

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Sumber daya manusia bagi suatu organisasi atau negara merupakan aset yang sangat berharga. Kemampuan ini mencakup potensi menyeluruh yang dimiliki setiap individu, baik dari aspek intelektual yang meliputi daya pikir, kreativitas, dan inovasi, maupun aspek fisik yang mencakup tenaga dan kesehatan jasmani. Potensi ini, jika dikelola dengan baik, dapat menjadi motor penggerak bagi kemajuan dan keberlanjutan organisasi.<sup>1</sup> Sumber daya manusia adalah satu-satunya elemen yang dapat menciptakan, mengembangkan, dan menerapkan karya melalui akal, perasaan, dan keterampilan. Berbeda dengan teknologi atau modal yang sifatnya statis, manusia memiliki kemampuan untuk beradaptasi, berinovasi, dan mengambil keputusan secara dinamis.<sup>2</sup>

Untuk mengelola potensi sumber daya manusia secara optimal, dibutuhkan manajemen yang efektif. Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Menurut G.R. Terry fungsi manajemen ada 4 yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pengarahan), *controlling* (pengawasan).<sup>3</sup>

Sumber daya manusia yang dikelola secara profesional dapat memberikan dampak positif bagi produktivitas karyawan. Dengan pendekatan

---

<sup>1</sup> Wenny Desty Febrian, Rini Ardista dkk. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Purbalingga; Cv.Eureka Media Aksara, 2022).

<sup>2</sup> Agung Anggoro, Wenny Desty dkk. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Padang; PT. Global Eksekutif Teknologi, 2023).

<sup>3</sup> Malayu S.P Hasibuan. "*Manajemen Sumber Daya Manusia*". (Bumi Aksara, Jakarta 2016).<sup>3</sup>

yang tepat, semua persoalan dapat dikelola dengan baik sehingga perusahaan tetap berjalan secara efektif.<sup>4</sup> Sumber daya manusia yang memiliki kemampuan untuk memimpin, mengarahkan, dan memanfaatkan sumber daya lain secara optimal. Karyawan dianggap sebagai aset utama perusahaan yang keberadaannya harus dijaga dan dikembangkan. Dalam hal ini, loyalitas karyawan terhadap perusahaan menjadi faktor penting yang tidak bisa diabaikan.<sup>5</sup>

Loyalitas karyawan terhadap perusahaan dapat diartikan sebagai kesetiaan yang didasarkan pada kesadaran diri dan komitmen yang tinggi. Loyalitas tercermin dari kesesuaian antara perilaku karyawan dengan aturan, nilai-nilai, dan tujuan perusahaan. Tingkat loyalitas yang tinggi akan menciptakan hubungan kerja yang harmonis, meningkatkan produktivitas, dan mendukung organisasi jangka panjang.<sup>6</sup> Perusahaan dapat mencapai perkembangan yang lebih signifikan apabila para karyawannya memiliki tingkat loyalitas yang tinggi.<sup>7</sup>

Loyalitas karyawan tercermin dari sikap dan perilaku mereka di lingkungan kerja, yang dapat diukur melalui berbagai indikator. Menurut Umer Chapra loyalitas dapat diartikan sebagai bentuk komitmen yang mendalam terhadap organisasi, yang tidak hanya didasarkan pada hubungan kerja semata, tetapi juga berlandaskan pada prinsip-prinsip amanah (kepercayaan), keadilan,

---

<sup>4</sup> Irma Yuliani, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Depok; PT RajaGrafindo Persada, 2023).

<sup>5</sup> Budi Rahmat Hakim, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*, M. Ma'ruf Abdullah. (Yogyakarta; Aswaja Pressindo, 2014).

<sup>6</sup> Kristin Juwita, Umi Khalimah. *Konsep Dasar Membangun Loyalitas Karyawan jilid II*. (Malang; CV Literasi Nusantara Abadi, 2021).

<sup>7</sup> Aji Eko Marwanto, Wachid Hasyim. Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Di PT Penjalindo Nusantara (Metaflex). *Jurnal Ikraith-Ekonomika* Vol 6 No 1, (Bekasi, Maret 2023).

dan tanggung jawab sosial. Indikator loyalitas karyawan meliputi motivasi, keadilan sosial ekonomi, reformasi ketenagakerjaan, nilai moral, kemampuan yang ditunjang oleh pendidikan dan pelatihan turut menjadi elemen kunci dalam membangun loyalitas karyawan yang tinggi.<sup>8</sup>

Karyawan yang memiliki loyalitas tinggi akan berupaya sebaik mungkin untuk menampilkan keterampilan dan kemampuannya. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan Desi Nur Safitri dan Iza Hanifuddin, loyalitas cenderung tumbuh ketika kebutuhan individu dipenuhi oleh sistem yang ada. Perusahaan yang mampu memberikan penghargaan kepada karyawannya menjadikan daya tahan perusahaan akan semakin kuat. Penghargaan tidak hanya memotivasi, tetapi juga merupakan hak yang sepatutnya diterima oleh karyawan, sebagaimana halnya dengan gaji.<sup>9</sup>

Bentuk penghargaan yang penting dan berdampak langsung terhadap loyalitas karyawan adalah sistem pengupahan yang mencakup keseluruhan kompensasi yang diterima sebagai hasil dari pekerjaannya. Tunjangan ialah berupa tambahan penghargaan finansial selain gaji pokok (gapok) termasuk tunjangan cuti, biaya sakit, tunjangan hari raya (THR) serta asuransi kesehatan.<sup>10</sup>

Sektor e-commerce mengalami berkembang pesat dan lonjakan pertumbuhan yang signifikan saat ini. Perkembang *e-commerce* didorong oleh meningkatnya penggunaan teknologi, perubahan pola konsumsi masyarakat,

---

<sup>8</sup> Umer Chapra. *The Future Of Economies*. (Kube Publishing Ltd; 2016).

<sup>9</sup> Desi Nur Safitri, Iza Hanifuddin. Analisis Strategi Mempertahankan Loyalitas Kerja Karyawan Pada Toko Batik Soemowarso Surodikraman Ponorogo, *Journal of Economics and Business Research* (Vol. 2 No. 1, Ponorogo Januari-Juni 2022).

<sup>10</sup> Adih Supriadi. Ani Kusumaningsih dkk. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Surakarta, TAHTA MEDIA GROUP, 2022) 7.

serta kemudahan akses terhadap layanan berbasis internet. Industri ini tidak hanya menghadirkan peluang bisnis yang luas, tetapi juga menuntut adanya sumber daya manusia yang kompeten, adaptif, dan memiliki keterampilan yang sesuai dengan perkembangan teknologi. Keberhasilan *e-commerce* sangat bergantung pada tenaga kerja yang mampu mengelola operasional bisnis, memberikan layanan pelanggan yang optimal, serta berinovasi dalam strategi pemasaran digital guna menghadapi persaingan yang semakin ketat di pasar global.

Menurut data dari SimilarWeb yang dikutip oleh Bisnis.com, lima platform e-commerce dengan jumlah pengunjung terbanyak di Indonesia adalah shopee, tokopedia, lazada, blibli, dan bukalapak.<sup>11</sup>

**Table 1.1**

**E-Commerce dengan Pengunjung Terbanyak di Indonesia Tahun 2024**

No	E-Commerce	Jumlah Pengunjung
1.	Shopee	235,9 juta
2.	Tokopedia	100,3 juta
3.	Lazada	45,03 juta
4.	Blibli	24,15 juta
5.	Bukalapak	4,42 juta

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa shopee menjadi e-commerce dengan jumlah pengunjung terbanyak di Indonesia pada tahun 2024, dengan total 235,9 juta kunjungan. Posisi ini diikuti oleh Tokopedia dengan 100,3 juta kunjungan, Lazada dengan 45,03 juta kunjungan, Blibli dengan 24,15 juta kunjungan, dan Bukalapak dengan 4,42 juta kunjungan. Dengan tingginya

<sup>11</sup> PT Elektronik Didistribusi Otomatis Terkemuka (eDOT). *5 E-Commerce dengan Pengunjung Terbanyak di Indonesia Awal 2024* <https://edot.id/articles/5-e-commerce-dengan-pengunjung-terbanyak-di-indonesia-pada-awal-2024-siapa-juaranya>. (Bandung; eDOT, 2024). Diakses 13 Januari 2025.

jumlah pengguna dan transaksi yang terjadi di platform ini, manajemen sumber daya manusia yang efektif menjadi faktor kunci dalam menjaga daya saing dan keberlanjutan operasional perusahaan.

Shopee Express, yaitu jasa pengiriman yang beroperasi di bawah naungan Shopee untuk pengiriman barang hanya dari *e-commerce* Shopee yang cepat dan efisien. Shopee Express memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran transaksi di Shopee dengan menyediakan berbagai layanan pengiriman yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Keberhasilan Shopee Express sangat bergantung pada manajemen sumber daya manusia yang baik.

Loyalitas karyawan dalam jasa pengiriman seperti Shopee Express sangat penting karena berkaitan langsung terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Karyawan yang loyal akan lebih berdedikasi dalam menjalankan tugasnya, termasuk dalam hal ketepatan waktu pengiriman, penanganan barang dengan baik, serta memberikan pelayanan yang ramah kepada pelanggan.

Menurut Flippo loyalitas karyawan dapat diukur melalui pencapaian hasil kerja yang konsisten dan mencerminkan kesetiaan terhadap perusahaan, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Karyawan yang loyal akan menunjukkan kinerja yang tinggi.<sup>12</sup> Karyawan tetap menunjukkan dedikasi dan komitmen terhadap pekerjaannya meskipun tuntutan operasional lebih besar dibandingkan perusahaan lain yang setara secara

---

<sup>12</sup> Harries Madiistriyatno dan Zakiyya Tunnufus. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Tangerang; Indigo Media, 2024).

finansial. Hal ini memperkuat bahwa loyalitas karyawan tidak semata-mata ditentukan oleh besaran gaji, tetapi juga oleh nilai tanggung jawab, etos kerja, dan keterikatan terhadap perusahaan.

Tabel 1.2

## Data Jasa Pengiriman Kediri

No	Nama Perusahaan	Jumlah cabang	Gaji Pokok	Jumlah Paket/Minggu
1.	Shopee Express	9	2,5 jt	300 pcs/orang
2.	J&T	9	2,5 jt	250 pcs/orang
3.	Anteraja	7	2,5	200 pcs/orang
4.	Ninja Xpress	5	2 jt	200 pcs/orang

Sumber : Pimpinan dan karyawan jasa pengiriman Kediri pada tanggal 15 Desember 2024.

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa Shopee Express dan J&T memiliki jumlah cabang terbanyak, yaitu 9 cabang, dengan gaji pokok sebesar Rp2,5 juta. Untuk jumlah pengiriman paket mingguan masing-masing sebesar 300 pcs/orang untuk Shopee Express dan 250 pcs/orang untuk J&T. Anteraja memiliki 7 cabang, dengan gaji pokok yang sama, tetapi beban kerja lebih ringan yaitu 200 pcs/orang. Sedangkan Ninja Xpress, meskipun memiliki jumlah cabang paling sedikit (5 cabang) dan gaji pokok lebih rendah (Rp2 juta), juga menetapkan target pengiriman 200 pcs/orang per minggu. Tingginya jumlah paket yang harus dikirimkan namun tetap harus dijalankan oleh karyawan SPX dengan konsisten menjadi indikator nyata adanya loyalitas kerja yang tinggi.

Tabel 1.3

## Data Jumlah Karyawan Shopee Express Di Kediri

No	Jasa pengiriman	Jumlah karyawan	Karyawan yang sudah bekerja lebih dari 2 tahun
1.	Shopee Express Pesantren	70 orang	43 orang
2.	Shopee Express Ngasem	63 orang	49 orang
3.	Shopee Express Mojoroto	58 orang	29 orang

4.	Shopee Express Papar	54 orang	37 orang
5.	Shopee Express Grogol	61 orang	36 orang
6.	Shopee Express Wates	59 orang	30 orang
7.	Shopee Express Pare	60 orang	25 orang
8.	Shopee Express Kepung	59 orang	20 orang
9.	Shopee Express Kandat	65 orang	37 orang

Sumber : Pimpinan dan karyawan shopee express Kediri.

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa karyawan yang bertahan bekerja lebih dari 2 tahun terbanyak yaitu pada shopee express Ngasem dengan 49 karyawan dari jumlah karyawan 63 orang. Tingginya angka retensi ini mengindikasikan bahwa banyak karyawan merasa puas dan nyaman bekerja di perusahaan tersebut.

Shopee Express Ngasem Kediri merupakan salah satu titik operasional penting dalam jaringan logistik pengiriman milik Shopee yang berperan dalam menyediakan solusi logistik terpadu guna mendukung kelancaran transaksi e-commerce secara cepat, efisien, dan andal. Sebagai bagian dari sistem distribusi yang terus berkembang, Shopee Express Ngasem memiliki peran strategis dalam memastikan pengiriman barang dilakukan dengan akurasi tinggi, waktu yang lebih singkat, serta pelayanan yang optimal kepada pelanggan.

Shopee Express Ngasem didirikan untuk mengakomodasi permintaan pengiriman yang terus meningkat dari pelanggan di berbagai wilayah, khususnya di Kecamatan Ngasem, Kecamatan Gurah, Kecamatan Gampeng, dan Kecamatan Pagu. Dengan adanya titik operasional ini, diharapkan proses distribusi barang dapat berjalan lebih efisien, sehingga pelanggan dapat menerima pesanan dengan lebih cepat dan akurat. Selain itu, kehadiran Shopee Express Ngasem juga bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, mengurangi keterlambatan pengiriman, serta

memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan logistik Shopee Express di wilayah Kediri.

Tabel 1.4

Fungsi Manajemen Shopee Express Ngasem Kediri

No	Fungsi Manajemen	Implementasi di Shopee Express Ngasem Kediri
1.	Planning/perencanaan	Perusahaan melakukan perencanaan kebutuhan tenaga kerja dengan merekrut karyawan dari wilayah sekitar kantor. Hal ini bertujuan untuk memudahkan koordinasi, menghemat waktu tempuh, serta memberdayakan masyarakat lokal.
2.	Organizing/pengorganisasian	Perusahaan mengatur struktur kerja dan pembagian tugas dengan memberikan peluang kenaikan jabatan kepada karyawan. Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan motivasi kerja dan menumbuhkan loyalitas.
3.	Actuating/pengarahan	Perusahaan memberikan pengarahan secara rutin melalui komunikasi yang baik dan terbuka antara atasan dan bawahan, guna menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan kolaboratif.
4.	Controlling/pengawasan	Perusahaan melaksanakan pengawasan harian terhadap kinerja karyawan, terutama melalui rekapitulasi hasil <i>Cash on Delivery (COD)</i> , untuk memastikan target kerja tercapai dan pelayanan tetap optimal.

Sumber : Pimpinan shopee express Kediri pada tanggal 25 Maret 2025.

Tabel 1.4 tersebut menunjukkan Shopee Express Ngasem Kediri menjalankan implementasi manajemen dalam aktivitas operasionalnya dengan empat fungsi utama yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan.

Berdasarkan wawancara awal yang telah dilakukan kepada 10 orang karyawan Shopee Express Ngasem menunjukkan bahwa karyawan tersebut memiliki beragam alasan yang mendorong mereka untuk bekerja di

perusahaan selama lebih dari dua tahun. Setiap karyawan memiliki faktor pendorong yang berbeda.

Tabel 1.5

Alasan karyawan Shopee Express Ngasem Kediri bekerja lebih dari 2 tahun

No	Nama	Alasan Karyawan Bekerja Lebih Dari 2 Tahun
1.	Bagas	Nyaman
2.	Kamal	Bisa bekerja sama dengan baik antar karyawan
3.	Koirul	Tidak banyak peraturan
4.	Syahrul	Ada tunjangan
5.	Diba	Ada bonus
6.	Dimas	Lingkungannya baik
7.	Mahda	Bisa berkomunikasi dengan baik
8.	Kurniawan	Banyak mendapat pengalaman yang baik
9.	Junda	Lingkungannya nyaman
10.	Ilham	Gaji lumayan (sesuai UMR Kota Kediri)

Sumber : Pimpinan shopee express Kediri pada tanggal 25 Maret 2025

Tabel 1.5 secara keseluruhan, menunjukkan bahwa karyawan di Shopee Express Ngasem Kediri memiliki berbagai alasan baik finansial maupun nonfinansial yang melatar belakangi mereka memiliki loyalitas. Hal ini dibuktikan dengan lamanya masa kerja mereka yang telah melebihi dua tahun. Faktor-faktor seperti lingkungan kerja yang nyaman, hubungan antar rekan kerja yang harmonis, adanya tunjangan dan bonus, fleksibilitas aturan, serta kompensasi yang layak menjadi motivasi utama karyawan untuk tetap bertahan. Selain itu, adanya peluang untuk memperoleh pengalaman kerja yang baik juga turut memperkuat keterikatan mereka terhadap perusahaan.

Nilai moral berperan dalam standart loyalitas karyawan Ketika nilai-nilai moral tertanam dalam lingkungan kerja, karyawan akan lebih bertanggung jawab, bekerja dengan integritas, serta mengutamakan

kepentingan bersama.<sup>13</sup> Dengan menganalisis nilai moral dalam perilaku karyawan, perusahaan dapat memahami bagaimana nilai-nilai tersebut mempengaruhi kinerja dan perilaku karyawan, serta dapat mengembangkan strategi untuk meningkatkan nilai-nilai moral positif dan mengurangi nilai-nilai moral negatif.

Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik mengambil penelitian dengan judul "**PERAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS KARYAWAN (Studi Pada Shopee Express Ngasem Kediri)**".

### **B. Fokus Penelitian**

Sesuai dengan judul dan konteks penelitian di atas, maka yang menjadi fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana manajemen sumber daya manusia di Shopee Express Ngasem Kediri?
2. Bagaimana peran manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan loyalitas karyawan di Shopee Express Ngasem Kediri?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis manajemen sumber daya manusia di Shopee Express Ngasem Kediri.
2. Untuk mengetahui peran manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan loyalitas karyawan di Shopee Express Ngasem Kediri.

### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan Secara Teoritis

Kegunaan dari penelitian ini adalah untuk menambah ilmu

---

<sup>13</sup> Umer Chapra. *The Future Of Economies*. (Kube Publishing Ltd; 2016).

pengetahuan dan keterampilan dalam menulis serta bisa digunakan sebagai referensi bagi mahasiswa dan akademik lainnya.

## 2. Kegunaan Secara praktis

### a. Bagi pelaku usaha

Penelitian ini membantu karyawan memahami manajemen sumber daya manusia yang dapat diterapkan guna mempertahankan loyalitas karyawan.

### b. Bagi Akademik

Bagi akademik penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

### c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan memberi wawasan kepada masyarakat agar lebih memahami manajemen sumber daya manusia yang dapat diterapkan guna mempertahankan loyalitas karyawan.

### d. Bagi peneliti

Manfaat penelitian ini adalah untuk menambah ilmu pengetahuan dan keterampilan.

## E. Telaah Pustaka

1. Skripsi yang ditulis oleh Yovi Rizki Rahmat Fauzi Institut Agama Islam Negeri (Iain) Kediri pada tahun 2023 yang berjudul "*Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Mempertahankan Loyalitas Karyawan Di Koperasi Mekar Pt. Gudang Garam Tbk Kediri*". Berdasarkan hasil penelitian ini peran MSDM di Koperasi Mekar terbukti signifikan dalam meningkatkan loyalitas karyawan, dengan langkah-langkah seperti

memberikan jaminan proteksi melalui BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan, pemberian kompensasi yang mencakup upah pokok, tunjangan insentif, bonus kinerja tahunan, Tunjangan Hari Raya (THR), dan bonus laba tahunan. Selain itu, MSDM juga berupaya mengembangkan budaya kekeluargaan, menciptakan lingkungan kerja yang ramah, dan secara berkala meninjau komponen tertentu sesuai dengan standar perusahaan.<sup>14</sup>

Persamaan penelitian ini dengan penelitian saya adalah sama-sama membahas peran manajemen sumber daya manusia dalam mempertahankan loyalitas karyawan. Fokus pada strategi dan langkah-langkah yang dilakukan oleh perusahaan untuk mempertahankan loyalitas karyawan. Dilakukan di perusahaan atau organisasi yang berbasis di Kediri. Perbedaan penelitian yang dilakukan Yovi Rizki Rahmat Fauzi Berfokus pada Koperasi Mekar PT. Gudang Garam Tbk. yang terhubung dengan perusahaan besar di sektor manufaktur tembakau. Sedangkan penelitian saya berfokus pada Shopee Express Ngasem Kediri yang merupakan perusahaan jasa logistik yang bergerak di bidang pengiriman barang.

2. Skripsi yang ditulis oleh Dody Anggara pada tahun 2024 yang berjudul *“Analisis Strategi Mempertahankan Loyalitas Kerja Karyawan Pada Pt Swakarya Indah Busana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (Stie) Pembangunan”*. Berdasarkan hasil penelitian ini mengungkapkan

---

<sup>14</sup> Yovi Rizki Rahmat Fauzi, *Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Mempertahankan Loyalitas Karyawan Di Koperasi Mekar Pt. Gudang Garam Tbk Kediri*, skripsi (Kediri; Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, 2023).

bahwa strategi untuk mempertahankan loyalitas karyawan di PT Swakarya Indah Busana telah diterapkan dengan baik. Perusahaan ini mengadopsi berbagai strategi yang meliputi komunikasi yang efektif, pemberian insentif, pelaksanaan program kesejahteraan, serta perhatian terhadap keselamatan dan kesehatan kerja. Kombinasi dari strategi ini terbukti efektif dalam mempertahankan loyalitas karyawan, berdasarkan empat indikator utama: komunikasi, insentif, program kesejahteraan, serta keselamatan dan kesehatan kerja.<sup>15</sup>

Persamaan penelitian ini dengan penelitian saya adalah sama-sama berfokus pada upaya mempertahankan loyalitas karyawan, yang menjadi bagian dari manajemen sumber daya manusia, dan menilai loyalitas karyawan berdasarkan indikator tertentu. Perbedaan penelitian yang dilakukan Dody Anggara yaitu dilakukan pada PT Swakarya Indah Busana, perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur atau fashion, strategi yang digunakan meliputi komunikasi efektif, pemberian insentif, program kesejahteraan, serta keselamatan dan kesehatan kerja dan memberikan wawasan tentang loyalitas di sektor manufaktur dengan indikator strategis yang spesifik. Sedangkan penelitian saya dilakukan pada Shopee Express Ngasem Kediri, yang bergerak di bidang logistik dan jasa pengiriman, kemungkinan mencakup faktor-faktor yang relevan dengan industri jasa logistik.

---

<sup>15</sup> Dody Anggara. *Analisis Strategi Mempertahankan Loyalitas Kerja Karyawan Pada Pt Swakarya Indah Busana*, skripsi, (Tanjunpinang; Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan, 2024).

3. Skripsi yang ditulis oleh Salmaini pada tahun 2020 yang berjudul “*Strategi Mempertahankan Loyalitas Pegawai Dalam Meningkatkan Produktivitas Pada Pt. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kcu Padangsidimpuan*”. Hasil penelitian ini adalah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Padangsidimpuan, ditemukan bahwa cara mempertahankan loyalitas pegawai dilakukan melalui berbagai strategi seperti memberikan motivasi internal, kompensasi, penguatan mental untuk menerapkan prinsip syariah, peningkatan keimanan, serta penyediaan jaminan kesehatan dan sosial beserta tunjangan. Sementara itu, kendala dalam upaya meningkatkan produktivitas meliputi menurunnya kondisi ekonomi nasabah, tingginya persaingan, serta keterbatasan informasi, jaringan, dan kantor cabang.<sup>16</sup>

Persamaan penelitian ini dengan penelitian saya adalah sama-sama berfokus pada manajemen dalam mempertahankan loyalitas karyawan atau pegawai dan mengeksplorasi langkah-langkah yang dilakukan organisasi dalam mempertahankan loyalitas tenaga kerjanya. Perbedaan penelitian yang dilakukan Salmaini yaitu dilakukan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Padangsidimpuan, sektor perbankan Syariah, menyoroti motivasi diri, penguatan mental bersyariah, keimanan, dan jaminan sosial sebagai bagian dari strategi, hubungan antara loyalitas karyawan dengan produktivitas kerja, termasuk kendala eksternal seperti persaingan dan ekonomi nasabah. Sedangkan penelitian

---

<sup>16</sup> Salmaini. *Strategi Mempertahankan Loyalitas Pegawai Dalam Meningkatkan Produktivitas Pada Pt. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kcu Padangsidimpuan*. (Padangsidimpuan; IAIN Padangsidimpuan, 2020).

saya dilakukan di Shopee Express Ngasem Kediri, sektor logistik dan jasa pengiriman, mungkin akan lebih menekankan aspek operasional tanpa penekanan pada produktivitas langsung.

4. Skripsi yang ditulis oleh Farida Sukmawati pada tahun 2022 yang berjudul "*Strategi Mempertahankan Loyalitas Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Tulungagung Sudirman*". Hasil dari penelitian adalah Pelaksanaan upaya mempertahankan loyalitas karyawan di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman dilakukan dengan menerapkan strategi yang terbukti efektif, yaitu dengan menjaga komunikasi yang baik, memberikan insentif yang memadai, serta menyediakan program kesejahteraan, keselamatan, dan kesehatan kerja. Sementara itu, loyalitas karyawan di bank tersebut ditandai dengan kejujuran, rasa memiliki terhadap perusahaan, pemahaman atas tantangan yang dihadapi perusahaan, kesediaan bekerja lebih dari yang diminta, kemampuan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan, menjaga kerahasiaan rapat, serta upaya terus menerus dalam menjaga dan meningkatkan citra perusahaan tanpa menolak perubahan.<sup>17</sup>

Persamaan penelitian ini dengan penelitian saya adalah sama-sama berfokus pada upaya mempertahankan loyalitas karyawan sebagai bagian dari strategi manajemen sumber daya manusia, meneliti langkah atau strategi yang diterapkan untuk mempertahankan loyalitas karyawan di organisasi masing-masing dan loyalitas karyawan dianggap penting dalam mendukung keberhasilan perusahaan. Perbedaan penelitian Farida

---

<sup>17</sup> Farida Sukmawati. *Strategi Mempertahankan Loyalitas Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Tulungagung Sudirman*. (Tulungagung; UIN Syayid Ali Rahmatullah, 2022)

Sukmawati dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman, sektor perbankan syari'ah, menggunakan strategi seperti komunikasi yang baik, insentif yang mencukupi, program kesejahteraan, serta keselamatan dan kesehatan kerja. Sedangkan penelitian saya dilakukan di Shopee Express Ngasem Kediri, sektor logistik dan jasa pengiriman.

5. Jurnal yang ditulis oleh Mukarrama pada tahun 2022 yang berjudul *“Pengaruh Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Loyalitas Karyawan Hotel Satria Wisata Parepare”*. Hasil dalam penelitian ini strategi manajemen sumber daya manusia memiliki pengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan loyalitas karyawan di Hotel Satria Wisata Parepare. Hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima. Strategi manajemen sumber daya manusia yang mampu memberikan nilai tambah (added value) menjadi salah satu indikator utama keberhasilan suatu bisnis.<sup>18</sup>

Persamaan penelitian ini dengan penelitian saya adalah membahas peran manajemen sumber daya manusia (SDM) dalam mempertahankan atau meningkatkan loyalitas karyawan, meneliti strategi manajemen SDM sebagai faktor yang memengaruhi loyalitas karyawan. penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk menganalisis data yang diperoleh. Perbedaan penelitian Mukarrama adalah objeknya di Hotel Satria Wisata Parepare dengan 26

---

<sup>18</sup> Mukarrama. Pengaruh Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Loyalitas Karyawan Hotel Satria Wisata Parepare. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. (Jurnal Vol 3, No 1, Parepare; Februari 2022.)

karyawan menggunakan metode sampel sensus, fokus pada bagaimana strategi SDM dalam meningkatkan loyalitas karyawan di industri perhotelan serta menekankan bahwa added value dalam strategi SDM berkontribusi pada kesuksesan bisnis dan keunggulan kompetitif sedangkan penelitian saya ini menggunakan objek Shopee Express Ngasem Kediri serta fokus pada bagaimana strategi SDM dalam mempertahankan loyalitas karyawan di perusahaan logistik.