

**PERAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS KARYAWAN
(STUDI PADA SHOPEE EXPRESS NGASEM KEDIRI)**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

NURUL AZIZATUL FITRIYAH

21403094

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI**

2025

HALAMAN JUDUL

**PERAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS KARYAWAN
(STUDI PADA SHOPEE EXPRESS NGASEM KEDIRI)**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Institut Agama Islam Negeri Kediri

untuk memenuhi program Sarjana

Oleh

NURUL AZIZATUL FITRIYAH

21403094

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Dengan Judul

**PERAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS KARYAWAN
(STUDI PADA SHOPEE EXPRESS NGASEM KEDIRI)**

Ditulis Oleh:

NURUL AZIZATUL FITRIYAH

21403094

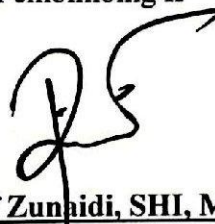
Disetujui oleh :

Pembimbing I



Akhmad Jazuli Afandi, LC., M.FIL.I
NIP. 198507152019031003

Pembimbing II



Arif Zunaidi, SHI, MEI
NIP. 198204072023211019

NOTA DINAS

Kediri, 3 Juni 2025

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada,

Yth Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di
Jl. Sunan Ampel No. 07, Ngronggo, Kota Kediri
Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing
penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Nurul Azizatul Fitriyah

NIM : 21403094

Judul : Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dalam
mempertahankan loyalitas karyawan (Studi pada Shopee Express
Ngasem Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat
bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan
ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya,
dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan
terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Akhmad Jazuli Afandi, LC., M.FIL.I
NIP. 198507152019031003

Pembimbing II



Arif Zunaidi, SHI, MEI
NIP. 198204072023211019

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 3 Juni 2025

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi
Kepada

Yth Bapak Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam Institut Agama
Islam Negeri (IAIN) Kediri
Jl. Sunan Ampel No. 07, Ngronggo, Kota Kediri
Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bersama surat ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Nurul Azizatul Fitriyah

NIM : 21403094

Judul : Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Mempertahankan Loyalitas Karyawan (Studi pada Shopee Express Ngasem Kediri).

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqasah, kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian harap maklum dan atas kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Akhmad Jazuli Afandi, LC., M.FIL.I
NIP. 198507152019031003

Pembimbing II



Arif Zunaidi, SHI, MEI
NIP. 198204072023211019

HALAMAN PENGESAHAN

PERAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS KARYAWAN (STUDI PADA SHOPEE EXPRESS NGASEM KEDIRI)

NURUL AZIZATUL FITRIYAH
21403094

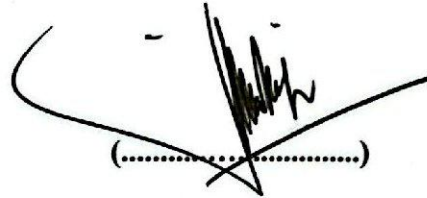
Telah diujikan didepan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 3 Juni 2025

Tim Pengujii,

1. Penguji Utama

Achmad Munif, SE, MM

NIP. 196910252003121001



(.....)

2. Penguji I

Akhmad Jazuli Afandi, LC., M.FIL.I

NIP. 198507152019031003



(.....)

3. Penguji II

Arif Zunaidi, SHI, MEI

NIP. 198204072023211019



(.....)

Kediri, 3 Juni 2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri



Dr. H. Imam Annas Mushlih, M.H.I.

NIP. 19750101 199803 1 002

HALAMAN MOTTO

"Pendidikan adalah kunci utama peradaban, yang membuka pintu kemajuan dan kemanusiaan. Tanpa manusia yang terdidik, sebuah organisasi tak ubahnya bangunan tanpa jiwa berdiri, namun hampa makna dan arah. Hanya dengan SDM yang terdidik, visi organisasi dapat hidup, tumbuh, dan memberi dampak nyata bagi lingkungan dan masa depan"

"Tujuan pendidikan itu untuk mempertajam kecerdasan, memperkuat kemauan, serta memperhalus perasaan"

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurul Aziztul Fitriyah

NIM : 21403094

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil dari plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pertanyaan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Kediri, 3 Juni 2025

Yang membuat pernyataan



Nurul Azizatul Fitriyah

21403094

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat-Nya yang sangat luar biasa. Karya sederhana sebagai bentuk perjuangan saya hingga sampai pada titik ini, saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya, cinta pertama saya Bapak M. Toni dan Ibu Yoni Ningsih yang senantiasa memberikan dukungan baik moral maupun material, serta selalu memberikan do'a terbaiknya untuk saya sampai pada hari ini saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Adik kecil saya M. Zidan Latif serta seluruh keluarga saya yang selalu menjadi motivasi saya untuk selalu bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Dosen pembimbing, Bapak Akhmad Jazuli Afandi,LC., M.FIL.I dan Bapak Arif Zunaidi, SHI, MEI yang telah memberikan bimbingan dan arahan dengan baik serta memberikan dorongan semangat, sehingga skripsi ini selesai tepat pada waktunya.
4. Seluruh dosen IAIN Kediri, khususnya dosen FEBI yang telah memberikan ilmu dan arahnya selama saya berkuliah, semoga bapak/ibu mendapatkan rahmat dan kasih sayang Allah SWT dimanapun dan kapanpun.
5. Terkhusus kepada Syifa'ul Qolbi Afhami, laki-laki yang selalu memberikan support, motivasi serta dorongan dalam setiap langkah saya sampai hari ini dan seterusnya.
6. Sahabat "Keluarga Cemara" Binti, Wulan, Fatim, Rosid, Alfin, Mufid yang selalu kebersamai, memberikan semangat, menghibur dan mensupport dikala suka dan duka dalam 3 tahun ini hingga terselesainya skripsi ini.
7. Pihak lembaga Shopee Express Ngasem Kediri yang telah berkenan dan terbuka untuk memberikan informasi dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh teman seperjuangan saya mahasiswa Manajemen Bisnis Syariah Angkatan 2021 yang telah memberikan hal yang menarik untuk saya dan selalu memberikan semangat untuk segera menyelesaikan perkuliahan.

ABSTRAK

NURUL AZIZATUL FITRIYAH, Dosen Pembimbing Akhmad Jazuli Afandi, L.C., M.FIL.I dan Arif Zunaidi, SHI, MEI, Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dalam mempertahankan loyalitas karyawan (Studi pada Shopee Express Ngasem Kediri), Skripsi, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2025

Kata Kunci: Manajemen SDM, Loyalitas karyawan, Shopee Express Ngasem Kediri.

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan peran manajemen sumber daya manusia (SDM) dalam mempertahankan loyalitas karyawan, terutama di perusahaan jasa pengiriman yang memiliki tingkat mobilitas dan tuntutan kerja yang tinggi. Dalam mempertahankan loyalitas karyawannya Shopee Express Ngasem Kediri menerapkan 4 fungsi manajemen yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pengarahan), serta *controlling* (pengawasan).

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dan yang menjadi fokus penelitian adalah manajemen SDM. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana praktik manajemen SDM yang diterapkan di Shopee Express Ngasem Kediri dapat memengaruhi loyalitas karyawan, khususnya mereka yang telah bekerja selama lebih dari dua tahun.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen SDM yang ada di Shopee Express Ngasem Kediri sudah menerapkan 4 fungsi manajemen yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pengarahan), serta *controlling* (pengawasan). Penerapan ini didukung oleh beberapa faktor, antara lain: motivasi, keadilan sosial ekonomi, reformasi ketenagakerjaan, nilai moral, kemampuan pendidikan dan pelatihan. faktor itu sudah terpenuhi dan sangat berdampak positif terhadap perusahaan serta dapat menciptakan lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawan. Oleh karena itu perusahaan Shopee Express Ngasem Kediri perlu terus meningkatkan strategi manajemen SDM sebagai upaya mempertahankan karyawan berpengalaman yang berkontribusi besar terhadap kinerja perusahaan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur *alhamdulillahirobil'alamin* penulis panjatkan kepada Allah SWT karena telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul “(Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Mempertahankan Loyalitas Karyawan (Studi pada Shopee Express Ngasem Kediri).)” dengan baik. Shalawat serta salam tidak lupa saya curahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang senantiasa kita nantikan syafaatnya dihari akhir.

Pada kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah bersedia memberikan bimbingan, dukungan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. H. Wahidul Anam, M. Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
3. Ibu Nilna Fauza MHI selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
4. Bapak Akhmad Jazuli Afandi,LC., M.FIL.I dan Arif Zunaidi, SHI, MEI selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan memberikan bimbingan dengan baik kepada penulis
5. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
6. Kepala Shopee Express Ngasem Kediri beserta karyawan yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Orang tua dan seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan do'a dan dukungannya kepada penulis untuk menyelesaikan studinya.
8. Teman-teman seperjuangan di prodi Manajemen Bisnis Syariah 2021 yang telah memberikan pengalaman berharga dan dorongan semangat

kepada penulis.

9. Terakhir, kepada seluruh pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga segala arahan dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan langsung dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih memiliki kekurangan, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang mendukung demi kebaikan dimasa yang akan datang.

Kediri, 3 Juni 2025

Penulis



Nurul Azizatul Fitriyah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian.....	10
E. Telaah Pustaka	11
BAB II LANDASAN TEORI	18
A. Teori Manajemen	18
B. Teori Sumber Daya Manusia	19
C. Teori Loyalitas Karyawan.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	30

B. Kehadiran Peneliti	31
C. Lokasi Penelitian	31
D. Data dan Sumber Data	31
E. Teknik Pengumpulan Data	33
F. Teknik Analisis Data	35
G. Pengecekan Keabsahan Data	36
H. Tahap-Tahap Penelitian	38
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	40
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	40
B. Paparan Data	46
C. Temuan Penelitian	64
BAB V PEMBAHASAN	70
A. Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Shopee Express Ngasem Kabupaten Kediri	70
B. Peran manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan loyalitas karyawan di Shopee Express Ngasem Kediri	76
BAB VI PENUTUP	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	88
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	97

DAFTAR TABEL

Table 1.1 E-Commerce dengan Pengunjung Terbanyak di Indonesia Tahun 2024.	4
Tabel 1.2 Data Jasa Pengiriman Kediri.....	6
Tabel 1.2 Data Jumlah Karyawan Shopee Express Di Kediri.....	6
Tabel 1.4 Fungsi Manajemen Shopee Express Ngasem Kediri.....	8
Tabel 1.5 Alasan karyawan Shopee Express Ngasem Kediri bekerja lebih dari 2 tahun.....	9
Tabel 1.6 Fungsi Manajemen Shopee Express Ngasem Kediri.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Shopee Express.....	46
Gambar 4. 2 Lampiran.....	91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 pedoman wawancara.....	88
Lampiran 2 surat izin penelitian.....	91
Lampiran 3 surat balasan penelitian.....	92
Lampiran 4 dokumentasi.....	93
Lampiran 5 bukti konsultasi dosen pembimbing 1.....	95
Lampiran 6 bukti konsultasi dosen pembimbing 2.....	96