

**ANALISIS LOYALITAS KARYAWAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN**

(Studi kasus Pada Koperasi Usaha Bersama (KUB) RSUD Ujungberung)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

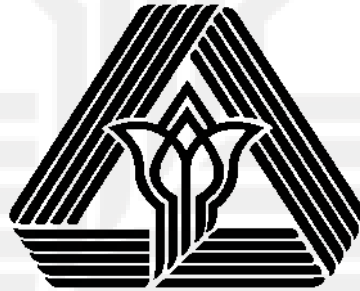
Disusun Oleh :

FIFIT FITRIYA NENGSIH

C1160283

Dosen Pembimbing :

DRS. DADAN HAMDANI , MM



IKOPIN

**KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA**

2020

LEMBAR PENGESAHAN

**Judul Skripsi : ANALISIS LOYALITAS KARYAWAN DALAM
UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN KERJA
KARYAWAN**

Nama : FIFIT FITRIYA NENGSIH

NRP : C1160283

Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing,



Drs. Dadan Hamdani, MM

Direktur Program Studi S-1 Manajemen,



Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Bandung pada tanggal 8 Januari 1999, anak kedua dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Engkus Kusnadi dan Ibu Edeh Nurhasanah.

Pendidikan yang pernah ditempuh penulis sebelumnya diantaranya :

- Pada tahun 2010 penulis lulus dari SD Negeri Ujungberung Kota Bandung.
- Pada tahun 2013 menamatkan pendidikan dari SMPN 46 Bandung, Cigagak Cipadung Kec.Cibiru Kota Bandung Jawa Barat
- Pada tahun 2013 penulis melanjutkan sekolah di Pondok Pesantren Alqur'an Al-Falah 2 Jl. Raya Nagreg Km 38, Desa Nagreg, Nagreg, Kec. Nagreg, Bandung, Jawa Barat. dan lulus pada tahun 2016.

Tahun 2015 penulis mencatatkan diri sebagai mahasiswi Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) Jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia. Selama di IKOPIN penulis mengikuti kegiatan :

- Asisten Laboratorium Language Center Of IKOPIN (2017-2020)
 - Member divisi house hold periode 2017-2018
 - Bendahara periode 2018-2020

ABSTRACT

Fifit Fitriya Nengsih, 2020. Analysis of employee loyalty to increase employee job satisfaction (Case Study at Koperasi Usaha Bersama (KUB) RSUD Ujungberung). Under the guidance of Drs. Dadan Hamdani, MM.

Koperasi Usaha Bersama (KUB) RSUD Ujungberung is a cooperative located at Jalan Rumah sakit No.22 Ujungberung-Bandung which has 8 employees and 724 members. The business units managed by Koperasi Usaha Bersama (KUB) RSUD Ujungberung are Savings and Loan Business Unit (USP), General Trading Business Unit (Waserda), and Goods and Services Procurement Business Unit.

The purpose of this research was to analyze the employee loyalty to increase employee job satisfaction in Koperasi Usaha Bersama (KUB) RSUD Ujungberung. The research method used in this research is a case study with descriptive data analysis using a qualitative approach with 8 population of employees. Based on the survey, there was a phenomenon that was felt have a potential to causes other problems, Koperasi Usaha Bersama (KUB) RSUD Ujungberung did not have guidelines or references for employee payroll systems and protection for employees both in terms of health and safety, which would affect for job satisfaction Koperasi Usaha Bersama (KUB) RSUD Ujungberung employees. This is also certainly affects for how an employee has the desire to work and give the best effort to maintain a membership or that is called loyalty then it can be beneficial in making a better future work commitments and productive results.

The result of this research is that the level of job satisfaction in Koperasi Usaha Bersama (KUB) RSUD Ujungberung employees is still low, especially in the dimensions of salary, employment, promotion or opportunity to develop and work environment. Same thing with employee loyalty indicators which can be seen from 3 aspects, that is high trust and acceptance of goals and values of the organization, strong incentives to maintain membership in the organization and the willingness to try as hard as possible for organization is still low. therefore, the cooperative can increase the employee job satisfaction such as using instruments related with dimensions of salary, work, promotion, and work environment.

Keywords: Employee Loyalty, Job Satisfaction

RINGKASAN

Fifit Fitriya Nengsih, 2020. Analisis loyalitas karyawan dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan (Studi Kasus pada Koperasi Usaha Bersama (KUB) RSUD Ujungberung). Dibawah bimbingan **Drs. Dadan Hamdani , MM.**

Koperasi Usaha Bersama (KUB) RSUD Ujungberung merupakan koperasi yang berlokasi di Jalan Rumah Sakit No.22 Ujungberung-Bandung yang memiliki 8 orang karyawan dan 724 anggota. Unit usaha yang dikelola oleh Koperasi Usaha Bersama RSUD Ujungberung yaitu, Unit Usaha Simpan Pinjam (USP), Unit Usaha Perdagangan Umum (Waserda), dan Unit Usaha Pengadaan Barang dan Jasa.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis loyalitas karyawan dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang ada di Koperasi Usaha Bersama RSUD Ujungberung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus dengan analisis data secara deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif dengan populasi sebanyak 8 orang karyawan. Berdasarkan survei pendahuluan didapat sebuah fenomena yang dirasa sangat berpotensi untuk menimbulkan masalah yakni Koperasi Usaha Bersama RSUD Ujungberung tidak memiliki pedoman atau acuan sistem penggajian karyawan dan perlindungan bagi karyawan baik dari segi kesehatan maupun keselamatan kerja yang mana hal ini akan mempengaruhi kepuasan kerja pada karyawan Koperasi Usaha Bersama RSUD Ujungberung. Hal ini juga tentunya berpengaruh pada bagaimana seorang karyawan memiliki keinginan untuk bekerja dan berusaha sebaik-baiknya untuk mempertahankan keanggotaannya atau disebut dengan loyalitas yang kemudian bisa dimanfaatkan dalam membuat komitmen kerja kedepan dengan lebih baik dan hasil yang produktif.

Hasil dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan kerja karyawan Koperasi Usaha Bersama RSUD Ujungberung tergolong masih rendah terutama pada dimensi gaji, pekerjaan, promosi atau kesempatan untuk berkembang dan lingkungan kerja. Begitupun juga hal nya dengan indikator loyalitas karyawan yang dapat dilihat dari 3 aspek yaitu kepercayaan yang kuat dan penerimaan tujuan dan nilai-nilai organisasi, dorongan yang kuat untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi dan kemauan untuk berusaha sekuatnya demi organisasi tergolong masih rendah. maka dari itu, upaya koperasi untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan ialah dengan menggunakan instrumen yang berkaitan dengan dimensi gaji, pekerjaan, promosi, dan lingkungan kerja.

Kata Kunci: Loyalitas Karyawan, Kepuasan Kerja

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrhohim,

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program Strata-1 (S1) Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN).

Adapun judul dari skripsi ini adalah “Analisis Loyalitas Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan” Studi Kasus Pada Koperasi Usaha Bersama (KUB) RSUD Ujungberung”

Rasa terimakasih dan rasa hormat terutama kepada Orangtua tercinta dan tersayang Bapak Engkus Kusrini dan Ibu Edeh Nurhasah yang selalu memberikan do'a restu dan memberikan support kepada penulis. Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat, kesehatan dan keberkahan di dunia maupun di akhirat. Aamiin Ya Robbal Alamin.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran ataupun tanggapan atas skripsi ini untuk kesempurnaan penelitian selanjutnya.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu kepada :

1. Yang terhormat, Bapak Drs.Dadan Hamdani, MM selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Yang terhormat, Bapak Ir. H. Nurhayat Indra, M.Sc selaku dosen penelaah koperasi yang telah memberikan masukan dan arahan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
3. Yang terhormat, Bapak Ir. H.Dady Nurpadi, MP selaku dosen penelaah konsentrasi yang telah memberikan arahan dan saran kepada penulis dalam menyempurnakan skripsi ini.
4. Yang terhormat, Bapak Drs. Wahyudin, M.Ti selaku dosen wali yang selalu membimbing semasa kuliah.
5. Seluruh Bapak Ibu dosen IKOPIN yang telah memberikan bekal ilmu kepada peneliti.
6. Seluruh staff dan karyawan Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) khususnya Prodi Manajemen S1 yang telah memberikan pelayanan selama kuliah dan selama proses penulisan skripsi.
7. Pengurus dan karyawan Koperasi Usaha Bersama RSUD Ujungberung yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di koperasi ini.

8. Teman-teman terbaiku yaitu, Dewi Yulianti, Elsa Yuliana, Nabila Larasati, Intan Yuniar Safarida, Ulfah Nursyafiyah, Rinda Kurnia, Fera Erly Marlia, Cica Risma.
9. Rekan-rekan Manajemen E yang selalu memberikan semangat dan memberi dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Rekan-rekan asisten laboratorium Bahasa Inggris (Language Center Of Ikopin) yang telah menjadi partner terbaik saling memberi pengalaman dan momen indah yang tidak terlupakan.
11. Rekan-rekan sekelompok bimbingan.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberi dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Mudah-mudahan segala kebaikan serta bantuannya mendapat balasan dari Allah SWT. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan pengetahuan baik bagi penulis sendiri maupun bagi pihak yang berkepentingan.

Jatinangor, Oktober 2020

Penulis,

Fifit Fitriya Nengsih

NRP: C1160283



IKOPIN

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian	10
1.3.1 Maksud Penelitian.....	10
1.3.2 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	11
1.4.2 Kegunaan Praktis	11
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	13
2.1 Pendekatan Masalah	13

2.1.1 Pendekatan Koperasi.....	13
2.1.2 Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia	36
2.1.3 Pendekatan Kepuasan kerja	41
2.1.4 Pendekatan Loyalitas Karyawan.....	47
2.2 Metode Penelitian.....	59
2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan.....	59
2.2.2 Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Konsep/Variabel)	60
2.2.3 Sumber Data	62
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	64
2.2.5 Teknik Penentuan Keabsahan Data	65
3.2.6 Analisis Data	66
2.2.7 Tempat Penelitian	69
2.2.8 Jadwal Penelitian	69
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....	71
3.1 Keadaan Organisasi dan Manajemen Koperasi Usaha Bersama RSUD Ujungberung.....	71
3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi Usaha Bersama RSUD Ujungberung	71
3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi Usaha Bersama RSUD Ujungberung	73
3.2 Tugas-Tugas Perangkat Organisasi Koperasi.....	76
3.3 Keadaan Keanggotaan	82

3.4 Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi Usaha Bersama RSUD Ujungberung.....	83
3.5 Keadaan Keuangan Koperasi Usaha Bersama RSUD Ujungberung.....	86
3.6 Kegiatan Usaha Penyaluran Dana	88
3.7 Penilaian Deskriptif Berdasarkan (Definisi, Prinsip, Dan Nilai-Nilai) Koperasi Usaha Bersama RSUD Ujungberung.....	89
3.8 Implementasi Jati Diri Koperasi Koperasi Usaha Bersama RSUD Ujungberung Berdasarkan Model ICA GRID	95
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	101
4.1 Identitas Responden.....	101
4.2 Analisis Data Penelitian	109
4.2.1 Tingkat Loyalitas Karyawan Koperasi Usaha Bersama (KUB) RSUD Ujungberung	109
4.2.2 Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Koperasi Usaha Bersama (KUB) RSUD Ujungberung.....	119
4.2.3 Upaya untuk meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan Koperasi Usaha Bersama (KUB) RSUD Ujungberung.....	140
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	143
5.1 Simpulan.....	143
5.2 Saran-Saran.....	144
5.2.1 Saran Teoritis	144

5.2.2	Saran Praktis.....	144
DAFTAR PUSTAKA		146
LAMPIRAN.....		148



IKOPIN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keterangan Jumlah Gaji.....	8
Tabel 2.1 Sumber Data Yang Diperlukan.....	64
Tabel 3. 1 Karyawan Koperasi Usaha Bersama Rsud Ujungberung	81
Tabel 3. 2 Perkembangan Keanggotaan Koperasi Dari Tahun 2015-2018.....	82
Tabel 3. 3 Jenis Pinjaman Koperasi Usaha Bersama Rsud Ujungberung.....	84
Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Gender, Umur, Pendidikan Terakhir, Jabatan, Lama Bekerja, Dan Pengalaman Kerja.....	104
Tabel 4. 10 Hasil Wawancara Tingkat Loyalitas Karyawan Koperasi Usaha Bersama (KUB) RSUD Ujungberung Pada Pertanyaan (1)	112
Tabel 4. 11 Hasil Wawancara Tingkat Loyalitas Karyawan Koperasi Usaha Bersama (KUB) RSUD Ujungberung Pada Pertanyaan (2)	115
Tabel 4. 12 Hasil Wawancara Tingkat Loyalitas Karyawan Indikator Yang Mempengaruhi Loyalitas Koperasi Usaha Bersama (KUB) RSUD Ujungberung Pada Pertanyaan (3).....	117
Tabel 4. 13 Hasil Akumulasi Wawancara Tingkat Loyalitas Karyawan	118
Tabel 4. 2 Keterangan Jumlah Gaji Karyawan	123
tabel 4. 3 Hasil Wawancara Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Koperasi Usaha Bersama (KUB) RSUD Ujungberung Pada Dimensi Gaji	124
Tabel 4. 4 Hasil Wawancara Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Koperasi Usaha Bersama (Kub) Rsud Ujungberung Pada Dimensi Pekerjaan	127
Tabel 4. 5 Hasil Wawancara Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Koperasi Usaha Bersama (KUB) RSUD Ujungberung Pada Dimensi Rekan Kerja	129
Tabel 4. 6 Hasil Wawancara Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Koperasi Usaha Bersama (KUB) RSUD Ujungberung Pada Dimensi Atasan	131
Tabel 4. 7 Hasil Wawancara Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Koperasi Usaha Bersama (KUB) RSUD Ujungberung Pada Dimensi Promosi.....	134

Tabel 4. 8 Hasil Wawancara Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Koperasi Usaha
Bersama (KUB) RSUD Ujungberung Pada Lingkungan Kerja137

Tabel 4. 9 Hasil Akumulasi Wawancara Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan138



IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Rancangan Analisis Data	67
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Koperasi Usaha Bersama RSUD Ujungberung	75
Gambar 4. 1 Grafik Hasil Akumulasi Wawancara Tingkat Loyalitas Karyawan	119
Gambar 4. 2 Grafik Hasil akumulasi wawancara tingkat kepuasan kerja karyawan	139



IKOPIN