

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Loyalitas Karyawan

1. Pengertian Loyalitas Karyawan

Menurut Nitisemito loyalitas karyawan merupakan suatu sikap intelektual seorang karyawan yang dapat mewakili dan dapat ditunjukkan dihadapan organisasi dengan tujuan agar para pekerja akan tetap berada di organisasi, meskipun faktanya organisasi tersebut berkembang ataupun tidak berkembang.²⁷ Menurut Steers loyalitas merupakan kesetiaan yang dapat diartikan sebagai karakter dan perilaku. Loyalitas pada perusahaan sebagai sikap sejauh mana seorang individu pekerja mengenali lingkungan kerja yang ditunjukkan untuk sanggup bekerja, bersikap jujur dan berusaha yang terbaik. Loyalitas terhadap organisasi sebagai perilaku, adalah siklus dimana pekerja menetapkan pilihan (suatu keputusan) yang berbeda untuk tidak meninggalkan organisasi jika karyawan tidak melakukan kesalahan yang keterlaluan.²⁸

Menurut Saydam loyalitas karyawan merupakan kesiapan mengikuti, menyelesaikan dan mengerjakan sesuatu sesuai dengan kesadaran dan kewajiban serta kepastian dan melakukan tugas dan perilaku sehari-hari.²⁹

Karyawan akan menunjukkan sikap loyal kepada perusahaan ataupun organisasi akan tercermin dari mental yang dia miliki, meskipun suatu perusahaan tersebut memiliki masalah ataupun hambatan yang besar namun

²⁷ Hardani Widhiastuti, *Membangun Loyalitas Sumber Daya Manusia*, Cetakan 1, (Semarang: University Press. 2012) Hal 13.

²⁸ Ardana, Dkk, *Managemen Sumber Daya Manusia*, (Denpasar: Graha Ilmu, 2011) Hal 25.

²⁹ Tuti Khairani H, Dkk, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Sukoharjo: Tahta Media Group, 2021) Hal 49.

seorang karyawan akan berpihak pada perusahaan untuk bekerja keras dan ikut serta untuk menyelesaikan hambatan yang dialami perusahaan dan tidak meninggalkan perusahaan untuk memilih mencari tempat kerja baru. Hal ini didukung juga oleh pendapat Siagian yang menyatakan bahwasanya loyalitas karyawan merupakan kenyamanan sebagai salah satu faktor loyalitas yang dapat mempengaruhi seorang karyawan untuk tidak mencoba Pindah ke perusahaan baru ataupun organisasi lain.³⁰

Menurut Poerwopoespito loyalitas pada suatu pekerjaan akan tergambar dari sikap karyawan yang menunjukkan secara penuh kemampuan dan keahlian yang dia miliki, seperti memiliki sikap bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas, memiliki hubungan yang baik antar sesama rekan kerja dan atasan, memiliki sikap disiplin dan jujur dalam bekerja, senantiasa menjaga nama baik perusahaan dan bekerja dalam waktu yang lebih lama untuk bekerja sebagai tanda kesetiaan kepada perusahaan ataupun organisasi.³¹ Adapun komitmen untuk menciptakan loyalitas yang dapat dibuat oleh perusahaan dapat diwujudkan dengan program kerja yang bertujuan mendatangkan keuntungan ataupun kesejahteraan bagi para pekerja.

Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan dari tokoh-tokoh di atas bahwasanya loyalitas kerja karyawan adalah suatu sikap kesetiaan karyawan yang tercermin dari mental yang dimiliki sehingga karyawan akan bekerja di perusahaan dengan bersungguh-sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Sikap loyal karyawan pada perusahaan secara tidak langsung

³⁰ Malayu S.P. *Hasibuan, Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010) Hal 20.

³¹ Malayu S.P. *Hasibuan, Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009) Hal 41-42.

menunjukkan pengorbanan yang besar, kepatuhan pada perusahaan, tanggung jawab dan integritas.³²

2. Aspek-Aspek Loyalitas

Menurut pendapat Poerwopoespito terdapat beberapa aspek yang dalam loyalitas, antara lain adalah sebagai berikut:³³

a. Sikap Karyawan

Sebuah respon seorang karyawan terhadap segala situasi yang dihadapinya, dimana setiap situasi ada yang tidak menyenangkan ataupun menyenangkan. Dalam sikap kerja membutuhkan pengorbanan, kerja keras, pemikiran dan tenaga untuk menghasilkansuatu pekerjaan yang bersifat jasa maupun barang.

b. Bertanggung Jawab Dan Jujur

Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan perintah yang diberikan oleh atasan, bertanggung jawab terhadap tugas dan menjaga keamanan dan ketertiban suasana mapun lingkungan perusahaan.

c. Kesetiaan

Memiliki kesenangan terhadap pekerjaan dan rasa memiliki terhadap perusahaan, memberikan hasil pekerjaan dengan sebaik mungkin lewat tenaga dan gagasan, karyawan menunjukkan dukungan penuh dan rasa ikhlas kepada perusahaan serta tidak meninggalkan perusahaan dalam keadaan apapun dan mampu bekerja dalam waktu yang lama.

³² M. Kadarisman, *managemen kompensasi*, (Jakarta: raja grafindo persada, 2014) hal 52.

³³ Ibid 13.

d. Hubungan Kerja Dan Menjaga Citra Perusahaan

Menghargai dan saling mendukung antar sesama rekan kerja merupakan salah satu rasa kepedulian, rasa kepedulian ini dasar dari loyalitas. Serta karyawan diwajibkan untuk menjaga nama baik perusahaan dan tidak memberikan informasi ataupun berita yang dapat merusak nama baik perusahaan.

3. Faktor-Faktor Loyalitas Kerja

Menurut pendapat Simamora menyatakan terdapat 3 faktor yang mempengaruhi loyalitas,³⁴ antara lain adalah sebagai berikut:

a. Faktor rasional

Faktor rasional adalah suatu sikap dimana seorang individu pada umumnya akan bertindak dan bertindak berdasarkan akal dan nalar manusia, yakni seperti: fasilitas-fasilitas yang diberikan perusahaan, gaji, jenjang karir dan hadiah atau bonus.

b. Faktor emosional

Faktor emosional adalah suatu reaksi dan perasaan tertentu seseorang menghadapi ketika menghadapi kejadian atau sesuatu, yakni seperti: persaaan aman terhadap perusahaan, lingkungan yang sangat membantu pekerjaan, pemimpin, penghargaan terhadap pekerjaan, puas terhadap pekerjaan yang di miliki.

c. Faktor spiritual

Faktor spiritual adalah pikiran manusia yang berkaitan dengan peran jiwa sebagai nilai bagi kehidupan, yakni seperti: kebebasan untuk

³⁴ Nabila Salsa S, Dkk, *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Loyalitas Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asia Sakti Wahid Foods Manufacture Medan*, Jurnal Economics, Business And Management Science Journal, Volume 1 Nomor 1 Juni (2021), Hal 7.

melakukan ibadah, melakukan kegiatan rohani bersama-sama dan lain sebagainya.

Dari penjelasan di atas yang dikemukakan oleh Simamora faktor rasional, faktor emosional dan faktor spiritual yang mempengaruhi dan dapat menjadi salah satu penunjang terbentuknya sikap loyalitas pada diri karyawan.

B. Efikasi diri (*self efficacy*)

1. Pengertian efikasi diri (*self efficacy*)

Teori efikasi diri pertama kali dikenalkan oleh Albert Bandura tokoh psikologi yang sangat dikenal dari teori kognitif sosial, efikasi diri merupakan suatu keyakinan (kognitif) dalam diri seseorang mampu menguasai keadaan dan melahirkan hasil yang positif.³⁵ Menurut pendapat yang dikemukakan Feist dalam penelitian oleh Rohmatun dan Taufik efikasi diri merupakan suatu bentuk keyakinan individu akan kemampuannya melaksanakan suatu Kontrol terhadap kejadian dan peran dalam suatu lingkungan. Pendapat ini didukung oleh pendapat yang dikemukakan Santrock oleh penelitian Rohmatun dan Taufik bahwasanya efikasi diri (*self efficacy*) merupakan keyakinan seseorang bahwa ia sanggup untuk menyelesaikan dan melaksanakan pekerjaan ataupun tugas dan mengendalikan keadaan dan menghasilkan sesuatu yang baik.³⁶

Menurut pendapat Bandura yang di kutip dalam penelitian Dede Rahmat Hidayat dalam Psikologi Kepribadian dan Konseling, teori kognitif sosial menyatakan efikasi diri merupakan keseluruhan pemikiran yang mempengaruhi kegunaan manusia dan merupakan bagian dari yang terpenting.

³⁵ John W. Santrock, *Psikologi Pendidikan* (Jakarta: Salemba Humanika, 2012), 324.

³⁶ Rohmatun Dan Taufik, "*Hubungan Self Efficacy Dan Pola Asuh Otoriter.*", 49-50.

³⁷ Dalam tinjauan Psikologi & Implementasi di Organisasi, *Innovative Behavior At Work*, Baron dan Byrne dalam penelitian Iffah Rosyana menyatakan, pengukuran diri seseorang akan kompetensi dan kemampuannya untuk melaksanakan suatu tindakan merupakan efikasi diri.³⁸

2. Aspek-Aspek Efikasi Diri (*Self Efficacy*)

Menurut Albert Bandura terdapat tiga aspek-aspek efikasi diri, antara lain adalah sebagai berikut:

a. Tingkatan (*level/ magnitude*)

Aspek ini berhubungan dengan derajat atau tingkat kesulitan yang dihadapi pada titik tugas yang sederhana (mudah) sampai tugas yang berat (sulit) ketika seseorang merasa siap untuk melakukannya, jika orang itu dihadapkan dengan tugas yang dikelompokkan diurutkan berlandaskan tingkat bobot tugas, mungkin yang akan terjadi efikasi diri seseorang akan membatasi kemampuan individu untuk melakukan tugasnya dari yang mudah, sedang hingga pekerjaan atau tugas yang sulit. Aspek dapat mempengaruhi kemampuan individu dan akan terlihat individu yang cenderung menghindari tugas yang sulit di luar kemampuannya.³⁹

b. Umum (*generality*)

Aspek ini berhubungan dengan bidang perilaku yaitu dimana orang merasa positif tentang kapasitas mereka. Setiap individu memiliki penguasaan yang berbeda-beda terhadap tugas pekerjaan dan bidang. Individu yang mempunyai efikasi diri senantiasa berkeinginan untuk menambah ilmu pengetahuan dan memperluas pengalaman.

³⁷ Dede Rahmat Hidayat, *Psikologi Kepribadian Dalam Konseling* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2015), 156.

³⁸ Iffah Rosyana, *Innovative Behavior At Work : Tinjauan Psikologi.*, 97.

³⁹ M. Nur Ghufroon & Rini Risnawita S, *Teori-Teori Psikologi.*, 81

c. Kekuatan (*streght*)

Aspek ini berhubungan dengan keyakinan yang kuat akan kemampuan yang dimilikinya. Jadi, Keyakinan ini akan menentukan fleksibilitas dan kemantapan individu dalam aspek ini, usaha yang dikeluarkan adalah keyakinan seseorang sesuai dengan cara berperilaku tertentu. Aspek ini terhubung dari kelangsungan hidup seseorang ketika dihadapkan dengan kesulitan tugas atau sebuah persoalan.

3. Sumber efikasi diri (*self efficacy*)

Ekspektasi diri dalam efikasi diri seseorang dapat berubah-ubah, seseorang juga bisa mendapatkan efikasi diri, meningkatkan dan menurunkan efikasi diri.⁴⁰ Hal ini dijelaskan oleh Bandura bahwasanya terdapat empat sumber efikasi diri, antara lain:

a. *Performance accomplishment* (pengalaman performansi)

Pengalaman performansi merupakan prestasi yang telah dicapai sebelumnya, sebagai sumber dari eksekusi masa lalu menjadi pengubah efikasi diri yang memiliki dampak paling mendasar. Pencapaian masa lalu yang luar biasa akan meningkatkan harapan dalam efikasi, kekecewaan akan efikasi yang berkurang. Membuat kemajuan akan memiliki efek kelangsungan hidup yang berbeda bergantung pada suatu proses perjalanan pencapaiannya. Pengalaman performansi terletak dalam internal diri individu.

b. *Vicarius experience* (Pengalaman orang lain)

Pemantauan dari hasil orang lain dengan kapasitas praktis identik dalam mengerjakan suatu tugas akan bertambah efikasi diri individu dalam

⁴⁰ Moh. Hadi Mahmudi & Suroso. "Efikasi Diri, Dukungan Social Dan Penyesuaian Diri Dalam Belajar". *Persona Jurnal Psikologi Indonesia*. Vol 03, No 02, Mei 2014, 185.

melakukan tugas yang sama. Interaksi sosial berperan dalam pengalaman ini.⁴¹ Efikasi diri akan meningkat sambil memperhatikan kemajuan orang lain, sebaliknya efikasi diri akan berkurang jika memperhatikan individu yang kapasitasnya tentang setara dengan dia itu gagal.

Pengaruh orang lain akan menurun jika figure yang seseorang pantau berbeda dengan orang tersebut. Dan begitupun sebaliknya jika figure yang diamati setara dengan dirinya. Pada sumber ini berasal dari pengalaman individu ini adalah sumbernya yang datang dari luar atau berasal dari luar diri manusia tersebut.

c. *Social persuasion* (Persuasi Sosial)

Persuasi sosial juga mempengaruhi sumber efikasi diri, seseorang dapat dipengaruhi dengan rasa percaya kepada orang yang memberi persuasi sesuai dengan sifat realistis yang dipersuasikan, sumber efikasi dalam persuasi ini terbentuk dari luar eksternal berupa orang lain.

d. *Emotional/ psychological states* (Pembangkit Emosi)

Ekspresi penuh dorongan yang mengikuti suatu tindakan akan mempengaruhi kecukupan dibidang tindakan tersebut. efikasi diri dapat berkurang jika seseorang memiliki emosi yang negative seperti kecemasan, takut, stress. Tetapi jika perubahan emosi yang tidak berlebih dapat mendorong efikasi diri seseorang. Sumber efikasi diri dalam pembangkit emosional terletak dalam diri seseorang.

⁴¹ Ibid. 78

4. Proses Efikasi Diri (*Self Efficacy*)

Menurut Bandura proses efikasi diri terdapat 4 proses, diantaranya adalah sebagai berikut:

a. Proses Kognitif

Self efficacy mempengaruhi pandangan yang dapat mendukung atau menghalangi seseorang, *self efficacy* yang tinggi akan menentukan cara pandangan individu yang berarti memberi energi untuk membuat kemajuan dan keberhasilan, dan dari kemajuan akan mencapai keberhasilan yang akan datang, sehingga akan lebih memperkuat efikasi diri seseorang.⁴²

b. Proses afektif

Self efficacy mengelola perasaan seseorang melalui berbagai cara, khususnya seseorang yang dapat mengawasi bahaya tidak akan cepat tertindas oleh dirinya sendiri. Seseorang dengan *self efficacy* yang tinggi memiliki kontrol otak yang lebih baik

c. Proses Seleksi

Seperti yang dikemukakan oleh Bandura, *self efficacy* mengambil peran penting dalam memutuskan penentuan latar belakang (lingkungan) dengan alasan bahwa individu tersebut bagian dalam pengaturan latar belakang dan lingkungan siapa yang membantunya dan bagaimana melindunginya memilih lingkungan yang sesuai akan membantu pengembangan diri dan pemenuhan tujuan.

⁴²Agus Abdul Rahman, *Psikologi Sosial* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), 66.

d. Proses motivasi

Seseorang yang memiliki *self efficacy* yang tinggi akan bertambah berusaha mengalahkan kesulitan.⁴³

C. Kepuasan kerja

1. Pengertian kepuasan kerja

Menurut Locke Kepuasan kerja merupakan sebagai kecenderungan positif dan memuaskan bagi orang tersebut, kepuasan kerja adalah Sebuah kecenderungan yang positif, dan merupakan hasil dari kebijaksanaan seseorang untuk menyelesaikan dengan tanggung jawab atau memenuhi kebutuhannya untuk mendapatkan penghargaan pekerjaan yang penting baginya. Menurut Howell dan Dipboye kepuasan kerja merupakan hasil dari perasaan suka ataupun tidak suka karyawan dengan hasil dari pekerjaannya. Dalam kepuasan kerja terdapat unsur yang penting yaitu nilai kerja karyawan dan kebutuhan karyawan. Nilai kerja adalah tujuan yang ingin didapatkan karyawan dalam melakukan tugas dari pekerjaannya. Nilai yang ingin didapat meliputi nilai-nilai kerja yang dirasa penting oleh karyawan. Nilai-nilai kerja ini harus bisa membantu karyawan dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasarnya.⁴⁴

Pendapat kepuasan kerja ini diperkuat pendapat yang dikemukakan oleh Wagner III & Hollencbeck yang mengambil dari ungkapan Locke, bahwa pengertian kepuasan kerja adalah perasaan menyenangkan yang dihasilkan dari persepsi bahwa pekerjaan seseorang memenuhi atau memungkinkan pemenuhan nilai-nilai pekerjaan penting seseorang.⁴⁵

⁴³ Alfeus Manungtung, *Terapi Perilaku Kongnitif Pada Pasien Hipertensi*, (Malang: W ineka Media, 2018), 64-65

⁴⁴ Ashar Sunyoto Munandar, *Psikologi Industri dan Organisasi*, (Jakarta: UI-Press, 2001) hal 350

⁴⁵ Sutarto Wijono, *Psikologi Industry Dan Organisasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2010) Hal 119.

Menurut Robbins kepuasan kerja adalah suatu sikap yang di miliki oleh setiap individu tentang perasaan terhadap pekerjaan yang dimilikinya.⁴⁶ Menurut Spector menyatakan bahwasanya kepuasan kerja adalah respon individu terhadap pekerjaan. Pernyataan ini didukung oleh pendapat yang dikemukakan oleh Luthas bahwa kepuasan kerja merupakan kepuasan karyawan tentang bagaimana pekerjaan mereka dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan atau organisasi, dan itu menyiratkan (menandakan) bahwa apa yang didapat dalam pekerjaan memenuhi apa yang dipikirkan.

2. Komponen kepuasan kerja

Mengutip dari teori yang disampaikan oleh Locke (1976), Wagner III dan Hollenbeck (1995) bahwa kepuasaan kerja mempunyai komponen (kunci penting yang di ringkas menjadi tiga,⁴⁷ antara lain adalah sebagai berikut:

a. *Values* (nilai-nilai)

Values yang merupakan suatu keinginan individu, terlepas dari apakah sengaja, umumnya terkait dengan apa yang dia dapatkan, keinginan disini berbeda dengan kebutuhan. Dalam teori Locke menyatakan bahwa keinginan berada dalam pikiran manusia seperti yang berkaitan dengan mentalitas manusia yang letaknya lebih tinggi seperti aktualisasi diri, kebutuhan penghargaan dan pertumbuhan.

b. Kepentingan

Kepentingan dalam situasi ini seseorang akan memegang prinsip dasar suatu nilai- nilai yang ia tempatkan secara berbeda-beda sesuai dengan kepentingnya. Nilai ini yang akan menjadi salah satu bentuk tolak ukur

⁴⁶ Nuzep Almigo, *Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Produktivitas Kerja Karyawan*, Jurnal Psyche, Volume 1 Nomor (2004) Hal 53.

⁴⁷ Ibid 120.

tingkat kepuasan kerja dari seseorang. Seperti contoh ketika seseorang lebih memilih untuk tertarik pada pekerjaan yang dapat menolong orang lain ataupun dengan pekerjaan yang menantang sehingga membuat dirinya menyenangkan.

c. Persepsi

Persepsi yang berartikan suatu proses pemberian makna atau pemahaman dari suatu nilai-nilai individu terhadap situasi yang hadapinya.

3. Aspek Penentu Kepuasan Kerja

Berikut beberapa indikator yang menentukan kepuasan kerja yaitu :

a. Factor ciri-ciri *intrinsic* pekerjaan

Menurut Locke, ciri-ciri *intrinsic* dari pekerjaan yang dapat menentukan kepuasan kerja meliputi jumlah pekerjaan, tanggung jawab, otonomi, keragaman, kesulitan, kreativitas dan kemajemukan. Salah satu unsur yang ada pada ciri-ciri *intrinsic* dari pekerjaan yaitu tingkat tantangan mental. Konsep tantangan ini merupakan hal yang penting. Suatu pekerjaan yang menuntut untuk memiliki ketrampilan lebih tinggi dari pada yang dimiliki karyawan, atau tuntutan ini tidak bisa dipenuhi oleh seorang karyawan maka akan memunculkan rasa frustrasi dan ketidakpuasan dalam bekerja.

b. Gaji penghasilan atau imbalan yang adil

Dalam penelitian Siegel & Lane menjelaskan bahwa gaji memiliki peranan penting sebagai penentu kepuasan kerja. Uang memiliki arti yang berbeda-beda bagi setiap orang. Uang tidak hanya berguna untuk pemenuhan kebutuhan-kebutuhan untuk hidup, tetapi uang dapat

didefinisikan sebagai simbol keberhasilan seseorang dan merupakan bentuk penghargaan bagi setiap orang yang bekerja. Gaji atau imbalan dapat memberikan dampak terhadap motivasi bekerja seorang karyawan apabila besarnya gaji karyawan disesuaikan dengan prestasi kerjanya. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan kerja pada diri karyawan.

c. **Penyeliaan**

Menurut Locke terdapat dua jenis hubungan atasan-bawahan untuk menjelaskan kepuasan tenaga kerja dengan penyeliaan yaitu hubungan fungsional dan keseluruhan. Hubungan fungsional melihat sejauhmana penyelia membantu tenaga kerja, untuk memberikan kepuasan nilai-nilai pekerjaan bagi karyawan. Hubungan keseluruhan ini berdasarkan pada ketertarikan antar pribadi yang memperlihatkan sikap dasar dan nilai-nilai yang serupa.

Menurut Locke tingkat kepuasan kerja yang paling besar antara bawahan dan atasan adalah apabila dua jenis hubungan tersebut bersifat positif. Jika cara penyeliaan yang dilakukan atasan memiliki ciri-ciri pemimpin yang transformasional maka karyawan akan senantiasa meningkatkan motivasinya dan merasa puas terhadap pekerjaannya.

d. **Rekan kerja yang mendukung**

Hubungan yang ada antar karyawan merupakan hubungan yang saling bergantung, bercorak fungsional atau saling membutuhkan. Dalam kelompok kerja para karyawan harus bisa bekerja secara tim. Kepuasan kerja mereka dan muncul karena adanya kebutuhan-kebutuhan tingkat tinggi mereka seperti kebutuhan akan harga diri dan kebutuhan akan aktualisasi

diri harus bisa terpenuhi dan hal ini dapat berdampak pada motivasi kerja mereka dan kepuasan kerja para karyawan.

e. Suasana kerja yang mendukung

Suasana kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan misalnya ruang kerja yang sempit, panas, cahaya yang terlalu terang dan keadaan yang tidak nyaman dapat memicu karyawan untuk malas bekerja. Para karyawan akan mencari berbagai alasan untuk keluar ruangan kerjanya. Maka dengan itu perusahaan harus memperhatikan dengan baik suasana dan kondisi tempat kerja bagi karyawan agar karyawan bisa bekerja dengan nyaman. Kondisi kerja yang memperhatikan nilai-nilai ergonomi dan bisa memenuhi kebutuhan-kebutuhan fisik yang diperlukan karyawan saat bekerja dapat memberikan kepuasan kerja bagi karyawan.

4. Faktor-Faktor Kepuasan Kerja

Menurut pendapat yang dikemukakan Mullin terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja.⁴⁸ Karena kepuasan kerja merupakan sesuatu yang sulit untuk diukur kefaktualannya. Dan lima faktor tersebut antara lain adalah:

- a. Faktor individu seperti: intelegensi, Pendidikan yang ditempuh, kepribadian, kemampuan yang dimiliki, usia dan status perkawinan serta orientasi kerja.
- b. Faktor budaya seperti: nilai-nilai yang mendasari, dan kepercayaan suatu individu atau kelompok.

⁴⁸ Laila refiana s, *Manajemen Sumber Daya Manusia : Prinsip Dasar dan Aplikasi*, mirra buana media (depok, 2020) hal 65.

- c. Factor sosial seperti: hubungan antara pemimpin / atasan dan sesama rekan kerja, norma-norma dan kelompok kerja, dan lain sebagainya.
- d. Factor organisasi seperti: kebijakan-kebijakan, perosedur-prosedur yang diterapkan, perhubungan (relasi) karyawan, gaya kepemimpinan, *supervisor*, sistem manajemen dan lain sebagainya.
- e. Factor lingkungan seperti: Teknik, sosial, pengaruh pemerintah dan ekonomi.

Dalam kepuasan kerja sendiri terdapat banyak sekali factor yang menjadi penunjang yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, jika dipelajari lebih lanjut masih banyak beberapa factor yang turut menjadi pengaruh terciptanya kepuasan kerja antara lain, pertama, karakteristik individu (usia, perbedaan individu, jenis kelamin, Pendidikan dan kecerdasan dan jabatan). Kedua, karakteristik pekerjaan (lingkungan sosial, supervisi langsung, organisasi dan manajemen, keamanan, komunikasi, penghasilan dan monoton).

5. Pentingnya Kepuasan Kerja

Menurut Davis dan Newstrom manager dalam suatu perusahaan atau organisasi harus bekerja dan berusaha mengembangkan dan memupuk kepuasan kerja pada pegawainya. Dengan ini bertujuan untuk membangun sumber daya manusia dan perusahaan ataupun organisasi yang lebih baik. Adapun penyebab ketidakpuasan dalam bekerja terdapat banyak variabel yang mempengaruhinya. Menurut Keithner dan Kinicki ada lima pemicu kepuasan kerja yakni⁴⁹:

⁴⁹ Lijan Poltak Sinambela, *Managemen Sumber Daya Manuasia*, PT Bumi Aksara, (Jakarta:2017) hal.310.

- a. *need fulfilment* (pemuahan kebutuhan)
- b. *discrepancies* (perbedaan)
- c. *value attainment* (pencapaian nilai)
- d. *equity* (keadilan)
- e. *dispositional/ genetic components* (komponen genetic)

D. Dinamika pengaruh efikasi diri dan kepuasan kerja dengan loyalitas kerja

Sebuah perusahaan sangat bergantung pada para karyawannya yang bekerja produktif secara maksimal. Produktivitas yang dilakukan karyawan dalam pekerjaan secara tidak langsung akan menunjukkan sikap loyalitas pada perusahaan. Loyalitas merupakan suatu sikap kesetiaan sekaligus pengabdian yang ditunjukkan seseorang (karyawan) pada instalasi / perusahaan.⁵⁰ sikap loyalitas karyawan terbentuk di dalam diri seseorang, kerja keras dan usaha yang sungguh-sungguh serta pemikiran yang disumbangkan pada perusahaan dapat diartikan sebagai wujud loyal pada perusahaan.

Loyalitas kerja yang tinggi dapat timbul didalam diri karyawan sesuai dengan cara karyawan mengerjakan dan menyelesaikan suatu pekerjaan. Dalam hal ini loyalitas kerja dapat dipengaruhi oleh adanya efikasi diri. Efikasi diri diartikan sebagai cara pandang seorang manusia akan keyakinan kemampuan yang ada di dalam dirinya. Hal ini berpengaruh pada integritas dan sikap karyawan dalam bekerja. Sehingga karyawan yang memiliki efikasi yang baik akan menunjukkan kemampuan yang baik pula dalam bekerja. Disetiap diri seseorang memiliki efikasi diri yang tidak dapat di samaratakan, adanya efikasi diri dapat menumbuhkan rasa kepuasan kerja dalam diri karyawan.

⁵⁰ Ni putu dan desak ketut, *pengaruh pengembangan karir, kompensasi, dan iklim organisasi terhadap loyalitas karyawan*, E-Jurnal Manajemen, Vol. 8, No. 9, tahun (2019) hal. 57.

Selanjutnya, kepuasan kerja merupakan suatu ukuran perasaan psikologis seseorang tentang keberhasilan, pekerjaan yang dijalani dan yang berkaitan dengan semua berkaitan dengan lingkungan tempat ia bekerja. Kepuasan kerja bersifat individual, karenanya nilai berperan tentang pekerjaannya berbeda-beda.

Ketika seorang karyawan dapat membentuk dan memenuhi rasa efikasi diri dalam dirinya, maka hal ini juga akan menimbulkan rasa puas saat bekerja dimana ini akan memunculkan sikap loyalitas dalam dirinya. Dan hal ini dapat mendukung sikap kerja karyawan yang lebih baik dan berdampak positif pada keberhasilan perusahaan.

E. Kerangka Berfikir Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan satu variabel bebas yaitu efikasi diri dan satu variabel terikat yakni loyalitas. Kepuasan kerja diangkat menjadi variabel mediasi yang menjadi perantara antara hubungan variabel bebas dan variabel terikat. Efikasi diri merupakan keyakinan individu mengenai kemampuan untuk meningkatkan motivasi, sumber daya kognitif, dan berbagai perilaku yang dibutuhkan untuk mencapai keberhasilan. Efikasi diri secara dapat mempengaruhi cara berfikir dan bersikap karyawan untuk bekerja di perusahaan, karyawan akan berkerja dengan baik untuk waktu yang lama. Apabila dirasa perusahaan memberikan hak yang seimbang dengan tenaga dan pikiran yang dikeluarkan oleh karyawan. kinerja yang baik meliputi bertanggung jawab, menjaga nama baik perusahaan, memiliki hubungan yang baik antar sesama rekan kerja, memiliki sikap disiplin dan jujur dengan waktu yang lama akan menumbuhkan sikap setia pada perusahaan yang mana hal ini akan memunculkan sikap loyalitas karyawan.

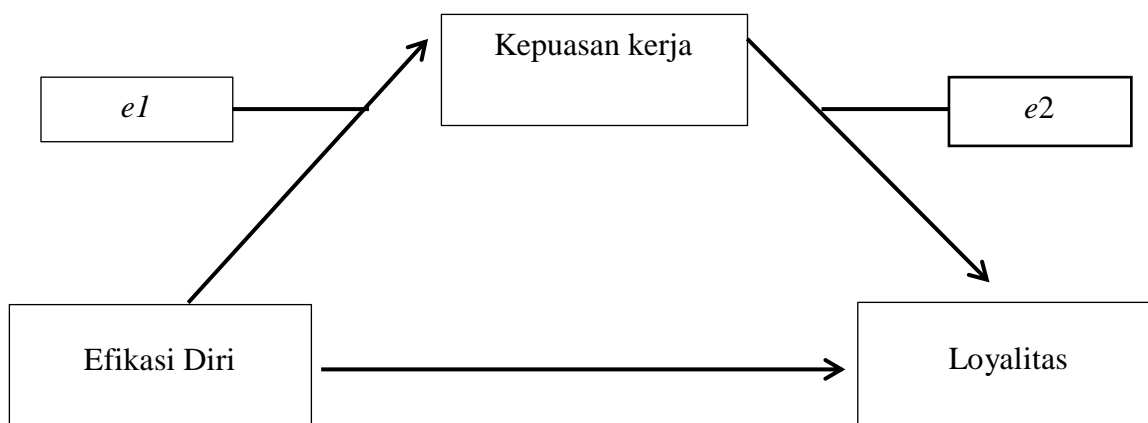
Dimana loyalitas karyawan ini akan tumbuh jika dirasa karyawan tersebut memiliki rasa kesenangan terhadap pekerjaannya atau rasa puas dalam bekerja.⁵¹

Loyalitas mempengaruhi dan dipengaruhi oleh beberapa faktor menurut Simamora ada tiga antara lain: faktor rasional, faktor emosional dan faktor spiritual. Beberapa faktor ini berkaitan erat dengan kognitif seseorang dan perasaan seseorang. Dari ketiga faktor tersebut jika terpenuhi maka, karyawan akan merasa nyaman untuk bekerja dan dapat memunculkan sikap loyalitas. Seseorang yang memiliki loyalitas yang tinggi bersedia untuk melakukan yang terbaik untuk perusahaan. jika ia siap melakukan yang terbaik untuk perusahaan karyawan mempunyai keyakinan untuk tidak meragukan kemampuan dirinya. Karyawan tersebut optimis bahwa dia mampu bekerja dan memberikan yang terbaik untuk perusahaan.

Sikap loyalitas yang ditunjukkan karyawan dalam bekerja akan menarik perhatian perusahaan untuk memberikan perhatian dan apresiasi yang mana menimbulkan rasa kepuasan kerja pada diri karyawan. Sedangkan kepuasan kerja merupakan tingkatan sikap positif karyawan atas keberhasilan dalam melaksanakan pekerjaan atau hasil yang berhasil dicapai. Hal ini mampu membuktikan bahwasanyanya efikasi diri, sikap loyalitas karyawan dan kepuasan kerja mampu berjalan seiringan dan ketiganya saling berpengaruh antar satu sama lain.

⁵¹ Rani anwar, “pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas kerja terhadap *organizational citizenhsip behavior (OCB)* pada kinerja karyawan PT. HM, Samporna, Tbk Baturaja Timur Sumatra Selatan”, jurnal manajemen dan bisnis sriwijaya, vol. 16 (2), (2018) hal. 2.

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir Diagram Jalur



Keterangan:

X = variabel efikasi diri

Z = variabel kepuasan kerja

Y = loyalitas karyawan

e1 = koefisien jalur *error* terhadap kepuasan kerja

e2 = koefisien jalur *error* terhadap loyalitas

F. Hipotesis penelitian:

Hipotesis merupakan jawaban dari rumusan masalah yang bersifat sementara dan masih perlu melewati pemeriksaan, kebenaran dalam hipotesis ini masih diduga oleh peneliti sehingga belum berdasarkan data dan fakta yang di peroleh melalui pengumpulan data. Jawaban dalam hipotesis ini bersifat teoritis bukan berdasarkan jawaban empirik. Berlandaskan kerangka teori dan paparan teori diatas, maka diajukan hiotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

Ha₁: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara efikasi diri terhadap loyalitas karyawan PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri.

Ho₁: Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara efikasi diri terhadap loyalitas karyawan PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri.

- Ha₂: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara efikasi diri terhadap kepuasan kerja karyawan PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri.
- Ho₂: Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara efikasi diri terhadap kepuasan kerja karyawan PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri
- Ha₃: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri.
- Ho₃: Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri.
- Ha₄: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara efikasi diri terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan kerja karyawan PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri.
- Ho₄: Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara efikasi diri terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan kerja karyawan PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri.