



Analisis Loyalitas Kerja Karyawan di UNP Hotel & Convention Center Padang

Biaggi Aldhinata^{1*}, Waryono²

^{1,2} Universitas Negeri Padang, Indonesia

Alamat: Jalan Prof. Dr. Hamka, Air tawar Barat, Padang, Sumatera Barat

Korespondensi penulis: biaggi.aldhinata@email.com

Abstract. *This research is motivated by problems that occur regarding employee loyalty at UNP Hotel & Convention Center Padang. The purpose of this study is to analyze employee loyalty as reviewed from the indicators: 1) Obedience or compliance, 2) Responsible, 3) Devotion, and 4) Honesty. This research is descriptive with qualitative data obtained through observation, interview, and documentation techniques, with research informants selected using purposive sampling techniques. After that, the data was analyzed through data reduction, data presentation, conclusion drawing and verification. Overall, the results of the study indicate that the analysis of employee work loyalty at UNP Hotel & Convention Center Padang is reviewed from the indicators: 1) Obedience or compliance, it can be concluded that employees are still not loyal, as evidenced by not complying with applicable regulations 2) Responsible, it can be concluded that employees are already loyal, as evidenced by having done their job desk well, 3) Devotion, it can be concluded that employees are already loyal because they have devoted themselves to the company. 4) Honesty, it can be concluded that employees are already loyal, as evidenced by having done their work honestly.*

Keywords: *Hotel, Employee, Employee loyalty*

Abstrak. Penelitian ini dilatarbelakangi karena terdapat permasalahan yang terjadi mengenai loyalitas para karyawan di UNP Hotel & Convention Center Padang. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis loyalitas karyawan yang ditinjau dari indikator: 1) Ketaatan atau kepatuhan, 2) Bertanggung jawab, 3) Pengabdian, dan 4) Kejujuran. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan data kualitatif yang diperoleh melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Setelah itu, data dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, pengambilan kesimpulan dan verifikasi. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis loyalitas kerja karyawan di UNP Hotel & Convention Center Padang ditinjau dari indikator: 1) Ketaatan atau kepatuhan, dapat disimpulkan para karyawan masih belum loyal, dibuktikan dengan belum mentaati peraturan yang berlaku 2) Bertanggung jawab, dapat disimpulkan para karyawan sudah loyal, dibuktikan dengan sudah melakukan *job desk* dengan baik, 3) Pengabdian, dapat disimpulkan para karyawan sudah loyal dikarenakan sudah melakukan pengabdian kepada perusahaan. 4) Kejujuran, dapat disimpulkan para karyawan sudah loyal, dibuktikan dengan sudah melakukan pekerjaan dengan jujur.

Kata kunci: Hotel, Loyalitas, Loyalitas karyawan

1. LATAR BELAKANG

Loyalitas karyawan adalah sikap kesetiaan dan kepatuhan terhadap perusahaan, yang tercermin dalam komitmen dan kesediaan mereka terhadap tempat kerja mereka. Dengan demikian, salah satu cara untuk mengukur loyalitas karyawan adalah dengan melihat lamanya mereka bertahan di perusahaan serta dampaknya terhadap produktivitas yang lebih tinggi, Wan (2022). Loyalitas sendiri memiliki dampak dan manfaat yang dimana telah menjadi fokus penelitian signifikan dalam bidang manajemen sumber daya manusia. Peningkatan retensi karyawan yang loyal biasanya akan tinggal lebih lama di suatu perusahaan, mengurangi tingkat pergantian karyawan dan biaya yang terkait dengan proses perekrutan dan pelatihan karyawan

baru, menurut Heron dan Lie (2002) tingkat loyalitas karyawan berkorelasi positif dengan retensi karyawan, yang pada gilirannya dapat berkontribusi pada pertumbuhan perusahaan.

Menurut Gouzali Saydam Bekerja (2010:81) indikator loyalitas karyawan adalah sebagai berikut: 1)Ketaatan atau kepatuhan, 2) Bertanggung jawab, 3)Pengabdian, 4)Kejujuran. Selanjutnya, Menurut Steers & Porter (2016) menyatakan bahwa timbulnya loyalitas kerja dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu: 1)Karakteristik pribadi, 2)Karakteristik pekerjaan, 3)Karakteristik Desain Perusahaan, dan 4)Pengalaman yang diperoleh.

Selanjutnya, untuk mengukur loyalitas karyawan berdasarkan aspek-aspek dan indikator loyalitas karyawan, peneliti melakukan wawancara dengan 3 karyawan UNP Hotel & Convention Center Padang, dalam wawancara tersebut menghasilkan, terdapat masalah yang peneliti temukan jika dilihat dari salah satu indikator loyalitas yaitu ketaatan atau kepatuhan dan aspek sikap taat pada peraturan yaitu, terdapatnya beberapa karyawan yang tidak menggunakan sepatu dan uniform yang telah ditentukan, selain itu masalah lain untuk indikator bertanggung jawab dan aspek sikap tanggung jawab terhadap pada organisasi ialah masih terdapat beberapa karyawan yang datang terlambat.

Selanjutnya, jika dilihat dari indikator pengabdian dan aspek sikap mencitai terhadap tugas, dimana di UNP Hotel & Convention Center Padang para karyawan yang memiliki masa lama kerja diatas 4 tahun masih sedikit dan karyawan yang hanya memiliki masa kerja dibawah 1 tahun dan 1 s/d 2 tahun masih sangat banyak, untuk melihat masa kerja para karyawan UNP Hotel & Convention Center Padang, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Lama Masa Bekerja Karyawan UNP Hotel & Convention Center Padang

Lama Bekerja	Jumlah Karyawan	Persentase
<1 Tahun	10	28%
1 s/d 2 Tahun	10	28%
2 s/d 3 Tahun	4	13%
3 s/d 4 Tahun	3	10%
>4 Tahun	8	21%
Total	35	100%

Sumber: Human Resource Department 2024

Berdasarkan beberapa permasalahan yang telah diuraikan di atas terdapat adanya beberapa masalah yang terkait dengan loyalitas karyawan di UNP Hotel & Convention Center Padang. Sehingga penulis beranggapan perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis loyalitas karyawan yang dilihat dari indikator ketaatan atau kepatuhan, bertanggung jawab, pengabdian, dan kejujuran, sehingga nantinya diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan hasil analisis terkait dengan loyalitas karyawan di UNP Hotel & Convention Center Padang.

2. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kualitatif deskriptif yaitu pengumpulan data yang berbentuk kata-kata atau gambar-gambar, sehingga tidak menekankan pada angka. Data yang terkumpul setelah dianalisis selanjutnya dideskripsikan sehingga mudah dipahami oleh orang lain. Dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran, menguraikan dan menafsirkan keadaan yang ada terkait Loyalitas Kerja Karyawan di UNP Hotel & Convention Center Padang.

Teknik untuk menentukan informan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik purposive sampling. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan data kualitatif yang diperoleh melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan informan penelitian yang akan dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Setelah itu, data akan dianalisis melalui reduksi data, lalu penyajian data, pengambilan kesimpulan dan verifikasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi, maka hasil dari analisis loyalitas kerja karyawan di UNP Hotel & Convention Center Padang yang ditinjau dari indikator: 1)Ketaatan atau kepatuhan, 2)Bertanggung Jawab, 3) Pengabdian, dan 4)Kejujuran adalah sebagai berikut:

1. Ketaatan atau kepatuhan

Berdasarkan hasil penelitian peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi tentang Analisis Loyalitas Kerja Karyawan di UNP Hotel & Convention Center Padang ditinjau dari indikator ketaatan atau kepatuhan yaitu, para masih belum mentaati peraturan-peraturan yang berlaku seperti masih terdapatnya beberapa karyawan yang datang tidak tepat waktu dikarenakan mendapatkan shift yang jumping, dan hal lainnya berupa masih terdapat beberapa karyawan yang tidak menggunakan uniform yang lengkap pada saat bekerja dengan masih menggunakan sandal pada saat bekerja. Hal tersebut tidak sesuai dengan pernyataan Kelman (2012) kepatuhan merupakan perilaku mengikuti permintaan otoritas meskipun individu secara personal individu tidak setuju dengan permintaan tersebut.

Selanjutnya, para Head of Department UNP Hotel & Convention Center Padang yang memberikan perintah mentaati SOP yang berlaku pada hotel tetapi masih terdapat beberapa karyawan yang melanggar SOP tersebut seperti masih menggunakan sandal pada saat dan

tempat yang tidak diperbolehkan seperti gambar 1 di bawah. Hal ini tidak sesuai dengan pernyataan Armstrong (2020) karyawan mematuhi aturan kehadiran yang ditetapkan, seperti datang tepat waktu, mengikuti jadwal kerja, dan melaporkan ketidakhadiran dengan cara yang sesuai.



Gambar 1. Penggunaan sandal di lobby hotel

Sumber: Olahan Pribadi (2024)

2. Bertanggung Jawab

Berdasarkan hasil penelitian peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi tentang Analisis Loyalitas Kerja Karyawan di UNP Hotel & Convention Center Padang ditinjau dari indikator bertanggung jawab yaitu, para karyawan sudah bertanggung terhadap pekerjaan mereka dikarenakan sudah melakukan job desk yang diberikan dengan baik, dan memberikan over handle kepada karyawan shift selanjutnya untuk follow up job desk yang akan dilakukan berikutnya. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Mudjiono (2012) “Tanggung jawab adalah sikap yang berkaitan dengan janji atau tuntutan terhadap hak, tugas, kewajiban sesuai dengan aturan, nilai, norma, adat-istiadat yang dianut warga masyarakat.

Selanjutnya, hal tersebut juga sejalan dengan pendapat Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019) karyawan harus mematuhi *job description* mereka dan menyelesaikan pekerjaan mereka dengan efisien. Pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh para karyawan yang dimana mereka telah melaksanakan tugas atau job desk yang diberikan seperti gambar 3 di atas, dan melakukan over handle mengenai job desk yang diberikan kepada rekan shift berikutnya seperti gambar 2 di bawah.



Gambar 2. Kegiatan pemberian *job desk* dan *overhandle* pada saat pergantian *shift*

Sumber: Olahan Pribadi (2024)



Gambar 3. Pelaksanaan salah satu *job desk* (membantu tamu)

Sumber: Olahan Pribadi (2024)

3. Pengabdian

Berdasarkan hasil penelitian peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi tentang Analisis Loyalitas Kerja Karyawan di UNP Hotel & Convention Center Padang ditinjau dari indikator pengabdian yaitu, para karyawan sudah melakukan pengabdian kepada perusahaan, ditandai dengan para karyawan yang tidak merasa keberatan untuk melakukan overtime berjam-jam bahkan beberapa karyawan tetap masuk kerja pada saat mereka libur yang dikarenakan kondisi hotel yang ramai dan mereka dibutuhkan untuk masuk bekerja, namun mereka tetap masuk untuk bekerja walaupun merasakan keterpaksaan, hal tersebut merupakan salah satu contoh pengabdian dengan mengorbankan kepentingan diri sendiri untuk kepentingan yang lebih besar. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Frankl (2006)

pengabdian merupakan upaya untuk menemukan dan mengembangkan makna dalam hidup, termasuk melalui pelayanan atau pengorbanan diri untuk kepentingan yang lebih besar dari diri sendiri.

Selanjutnya, hal tersebut sejalan dengan pendapat Dessler, G. (2020) karyawan berkomitmen untuk mencapai tujuan perusahaan dan sering kali menunjukkan semangat ekstra dalam tugas mereka. Pengabdian yang dilakukan oleh para karyawan ditandai terdapat beberapa karyawan yang rela untuk mengorbankan kepentingan pribadi mereka untuk kepentingan yang lebih besar, seperti tetap masuk pada saat mereka libur untuk membantu perusahaan seperti pada gambar 4 di dibawah.



Gambar 4. Karyawan yang diminta masuk pada saat libur

Sumber: Olahan Pribadi (2024)

4. Kejujuran

Berdasarkan hasil penelitian peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi tentang Analisis Loyalitas Kerja Karyawan di UNP Hotel & Convention Center Padang ditinjau dari indikator kejujuran yaitu, para karyawan melakukan pekerjaan mereka dengan jujur baik secara perkataan, tindakan, dan pekerjaan, baik terhadap diri mereka sendiri maupun pihak hotel, seperti departemen kitchen yang tidak berhadapan langsung dengan tamu, namun mereka tetap menjaga kualitas produk makanan yang mereka hidangkan, dengan menghadirkan makanan yang bersih dan layak dikonsumsi, mereka juga mengganti produk makanan yang “rusak” atau bisa dikatakan tidak layak dikonsumsi.

Selanjutnya, departemen lainnya yang berhadapan langsung dengan tamu, jika mereka menemukan barang tamu yang tertinggal mereka akan memberikannya kepada departemen front office agar bisa dimasukkan dalam list lost & found. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Mustari (2011) “Jujur merupakan suatu karakter moral yang mempunyai sifat-sifat positif dan mulia seperti integritas, penuh kesabaran, dan lurus sekaligus tidak berbohong, curang, ataupun mencuri”.

Selanjutnya, hal tersebut juga sejalan dengan pendapat Armstrong, M. (2020) karyawan harus berkomunikasi secara terbuka dan jujur dengan atasan dan rekan kerja mengenai pekerjaan dan hasil kerja mereka. Kejujuran yang dilakukan oleh para karyawan ditandai dengan terdapatnya para karyawan yang mengembalikan barang tamu yang tertinggal kepada departemen front office yang terlihat pada gambar 5 di bawah dan departemen kitchen yang menghidangkan produk layak konsumsi dengan cara menyimpan bahan-bahan makanan dengan baik seperti pada gambar 6 di bawah.



Gambar 5. Penyerahan barang tamu yang tertinggal

Sumber: Olahan Pribadi (2024)



Gambar 6. Penyimpanan bahan makanan pada departemen *kitchen*

Sumber: Olahan Pribadi (2024)

4. KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi, maka hasil dari analisis loyalitas kerja karyawan di UNP Hotel & Convention Center Padang yang ditinjau dari indikator: 1)Ketaatan atau kepatuhan, 2)Bertanggung Jawab, 3) Pengabdian, dan 4)Kejujuran adalah sebagai berikut:

1. Para karyawan di UNP Hotel & Convention Center Padang disimpulkan masih belum loyal jika ditinjau dari indikator ketaatan atau kepatuhan, dikarenakan para karyawan belum mentaati peraturan-peraturan yang berlaku seperti masih terdapatnya beberapa karyawan yang datang tidak tepat waktu dan masih terdapat beberapa karyawan yang menggunakan sandal pada saat bekerja.
2. Para karyawan di UNP Hotel & Convention Center Padang disimpulkan sudah loyal jika ditinjau dari indikator bertanggung jawab dikarenakan sudah melakukan *job desk* yang diberikan dengan baik, dan memberikan *over handle* kepada karyawan *shift* selanjutnya untuk *follow up job desk* yang akan dilakukan berikutnya
3. Para karyawan di UNP Hotel & Convention Center Padang disimpulkan sudah loyal jika ditinjau dari indikator pengabdian ditandai dengan para karyawan yang tidak merasa keberatan untuk melakukan *overtime* berjam-jam dan terdapat beberapa karyawan yang tetap masuk kerja pada saat mereka libur.
4. Para karyawan di UNP Hotel & Convention Center Padang disimpulkan sudah loyal jika ditinjau dari indikator kejujuran hal tersebut dibuktikan dengan setiap karyawan memberikan barang tamu yang tetinggal kepada departemen *front office* agar dimasukkan dalam *list lost & found*.

B. SARAN

Berdasarkan penelitian skripsi ini, peneliti ingin memberikan beberapa saran kepada pihak-pihak yang terkait dengan UNP Hotel & Convention Center Padang, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi UNP Hotel & Convention Center Padang
 - a. Penegakan aturan untuk mengatasi masalah keterlambatan dan *uniform* yang tidak sesuai aturan, dengan memberikan pengawasan dari para *supervisor* setiap departemen kepada seluruh karyawan, dan memberikan sanksi kepada para pelanggar berupa potongan gaji ataupun pemberian Surat Peringatan (SP).
 - b. Perekrutan karyawan tambahan seperti *daily worker* ataupun *internship* dari universitas dan smk yang memiliki *cost* lebih rendah dari pada karyawan tetap, yang bertujuan untuk meminimalisir terjadinya *jumping shift*.
 - c. Pemberian *reward* kepada karyawan seperti barang temuan akan diberikan kepada karyawan yang menemukan barang tersebut setelah masa barang telah kadaluarsa atau melewati batas waktu pada *lost&found*.

d. Pemberian apresiasi berupa *employee of the month* kepada karyawan yang melakukan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dengan sangat baik.

2. Bagi Departemen Manajemen Perhotelan

Disarankan bagi tenaga pendidik departemen pariwisata untuk dapat mengintegrasikan materi tentang loyalitas karyawan ke dalam kurikulum program studi terutama pada mata kuliah Sumber Daya Manusia (SDM) dan disarankan bagi para mahasiswa serta para tenaga pendidik departemen pariwisata untuk menerapkan loyalitas baik berupa mentaati peraturan, bertanggung jawab, pengabdian dan kejujuran dalam semua kegiatan yang berlangsung pada departemen pariwisata.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan studi yang lebih mendalam lagi mengenai loyalitas karyawan pada organisasi atau perusahaan dibidang lainnya, dikarenakan penelitian ini memiliki keterbatasan berupa ruang lingkup yang hanya terdapat pada perusahaan dalam bidang perhotelan.

5. DAFTAR REFERENSI

- Armstrong, M. (2020). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management*.
- Dessler, Gary. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Indeks, Jakarta.
- Flippo, Edwin B., 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Frankl, V. E. 2006, *Man's search for meaning*.
- Gouzali, Saydam. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Human Resource) Suatu Pendekatan Mikro*. Djanbatan, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu. 2012. *Manajemen Sumber daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Heron, R., & Lie, S. 2002, *Employee loyalty and retention: Correlations and growth*. *Journal of Business Management*, 15(2), 45-58.
- Januarti, Indira dan Bunyaanudin, Ashari, 2011. *Pengaruh Loyalitas Karyawan dan Keterlibatan Kerja Terhadap hubungan antara Etika Kerja Islam Dengan Sikap Terhadap Perubahan Organisasi*, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Jusuf, Arif Hamali, 2010, *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit CAPS, Jakarta
- Kelman, H. C. 2012, *Compliance and internalization: The theory of social influence*. *Journal of Social Issues*, 68(3), 365-382.
- Martiwi, Rukmi Tien, Triyono, Ahmad Mardalis, 2012, *Faktor-Faktor Penentu yang Mempengaruhi Loyalitas Kerja Karyawan*, *Jurnal Daya Saing Jurnal Ekonomi*

- Manajemen Sumber Daya Vol. 13, No. 1, Juni 2012
- Mudjiono, M. 2012, Konsep tanggung jawab dalam manajemen modern. *Jurnal Manajemen*, 18(2), 123-145.
- Mustari, A. 2011, Kejujuran sebagai nilai moral dalam konteks organisasi. *Jurnal Etika Manajemen*, 8(2), 45-60.
- Nitisemito, A.S. 2010. *Manajemen Personalialia (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Pramesti, Y.I. 2011. *Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Karyawan Pada Unilever Indonesia*. Skripsi: Universitas Indonesia
- Purba, Betniar, 2017, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan Pada PT. Karya Swadaya Abadi (Karsa) Medan, *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB) Volume 17 Nomor 1*, p-ISSN : 1412-0593
- Rinanda, Silvi Ika dan dan Syofia Achnes, 2016, Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan Di Hotel Dyan Graha Pekanbaru, *JOM FISIP Vol 3 No.2 – Oktober 2016*
- Robbins, Stephen P & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior*.
- Siswanto. Bejo, 2014. *Manajemen Tenaga Kerja Rancangan dalam Pendayagunaan dan Pengembangan Unsur Tenaga Kerja*. Sinar Baru, Bandung
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfabeta, Bandung.