

**ANALISIS KEPUASAN KERJA DAN LOYALITAS
KARYAWAN PT. POS MATARAM**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)



Oleh :

MUHAMAD HIRSAN

NIM.2020B1C068

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
KOSENTRASI ENTREPRENEUR**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

MATARAM 2024

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS KEPUASAN KERJA DAN LOYALITAS

KARYAWAN PT. POS MATARAM

Oleh:

MUHAMAD HIRSAN

Untuk Memenuhi Ujian Akhir

Menyetujui
Pembimbing

Pembimbing I

Lalu Hendra Maniza, S.Sos., MM
NIDN.0828108404

Pembimbing II

Sudarta, S.Sos., MM
NIDN.0802048008

Mengetahui

Ketua Program Studi Administrasi Bisnis

Lalu Hendra Maniza, S.Sos., MM

NIDN.0828108404

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN KERJA DAN LOYALITAS
KARYAWAN PT. POS MATARAM**

Oleh ;

MUHAMAD HIRSAN

Telah dipertahankan di depan penguji

Pada tanggal 2 Februari 2024

Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim Penguji

Lalu Hendra Maniza, S.Sos., MM
NIDN.0828108404

Sudarta, S.Sos., MM
NIDN.0802048008

Drs. Mintasrihardi, M.H.
NIDN.0830016101



Ketua




Anggota I



Anggota II

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Drs. H. Muhammad Ali, M.Si.
FISIPOL NIDN.0806066801

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM maupun di Perguruan Tinggi lainnya, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam Naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Mataram, 10 Januari 2024
Mahasiswa,



Muhamad Hirsan
2020B1C068



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Hirsan
NIM : 2020B1c068
Tempat/Tgl Lahir : Pangaluran, 13-08-2000
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Fakultas : FISIPOL
No. Hp : 082147893902
Email : hirsanmuhamad123@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

Analisis Kepuasan Kerja dan Loyalitas Karyawan
PT. Pos Mataram

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 39%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 05 Maret 2024

Penulis



Muhamad Hirsan
NIM. 2020B1c068

Mengetahui
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram

Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Hirsan
 NIM : 2020B1c068
 Tempat/Tgl Lahir : Pengaluran, 13-08-2000
 Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
 Fakultas : Fisipol
 No. Hp/Email : 082147893492
 Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Analisis Kepuasan Kerja dan Loyalitas Karyawan
PT. Pos Mataram

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 05 Maret2024
Penulis



Muhamad Hirsan
NIM. 2020B1c068

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

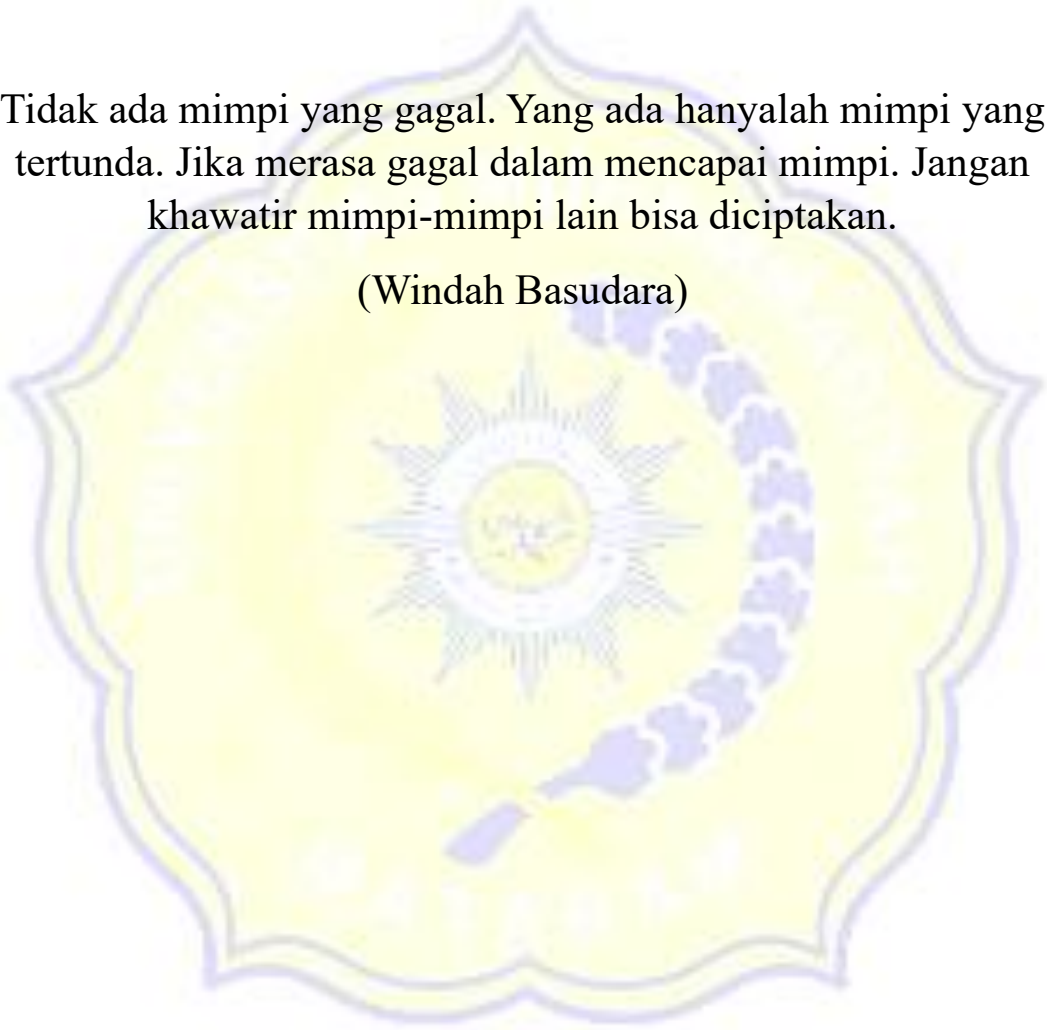
MOTTO

Waktu adalah kado terbaik. Saat seseorang memberikan waktunya. Dia memberikan bagian dari hidupnya yang tak bisa diambil kembali.

(Dono Warkop)

Tidak ada mimpi yang gagal. Yang ada hanyalah mimpi yang tertunda. Jika merasa gagal dalam mencapai mimpi. Jangan khawatir mimpi-mimpi lain bisa diciptakan.

(Windah Basudara)



PERSEMBAHAN

**Karya Ilmiah ini kupersembahkan kepada
Ayahanda dan Ibunda Tercinta, Kedua
Kakakku Tersayang**



UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyadari bahwa penulisan proposal ini tidak mungkin akan terwujud apabila tidak ada bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini, izinkan saya menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram, Bapak Drs. Abdul Wahab, M.A.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si.
3. Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram Bapak Dr. Rossy Maunofa Hidayat, S.IP., M.IP dan Wakil Dekan 2 Amin Saleh, S.Sos, M.I.Kom
4. Bapak Lalu Hendra Maniza, S.Sos., M.M Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fisipol Universitas Muhammadiyah Mataram
5. Ibu Selva SE., M.Sc Selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fisipol UMMat.
6. Bapak Lalu Hendra Maniza, S.Sos., M.M Selaku Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
7. Bapak Sudarta, S.Sos., M.M Selaku Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
8. Yang penulis cintai dan hormati, yakni kepada kedua orang tua (ayah dan ibu) yang sudah bersusah payah mendukung saya dan selalu memberikan motivasi tiadahentinya.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan dan penyelesaian Skripsi ini.

Mataram, Januari 2024

Penulis

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT. atas segala Rahmat serta hidayahnya sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Kepuasan Kerja Dan Loyalitas Karyawan PT. Pos Mataram”**. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram. Sangat di sadari bahwa dengan kekiurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis, walaupun telah dikerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi masih dirasakan banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Mataram, Januari 2024

(MUHAMAD HIRSAN)
NIM.2020B1C068

ANALISIS KEPUASAN KERJA DAN LOYALITAS KARYAWAN PT. POS MATARAM

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Kepuasan Kerja dan Loyalitas Karyawan PT. Pos Mataram. Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Objek penelitian yaitu PT. Pos Mataram. Sumber data yang digunakan dalam metode penelitian ini yaitu data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan PT. Pos Mataram cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat dari fasilitas yang memadai, gaji atau upah yang diselangi bonus kerja, hubungan dengan sesama rekan kerja maupun dengan pemimpin yang mendukung. Loyalitas karyawan yang ditunjukkan erat kaitannya dengan kepuasan karyawan akan pekerjaannya. Hal ini terlihat dari lamanya karyawan bertahan pada perusahaan. Adapun faktor-faktor loyalitas karyawan yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan PT. Pos Mataram yaitu, pertama faktor kepribadian seperti kenyamanan ruang kerja yang masih belum cukup nyaman dan keakraban hubungan antar rekan kerja terjalin dengan cukup baik. Kedua faktor rasional yaitu gaji yang diterima, kinerja yang diterima karyawan sudah cukup memuaskan. Ketiga faktor emosional yaitu pekerjaan yang menantang di lingkungan kerja yang mendukung dimana para karyawan saling mendukung antar karyawan lainnya.

Untuk mengetahui kepuasan kerja dan loyalitas karyawan PT. Pos Mataram dapat dilihat dari gaji, fasilitas dan kenyamanan kerja yang di dapatkan oleh karyawan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja dan loyalitas karyawan PT. Pos Mataram menunjukkan kepuasan kerja dan loyalitas yang cukup tinggi.

Kata kunci : Kepuasan Kerja, Loyalitas Karyawan

AN ANALYSIS OF JOB SATISFACTION AND EMPLOYEE LOYALTY

PT. POS MATARAM

ABSTRACT

This study aimed to assess the levels of job satisfaction and employee loyalty at PT Pos Mataram. The research methodology employed is descriptive qualitative. The subject of investigation is PT. Pos Mataram. The research method relies on primary and secondary data sources. Data collection is carried out by observation, interviews, and documenting methods. Data analysis approaches encompass reduction, presentation, and making conclusions. The survey findings suggest that the level of job satisfaction among employees of PT Pos Mataram is reasonably good. These factors include sufficient amenities, competitive compensation, performance incentives, interpersonal dynamics among colleagues, and supportive supervisors. Employee loyalty is strongly correlated with employee job satisfaction. It is evident from the duration of employees' tenure with the organization. The determinants of employee loyalty that affect the job satisfaction of PT Pos Mataram employees are. Initially, personality characteristics, such as the level of comfort in the office, which is currently insufficient, and the quality of interpersonal interactions among colleagues, are already firmly established. Furthermore, the remuneration paid and the performance of the employees are really good. Furthermore, emotional elements encompass demanding tasks within a work setting that fosters mutual support among employees. PT Pos Mataram employees' employment satisfaction and loyalty can be assessed based on their remuneration, amenities, and working conditions. Therefore, it can be inferred that the employees of PT. Pos Mataram exhibits a significant level of job satisfaction and loyalty.

Keywords: Job Satisfaction, Employee Loyalty

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM _____



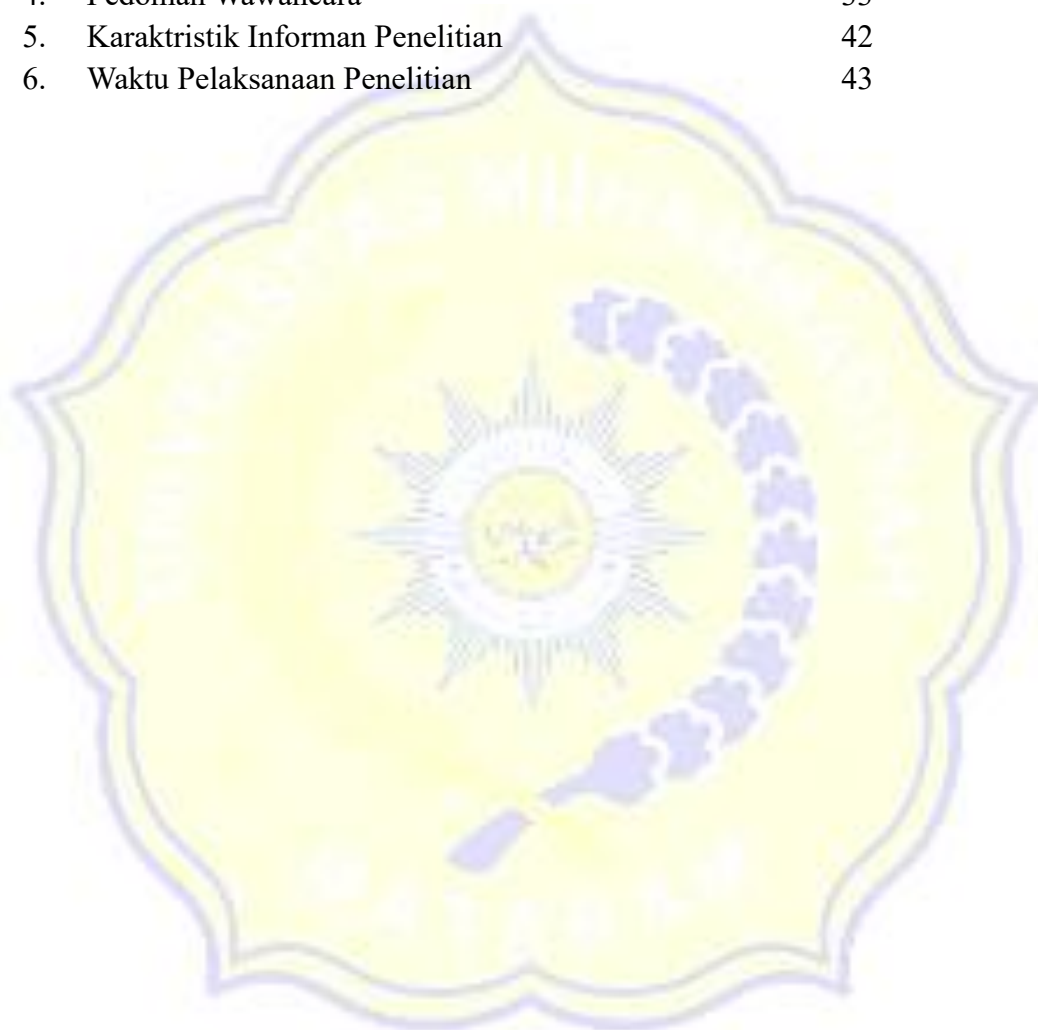
DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
BEBAS PLAGIASI	v
PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
UCAPAN TERIMAKASIH	ix
KATA PENGANTAR	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Landasan Teori	13
2.2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia	13
2.2.2. Kepuasan Kerja	15
2.2.3. Loyalitas Karyawan	21
2.3. Kerangka Pemikiran.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1. Metode Penelitian	28
3.2. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	28

3.3.	Jenis dan Sumber Data.....	29
3.4.	Informan Penelitian.....	30
3.5.	Metode Pengumpulan Data.....	31
3.6.	Metode Analisis Data.....	33
3.7.	Validitas Data.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		39
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	39
4.1.1	Profil PT. Pos Mataram.....	39
4.1.2	Sejarah Singkat PT. POS Mataram	40
4.1.3	Visi & Misi PT. Pos Mataram	42
4.1.4	Karakteristik Informan Penelitian.....	42
4.2	Tahap Perencanaan Penelitian.....	42
4.3	Hasil Penelitian	44
4.3.1	Deskripsi Hasil Penelitian.....	44
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	54
4.4.1	Kepuasan Kerja	55
4.4.2	Loyalitas Karyawan	58
BAB V PENUTUP		60
5.1	Kesimpulan	60
5.2	Saran	61
DAFTAR PUSTAKA.....		62

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.	Data Hasil Kinerja Karyawan Ritel PT. Pos Mataram	6
2.	Penelitian Terdahulu	9
3.	Informan Penelitian	31
4.	Pedoman Wawancara	33
5.	Karakteristik Informan Penelitian	42
6.	Waktu Pelaksanaan Penelitian	43



DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.	Kerangka Pemikiran	27



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
1.	Hasil Wawancara	66
2.	Hasil Dokumentasi	71



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Keberhasilan perusahaan atau organisasi dapat ditentukan dari kualitas komponen dan sistem yang terkandung di dalamnya dimana komponen tersebut saling berkaitan dengan satu sama lain, salah satu komponen tersebut adalah sumber daya manusia. Sumber Daya Manusia merupakan aset yang paling penting dalam organisasi yang harus diperhatikan dalam manajemen karena mereka inilah yang bekerja dalam membuat tujuan, mengadakan inovasi, dan mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia merupakan faktor terpenting dalam implementasi kehidupan organisasi dan pengendali aktivitas di organisasi. Organisasi yang baik dan sehat harus membenahi dan meningkatkan kualitas kinerja karyawannya, salah satu caranya adalah dengan mengelola sumber daya manusia yang baik dan benar (hidayat fahrul 2023).

Perusahaan merupakan suatu organisasi yang bertujuan untuk memperoleh keuntungan dan mempunyai sumber daya manusia untuk menjalankan kegiatan operasionalnya. Suatu perusahaan tidak dapat berjalan jika tidak mempunyai sumber daya manusia. Oleh karena itu diperlukan sumber daya manusia yang handal untuk mencapai tujuan perusahaan (Istiqomah and Adi 2020).

Setiap perusahaan akan selalu berusaha meningkatkan kinerja karyawannya agar dapat mencapai tujuannya. Kinerja yang dicapai karyawan pada akhirnya akan memberikan kontribusi terhadap kinerja perusahaan. Kepuasan kerja dan

kesetiaan karyawan merupakan beberapa komponen yang dianggap penting untuk meningkatkan kinerja karyawan (Kasmir, 2016).

Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seorang pekerja adalah tingkat kebahagiaan pekerjaan mereka; tingkat kebahagiaan ini berbeda-beda untuk setiap pekerja dan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk, tetapi tidak terbatas pada, kesempatan untuk maju, gaji, kondisi kerja, aspek sosial di tempat kerja, dan komunikasi. Dalam kebanyakan kasus, karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan mereka akan memberi lebih dari yang diharapkan dan terus berusaha untuk menjadi lebih baik. Di sisi lain, karyawan yang tidak puas dengan pekerjaan mereka biasanya akan melihat pekerjaan mereka sebagai tugas yang mengganggu dan membosankan, yang menyebabkan mereka bertindak enggan, ceroboh, dan akhirnya berdampak negatif pada perusahaan (Istiqomah and Adi 2020).

Kepuasan merupakan perasaan yang dimiliki setiap pegawai terhadap pekerjaannya karena kepuasan kerja merupakan suatu sikap emosional yang disukai atau tidak disukai dalam memandang pekerjaannya. Semakin nyaman dan puas karyawan terhadap pekerjaannya, maka semakin besar pula pengabdian mereka terhadap perusahaan (Burta 2018).

Selain kepuasan kerja, loyalitas karyawan juga dapat meningkatkan kinerja para karyawan. Yang dimaksud dengan kesetiaan adalah ketaatan dan kesetiaan. Jika kita berbicara tentang loyalitas pegawai, maka loyalitas tersebut harus dinilai tidak hanya dari lamanya masa kerja seorang pegawai, namun juga dari pemikiran, kasih sayang, dan dedikasi yang diterima lembaga tersebut.

Loyalitas ini tidak hanya berkontribusi pada kemampuan tenaga kerja untuk memenuhi tanggung jawab dan tugas terkait pekerjaan, namun juga dengan menunjukkan seberapa baik kinerja seseorang untuk institusi (Kusumastuti, 2018).

Setiap perusahaan yang ingin sukses harus memiliki karyawan yang loyal karena mereka dapat melindungi perusahaan dari berbagai kerugian. Bertahan dalam suatu organisasi daripada pindah ke organisasi lain, mematuhi peraturan meskipun tidak ada pengawasan yang ketat, menempatkan tujuan organisasi di atas pencapaian pribadi, memberikan saran-saran yang bermanfaat bagi organisasi, dan bertindak melampaui panggilan tugas adalah contoh-contoh loyalitas karyawan. . Ada beberapa aspek loyalitas karyawan, antara lain: perasaan inklusif, percaya diri, dan keinginan untuk bertahan (Anifah and FoEh 2022).

Sulit untuk menjaga keseimbangan dalam hubungan timbal balik ini. Pengusaha harus mahir dalam mengelola anggota staf untuk memastikan bahwa mereka kompeten, dapat diandalkan, dan berkomitmen terhadap bisnis. Hal tersulit adalah menjaga kesetiaan orang.

Tidak setiap karyawan memiliki tingkat loyalitas yang tinggi; kadang-kadang, bahkan mungkin menurun. Meningkatnya tuntutan, ketidakhadiran, dan kinerja yang tidak produktif merupakan beberapa indikator menurunnya tingkat loyalitas. Begitu pula dengan tingkat loyalitas karyawan yang tinggi akan berdampak pada peningkatan produktivitas, peningkatan kinerja, dan kemampuan dalam mendukung pertumbuhan dan perkembangan bisnis. Ardana

(2012) mengatakan bahwa apabila karyawan memiliki loyalitas tinggi maka secara kesinambungan kinerja karyawan akan lebih terjamin dari waktu ke waktu.

Penyedia layanan pengiriman saat ini menghadapi persaingan yang ketat baik dari perusahaan milik pemerintah maupun swasta. Tidak disangka, terkadang sumber daya manusia yang tersedia pada perusahaan jasa pengiriman komersial saat ini telah menghasilkan peningkatan kualitas layanan yang signifikan. PT. Pos merupakan bagian dari BUMN (Badan Usaha Milik Negara), yaitu perusahaan yang bergerak dalam bidang distribusi surat, pengiriman paket, dan pekerjaan ekspedisi.

PT. Pos Mataram, sebagai bagian dari PT. Pos Indonesia adalah salah satu perusahaan jasa pengiriman atau ekspedisi terkemuka di Indonesia yang memiliki peran penting dalam menyediakan layanan jasa pengiriman kepada masyarakat di wilayah Nusa Tenggara Barat (NTB). Seperti Perusahaan lainnya, PT. Pos Mataram juga memiliki isu terhadap loyalitas karyawan termasuk dalam hal ketaatan, kepatuhan, tanggung jawab, pengabdian dan kejujuran. Meskipun konsep loyalitas karyawan telah menjadi suatu penting bagi perusahaan, terus belum ada penelitian yang memadai yang mengungkapkan bagaimana kepuasan kerja dan loyalitas karyawan kantor PT. Pos Mataram sebagai studi kasus.

Permasalahan yang terjadi pada PT. Pos Mataram mengenai loyalitas karyawan, menyangkut dilansir dari CNN Indonesia "Dalam keterangan resminya, Corporate Secretary Pos Indonesia Benny Otoyoy menyatakan,

“Terhadap gaji pegawai yang tertunda, dengan berbagai upaya, direksi menjamin perusahaan akan segera membayarkan gaji pada tanggal 4 Februari 2019,” demikian pengakuan Pos Indonesia. saat ini berupaya memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Seiring dengan kemajuan teknologi yang pesat, peraturan, dan persaingan yang semakin ketat, organisasi ini mengalami metamorfosis sebagai respons terhadap perubahan dalam industri jasa keuangan, kurir, dan logistik. Hal ini tersirat bahwa Pos Indonesia sedang mengalami masalah. Hal itu diakui Benny. Dalam keterangannya, beliau menegaskan bahwa setiap orang di organisasi mempunyai kewajiban untuk bekerja sama mencari solusi yang paling menguntungkan atas setiap permasalahan internal yang mungkin timbul. Berkaitan dengan pentingnya kepuasan kerja karyawan PT. Pos Mataram. Karena, dengan adanya kepuasan kerja dan loyalitas karyawan yang baik maka perusahaan dapat meningkatkan kinerja karyawan, sehingga membantu perusahaan dalam mencapai target dan tujuan.

Salah satu fokus penelitian ini adalah pada kemitraan ritel, yang menjadi program kemitraan ritel ini yaitu seperti agen oranger mobile, oranger mawar, oranger toko. Oranger adalah mitra Pos Indonesia yang tugasnya meliputi pemasaran produk dan layanan penjemputan lokal. Bidang penjualan perorangan mencakup pemasaran segmen ritel dan penjualan produk untuk jasa kurir.

Tabel 1.1 Data Hasil Kinerja Karyawan Ritel PT. Pos Mataram

Tahun 2023

Bulan	Pendapatan
Januari	1.640.028
Februari	3.110.112
Maret	1.400.074
April	1.234.358
Mei	1.204.112
Juni	3.437.417
Juli	12.749.100
Agustus	3.132.100
September	4.202.512
Oktober	5.253.100
Grand Total	37.362.913

Sumber : PT. Pos Mataram

Dari tabel di atas dapat kita lihat jumlah pendapatan karyawan ritel PT. Pos Mataram mengalami fluktuasi setiap bulannya. Dimulai dari Januari 2023 sampai Oktober 2023, jumlah pendapatan karyawan ritel PT. Pos Mataram adalah 37.362.913. Hal ini dapat dilihat jumlah pendapatan terendah yaitu pada bulan Mei 2023 sedangkan yang mengalami kenaikan yang tinggi pada bulan Juli 2023.

Berdasarkan fenomena yang terjadi maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul dari uraian masalah diatas dapat disimpulkan permasalahan antara lain : “ ANALISIS KEPUASAN KERJA DAN LOYALITAS KARYAWAN PT. POS MATARAM “.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kepuasan kerja dan loyalitas karyawan PT. Pos Mataram?
2. Apa saja yang perlu dilakukan manajemen dalam menghadirkan kepuasan kerja dan loyalitas karyawan PT. Pos Mataram?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kepuasan kerja dan loyalitas karyawan PT. Pos Mataram.
2. Untuk mengetahui apa yang dilakukan manajemen dalam menghadirkan kepuasan kerja dan loyalitas karyawan PT. Pos Mataram

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian skripsi ini, dapat kita uraikan seperti sebagai berikut :

1. Aspek Teoritis:

Penelitian ini diharapkan memiliki hasil yang baik serta dapat memperluas pengetahuan pembaca, terutama mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan yang merupakan hal yang sepatutnya dilakukan oleh perusahaan, karena dapat memiliki nilai positif bagi perusahaan itu sendiri. Sehingga jika penelitian ini dibaca oleh banyak orang terutama pendiri perusahaan maka banyak juga orang yang mengetahui bagaimana penting kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan.

2. Aspek Praktis:

a. Bagi Perusahaan

Dapat digunakan sebagai masukan yang dapat dipertimbangkan oleh PT. Pos Mataram atas kepuasan kerja dan loyalitas karyawan yang akan diterapkan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

b. Bagi Peneliti

Semoga penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan atau rujukan bagi peneliti selanjutnya yang membahas topik yang sama dengan penelitian yang dibuat ini, sehingga dapat menambah informasi yang lebih lagi dan menambah pengetahuan terkait analisis pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini penulis ingin melakukan tinjauan pustaka sebagai langkah dari penyusunan skripsi peneliti agar terhindar dari persamaan judul dan lain-lain skripsi atau penelitian yang sudah ada sebelumnya, setelah mengadakan tinjauan pustaka, maka penulis menemukan jurnal yang membahas tentang analisis kepuasan kerja dan loyalitas karyawan.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Metode	Tujuan Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Indri Sosilowati Pengaruh kualitas kehidupan kerja, kepuasan kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dengan loyalitas karyawan sebagai variabel intervening. (studi kasus mitra 10 cibubur). (2023)	Kuantitatif	Untuk mengetahui: Pengaruh kualitas kehidupan kerja, kepuasan kerja, lingkungan kerja, kinerja karyawan, dan loyalitas karyawan yang menjadi variabel intervening pada mitra 10 cibubur.	Persamaan dari penelitian ini adalah sama - sama meneliti kepuasan kerja dengan loyalitas karyawan.	Lokasi dan waktu penelitian. Menggunakan metode kuantitatif.

2.	Rini Fatimatuz Zahroh Pengaruh Beban Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Pada PT Cendana Teknik Utama. (2018)	Kuantitatif	<p>Untuk mengetahui:</p> <p>1. Tingkat kepuasan kerja pada karyawan di PT. Cendana Teknik Utama berada dalam kategori sedang, artinya sebagian besar karyawan memiliki kepuasan kerja yang terpenuhi.</p> <p>2. Tingkat loyalitas karyawan di PT. Cendana Teknik Utama berada dalam kategori sedang. Artinya sebagian besar karyawan memiliki ketaatan, bertanggung jawab, jujur, dan memiliki sikap kerja yang cukup terhadap perusahaan. Namun terbelang rendah pada</p>	<p>Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti atau mengungkapkan kepuasan kerja dan loyalitas karyawan.</p>	<p>Lokasi dan waktu penelitian. Menggunakan metode kuantitatif</p>
----	--	-------------	--	--	--

			aspek pengabdian.		
3.	Iwan Kurniawan Subagja Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT BANK Sahabat Sampoerna Jakarta. (2020)	Kualitatif	<p>Untuk mengetahui:</p> <p>1. Kepuasan kerja menyokong peningkatan kinerja karyawan PT Bank Sahabat Sampoerna KCP Kelapa Gading, dimana karyawan berusaha melakukan pekerjaan dengan memberikan prestasi dalam bekerja dan selalu taat pada peraturan yang berlaku di perusahaan.</p> <p>2. Loyalitas kerja mendorong peningkatan kinerja karyawan PT Bank Sahabat Sampoerna KCP Kelapa Gading, selalu siap bekerja lembur jika pekerjaan belum selesai dan selalu</p>	Persamaan dari penelitian adalah meneliti kepuasan kerja dan loyalitas karyawan. Pengumpulan data menggunakan wawancara dokumentasi dan observasi metode deskriptif.	Lokasi dan Waktu Penelitian.

			bekerja sama antar bagian.		
4.	Ni Nyoman Tri Astuti, Jamal Bake, La Ode Muh. Elwan Analisis Kepuasan Kerja Dan Loyalitas Karyawan Divisi Laundry Pada CV. Putra Senayan Group Kendari. (2020)	Kualitatif	Untuk mengetahui: 1. Kepuasan kerja karyawan pada CV. Putra Senayan Group Kendari berdasarkan hasil wawancara termasuk kategori tinggi atau menunjukkan respon yang puas terhadap perusahaan. 2. Loyalitas karyawan yang ditunjukkan erat kaitannya dengan kepuasan karyawan akan pekerjaannya	Persamaan dari penelitian adalah meneliti kepuasan kerja dan loyalitas karyawan. Pengumpulan data menggunakan wawancara dokumentasi dan observasi metode deskriptif.	Lokasi dan Waktu Penelitian
5.	Muhamad Irpanudin, Analisis Kepuasan Kerja Karyawan dalam Upaya Peningkatan Komitmen Organisasi pada Panti Asuhan Sahabat	kualitatif	Untuk mengetahui: bagaimana analisis kepuasan kerja karyawan dalam meningkatkan komitmen organisasi pada Panti Asuhan Sahabat	Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti atau mengungkapkan kepuasan kerja. Pengumpulan data menggunakan wawancara dokumentasi dan observasi	Lokasi dan Waktu Penelitian

	Yatim Marga Mulya Bekasi		Yatim marga Mulya Bekasi.	metode deskriptif.	
--	-----------------------------------	--	---------------------------------	-----------------------	--

Dari beberapa penelitian diatas tentunya memiliki perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang dilakukan saat ini. Yang membedakan penelitian dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada metode penelitian yang digunakan. Contohnya perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Indri Susilowati yaitu terdapat pada metode penelitian. Indri Susilowati menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan mengolah data menggunakan kuesioner. Sedangkan penelitian ketiga memiliki persamaan metode dengan penelitian yang dilakukan saat ini yaitu dengan menggunakan metode kualitatif yaitu dengan wawancara. Namun terdapat juga perbedaan yaitu penelitian sebelumnya hanya berfokus pada hasil kinerja. Perbedaan dari penelitian terdahulu diatas juga terdapat pada objek penelitian yaitu penelitaian saat ini dilakukan di PT. Pos Mataram.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia

A. Pengertian

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan bagaimana mengelola dan memanfaatkan sumberdaya manusia yang ada (Mangkunegara, 2020). Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan salah satu gaya dalam bagaimana mengelola secara efisien

dan efektif serta memanfaatkan secara optimal hubungan dan peran sumber daya yang dimiliki individu (tenaga kerja) untuk memaksimalkan tujuan bersama perusahaan, karyawan, dan masyarakat (Bintoro & Daryanto, 2017). Sedangkan Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan cara mengelola hubungan dan peran karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan, karyawan, dan sosial secara efektif dan efisien (Hasibuan, 2016).

Elemen kunci dalam mencapai visi dan tujuan suatu organisasi adalah sumber daya manusianya. Selain itu, SDM merupakan sumber daya yang paling berharga dalam menjalankan bisnis. Untuk memenuhi kebutuhannya, mereka mempunyai tujuan, cita-cita, pemikiran, status, dan perasaan. Untuk membedakan diri mereka dari sumber daya seperti uang, material, dan teknologi yang bersifat pasif dan dapat dikelola sepenuhnya untuk mencapai tujuan organisasi mereka juga beragam dalam hal latar belakang pendidikan, gender, dan usia saat mereka bergabung dengan organisasi.

Kemampuan suatu organisasi untuk secara efektif melaksanakan tanggung jawabnya dan beroperasi menuju tujuannya sangat ditentukan oleh sumber dayanya, yang meliputi keuangan, fasilitas, infrastruktur, dan sumber daya manusia. Ketersediaan sumber daya yang memadai merupakan salah satu elemen kunci yang mendorong keberhasilan. Sejalan dengan itu Notoatmojo (1992) mengemukakan bahwa: Pembangunan suatu negara bergantung pada sumber daya alam dan

manusia yang merupakan aset fundamentalnya. Ketika menilai efektivitas sebuah organisasi yang berdedikasi pada pembangunan bangsa, kedua sumber ini sangat penting.

Dari sini, kita dapat menyimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia (SDM) adalah ilmu yang mengatur peran tenaga kerja dalam mencapai tujuan perusahaan, karyawan, dan sosial secara efektif dan efisien.

B. Manfaat manajemen sumber daya manusia

Terdapat tiga manfaat Manajemen Sumber daya Manusia menurut (Mangkunegara, 2020 : 5), yaitu :

- a) Untuk Individu, membantu meningkatkan potensi karyawan dan kepuasan karyawan dengan perencanaan karier.
- b) Untuk Organisasi, perusahaan dapat merekrut pegawai sesuai dengan kriteria yang memenuhi klasifikasi.
- c) Untuk Nasional, pegawai yang memiliki potensi dapat dimanfaatkan oleh pemerintah untuk meningkatkan produktivitas nasional.

2.2.2. Kepuasan Kerja

A. Pengertian

Setiap pekerja mengharapkan kepuasan atas hasil usahanya di tempat kerjanya. Karena setiap orang itu unik, maka terdapat standar atau ukuran khusus terhadap kepuasan kerja setiap orang. Tentu saja,

tingkat kepuasan ini didasarkan pada pekerjaan yang telah dilakukan karyawan untuk organisasi dengan imbalan timbal balik.

Keadaan emosional kepuasan dan kasih sayang terhadap pekerjaan seseorang dikenal sebagai kepuasan kerja. Semangat kerja, disiplin, dan hasil kerja semuanya menunjukkan pola pikir ini (Hasibuan, 2016). Seseorang dapat merasakan kepuasan kerja di tempat kerja, di luar tempat kerja, atau gabungan keduanya. Berbeda dengan hasrat perilaku dan pemikiran objektif, kepuasan kerja dianggap sebagai konsep yang relatif.

Kepuasan Kerja merupakan perasaan yang mendukung atau tidak mendukung dalam diri individu berkaitan dengan pekerjaan maupun kondisi dirinya (Mangkunegara, 2020). Terdapat juga pengertian, Kepuasan kerja adalah “sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakni seharusnya diterima.” (Robbins & Judge, 2017).

Menurut Siagian (2013) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sudut pandang individu baik yang menguntungkan maupun yang tidak menguntungkan tentang tempat kerjanya. Menurut Hasibuan (2012), kepuasan kerja ditandai dengan sikap optimis, gembira, dan kecintaan terhadap pekerjaan, yang tercermin dalam kedisiplinan, semangat kerja,

dan keluaran. “Kepuasan kerja mengacu pada sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya,” menurut Robbins & Coulter (2009).

T. Hani Handoko (2000) berpendapat bahwa keadaan emosional seorang karyawan baik positif atau negatif bergantung pada bagaimana perasaan mereka terhadap pekerjaan dan tingkat kepuasan kerja (*job satisfaction*). Waktu atau lamanya penyelesaian seseorang mencerminkan bagaimana perasaannya terhadap pekerjaannya. Sikap baik karyawan terhadap pekerjaan dan lingkungannya menunjukkan hal ini.

Karena kepuasan kerja pada akhirnya mempengaruhi efektivitas organisasi, maka kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja. Selain itu, menerima insentif saja tidak menjamin kepuasan kerja karyawan. Pekerja juga memerlukan motivasi, kesempatan inisiatif dan kreativitas, serta pengakuan dari atasan atas kualitas pekerjaannya.

Luthans (2011) “Persepsi mengenai seberapa baik pekerjaan dapat menghasilkan sesuatu yang dipandang penting oleh orang-orang menentukan tingkat kepuasan kerja mereka.” Robbins (2013) Sikap yang baik terhadap pekerjaan seseorang yang timbul dari penilaian atribut-atributnya dikenal dengan istilah kepuasan kerja. Seorang karyawan dapat menentukan apakah pekerjaannya menyenangkan atau,

sebaliknya, tidak menyenangkan untuk diselesaikan ketika dia puas dengan pekerjaannya (Bangun, 2012).

Dari penjelasan sebelumnya terlihat jelas bahwa keberlanjutan karyawan dalam suatu perusahaan berkorelasi langsung dengan kebahagiaan kerja. Ketika pekerja merasakan kepuasan kerja, mereka akan merasa bahagia dan puas saat bekerja dan tidak akan berusaha menganalisis pekerjaannya untuk mencari posisi lain.

B. Manfaat kepuasan kerja untuk meningkatkan kinerja

Terdapat manfaat kepuasan kerja menurut (As'ad, 2005 : 66), yaitu:

- a) Bagi Individu, Untuk meningkatkan kebahagiaan dan kesejahteraan hidup individu.
- b) Dengan mengubah sikap dan perilaku karyawan, perusahaan dapat meningkatkan output sekaligus memangkas biaya.
- c) Bagi masyarakat, untuk meningkatkan kinerja maksimal dari sebuah organisasi sehingga masyarakat dapat menikmatinya.

C. Peran pemimpin dalam meningkatkan kepuasan kerja

Terdapat tiga peranan pimpinan untuk meningkatkan kpuasan kerja (Sutrisno, 2010), yaitu :

- a) Posisinya bersifat informasional; artinya, tugas pemimpin adalah mengawasi informasi yang masuk dan keluar dari bisnis. Selain sebagai penyalur informasi, pemimpin juga bertukar informasi dengan individu atau kelompok lain dalam organisasi.

Dalam sebuah organisasi, pemimpin juga berperan sebagai mediator.

- b) Peranan dalam pengambilan keputusan. Peran pemimpin yang dapat memantau situasi yang terjadi pada organisasi dalam mencari dan mengidentifikasi peluang saat ini yang dapat dimanfaatkan. Pemimpin juga memiliki peran dalam peredam gangguan baik dari internal maupun eksternal serta pemimpin sebagai pengelola sumber daya yang ada di organisasi.
- c) Peran yang memiliki sifat interpersonal yang dimana keterampilan mutlak yang diperlukan ketika menjalankan kepemimpinan, seseorang pemimpin berkomunikasi bukan dengan bawahan saja, namun juga dengan semua pihak yang memiliki kepentingan.

D. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja

Menurut Robbins & Judge dalam (Ekowati & Ariani, 2022) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu :

- a) **Kepuasan dengan gaji**, Gaji yang diterima seseorang sama dengan jumlah usaha yang dilakukannya dan sepadan dengan gaji orang lain pada posisi yang sama :
 - 1) Gaji dialokasikan secara adil berdasarkan pekerjaan yang diselesaikan.
- b) **Kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri**, khususnya, seberapa banyak pekerjaan yang harus dipelajari seseorang, seberapa besar

tanggung jawab yang mereka peroleh untuk tugas tertentu, dan seberapa besar tantangan yang dihadirkan oleh pekerjaan yang menarik :

- 1) Pemberian tugas yang bervariasi,
- 2) Kesempatan belajar,
- 3) Tanggung jawab.

c) **Kepuasan dengan promosi**, Yaitu kesempatan bagi seseorang untuk maju atau dipromosikan ke posisi yang lebih senior dalam perusahaan :

- 1) Kebijakan yang adil untuk promosi,
- 2) Memiliki kesempatan promosi yang sama.

d) **Kepuasan dengan sikap atasan**, Yaitu kapasitas atasan untuk menawarkan bantuan teknis dan bantuan untuk tugas-tugas yang berada di bawah lingkup bawahan :

- 1) Atasan memberikan masukan dan bantuan terhadap karyawan.

e) **Rekan Kerja**, Dikelilingi oleh rekan kerja yang ramah dan memberi semangat dapat meningkatkan kebahagiaan kerja.

Indikator mengacu pada :

- 1) Berinteraksi secara pribadi dan profesional dengan rekan kerja,
- 2) Saling memberikan bantuan.

2.2.3. Loyalitas Karyawan

A. Pengertian

Menurut Tommy dkk., (2010) Salah satu pengertian loyalitas adalah pengabdian seseorang terhadap sesuatu, yang meliputi komitmen non fisik seperti pikiran dan perhatian serta komitmen fisik. Setiap bisnis harus memperhatikan loyalitas karyawan karena memiliki dampak langsung pada pencapaian tujuan organisasi. Loyalitas yang sangat rendah juga akan berdampak pada ketidakmampuan perusahaan untuk mencapai tujuan yang diantisipasi. Pada dasarnya, tujuan terbesar setiap perusahaan adalah memiliki karyawan yang sangat loyal. Menurut Gilbert (dalam Kurniawati, 2011) Untuk menumbuhkan loyalitas karyawan yang tinggi, strategi yang digunakan adalah: memberikan perhatian yang cermat, mengakui prestasi, mutasi, kenaikan gaji, dan promosi pekerjaan. Berkomunikasi dengan anggota staf tentang berita perusahaan, mengajari mereka praktik terbaik di tempat kerja, dan menerima kekhawatiran karyawan.

Loyalitas berarti ingin menjaga muka orang lain tetap bersih dan aman. Menurut Fletcher, loyalitas kepada seseorang berarti anda tidak akan meninggalkan, menentang, atau mengkhianati mereka saat diperlukan. Loyalitas seorang karyawan dapat disebabkan oleh berbagai alasan, seperti kepuasan kerja, gaji atau tunjangan, komunikasi yang baik, motivasi yang diberikan perusahaan, lingkungan kerja yang nyaman, dan hubungan dengan rekan kerja. Loyalitas karyawan kini

diartikan sebagai melakukan yang terbaik untuk memberikan hasil sebesar-besarnya bagi organisasi, bukan hanya mampu memenuhi tanggung jawab dan tugas sesuai dengan uraian tugas.

Pengusaha dan organisasi lain harus mempertimbangkan dengan cermat loyalitas karyawan. Setia mengacu pada kesediaan seseorang untuk bertahan pada sesuatu. Loyalitas karyawan merupakan kesetiaan karyawan terhadap organisasi atau perusahaan (Giovanni & Ie, 2022). Loyalitas karyawan ditunjukkan oleh kesediaan karyawan untuk membela organisasi baik di dalam maupun di luar tempat kerja melawan pihak-pihak yang akan melemahkan organisasi tersebut (Hasibuan, 2016).

Wicaksono (2013) berbakti pada sesuatu dengan perasaan penuh cinta itulah yang dimaksud dengan menyatakan kesetiaan. Ketika seseorang memiliki rasa loyalitas yang kuat, mereka tidak merasa perlu menerima kompensasi atas tindakan pelayanannya kepada orang lain atau bisnis. Menurut Hasibuan (2011), Loyalitas karyawan ditunjukkan dengan kesiapan mereka untuk membela organisasi baik di dalam maupun di luar tempat kerja ketika organisasi tersebut terancam oleh individu yang ceroboh. Tingkat loyalitas karyawan dalam suatu perusahaan berkorelasi langsung dengan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya yang ditetapkan oleh pemiliknya. Sebaliknya, semakin sulit bagi bisnis dengan loyalitas

karyawan yang rendah untuk memenuhi tujuan yang telah ditetapkan oleh pemilik perusahaan sebelumnya.

Dari definisi mengenai loyalitas karyawan mendefinisikan loyalitas karyawan sebagai kesediaan seorang karyawan untuk melaksanakan tanggung jawab dan memfokuskan pikiran dan energinya untuk membantu perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuannya.

B. Perbedaan loyalitas dengan komitmen

Perilaku karyawan dalam suatu perusahaan merupakan wujud kesetiaan yang berupa mentalitas dan loyalitas (Saepudin et al., 2022). Sebaliknya, komitmen adalah pola pikir atau sentimen kesetiaan terhadap individu atau organisasi yang dialami sebagai suatu kewajiban dan rasa cinta, menurut Drever, 2006 dalam (Suhardi, Ahmad., 2021). Dengan demikian Loyalitas merupakan bentuk kesetiaan serta sikap yg dilakukan oleh karyawan, dan Komitmen merupakan sikap dan perasaan setia pada kelompok sebagai bentuk kewajiban.

C. Faktor pendukung dan penghambat

1) Faktor pendukung

Terdapat beberapa faktor Pendukung pada kategori Usia menurut Nitisemito,1996 dalam (Wiidhiastuti, 2018, p. 13), yaitu :

- a) Karyawan berusia di atas 50 tahun cukup setia kepada perusahaan karena mereka telah memantapkan diri dalam

peran mereka, memiliki penghidupan yang baik, dan umumnya tidak ingin pindah.

- b) Karyawan berusia 40-an cenderung mengabdikan pada karier dan jenis pekerjaan yang mereka geluti selama ini, sehingga kemungkinan besar mereka akan terus bekerja di bidang tersebut.
- c) Karyawan dalam rentang usia 30 hingga 40 tahun menunjukkan komitmen mereka terhadap diri mereka sendiri; mereka masih sangat terdorong untuk sukses dalam kariernya dan bersedia berganti karier untuk memenuhi tuntutan dasar mereka.
- d) Tenaga kerja yang lebih muda, tingkat pengangguran semakin meningkat seiring dengan usia angkatan kerja yang semakin muda, loyalitas yang belum ditanamkan, dan kecenderungan mereka yang masih lebih mengarah pada gaya hidup.

2) Faktor penghambat

Terdapat beberapa faktor penghambat menurut Nitisemito, 1996 dalam (Wiidhiastuti, 2018 : 13), yaitu :

- a) Ketidaksesuaian dengan peran pemimpin,
- b) Kenyamanan dalam bekerja,
- c) Kondisi tempat kerja,
- d) Kekhawatiran terkait pembayaran,

- e) Fasilitas minim,
- f) Penghargaan karyawan,
- g) Kebutuhan untuk berpartisipasi.

D. Indikator loyalitas karyawan

Indikator loyalitas menurut Saydam dalam (Febriana & Kustini, 2022) adalah sebagai berikut:

1. Ketaatan dan Kepatuhan, seorang pegawai untuk mematuhi segala peraturan yang berlaku serta sanggup tidak melanggar,

Indikator Merujuk pada :

- a. Menaati peraturan yang sudah ditetapkan.,
- b. Menaati Perintah yang diberikan atasan,
- c. Hormati jam kerja yang ditentukan.

2. Tanggung Jawab, Kapasitas seseorang untuk menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya dengan cepat dan keberanian mengambil risiko saat membuat penilaian,

Indikator merujuk pada :

- a. Menyelesaikan tugas tepat waktu,
- b. Mengutamakan kepentingan organisasi,
- c. Memelihara barang-barang fasilitas yang diberikan perusahaan,
- d. Bertanggung jawab atas kesalahan.

3. Pengabdian, Indikator Merujuk pada :

- a. Menyumbangkan tenaga dan pemikiran secara kontinyu,

b. Bersedia untuk kerja lembur untuk menyelesaikan pekerjaan.

4. **Kejujuran**, merupakan kesediaan karyawan dalam melakukan pekerjaan sesuai aturan yang sudah ditentukan, Indikator Merujuk pada:

- a. Menyelesaikan tugas tanpa adanya paksaan,
- b. Bekerja sesuai dengan jobdesk yang sudah ditentukan,
- c. Memberikan laporan kepada atasan mengenai hasil kerja dengan prosedur yang sudah ditetapkan.

E. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan

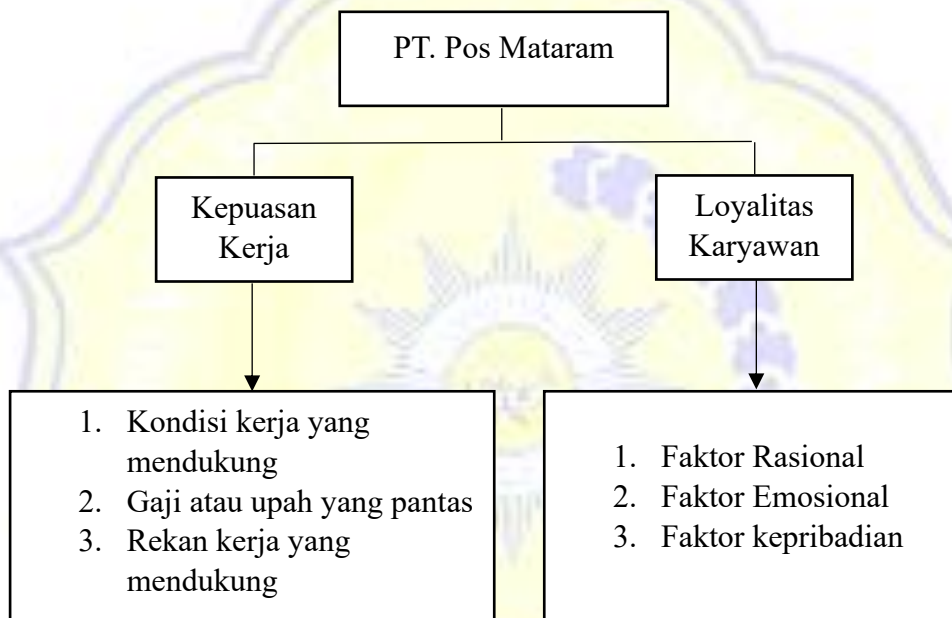
Yuliandri (2015) menggarisbawahi bahwa unsur-unsur berikut berdampak terhadap loyalitas kerja karyawan :

- a) Fasilitas-fasilitas kerja,
- b) Tunjangan kesejahteraan,
- c) kondisi kerja serta,
- d) Pendapatan dari perusahaan tersebut.

2.3. Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir merupakan model konseptual yang menunjukkan bagaimana suatu teori menghubungkan beberapa permasalahan yang telah dicatat (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini, terdapat kerangka pemikiran sebagai berikut.

Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran



Keterangan : Dalam kerangka diatas, penulis bermaksud menjabarkan faktor-faktor kepuasan kerja dan loyalitas karyawan, sehingga kepuasan kerja dapat dilihat dari segi kondisi kerja, gaji atau upah yang pantas dan rekan kerja yang mendukung. Dan untuk loyalitas karyawan dapat dilihat dari beberapa faktor yaitu, faktor rasional, faktor emosional dan faktor kepribadian. Melalui penjabaran tersebut nantinya akan diketahui bagaimana kepuasan kerja dan loyalitas karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan PT. Pos Mataram

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Penelitian kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Metode ini diterapkan untuk mengkarakterisasi dan mengevaluasi kepuasan kerja dan loyalitas karyawan PT. Pos Mataram.

Menurut (Alfianika, 2015) penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dalam menganalisa fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi pemikiran orang secara individual atau kelompok. (Moleong, 2013) mengatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan prosedur analisis statistik atau cara kuantifikasi lainnya.

Nama lain dari penelitian kualitatif antara lain penelitian *impresionistik*, *fenomenologis*, *post-positivistik*, dan *naturalistik* (Sujana dan Ibrahim, 2001: 6-7; Suharsimi Arikunto, 2002: 11-12; Moleong, 2005: 8- 11; Johnson, 2005, dan Kasiram, 2008: 154-155).

3.2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian November dan Desember 2023 dan lokasi penelitian bertempat di kantor PT. Pos Mataram. Adapun alasan peneliti memilih lokasi ini karena Seperti Perusahaan lainnya, PT. Pos Mataram juga memiliki isu terhadap loyalitas karyawan termasuk dalam hal ketaatan, kepatuhan, tanggung jawab, pengabdian dan kejujuran. Meskipun konsep loyalitas karyawan telah

menjadi suatu penting bagi perusahaan, terus belum ada penelitian yang memadai yang mengungkapkan bagaimana kepuasan kerja dan loyalitas karyawan PT. Pos Mataram.

3.3. Jenis dan Sumber Data

Jenis data dipisahkan menjadi kategori primer dan sekunder berdasarkan sumbernya. Sedangkan menurut sifatnya dibedakan menjadi dua kategori yaitu kualitatif dan kuantitatif (Sugiyono 2016).

3.3.1. Data Primer

Berdasarkan temuan observasi dan wawancara, inilah data primer yang dikumpulkan langsung di lapangan. yang langsung dari sumbernya disini adalah karyawan ritel, manajer kemitraan ritel dan staf-staf PT. Pos Mataram. Data ini berkaitan dengan kepuasan kerja dan loyalitas karyawan Sugiyono (2018:456).

3.3.2. Data Skunder

Adalah informasi yang dapat menyempurnakan data primer yang diperoleh dari dokumen grafis berupa tabel, catatan, profil, foto, dan lain-lain. Di mana para peneliti menemukan informasi atau catatan suatu lokasi yaitu di kantor PT. Pos Mataram Sugiyono (2018:456).

3.4. Informan Penelitian

Orang yang biasa memberikan latar belakang pengetahuan tentang penelitian dan keadaan tersebut dikenal sebagai informan. Oleh karena itu, ia harus memiliki banyak pengalaman dalam lingkungan penelitian (Meleong, 2006:132). Karena penelitian kualitatif dimulai dengan contoh-contoh spesifik dalam konteks sosial tertentu dan tidak menerapkan hasil penelitian pada populasi umum, maka istilah “populasi” tidak digunakan dalam konteks ini. Namun, Spridley mengidentifikasinya sebagai “*social situation*” atau Skenario sosial dengan tiga komponen yang bekerja sama: lokasi, aktor, dan aktivitas (Sugiyono, 2011:215).

Mengingat penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif, pendekatan yang terarah dan menyeluruh digunakan untuk mengidentifikasi informan sebagai sumber data. *Purposive* sampling merupakan metode yang digunakan untuk mengidentifikasi informan yang dipilih berdasarkan kriteria dan tujuan tertentu. Untuk membantu peneliti lebih memahami lingkungan sosial yang diteliti, pertimbangan khusus ini diterapkan pada informan yang dianggap paling mengetahui penekanan masalah penelitian (informan kunci). Sedangkan kelompok informan sekunder diidentifikasi dengan penerapan teknik *snowballing*, yaitu menghitung berapa banyak informan yang bertambah dari jumlah kecil seiring berjalannya waktu.

Adapun *key informan* dalam penelitian ini adalah: karyawan ritel pos mataram, sedangkan *secondary informan*: Adalah manajer kemitraan ritel dan staf-staf kantor pos Mataram serta informan lain yang dianggap perlu sampai

dengan jenuhnya informasi yang diberikan oleh informan. Dari penjelasan tersebut, peneliti mencoba mendeskripsinya melalui tabel berikut ini:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	Informan	Keterangan	Kode Informan
1	Karyawan Ritel Pos Mataram	<i>Key Informan</i>	I1
2	Karyawan Ritel Pos Mataram	<i>Key Informan</i>	I2
3	Manajer Kemitraan Ritel	<i>Secondary Informan</i>	I3

3.5. Metode Pengumpulan Data

Tiga metode pengumpulan data digunakan dalam penelitian ini: dokumentasi, wawancara, dan observasi. Cara-cara tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

3.5.1 Metode Observasi

Dengan menggunakan panca indera, observasi merupakan teknik pengumpulan data melalui observasi visual. Observasi adalah keterampilan tinggi yang membutuhkan banyak pengalaman untuk dikuasai. Mempertahankan objektivitas penilaian adalah aspek observasi yang paling penting. Catat hasil pengamatan Anda, berikan perhatian khusus pada apa yang Anda lihat, rasakan, dengar, dan cium (Usman, 2009). Observasi merupakan penilaian sistematis dengan menggunakan kemampuan indra manusia. Observasi dilakukan pada saat kegiatan budaya dan wawancara mendalam (Endraswara, 2006).

Dalam penelitian ini, peneliti mendatangi langsung Kantor PT Pos Mataram untuk mengamati keadaan di sana. Peneliti dapat langsung mencatat atau mengumpulkan data melalui observasi. Data observasi diharapkan dapat mendukung dan meningkatkan validitas data penelitian.

3.5.2 Metode Wawancara

Wawancara adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan oleh dua orang secara langsung dan bertukar pikiran serta informasi melalui pertanyaan dan jawaban antara pewawancara dan responden (Sugyono, 2013).

Adapun wawancara tidak terstruktur yang digunakan dalam penelitian ini hanya terdiri dari topik-topik utama yang akan diangkat bersama informan dan dikembangkan lebih lanjut selama wawancara, bukan berupa daftar pertanyaan. Hal ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa, sebagaimana lazimnya penelitian kualitatif, proses wawancara dilakukan secara alami dan mendalam. Tabel berikut menampilkan poin-poin penting tersebut.

Tabel 3.2 Pedoman Wawancara

Dimensi	Subdimensi	Uraian Pertanyaan	Informan
	1. Kepuasan Kerja	1. Bagaimanakah kepuasa kerja dan loyalitas karyawan PT. Pos Mataram? 2. Bagaimana cara perusahaan meningkatkan kepuasan kerja karyawan? 3. Apa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan?	I1 I2 I3
	2. Loyalitas Karyawan	1. Apa manfaat dari memiliki karyawan yang loyalitas bagi perusahaan?	I1 I2 I3

3.5.3 Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan dan evaluasi materi tertulis, gambar, dan elektronik untuk mengumpulkan data. Dokumen-dokumen ini dikumpulkan berdasarkan tujuan dan pokok permasalahan. Studi dokumentasi dengan demikian dapat dipandang sebagai metode pengumpulan data melalui dokumen-dokumen tertulis yang dikeluarkan oleh lembaga-lembaga objek penelitian (Puad, 2012:89).

3.6. Metode Analisis Data

Dalam rencana penelitian ini peneliti melakukan analisis data deskriptif-kualitatif dengan cara memberikan gambaran tentang mendeskripsikan dan

menganalisis kepuasan kerja dan loyalitas karyawan kantor pos Mataram. Karena penelitian ini menggunakan data kualitatif, maka kesimpulan analisis data bersifat deskriptif. Proses mencari dan mengumpulkan informasi secara metode dari observasi dan wawancara dikenal sebagai analisis data.

Menurut (Sugiyono, 2012: 142) dalam bukunya yaitu dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan selama dan dalam jangka waktu tertentu dari proses pengumpulan data. Proses melakukan analisis data melibatkan tiga bagian, yang dijelaskan di bawah ini :

3.6.1 Reduksi Data

Karena banyaknya data yang dikumpulkan di lapangan, maka harus dicatat dengan cermat dan teliti. Reduksi data harus segera dilakukan untuk memeriksa data. Mengurangi data memerlukan kondensasi, mengidentifikasi elemen-elemen kunci, berkonsentrasi pada hal-hal yang penting, dan mencari tren dan tema. Dengan memilih data dari observasi, wawancara, dan dokumentasi, peneliti dapat membatasi jumlah data (Mulyana 2006).

3.6.2 Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan berikutnya setelah data diminimalkan. Data dapat disajikan dalam berbagai format, antara lain diagram alur, infografis, deskripsi singkat, dan korelasi antar kategori. Penelitian kualitatif, di sisi lain, mencakup teks naratif dengan data.

3.6.3 Penarikan Kesimpulan

Peneliti kualitatif mulai mencari makna segera setelah mereka mulai mengumpulkan data. Mereka mencatat pola-pola teratur (dalam catatan teoretis), pembenaran, konfigurasi potensial, jalur sebab-akibat, dan hipotesis.

Kesimpulan-kesimpulan itu juga diverifikasi selama penelitian berlangsung, dengan cara:

- a) mempertimbangkan kembali saat menulis,
- b) meninjau catatan lapangan,
- c) mengevaluasi dan mendiskusikan gagasan dengan antar teman untuk mendorong kesepakatan intersubjektif,
- d) upaya yang sulit untuk memasukkan salinan penemuan ke dalam pengumpulan data tambahan.

3.7. Validitas Data

Sugiyono (2015) menjelaskan bahwa derajat kepercayaan data penelitian yang dihasilkan dan dapat diperiksa kebenarannya adalah dengan teknik pemeriksaan keabsahan data. Sugiyono (2015) menguraikan langkah-langkah dalam menentukan keabsahan data dalam penelitian kualitatif: ketergantungan, *kredibilitas*, *transferabilitas*, dan terakhir, pengujian objektivitas (*konfirmasiabilitas*).

- 1). Uji Kredibilitas

Uji Kredibilitas (*credibility*) merupakan uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif (Prastowo, 2012). Moleong (2016) menyatakan bahwa ada dua tujuan uji *kredibilitas* ini: yang pertama adalah melakukan penyelidikan sedemikian rupa sehingga kami dapat mencapai tingkat keyakinan tertentu terhadap temuan kami, yang kedua adalah menunjukkan seberapa yakin kita terhadap temuan-temuan tersebut dengan memberikan bukti atas berbagai fakta yang sedang diselidiki.

Dalam penelitian ini untuk uji kredibilitas (*credibility*) peneliti menggunakan triangulasi. Moleong (2016) menjelaskan bahwa Triangulasi, kadang-kadang dikenal sebagai perbandingan data, adalah proses memverifikasi keakuratan data dengan membandingkannya dengan sumber non-data. Dijelaskan juga oleh Sugiyono (2015) Triangulasi merupakan suatu metode penilaian keabsahan data yang mengintegrasikan strategi pengumpulan data yang berbeda dengan sumber data yang sudah ada sebelumnya. Untuk memverifikasi atau membandingkan data penelitian yang diperoleh, triangulasi ini menggunakan data non penelitian.

Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber. Sugiyono (2015) menunjukkan bahwa triangulasi sumber dalam penelitian kualitatif melibatkan perbandingan dan pemeriksaan silang tingkat keandalan data yang dikumpulkan dengan menggunakan berbagai metode dan periode. Dengan membandingkan data observasi dengan data wawancara dan dokumentasi, strategi ini dapat diterapkan. Hal ini berarti membandingkan tindakan responden dengan

informasi yang diberikan saat wawancara, yang konsisten dan didukung oleh data dokumenter berupa gambar dan data tambahan dari jurnal ilmiah, penelitian terdahulu, dan teori yang relevan dengan tujuan penelitian ini.

2). Uji Tranferabilitas

Sugiyono (2015) menguraikan bagaimana uji transferabilitas merupakan metode yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk menilai validitas eksternal. Tes ini dapat menunjukkan seberapa akurat atau dapat diterapkannya temuan penelitian terhadap populasi tempat sampel diambil. Kemudian Moleong (2016) berpendapat bahwa pertanyaan empiris mengenai *transferabilitas* bergantung pada seberapa sebanding pengaturan pengirim dan penerima.

Untuk menerapkan uji *transferabilitas* pada penelitian ini, peneliti akan memberikan penjelasan temuan secara menyeluruh, jelas, dan metodis. Agar penelitian mudah dipahami oleh orang lain dan agar kesimpulan dapat diterapkan pada populasi yang dijadikan sampel penelitian, maka perlu dijelaskan temuan secara rinci, ringkas, dan metodis.

3). Uji Defendabilitas

Prastowo (2012) uji Dependabilitas (*Dependability*) Dalam penelitian kuantitatif, hal ini sering disebut dengan ketergantungan. Dalam penelitian kualitatif, penilaian ketergantungan dilakukan dengan mengaudit seluruh prosedur penelitian. Dijelaskan juga oleh Sugiyono

(2015) bahwa seluruh proses penelitian diaudit untuk melakukan pengujian ketergantungan.

Supervisor akan mengaudit seluruh proses penelitian setelah peneliti melakukan audit dengan berbicara kepada mereka sekali lagi. Di sini, untuk meminimalisir kesalahan dalam penyajian temuan penelitian dan metodologi, penyidik akan berunding dengan dosen pembimbing.

4) Uji Konfirmabilitas/Objektivitas

Sugiyono (2015) menjelaskan bahwa uji konfirmabilitas merupakan menurut uji objektivitas dalam penelitian kuantitatif, suatu penelitian dikatakan obyektif apabila banyak orang yang menyetujuinya. Prastowo (2012) mengklaim bahwa mengevaluasi *konfirmabilitas* mencakup mengevaluasi temuan penelitian sehubungan dengan prosedur penelitian yang dilakukan.