

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Sumber daya manusia (SDM) memegang peranan penting dalam mengawali, memutuskan, dan menentukan kelangsungan hidup perusahaan dalam setiap operasinya. SDM menjadi motor penggerak tujuan perusahaan, oleh karena itu karyawan yang berkomitmen terhadap pekerjaan mereka, pemimpin mereka, dan Perusahaan sangatlah krusial. Komitmen dan keinginan seseorang untuk mematuhi, melaksanakan, dan menjalankan segala hal yang ditetapkan oleh perusahaan/organisasi secara sadar dan bertanggung jawab disebut loyalitas.¹

Seorang yang loyal akan mengorbankan kepentingan pribadi mereka untuk bekerja bagi sebuah korporasi tanpa mengharapkan imbalan apa pun.² Keterikatan individu terhadap perusahaan, baik dalam situasi baik maupun buruk, menunjukkan loyalitas. Keterikatan organisasional dan kekuatan individu menentukan loyalitas.³

Dalam menumbuhkan loyalitas di suatu perusahaan bukanlah hal yang mudah terlebih jika suatu perusahaan tersebut memiliki banyak cabang, sehingga perlu adanya komunikasi yang lancar. Bukan hanya itu, loyalitas bisa tumbuh jika pihak pimpinan atau founder memiliki gaya kepemimpinan yang baik sehingga mampu merangkul semua mitra dan karyawannya. Kerja

¹ Flippo, Edwin B., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Rineka Cipta, Jakarta, 2014), 5.

² U. P. Sari, *Pengaruh Fasilitas, Lingkungan Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai di kantor Camat Sangatta Selatan Kabupaten Ktai Timur*, E Journal Pemerintahan Integratif, Vol. 4, No. 4, 2016, 18.

³ M. Yusuf, *Generasi Milenial* (Pasaman Barat: CV. Azka Pustaka, 2024), 31.

perusahaan melibatkan kerja sama tim antara atasan dan bawahan. Usaha terbaik menghasilkan hasil terbaik. Untuk menjalankan tugas dengan baik, karyawan dan mitra harus sehat dan memiliki lingkungan kerja yang nyaman.

Ketaatan, tanggung jawab, dedikasi, dan kejujuran menunjukkan loyalitas. Ketaatan karyawan berarti mengikuti semua norma dan arahan dari atasan serta tidak melanggar aturan.⁴ Karyawan yang bertanggung jawab melaksanakan tugasnya dengan baik, tepat waktu, dan mengambil risiko dalam pengambilan keputusan dan aktivitasnya. Dedikasi perusahaan melibatkan pemikiran dan kerja keras. Kejujuran berarti menyelaraskan kata-kata dan tindakan dengan kenyataan.

Dari uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa ada beberapa indikator loyalitas. Sehingga individu dapat dikatakan loyalitas jika memenuhi keempat indikator tersebut. Indikator loyalitas berlaku bagi mitra dalam sebuah perusahaan atau Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. Apabila melihat fenomena saat ini banyak sekali perusahaan yang telah memiliki cabang di berbagai wilayah. Hal ini pun sama dengan yang terjadi di Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah atau usaha mikro kecil dan menengah.

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah adalah kegiatan ekonomi berskala kecil yang memenuhi persyaratan modal bersih atau pendapatan penjualan tahunan dan kepemilikan secara hukum.⁵ Berdasarkan Kementerian Keuangan Republik Indonesia bahwa tahun 2024 jumlah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Indonesia mencapai 65 juta unit usaha. Hal ini adalah berita baik

⁴Saydam Gouzali, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Human Resource) Suatu Pendekatan Mikro* (Jakarta: Djanbatan, 2010), 81.

⁵Hamdani, *Mengenal Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Lebih Dekat* (Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2020), 1.

mengingat banyak tenaga kerja atau mitra yang bergabung sehingga mampu menciptakan lapangan pekerjaan.

Salah satu Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah yang ada di Indonesia adalah Mafia Pentol. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Mafia Pentol merupakan unit usaha di bidang kuliner yang menjual jajan tradisional serupa dengan bakso dengan berbagai varian kandungan. Mulai dari daging sapi, ayam, telur, ceker dan jamur. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah ini menggunakan sistem *franchise* atau waralaba sehingga memiliki cabanag atau mitra di seluruh Indonesia. Franchise adalah hak khusus untuk menjual barang atau jasa di bawah suatu nama. Franchise adalah lisensi dari pemilik merek dagang atau nama dagang untuk menawarkan produk atau jasa di bawah nama atau merek tersebut.⁶ Bisnis yang menggunakan sistem franchise disebut franchise.

Franchise sangat berhubungan dengan mitra, karena bisnis ini bersifat kemitraan atau pihak yang bekerja sama atau turut menjual produk/jasa dari bisnis tersebut. Konsep bisnis ini menarik karena bahkan mereka yang tidak memiliki pengalaman bisnis dapat menjalankannya tanpa perlu ide produk unik dan mendapatkan layanan konsultasi. Karena penemuan franchisee dilindungi oleh paten, franchisor memberikan lisensi untuk menggunakan hak eksklusif atau paten untuk menerapkan rahasia dagang, ide kreatif, merek dagang, dll.⁷

⁶ Prof. Dr. Pan Lindawaty Ssuhermen Sewu, S.H., M.Hum., M.Kn., *Bisnis Waralaba sebagai Ekonomi Kreatif dan Ekonomi Digital Menyongsong Era Indonesia Emas*. (Bandung: PT. Alumni, 2024), 43.

⁷ Herlambang R. Wicaksana et al., *Praktik Hukum Waralaba di Indonesia* (Surakarta: Unisri, 2022), 48.

Saat ini mitra dari Mafia Pentol sudah mencapai 1000 lebih per tahun 2024 dan tersebar di seluruh Indonesia. Pengertian mitra dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah teman kerja atau pasangan kerja atau partner dalam menjalankan usaha. Salah satu mitra Mafia Pentol yang memiliki pembeli cukup banyak dan gerainya selalu ramai adalah Mitra Mafia Pentol Yogyakarta. Mitra Mafia Pentol Yogyakarta sudah beroperasi sejak 3 tahun yang lalu dengan 3 cabang yang ada di Yogyakarta. Hal ini tentunya karena Mitra Mafia Pentol Yogyakarta terpantau lancar dalam penjualannya. Mitra Mafia Pentol Yogyakarta juga terpantau memiliki hubungan yang baik dengan Mafia Pentol Pusat jika dilihat dari akun medos. Mitra Mafia Pentol Yogyakarta menjadi follower Mafia Pentol pusat dan sering memberikan like dengan postingan Mafia Pentol Pusat. Hal ini menandakan baik dari pihak pusat dengan pihak mitra saling menjaga hubungan baik. Karena Mafia Pentol Pusat juga melakukan hal yang sama.

Hubungan yang baik menjadikan timbulnya loyalitas bagi mitra. Pentingnya loyalitas mitra perlu diperhatikan dan terus dijaga baik pihak pusat maupun mitra yang bergabung. Sudah tentu ada alasan dibalik loyalitasnya suatu mitra.

Dalam menjalankan operasionalnya Mitra Mafia Pentol Yogyakarta menggunakan adonan yang diproduksi dari pihak Mafia Pentol pusat. Hal ini sebagai bentuk ketaatan, lepatuhan dan kejujuran mengingat peraturan yang ditetapkan Mafia Pentol pusat mewajibkan semua adonan untuk membuat produk makanan yang dijual membeli di pihak pusat. Hal ini bukan lain untuk menjamin bahwa citra rasa Mafia Pentol dimanapun agar tetap lezat,

konsisten dan sama di berbagai cabang. Mitra Mafia Pentol Yogyakarta memiliki 3 cabang outlet yang tersebar di Yogyakarta.

Dalam proses pembukaan cabang tersebut Mitra Mafia Pentol Yogyakarta telah membukanya dengan jarak 2 tahun tiap outlet dari outlet sebelumnya. Hal ini termasuk dalam bentuk tanggung jawab dan kejujuran Mitra Mafia Pentol Yogyakarta dalam menjalankan operasionalnya. Selain itu, dalam proses operasionalnya baik Mitra Mafia Pentol Yogyakarta dan Pusat berkomunikasi dengan baik, terkait pemberian saran dan konsultasi. Bahkan pihak Mafia Pentol Pusat tidak segan untuk memberikan saran dan juga layanan konsultasi bagi semua cabang outlenya. Selain itu Mitra Mafia Pentol Yogyakarta juga sering sidak, mengecek atau melihat semua outlet ydi bawah kepemimpinannya yang berada di Yogyakarta. Hal ini termasuk bentuk pengabdian baik dari Mafia Pentol Yogyakarta dan Mafia Pentol Pusat karena sama-sama saling menjaga dan memastikan semua berjalan sesuai rencana yang hasilnya akan saling menguntungkan.

Dari gambaran di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian di Mitra Mafia Pentol Yogyakarta karena selalu ramai pengunjung mengenai loyaliyatas dari Mitra Mafia Pentol Yogyakarta. Terlebih di saat ini branf Mafia Pentol sedang dalam fase redup namun Mitra Mafia Pentol Yogyakarta masih tetap loyal dengan brand Mafia pentol. Brand ini pernah mencapai puncaknya pada tahun 2015-2020 namun saat ini brand Mafia Pentol belum kembali pada amsa tersebut. Sehingga anggota mitra yang loyal perlu diteliti lagi apa penyebabnya. Penelitian ini perlu dilakukan mengingat hasilnya nanti dapat berguna untuk para pelaku usaha dan para *founder* unit usaha. Oleh

karena itu peneliti tertarik untuk mengangkat sebagai skripsi yang berjudul “Loyalitas Mitra UMKM Mitra Mafia Pentol Yogyakarta”.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana gambaran loyalitas mitra UMKM Mafia Pentol Yogyakarta?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas mitra UMKM Mafia Pentol Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui gambaran loyalitas mitra UMKM Mafia Pentol Yogyakarta.
2. Untuk faktor-faktor yang mempengaruhi mitra karyawan UMKM Mafia Pentol Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian dapat berguna bagi perkembangan pengetahuan di masa depan, yakni memberikan kontribusi terhadap pengembangan pada dunia psikologi. Selain itu penelitian ini dapat menambah khasanah keilmuan khususnya Psikologi Islam .

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pelaku usaha : dapat digunakan sebagai wawasan agar lebih memperhatikan pentingnya loyalitas karyawan dalam lingkup kerja.

- b. Bagi karyawan : dapat berguna sebagai bahan bacaan yang dapat memotivasi untuk senantiasa meningkatkan loyalitas dapat digunakan sebagai wawasan agar lebih memperhatikan.
- c. Bagi peneliti selanjutnya : memberikan manfaat yang dapat berguna untuk menjadi sarana dalam memperoleh informasi dan mampu meningkatkan wawasan serta pengetahuan mengenai loyalitas karyawan dan faktor yang melatarbelakanginya.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian dengan judul “Loyalitas Mitra UMKM Mitra Mafia Pentol Yogyakarta” ditinjau dari penelitian terdahulu ada beberapa penelitian yang sejenis dan memiliki kesamaan ,antara lain yaitu :

1. Skripsi : Penelitian yang dilakukan oleh Bimantara, tahun 2024 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro 2024 dengan judul “Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Mitra Dengan Citra Merek Sebagai Variabel Intervening Pada Umkm Mulia Roastery Di Kota Metro”. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, sampel pada penelitian ini sebanyak 30 Mitra. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner,dengan analisis data menggunakan Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Normalitas, Uji Linieritas, Uji Homogenitas, serta Uji Analisis Jalur. Dengan menggunakan pengolahan data program SPSS versi 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Harga dan Kualitas Produk melalui Citra Merek sebagai Variabel Intervening terhadap Loyalitas

Mitra pada Umkm Mulia Roastery. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti loyalitas mitra sedangkan perbedaannya pada penelitian ini sudah diketahui faktor apa saja yang akan diteliti.

2. Skripsi : Penelitian yang dilakukan oleh Arief Wibisana, tahun 2020 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau Pekanbaru dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan Hotel Angkasa Garden Pekanbaru”. Penelitian ini mengkaji loyalitas karyawan di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini akan mengambil sampel dari seluruh 36 karyawan Angkasa Garden Hotel Pekanbaru menggunakan metode sensus. Analisis data bersifat deskriptif.

Studi ini menemukan bahwa karyawan di Hotel Angkasa Garden Pekanbaru umumnya berusia 21-30 tahun, belum menikah, laki-laki, dan berpendidikan hingga tingkat sekolah menengah atas/sekolah kejuruan, dengan pengalaman kerja 1-3 tahun. Sebagian besar responden menyetujui karakteristik pekerjaan di Hotel Angkasa Garden Pekanbaru. Sebagian besar responden setuju dengan desain pekerjaan di Hotel Angkasa Garden Pekanbaru. Sebagian besar responden merasa bahwa bekerja di Hotel Angkasa Garden Pekanbaru dapat mempromosikan sikap positif, kepercayaan, dan rasa aman terhadap organisasi. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti loyalitas. Sedangkan perbedaannya terdiri dari metode penelitian, selanjutnya loyalitas yang diteliti bukan loyalitas karyawan melainkan loyalitas mitra.

3. Skripsi : Penelitian yang dilakukan oleh Vivi Sarfina, tahun 2020

Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan Pada Pt Bintang Sarimas Batam”. Penelitian ini menggunakan metode sampling non-probabilitas dengan 104 peserta di PT Bintang Sarimas Batam. Data yang dikumpulkan diolah menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Karyawan PT Bintang Sarimas Batam diberikan kuesioner untuk mengumpulkan data. Uji kualitas data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji pengaruh dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier dan analisis determinasi koefisien, sedangkan uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji T dan uji F kemudian diolah dengan menggunakan SPSS versi 21.

Koefisien determinasi dari disiplin kerja dan kebahagiaan kerja mempengaruhi loyalitas karyawan sebesar 45%. Uji regresi linier multivariat menunjukkan bahwa kebahagiaan kerja mempengaruhi karyawan sebesar 32,6% dan disiplin kerja sebesar 45,7%. Uji T dan uji F menunjukkan bahwa disiplin kerja dan kepuasan kerja mempengaruhi kepuasan kerja dan loyalitas karyawan di PT Bintang Sarimas Batam. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti loyalitas khususnya faktor apa saja yang melatarbelakangi terbentuknya loyalitas. Sedangkan perbedaannya terdiri dari metode penelitian, selanjutnya loyalitas yang diteliti bukan loyalitas karyawan melainkan loyalitas mitra.

4. Jurnal : Penelitian yang dilakukan oleh Tesalonica Iranie Pitoy, Riane Johnly Pio dan Wehelmina Rumawas Vivi Sarfina, Jurnal Productivity,

Vol. 1 No. 4, 2020 tahun 2020 dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan (Studi Pada PT Midi Utama Indonesia Tbk. Branch Manado)”. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan faktor utama yang mempengaruhi loyalitas karyawan. Survei ini mengukur kompensasi, lingkungan kerja, perkembangan karier, pengalaman, kepemimpinan, dan karakteristik pekerjaan. Kantor pusat cabang Manado PT Midi Utama Indonesia menyediakan 60 responden untuk survei ini.

Gaya kepemimpinan, kualitas pekerjaan, lingkungan kerja, dan perkembangan karier merupakan empat faktor utama yang mempengaruhi loyalitas karyawan, menurut analisis faktor. Untuk menjadikan karyawan terus memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan, diharapkan manajemen dapat mempertahankan faktor-faktor yang kuat pengaruhnya terhadap loyalitas karyawan dan meningkatkan lagi faktor-faktor lainnya supaya keseimbangan bisa terjadi, sehingga karyawan memiliki tingkat loyalitas yang semakin tinggi pada perusahaan. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti loyalitas khususnya faktor apa saja yang melatarbelakangi terbentuknya loyalitas. Sedangkan perbedaannya terdiri dari metode penelitian, selanjutnya loyalitas yang diteliti bukan loyalitas karyawan melainkan loyalitas mitra.

5. Skripsi : Penelitian yang dilakukan oleh Sinta Daniasarita tahun 2020 Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

dengan judul “Pengaruh Faktor Rasional Dan Faktor Emosional Terhadap Loyalitas Karyawan Ptpn 7 Pawi)”. Penelitian ini mengkaji bagaimana faktor intelektual dan emosional mempengaruhi loyalitas karyawan PTPN 7 PAWI. Penelitian kuantitatif asosiatif digunakan dalam penelitian ini. Metode analisis data meliputi Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis (t-test, F-test, R^2).

Hasil penelitian menunjukkan pengaruh sebesar 19,3% (sangat rendah) dari faktor rasional dan emosional terhadap loyalitas karyawan di PTPN 7 PAWI, dengan nilai probabilitas (sig) $0,019 < 0,05$ dan nilai R-square 0,193. Terdapat korelasi parsial antara loyalitas karyawan dan rasionalitas (sig = $0,033 < 0,05$). Nilai probabilitas (sig) sebesar $0,017 < 0,05$ menunjukkan bahwa faktor emosional mempengaruhi loyalitas karyawan. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti loyalitas khususnya faktor apa saja yang melatarblekangi terbentuknya loyalitas. Sedangkan perbedaannya terdiri dari metode penelitian, selanjutnya loyalitas yang diteliti bukan loyalitas karyawan melainkan loyalitas mitra.