bahwa karyawan sangat peduli pada lingkungan fisik yang tidak berbahaya atau yang nyaman. Selain itu kebanyakan karyawan lebih suka bekerja tidak jauh dari rumah, dalam fasilitas yang bersih dan relatif modern, dan dengan alat dan perlengkapan yang memadai. Kondisi kerja ini adalah berdasarkan lingkungan fisik dan non-fisik, yang merupakan faktor penting dalam memberikan kepuasan kerja karyawan. Kondisi lingkungan fisik: dingin, berdebu, panas, bising, dan lain-lain. Termasuk di sini adalah kondisi tempat, penynaran, ventilasi, kantin, dan tempat parkir. Sedangkan lingkungan non-fisik diantaranya adalah lingkungan kerja yang aman dan nyaman.

d. Rekan Kerja yang Mendukung

Menurut Robbins (2016:36): “Dari kerja orang mendapatkan hasil lebih dari sekadar uang atau prestasi yang berwujud. Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial”. Oleh karena itu tidak heran setiap orang memiliki rekan kerja yang supportif dan bersahabat dapat meningkatkan kepuasan kerja. Perilaku dari pimpinan juga merupakan faktor utama pada kepuasan kerja. Studi-studi umumnya memberikan manfaat bahwa kepuasan karyawan ditingkatkan bila penyedia langsung akan dapat memahami dan secara bersahabat, memberikan pujian atas kinerja hasil kerja yang baik, mendengarkan keluh kesah karyawan dan menunjukkan minat pribadi

terhadap mereka. Kepuasan kerja karyawan akan dapat tercapai bilamana pimpinan langsung dapat memahami, bersahabat dan memberikan pujian atas kinerja karyawan yang baik, mendengarkan pendapat karyawan, dan menunjukkan minat pribadi terhadap mereka. Rekan sekerja yang mendukung mengandung arti bahwa seseorang mendapatkan lebih dari pada sekedar prestasi dan uang yang berwujud dari dalam kerja, tetapi kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial, sehingga berharap penting bagi mereka untuk memiliki rekan kerja yang sama-sama mendukung dan dapat bekerja dengan baik. Dalam hal ini Luthans (2014:152) menambahkan bahwa selain pengaruh teman sekerja, juga pengaruh atasan pada kepuasan kerja, seperti perhatian pimpinan akan tingkat kesejahteraan pegawai/karyawan, bimbingan dan bantuan untuk melakukan pekerjaan, komunikatif, serta mau melibatkan diri dalam pekerjaan akan menimbulkan kepuasan kerja.

3. Dimensi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja dapat diukur dengan dimensi-dimensi kepuasan menurut Indeks Deskriptif Jabatan (*Job Descriptive Index*). Menurut Smith (dalam Luthans, 2014) dimensi-dimensi tersebut antara lain:

- a. Atasan
 - 1) Kesetiaan
 - 2) Rasa keadilan,
- b. Promosi
 - 1) Peluang
 - 2) Rasa keadilan mendapatkan promosi,
- c. *Benefit*
 - 1) Asuransi,
 - 2) Fasilitas,

d. *Contingen Reward*

- 1) Rasa hormat,
- 2) Apresiasi,

e. *Operating Procedure*

- 1) Aturan,
- 2) Procedur

2.2. Penelitian Terdahulu

1. “Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Keadilan Organisasi terhadap Kepuasan Kerja” oleh Sari (2019)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi dukungan organisasi dan keadilan organisasi terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Dwiwira Lestari Jaya Biatan Kecamatan, Kabupaten Berau, Provinsi Kalimantan Timur. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Subjek penelitian ini adalah 100 karyawan yang dipilih dengan menggunakan teknik simple random sampling. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah skala dalam persepsi dukungan organisasi, keadilan organisasi, dan kepuasan kerja. Teknik analisis data menggunakan uji analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini yaitu terdapat pengaruh antara persepsi dukungan organisasi dan keadilan organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan secara parsial dan simultan di PT. Dwiwira Lestari Jaya Kecamatan Biatan kabupaten Berau Kalimantan Timur.

2. “Perceived Organizational Support and Job Satisfaction: A Moderated Mediation Model of Proactive Personality and Psychological Empowerment” oleh Maan dkk (2020)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji peran mediasi pemberdayaan psikologis dan peran moderator kepribadian proaktif dalam hubungan antara POS dan kepuasan kerja. Data dikumpulkan dari 936 karyawan yang bekerja di berbagai sektor manufaktur dan jasa dengan menggunakan kuesioner survei laporan diri dengan menggunakan desain

studi cross-sectional dengan jeda waktu. Temuan studi menunjukkan bahwa POS secara positif memengaruhi pemberdayaan psikologis dan kepuasan kerja. Selain itu, juga terungkap bahwa hubungan antara POS dan kepuasan kerja lebih lemah ketika kepribadian proaktif karyawan lebih tinggi daripada lebih rendah. Temuan studi saat ini memberikan kerangka kerja bagi perwakilan organisasi dari industri jasa dan manufaktur untuk memperkuat pemberdayaan psikologis individu dan kepuasan kerja dengan menawarkan dukungan organisasi kepada individu-individu yang kurang proaktif.

3. “Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PD. BPR LPK Garut Kota Cabang Bayongbong” oleh Safari dkk (2019)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan di PD BPR LPK Garut Kota Cabang Bayongbong. Data dianalisis dengan analisis regresi linier sederhana. Penelitian ini membuktikan bahwa komunikasi organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PD. BPR LPK Garut Kota Cabang Bayongbong.

4. “Influence of Organizational Communication on Employee Satisfaction at PT. Perkebunan Nusantara III Sei Putih” oleh Mawarni (2018)

Penelitian ini bertujuan guna memberi pengaruh komunikasi organisasi terhadap bentuk kepuasan kerja karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara III Sei Putih. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi yang berasal dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Perkebunan Nusantara III Sei Putih yang berjumlah 50 orang, sedangkan sampelnya adalah seluruh populasi. Pengambilan sampel menggunakan teknik sensus jenuh/sensus dengan menggunakan seluruh kelompok data penelitian dalam populasi sebagai unsur dan subjek penelitian. Uji statistik yang digunakan adalah dengan menggunakan uji asumsi klasik, pengujian hipotesis, analisis linier sederhana, koefisien korelasi dan koefisien determinan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi

organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara III Sei Putih.

5. “Pengaruh Dukungan Organisasi, Budaya Organisasi terhadap Employee Engagement yang Berimplementasi pada Loyalitas (Studi Kasus Pada BPR Arto Moro Semarang)” oleh Nuswantoro (2021)

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh berbagai dukungan organisasi, budaya organisasi terhadap employee engagement yang berimplementasi pada loyalitas terjadi BPR Arto Moro Semarang. total sampel dalam sebuah penelitian ini 102 responden, menggunakan teknik sensus dimana semua karyawan 102 person diambil sebagai sampel penelitian. Analisa yang dimanfaatkan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian diperoleh : pengaruh positif dan signifikan antara dukungan organisasi terhadap Employee Engagement karyawan, pengaruh positif dan signifikan antara budaya organisasi terhadap individu karyawan, pengaruh positif dan signifikan antara dukungan organisasi terhadap loyalitas kerja karyawan, pengaruh positif dan signifikan antara budaya organisasi terhadap loyalitas kerja karyawan, pengaruh positif dan signifikan antara Employee Engagement terhadap loyalitas kerja karyawan.

6. “The Impact of Perceived Organizational Support and Job Involvement to Employee Loyalty in PT. Bank Rakyat Indonesia of Kebayoran Baru Branch Office” oleh Gani dkk (2021)

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur pengaruh Perceived Organizational Support dan Job Involvement terhadap Loyalitas Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI), Kantor Cabang Kebayoran Baru. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pengumpulan data melalui survey menggunakan Google Forms yang dibagikan kepada karyawan PT. Bank BRI Kantor Cabang Kebayoran Baru dengan jumlah populasi 193 dan penentuan sampel dengan rumus Slovin sebanyak 45 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perceived Organizational Support berpengaruh

terhadap loyalitas karyawan dan keterlibatan kerja berpengaruh terhadap loyalitas karyawan. Penelitian ini menyiratkan bahwa PT. Bank BRI memberikan dukungan kepada pegawai dan melibatkan pegawai dalam kegiatan perusahaan, sehingga pegawai merasa terlibat, dan menciptakan loyalitas pegawai di kantor Bank BRI Cabang Kebayoran Baru.

7. “Pengaruh Kompensasi dan Komunikasi dalam Organisasi terhadap Loyalitas Karyawan KSPPS BMT Surya Raharja Pusat Kab. Tuban” Anisatusa’dyah dan Yusuf (2020)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel kompensasi dan komunikasi dalam organisasi berpengaruh terhadap loyalitas karyawan pada KSPPS BMT Surya Raharja Pusat Kab. Tuban. Jenis penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif dengan menggunakan metode Deskriptif Kuantitatif. Subjek penelitian adalah karyawan KSPPS BMT Surya Raharja Pusat Kab. Tuban yang berjumlah 257 kemudian diambil sampel sejumlah 39 karyawan. Data dalam penelitian dikumpulkan melalui observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Teknik analisis data melalui pengujian beberapa cara yaitu uji instrumen (validitas dan reliabilitas), uji prasarat yang terdiri dari (normalitas dan linearitas), uji hipotesis (regresi linear berganda, uji T, uji F, dan determinasi) dengan bantuan SPSS v.25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi dan komunikasi organisasi secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan pada KSPPS BMT Surya Raharja Pusat Kab. Tuban.

8. “Determination of Intrinsic Motivation, Organizational Culture, and Organizational Communication towards Work Loyalty with Work Satisfaction as an Intervening Variable” oleh Andriani dkk (2020)

Penelitian dilakukan untuk menganalisis penentuan Motivasi intrinsik, Budaya Organisasi, dan Komunikasi organisasi terhadap loyalitas kerja melalui kepuasan kerja pada PT. Bank Permata Batam. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif yang menjelaskan tentang motivasi kerja, budaya organisasi

loyalitas kerja, dan kepuasan kerja pada PT. Bank Permata Batam dengan mengumpulkan data dan menguji hipotesis serta memberikan kesimpulan dari hasil penelitian menggunakan kuesioner. Teknik pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner, teknik analisis data menggunakan regresi sederhana. Responden dalam penelitian ini adalah responden karyawan PT. Bank Permata Batam yang berjumlah 161 orang, selanjutnya dianalisis variabel bebas, variabel mediator, dan variabel terikat menggunakan uji SEM. Perubahan Loyalitas Kerja dipengaruhi oleh Motivasi Intrinsik, Budaya Organisasi, dan Komunikasi Organisasi sebesar 44,6%. Semua populasi dijadikan sampel dengan menggunakan metode sensus. Uji validitas dan reliabilitas menggunakan SPSS versi, kemudian analisis variabel independen, variabel mediator, dan variabel dependen menggunakan uji SEM menggunakan AMOS versi 24.0. Dari hasil penelitian, perubahan Kepuasan Kerja dipengaruhi oleh Motivasi Intrinsik, Budaya Organisasi, dan Komunikasi Organisasi sebesar 45,5%. Sebaliknya, perubahan Loyalitas Kerja dipengaruhi oleh Motivasi Intrinsik, Budaya Organisasi, dan Komunikasi Organisasi sebesar 44,6%.

9. "Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan (Studi Kasus pada PT Veritra Sentosa Internasional)" oleh Aminudin dan Tasrif (2020)

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan pada PT Veritra Sentosa Internasional. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik analisis data regresi linier berganda. Sampel penelitian berjumlah 136 karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap loyalitas karyawan.

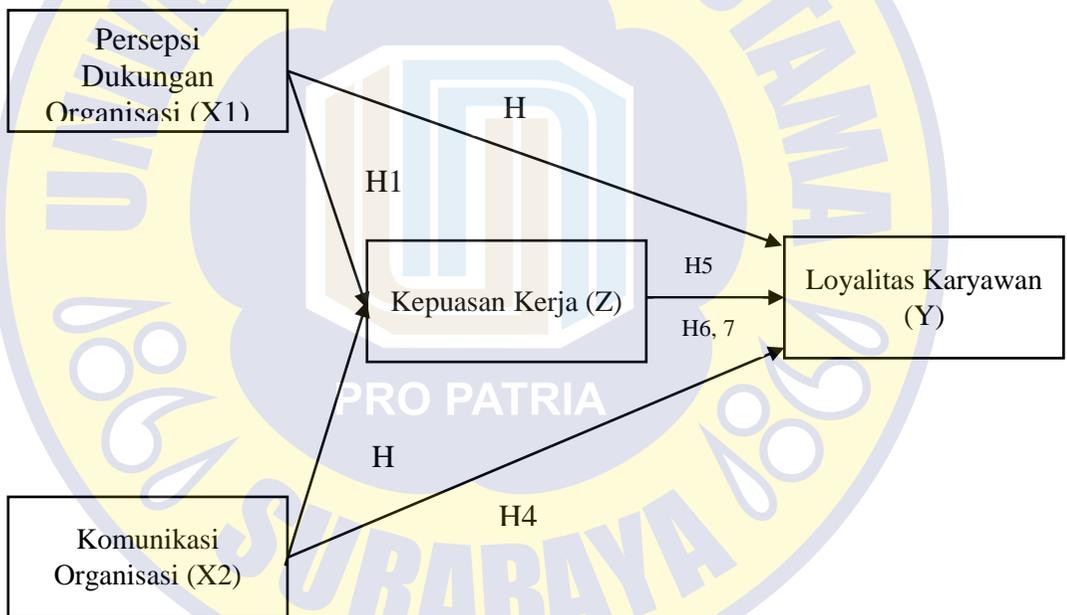
10. "Impact of Employees Satisfaction in Employee Loyalty, Retention and Organizational Performance" oleh Zanabazar dan Jigjiddorj (2018)

Penelitian dilakukan untuk bertujuan untuk meneliti bagaimana kepuasan karyawan berdampak pada retensi karyawan, loyalitas serta kinerja keuangan dan non-keuangan

organisasi organisasi berdasarkan kasus perusahaan garmen kasmir dan wol di Mongolia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan yang puas cenderung loyal dan berkomitmen pada organisasi dan memberikan kontribusi positif terhadap kinerja non-keuangan organisasi. Namun, tidak ada korelasi yang ditunjukkan antara retensi karyawan dan kinerja keuangan organisasi.

2.3. Kerangka Konseptual

Berdasarkan rumusan masalah, kerangka konseptual penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 – Kerangka Konseptual

2.4. Hipotesis

1. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (2016) persepsi Analisa ini merupakan tingkat sejauh mana individu memiliki keyakinan bahwa organisasi memberikan reward kontribusi mereka yang kemudian peduli terhadap kesejahteraan mereka. Dengan demikian persepsi dukungan organisasi

merupakan pandangan yang dihargai oleh karyawan atas rasa peduli organisasi kepada dirinya yang telah berkontribusi kepada perusahaan.

Adanya persepsi dukungan organisasi yang positif akan mendorong karyawan untuk puas dengan pekerjaannya. Sebaliknya, karyawan yang merasa perusahaan tidak memedulikan kondisinya akan sulit untuk merasa senang dengan jerih payah kerja yang dilakukannya di perusahaan. Hasil penelitian Sari (2019) menegaskan bahwa dukungan organisasi mempunyai dampak terhadap kepuasan kerja. Hasil tersebut bermakna bahwa ada atau tidaknya dukungan organisasi kepada karyawan akan berdampak kepada tinggi rendahnya kepuasan karyawan. Penelitian Maan, dll (2020) menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja. Karyawan yang mendapatkan dukungan psikologis akan lebih proaktif daripada karyawan yang tidak mendapatkan dukungan psikologis dari perusahaan.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian sebelumnya dapat dijadikan rumusan hipotesis sebagai berikut:

H1: Persepsi Dukungan Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

2. Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kepuasan Kerja

Komunikasi organisasi turut membentuk loyalitas karyawan. Komunikasi organisasi merupakan berlangsungnya proses penyampaian gagasan, harapan, dan pesan yang disampaikan oleh individu kepada individu lain dalam organisasi. Purwanto (2011:4) menjelaskan bahwa komunikasi organisasi ialah suatu proses pertukaran informasi antar individu melalui suatu sistem yang biasa (lazim), baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku atau tindakan.

Penelitian yang dilakukan Anisatusa'dyah dan Yusuf (2020) menegaskan bahwa bahwa komunikasi dalam organisasi berefek nyata terhadap loyalitas karyawan. Komunikasi yang berjalan lancar dalam suatu organisasi yaitu terciptanya pertukaran informasi antara

pemberi dan penerima dengan baik akan menciptakan kepuasan karyawan di dalam menjalankan pekerjaannya. Hasil ini mengindikasikan bahwa baik buruknya komunikasi dalam organisasi akan berdampak nyata kepada terbentuknya loyalitas karyawan. Penelitian Safari dkk (2019) menyatakan bahwa dengan adanya komunikasi organisasi yang berlangsung dengan baik akan membantu terbentuknya kepuasan kerja karyawan di perusahaan. Dari rangkaian di atas dapat ditarik hipotesis :

H2: Komunikasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

3. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Loyalitas Karyawan

Loyalitas karyawan tidak terlepas dari adanya persepsi dukungan organisasi. Persepsi dukungan organisasi adalah penilaian individu atas penghargaan yang diberikan oleh perusahaan terhadap kontribusi yang diberikan. Menurut Robbins (2016) persepsi dukungan organisasi merupakan tingkat sejauh mana individu memiliki keyakinan bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka yang kemudian peduli terhadap kesejahteraan mereka. Dengan demikian persepsi dukungan organisasi merupakan pandangan yang dimiliki oleh karyawan atas rasa peduli organisasi kepada dirinya yang telah berkontribusi kepada perusahaan.

Adanya persepsi dukungan organisasi yang positif akan mendorong karyawan untuk setia dengan perusahaan. Sebaliknya, karyawan yang merasa perusahaan tidak memedulikan kondisinya akan sulit untuk memberikan kesetiiaannya kepada perusahaan. Hasil penelitian yang dilaksanakan Nuswantoro (2021) menegaskan bahwa dukungan organisasi mempunyai pengaruh terhadap loyalitas. Hasil tersebut bermakna bahwa ada atau tidaknya dukungan organisasi kepada karyawan akan berdampak kepada tinggi rendahnya loyalitas karyawan. Berdasarkan uraian di atas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H3: Persepsi Dukungan Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Karyawan.

4. Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Loyalitas Karyawan

Komunikasi organisasi juga dapat mendukung terciptanya loyalitas karyawan. Komunikasi organisasi adalah berlangsungnya proses penyampaian gagasan, harapan, dan pesan yang disampaikan oleh individu kepada individu lain dalam organisasi. Purwanto (2011:4) menjelaskan bahwa komunikasi organisasi adalah proses suatu pertukaran informasi antar individu melalui suatu sistem yang biasa (lazim), baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku atau tindakan. Penelitian yang dilakukan Anisatusa'dyah dan Yusuf (2020) menegaskan bahwa komunikasi dalam organisasi berefek nyata terhadap loyalitas karyawan. Hasil ini mengindikasikan bahwa baik buruknya komunikasi dalam organisasi akan berdampak kepada loyalitas karyawan. Dari penjelasan tersebut, dapat ditarik sebuah hipotesis sebagai berikut:

H4: Komunikasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan.

5. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan

Kepuasan kerja merupakan rasa puas atau tidaknya seorang karyawan atas pekerjaan yang dijalankannya di perusahaan. Suparyadi (2015) berpendapat bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap positif yang didasarkan kepada hasil evaluasi terhadap apa yang diharapkan akan diperoleh melalui upaya-upaya yang dilakukan dalam melaksanakan suatu pekerjaan dengan hasil atau ganjaran yang diterimanya. Seseorang yang memiliki tinggi kepuasan kerja akan terdorong untuk setia dengan perusahaan. Namun seseorang yang tidak mendapatkan kepuasan didalam pekerjaannya akan sulit loyal terhadap perusahaan.

Penelitian Aminudin dan Tasrif (220) menegaskan bahwa kepuasan kerja berefek nyata terhadap loyalitas karyawan. Adanya kepuasan kerja akan menciptakan loyalitas yang tinggi. Seorang karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan memiliki loyalitas tinggi, sebaliknya seseorang yang tidak mendapatkan kepuasan di dalam pekerjaannya akan mempunyai loyalitas yang rendah. Penelitian Zanabazar dan Jigjiddorj (2018) menyatakan

karyawan yang suka dengan pekerjaannya akan cenderung loyal dibandingkan karyawan yang kurang puas di dalam pekerjaannya. Mengacu pada uraian di atas hipotesis penelitian yang didapat dari pernyataan di atas adalah:

H5: Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan.

6. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Loyalitas Karyawan melalui Kepuasan Kerja

Loyalitas karyawan tidak terlepas dari adanya persepsi dukungan organisasi. Persepsi dukungan organisasi adalah penilaian individu atas penghargaan yang diberikan oleh perusahaan terhadap kontribusi yang diberikan. Ningrum (2013) menyatakan bahwa persepsi dukungan organisasi ialah persepsi anggota mengetahui sejauh mana organisasi memberi dukungan pada pegawai dan sebesar apa kesiapan organisasi yang akan menyalurkan bantuan pada saat dibutuhkan. Dengan demikian persepsi dukungan organisasi merupakan pandangan yang dimiliki oleh karyawan atas rasa peduli organisasi kepada dirinya yang telah berkontribusi kepada perusahaan.

Adanya persepsi dukungan organisasi akan membuat karyawan loyal kepada perusahaan. Karyawan yang merasa dipedulikan oleh perusahaan akan terdorong untuk memberikan kesetiiaannya kepada perusahaan. Studi Nuswantoro (2021) menyebutkan bahwa dukungan organisasi mempunyai pengaruh terhadap loyalitas. Hasil tersebut menandakan bahwa dukungan organisasi kepada karyawan akan memberikan perubahan pada loyalitas karyawan.

Sebelum tercipta loyalitas karyawan, persepsi organisasi akan menciptakan kepuasan kerja terlebih dahulu. Kepuasan kerja merupakan rasa puas atau tidaknya seorang karyawan atas pekerjaan yang dijalankannya di perusahaan. Suparyadi (2015) menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan bentuk sikap positif yang dirumuskan pada hasil evaluasi terhadap apa yang diinginkan akan diperoleh melalui kerja keras yang dilakukan dalam

melaksanakan satu pekerjaan dengan hasil atau ketetapan yang diterimanya. Dengan demikian, kepuasan kerja yang dibentuk oleh adanya persepsi dukungan organisasi akan mendorong terciptanya kesetiaan kepada perusahaan. Seorang karyawan yang memiliki kepuasan kerja karena dipedulikan perusahaan akan memberikan loyalitasnya kepada perusahaan. Berdasarkan uraian tersebut hipotesis penelitian ini ialah :

H6: Persepsi Dukungan Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Karyawan melalui kepuasan kerja

7. Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Loyalitas Karyawan melalui Kepuasan Kerja.

Muhammad (2014:4) menjelaskan komunikasi dapat dikatakan pertukaran pesan verbal maupun non verbal antara pengirim dengan penerima untuk mengubah bentuk tingkah laku. Perubahan tersebut maksudnya dalam pengertian yang luas yaitu perubahan yang berasal dalam diri individu mungkin dalam aspek kognitif, efektif atau psikomotor. Dengan demikian, komunikasi organisasi juga dapat digunakan untuk memperbaiki loyalitas karyawan.

Dalam studi Anisatusa'dyah dan Yusuf (2020) ditegaskan bahwa komunikasi di organisasi sangat berpengaruh nyata terhadap loyalitas karyawan. Hasil ini menandakan bahwa keberadaan komunikasi dalam organisasi akan mempunyai dampak kepada loyalitas karyawan.

Sebelum tercipta loyalitas karyawan dengan dukungan komunikasi organisasi, akan membentuk kepuasan kerja terlebih dahulu. Kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah rasa puas atau tidaknya seorang karyawan atas pekerjaan yang dijalankannya di perusahaan. Robbins dan Judge (2015: 78) kepuasan kerja adalah “sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan ketidak sesuaian antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima”.. Dengan demikian, kepuasan kerja

merupakan sikap umum seseorang dalam menghadapi pekerjaannya. Seseorang dimana kepuasan kerja yang sesuai akan membantunya dalam bersetia dengan perusahaan tempat bekerjanya. Dari penjelasan tersebut, dapat ditarik sebuah hipotesis sebagai berikut:

H7: Komunikasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan melalui kepuasan kerja.

