

SKRIPSI

PENGARUH LOYALITAS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. INDAH LOGISTIK CARGO KOTA PEKANBARU

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Riau Pekanbaru*



DISUSUN OLEH

AGUNG TANTIO PRABOWO

NPM : 155210383

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2019**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Akademik Sarjana, baik di Universitas Islam Riau maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penilaian saya sendiri tanpa bantuan pihak manapun, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dalam naskah dengan disebutkan nama pengarah dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi Akademik berupa pencabutan yang diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Pekanbaru, 9-12-2019

Saya yang membuat pernyataan



Agung tantio prabowo,

ABSTRAK

PENGARUH LOYALITAS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. INDAH LOGISTIK CARGO KOTA PEKANBARU

OLEH :

AGUNG TANTIO PRABOWO

NPM : 155210383

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui loyalitas kerja, kinerja dan pengaruh loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pekanbaru. Penelitian ini dilaksanakan dengan metode deskriptif kuantitatif yang menggunakan data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui wawancara atau interview serta kuisioner penelitian. Responden yang diambil adalah 34 orang karyawan. Dari hasil penelitian diketahui bahwa variabel loyalitas kerja berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pekanbaru.

Kata Kunci : Loyalitas kerja, Kinerja

ABSTRACT

EFFECT OF WORK LOYALTY ON PERFORMANCE EMPLOYEES PT. INDAH CARGO LOGISTICS PEKANBARU CITY

BY:

AGUNG TANTIO PRABOWO

NPM: 155210383

This research was conducted to determine work loyalty, performance and the effect of work loyalty on the performance of employees of PT. Indah Logistics Cargo Pekanbaru Branch. This research was conducted with quantitative descriptive methods using primary data and secondary data obtained through interviews or interviews and research questionnaires. Respondents taken were 34 employees. From the results of the study note that the variable work loyalty affects the employee performance variable of PT. Indah Logistics Cargo Pekanbaru Branch.

Keywords: Work Loyalty, Performance

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis diberikan kekuatan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini. Selain itu selawat beriring salam juga dikirimkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari alam jahiliah kealam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Untuk menyelesaikan pendidikan Strata satu (S1) diperlukan suatu karya ilmiah dalam bentuk skripsi. Pada kesempatan ini, penulis membuat skripsi yang berjudul **“Pengaruh Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru”**. Adapun skripsi ini dianjurkan untuk memenuhi syarat dalam mengikuti ujian oral comprehensive guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau di Pekanbaru.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa sebagai karya manusia biasa, skripsi ini masih jauh dari penulisan skripsi ini, penulisan banyak terdapat kesalahan dan kekurangan baik segi ini maupun penulisan. Demi tercapainya kesempurnaan skripsi ini, dengan segenap kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun.

Selain dari itu, penulis juga banyak mendapat bantuan baik moril maupun materil serta bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Dengan demikian,

pada kesempatan ini penulis dengan tulus dan ikhlas ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Drs. Abrar, MSi, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi UIR
2. Bapak Azmansyah, SE. M.Econ Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UIR
3. Ibu Prof. DR. Dra. Hj. Sri Indrastuti, SE., MM, selaku dosen pembimbing yang tak pernah lelah memberikan petunjuk dan bimbingan kepada penulis sehingga karya ilmiah ini selesai.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan pengajaran kepada penulis selama dibangku kuliah serta karyawan/ti Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR yang telah ikut membantu proses kegiatan belajar mengajar di kampus
5. Pimpinan beserta Karyawan PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pekanbaru, yang telah bersedia memberi kemudahan dalam pengambilan data yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini.
6. Kepada Orang tuaku H. Rafli Ali, SE (Alm) dan Hj. Sriyunarsi, S.Pd serta abang dan kakaku Teguh Handoko, SE, Topan Malanda, SE dan Ayu Cahya Pratiwi, S.Si, terima kasih yang tak sehingga atas segala kasih sayang, cinta, perhatian, dorongan semangat, bantuan baik moril maupun materil dan segala-galanya kepada ananda selama ini.
7. Terima kasih untuk teman-teman angkatan 2015 di Fakultas Ekonomi UIR yang selalu memberikan semangat dan motivasi.

Akhirnya kepada Allah SWT penulis memohon semoga bimbingan, bantuan, pengorbanan dan keikhlasan yang telah diberikan selama ini akan menjadi amal kebaikan dan mendapatkan balasan yang layak dari Allah SWT, Amin Yarabbal Alamin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, Desember 2019

Penulis

Agung Tantio Prabowo



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	7
1.4. Sistematika Penulisan	7
BAB II TELAAH PUSTAKA	9
2.1. Kinerja	9
2.1.1. Pengertian Kinerja.....	9
2.1.2. Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kinerja karyawan..	10
2.1.3. Tujuan dan Manfaat Kinerja karyawan.....	13
2.1.4. Indikator Kinerja	14
2.2. Loyalitas.....	15
2.2.1. Pengertian Loyalitas.....	15
2.2.2. Pandangan Tentang Loyalitas	17
2.2.3. Sebab-sebab Timbulnya Loyalitas	18
2.2.4. Jenis Loyalitas	20
2.2.5. Jenis-jenis Loyalitas	21

	2.2.6. Manfaat Loyalitas.....	23
	2.2.7. Indikator Loyalitas	24
	2.3. Pengaruh Loyalitas terhadap Kinerja Karyawan	25
	2.4. Penelitian Terdahulu	27
	2.5. Hipotesis	29
	2.6. Kerangka Pikir	29
BAB III	METODE PENELITIAN.....	31
	3.1. Lokasi Penelitian.....	31
	3.2. Operasional Variabel	31
	3.3. Jenis dan Sumber Data.....	32
	3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	33
	3.5. Populasi dan Sampel.....	33
	3.6. Analisis Data.....	34
BAB IV	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	40
	4.1. Sejarah Singkat PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pekanbaru.....	40
	4.2. Visi Misi PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pekanbaru	42
	4.3 Struktur Organisasi PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pekanbaru.....	42
	4.4. Jenis-jenis Produk Layanan	46
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
	5.1 Identitas Responden	52
	5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument.....	56

5.2. Analisis Loyalitas kerja pada PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pekanbaru	59
5.3. Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pekanbaru	82
5.4. Pengaruh Loyalitas kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pekanbaru	98
5.5. Pembahasan	101
BAB VI PENUTUP	103
6.1 Kesimpulan	103
6.2. Saran-saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	105

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Komposisi Karyawan PT. Indah Logistik Cargo cabang Pekanbaru Bagian Pengantaran	3
Tabel 1.2.	Perkembangan Jumlah konsumen PT. Indah Logistik Cargo cabang Pekanbaru Tahun 2014-2018 (Orang)	4
Tabel 2.4.	Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1	Operasional Variabel Penelitian	31
Tabel 5.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 5.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	54
Tabel 5.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	55
Tabel 5.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	56
Tabel 5.5	Hasil Uji Validitas Instrument Penelitian	58
Tabel 5.6	Hasil Uji Reliabilitas Instrument Penelitian	59
Tabel 5.7	Tanggapan responden mengenai Karyawan sanggup menaati segala peraturan	61
Tabel 5.8	Tanggapan responden mengenai karyawan tidak melanggar larangan.....	62
Tabel 5.9	Tanggapan responden mengenai karyawan sanggup menerima sanksi jika tidak taat aturan.....	64
Tabel 5.10	Tanggapan responden tentang karyawan dapat mengerjakan tugas dengan baik.....	65
Tabel 5.11	Tanggapan responden tentang karyawan sanggup mengerjakan tugas yang diberikan	67

Tabel 5.12	Tanggapan responden tentang karyawan bersedia menanggung resiko pekerjaan yang diberikan	68
Tabel 5.13	Tanggapan responden tentang karyawan dapat menjalin kerjasama yang baik dengan karyawan lainnya.....	70
Tabel 5.14	Tanggapan responden tentang karyawan dapat menjalin kerjasama yang baik dengan pimpinan.....	72
Tabel 5.15	Tanggapan responden tentang hubungan sosial yang baik diantara karyawan	73
Tabel 5.16	Tanggapan responden tentang hubungan yang harmonis antara atasan dan karyawan dapat terjalin dengan baik.....	75
Tabel 5.17	Tanggapan responden mengenai karyawan memiliki keunggulan dalam bekerja.....	77
Tabel 5.18	Tanggapan responden mengenai karyawan tidak pernah menuntut apa yang diterimanya di luar gaji pokok.....	78
Tabel. 5.19	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Loyalitas kerja Karyawan pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru.....	80
Tabel 5.20	Tanggapan responden tentang proses kerja karyawan.....	83
Tabel 5.21	Tabel tanggapan responden tentang Jumlah Kesalahan dalam menjalankan pekerjaan	84
Tabel 5.22	Tanggapan respondent tentang jumlah jenis pemberi pelayanan dalam bekerja.....	86
Tabel 5.23	Tanggapan responden tentang ketepatan kerja karyawan.....	88
Tabel 5.24	Tanggapan respondent tentang kemampuan menganalisis data atau informasi	89

Tabel 5.25	Tanggapan responden tentang kualitas kerja karyawan	90
Tabel 5.26	Tanggapan responden tentang masuk dan pulang tepat waktu.....	92
Tabel 5.27	Tanggapan responden mengenai menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.....	94
Tabel 5.28	Tanggapan responden mengenai Ketaatan terhadap aturan.....	95
Tabel. 5.29	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kinerja karyawan pada PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pekanbaru.....	96
Tabel 5.30	Hasil Regresi Sederhana	98
Tabel 5.31	Hasil Koefisien Determinasi.....	100
Tabel 5.32	Hasil Uji-t	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pikiran	30
Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pekanbaru	44



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setiap organisasi memiliki tujuan masing-masing yang berbeda satu dengan lainnya. Organisasi pemerintah didirikan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan hak-hak sipil dan ekonomi kepada masyarakat dengan adil dan merata. Organisasi perusahaan bertujuan untuk memperoleh keuntungan usaha, dan organisasi sosial didirikan dengan tujuan memberikan pengabdian kepada masyarakat.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang penting dalam suatu perusahaan. Sumber daya manusia meliputi semua orang yang berstatus sebagai anggota dalam perusahaan yang masing-masing memiliki peran dan fungsi. Sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi perusahaan, sehingga perusahaan pun dapat mencapai tujuannya.

Loyalitas dalam perusahaan terjadi dalam berbagai bentuk dan corak, yang merintang hubungan individu dengan kelompok atau kelompok yang lebih besar. Berhadapan dengan orang-orang yang mempunyai pandangan yang berbeda, sering berpotensi terjadinya pergesekan, sakit hati, dan lain-lain. Loyalitas dapat juga berakibat stres yang secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, tujuan serta kinerja karyawan di dalam suatu organisasi.

Stres atau tekanan dalam jiwa seorang karyawan akan berdampak pada kepuasan kerjanya.

Menurut Winardi (2009:384) loyalitas merupakan sebuah situasi dimana dua orang atau lebih menginginkan tujuan-tujuan yang menurut persepsi mereka dapat dicapai oleh salah seorang di antara mereka. Loyalitas dalam sebuah organisasi akan berdampak pada performansi organisasi. Robbins (2008:96) menjelaskan korelasi antara level loyalitas dengan kinerja atau produktivitas unit instansi. Jika terjadi loyalitas, pada level yang rendah, maka prestasi kerja dari suatu unit kerja akan rendah. Sebaliknya, jika terjadi loyalitas konstruktif, maka kinerja unit kerja mulai meningkat. Jika loyalitas terus terjadi, maka ia akan berubah menjadi disfungsional dan seterusnya menjadi loyalitas yang destruktif. Tenaga, energy, waktu dan kekuasaan, akan terserap oleh loyalitas yang terjadi. Kinerja unit kerja akan semakin menurun. Organisasi menjadi sakit dan tidak produktif lagi.

Loyalitas merupakan bagian yang tak dapat terpisahkan dari masyarakat. Dalam sebuah instansi loyalitas sosial juga dapat dirasakan oleh seluruh lapisan pegawai. Ini terjadi pada perusahaan terdapat loyalitas social yang dirasakan yaitu adanya loyalitas yang terjadi antara masing-masing individu karena terdapat peran ganda dalam menjalankan tugas perusahaan.

PT. Indah Logistik Cargo cabang Pekanbaru adalah salah satu jasa angkutan yang mempunyai sumber daya manusia yang profesional dan berpengalaman dibidangnya. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen, dengan harga yang bersaing dan pengiriman tepat waktu, dan barang

titipan yang di amanahkan kepada PT. Indah Logistik Cargo sampai di tujuan dalam keadaan baik dan utuh. Setiap paket yang dikirim via perusahaan PT. Indah Logistik Cargo akan diberikan service door to door kepada konsumen, ini adalah komitmen perusahaan agar pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh PT. Indah Logistik Cargo. Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak perusahaan agar terus memperhatikan konsumen mereka, berikut adalah jumlah karyawan khususnya karyawan bagian kurir pada PT. Indah Logistik Cargo cabang Pekanbaru :

Tabel 1.1
Komposisi Karyawan PT. Indah Logistik Cargo cabang Pekanbaru pada tahun 2018

No	Bagian	Jumlah karyawan
1	Kurir Antar Barang Besar	15 orang
2	Kurir	16 orang
3	Kurir Dokumen	3 orang
	Jumlah	34 orang

Sumber : PT. Indah Logistik Cargo cabang Pekanbaru, 2019

Dari table 1.1 diatas, diketahui secara keseluruhan jumlah karyawan bagian kurir pada PT. Indah Logistik Cargo cabang Pekanbaru sebanyak 34 orang. Jam kerja karyawan yang telah ditetapkan yaitu :

1. Masuk kerja : 08.00 Wib
2. Jam istirahat : 12.00 – 13.00 Wib
3. Jam Pulang : 14.00 – 15.00 Wib

Setiap perusahaan menginginkan kerapian, ketelitian disetiap kinerja karyawan, begitu juga pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru memang sudah banyak dalam kinerja, karyawan mengedepankan kerapian, ketelitian

namun masih ada beberapa terjadi kurang teliti dan salah dalam kinerja sehingga terjadi kesalah pahaman yang mengakibatkan loyalitas antar karyawan.

Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak perusahaan agar terus memperhatikan kinerja mereka maka dapat dilihat dari jumlah konsumen yang menggunakan jasa pengiriman barang pada perusahaan ini, berikut adalah jumlah perkembangan konsumen yang ada pada PT. Indah Logistik Cargo cabang Pekanbaru :

Tabel 1.2
Perkembangan Jumlah konsumen PT. Indah Logistik Cargo cabang
Pekanbaru Tahun 2014-2018 (Orang)

No	Tahun	Jumlah Konsumen
1	2014	2.907
2	2015	3.367
3	2016	3.133
4	2017	3.704
5	2018	3.246

Sumber : PT. Indah Logistik Cargo cabang Pekanbaru, 2019

Dari keterangan tabel 1.2 di atas dapat kita lihat pada tahun 2013 jumlah konsumen PT. Indah logistik Cargo Kota pekanbaru berjumlah 2.907 orang dan setiap tahun terus mengalami peningkatan yang signifikan ini terlihat pada tahun 2014 jumlah tingkat konsumen bertambah, tetapi pada tahun 2015 mengalami sedikit penurunan konsumen ini di karenakan banyak nya perusahaan jasa pengiriman barang untuk di setiap wilayah, tetapi data yang di peroleh pada tahun 2016 mengalami peningkatan penambahan jumlah konsumen berjumlah 3704 orang ini penambahan konsumen yang sangat besar pada PT.Indah logistik cargo kota pekanbaru di bandingkan tahun sebelum nya, data terakhir yang saya peroleh pada tahun 2017 sedikit mengalami penurunan di bandingkan pada periode tahun

2014 yaitu berjumlah 3246 orang, dalam penjelasan tabel di atas tentunya ini menjadi tanggung jawab perusahaan setiap tahun nya untuk lebih memperhatikan kinerja karyawan dalam setiap bidang nya masing masing demi tercapainya tujuan perusahaan.

Permasalahan yang terjadi dalam loyalitas kerja karyawan pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru ini yaitu :

1. Tidak efektifnya komunikasi baik antar sesama karyawan khususnya bagian kurir sehingga sering terjadinya loyalitas yang akan berdampak terhadap tidak maksimalnya kinerja karyawan tersebut. Misalnya, tidak saling kerjasama dan kurangnya komunikasi antara bagian pelayanan dengan kurir dan kurir yang tidak dapat mengantarkan barang kemudian mengoper ke kurir lain yang bukan mengirim barang pada area kurir tersebut.
2. Banyak karyawan kurir yang tidak nyaman dalam bekerja pada perusahaan ini yang diakibatkan oleh tidak sesuainya gaji yang diperoleh dengan pekerjaan yang diberikan, karena jenis pekerjaan yang lebih banyak dilapangan dan menanggung banyak resiko mengantarkan barang.
3. Adanya keterlambatan dalam pengiriman barang yang terjadi diakibatkan oleh lamanya proses kerja karyawan yang tidak dapat memanfaatkan waktu kerja secara efektif.
4. Karyawan masih banyak yang tidak dapat menerapkan disiplin kerja terutama waktu kerja yang telah ditetapkan perusahaan, misalnya jam masuk kerja yang diketahui masih banyak karyawan yang datang terlambat.

Kinerja karyawan merupakan cara kerja karyawan dalam suatu perusahaan selama periode tertentu. Suatu perusahaan yang dimana memiliki karyawan yang kinerjanya baik maka besar kemungkinan kinerja perusahaan tersebut juga baik, sehingga dalam hal ini terdapat hubungan yang sangat erat antara kinerja individu atau kelompok dengan kinerja perusahaan. Dalam suatu perusahaan di butuhkan sumber daya manusia yang memiliki kuantitas dan kualitas kerja karyawan seperti kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan serta volume kerja yang dihasilkan dalam keadaan normal sangat berpengaruh dalam suatu perusahaan. Dari loyalitas yang terjadi pada karyawan tersebut maka akan berdampak pada kinerja karyawan yang menurun.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan diatas maka dapat penulis tertarik untuk mengambil judul : **“Pengaruh Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru”**.

1.2. Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang permasalahan yang dikemukakan diatas, dapat dirumuskan menjadi permasalahan dalam penelitian ini yaitu Apakah loyalitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru

1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah : untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberi manfaat :

1. Bagi Instansi dapat memberikan masukan kepada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru, terutama berkaitan dengan loyalitas kerja yang terjadi dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.
2. Sebagai aplikasi ilmu yang sudah di peroleh selama dibangku perkuliahan.
3. Sebagai bahan referensi bagi peneliti berikutnya yang mengambil permasalahan yang sama.

1.4. Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui secara garis besar penyusunan skripsi ini, maka penulis membaginya dalam 6 (enam) bab seperti ini :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab pertama dari penulisan proposal ini, yang antara lain berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Dalam hal ini penulis akan menyajikan beberapa teori yang melandasi pembahasan skripsi dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berikan lokasi penelitian, operasional variabel penelitian, pupulasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknis analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam hal ini penulis akan menguraikan tentang sejarah singkat PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru, struktur organisasinya dan aktivitasnya.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis akan menguraikan Loyalitas kerja karyawan dan Kinerja Karyawan pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran-saran sehubungan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini yang ditujukan pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1. Kinerja

2.1.1. Pengertian Kinerja

Semakin berkembangnya organisasi maka semakin banyak pula melibatkan tenaga kerja dalam usaha menunjang kelancaran jalannya organisasi disamping memperhatikan faktor-faktor produksi lainnya. Jika kita berbicara mengenai produk/jasa yang di hasilkan oleh suatu organisasi maka hal tersebut tidak akan terlepas dari permasalahan kinerja.

Pengertian kinerja menurut Siagian (2002) adalah suatu keadaan yang menunjukkan kemampuan seorang karyawan dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh organisasi kepada karyawan sesuai dengan *job description*nya.

Kinerja merupakan cara yang digunakan untuk menunjukan kemampuan seseorang dalam menjalankan tugas yang telah menjadi tanggungjawab dan wewenangnya.

Pengertian kinerja menurut Manullang (2002) adalah Suatu keadaan yang menunjukkan banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan atau dihasilkan seorang individu atau sekelompok kerja sesuai dengan *job description* mereka masing-masing.

Kinerja menurut Mangkunegara (2009) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya”.

Kemudian menurut Hasibuan (2010) mengemukakan kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Dan menurut Kartono (2010) pengertian dari kinerja adalah kemampuan dalam menjalankan tugas dan pencapaian standar keberhasilan yang telah ditentukan oleh instansi kepada karyawan sesuai dengan job yang diberikan kepada masing-masing karyawan.

Kinerja adalah tingkat terhadap para karyawan dalam mencapai persyaratan pekerjaan. Penilaian kinerja adalah proses yang mengukur kinerja personalia / penilaian kinerja pada umumnya menyangkut baik aspek kualitatif maupun kuantitatif dalam pelaksanaan pekerjaan. Penilaian kinerja merupakan salah satu fungsi personalia, atau disebut juga review kinerja, evaluasi kinerja, atau ranting personalia.

2.1.2. Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kinerja karyawan

Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kinerja individu, perlu dilakukan pengkajian terhadap teori kinerja. Secara umum faktor fisik dan non fisik sangat mempengaruhi. Berbagai kondisi lingkungan fisik sangat mempengaruhi kondisi karyawan dalam bekerja. Selain itu, kondisi lingkungan fisik juga akan mempengaruhi berfungsinya faktor lingkungan non fisik. Pada

kesempatan ini pembahasan kita fokuskan pada lingkungan non-fisik, yaitu kondisi-kondisi yang sebenarnya sangat melekat dengan sistem manajerial perusahaan.

Menurut Handoko (2009), faktor - faktor yang mempengaruhi kinerja adalah :

a. Keterampilan atau Pengalaman

Orang yang mempunyai pendidikan yang rendah, jelas mempunyai keterampilan yang kurang, begitu juga orang yang sudah berpendidikan agak tinggi masih tetap mempunyai produktivitas yang rendah. Oleh sebab itu, maka perlu adanya keterpaduan antara keterampilan dengan pengalaman kerja. Orang atau tenaga kerja yang masih muda atau baru mulai mengikuti karier, biasanya bekerja agak kurang pengalaman, hal ini dapat diatasi dengan cara mengikuti pelatihan kerja di luar atau pada tempat kerja untuk meningkatkan keterampilan.

b. Faktor Pendidikan

Perusahaan perindustrian biasanya direkrut dari orang-orang yang kurang mempunyai pendidikan yang tinggi, perusahaan hanya inembutuhkan kesehatan fisik yang kuat untuk bekerja. Dengan adanya pendidikan yang kurang dari pekerja akan menyebabkan penurunan produktivitas kerja.

c. Umur

Umur seseorang tenaga kerja agaknya dapat dijadikan sebagai tolak ukur dari produktivitas, akan tetapi hal tersebut tidak selalu begitu. Tetapi pengajaran karier seseorang selalu diimbangi dengan jumlah umur, dimana

semakin bertambah lama orang itu bekerja, maka produktivitas dari orang tersebut akan meningkat.

d. Sarana Penunjang

Tingkat kemampuan pimpinan untuk menumbuhkan motivasi kerjasama yang baik antara para pekerja serta mengadakan pembagian kerja yang jelas antara semua karyawan sangat berpengaruh terhadap tingkat produktivitas. Di samping itu dapat juga berupa penerapan teknologi sarana produksi yang cukup canggih, hal ini akan menyebabkan tugas atau kerja dari karyawan tersebut berkurang.

e. Faktor Semangat dan Kegairahan Kerja

Dengan adanya dorongan moril terhadap para pekerja akan meningkatkan produktivitas kerja. Dorongan moril tersebut dapat berupa memberikan semangat dan kegairahan kerja kepada para pekerja. Seperti yang dikemukakan oleh pakar manajemen, semangat dan kegairahan kerja merupakan problematik yang harus mendapat perhatian yang serius.

f. Faktor Motivasi

Faktor motivasi adalah suatu dorongan dalam diri karyawan untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik-baiknya agar mampu mencapai kinerja dengan predikat yang bagus.

Menurut Muchdarsyah (2010:30) bahwa kerja produktif, memerlukan keterampilan kerja yang sesuai dengan isi kerja atau paling tidak mempertahankan cara kerja yang sudah baik. Kerja produktif memerlukan faktor pendukung yaitu:

- a. Kemampuan kerja yang tinggi
- b. Kompensasi yang dapat memenuhi kebutuhan minimum
- c. Jaminan sosial yang memadai
- d. Loyalitas kerja yang manusiawi
- e. Hubungan kerja yang harmonis.

Kinerja merupakan penampilan hasil kerja pegawai baik secara kuantitas maupun kualitas. Kinerja dapat berupa penampilan kerja perorangan maupun kelompok. Kinerja organisasi merupakan hasil interaksi yang kompleks dan agregasi kinerja sejumlah individu dalam organisasi.

Menurut Simamora (2004) “Tindakan disiplin dapat pula membantu karyawan supaya menjadi lebih produktif, dengan demikian menguntungkannya dalam waktu jangka panjang. Jika seorang karyawan didisiplinkan karena kegagalan memantau kualitas keluarannya dan kualitas ditingkatkan setelah tindakan disiplin hal ini akan bermanfaat dalam pengembangan karyawan yang bersangkutan. Tindakan disiplin yang efektif dapat mendorong individu untuk meningkatkan kinerja yang pada akhirnya dapat menghasilkan pencapaian pada individu tersebut.

Menurut Handoko (2009) adalah proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Ini berkenaan dengan cara-cara membuat kegiatan-kegiatan sesuai yang direncanakan. Pengertian ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat erat antara perencanaan dengan pengawasan, langkah proses pengawasan adalah langkah perencanaan, penetapan tujuan,

standar atau sasaran pelaksanaan suatu kegiatan sehingga dapat terwujud kinerja karyawan.

2.1.3. Tujuan dan Manfaat Kinerja karyawan

Menurut Efendi (2009), manfaat dari pengukuran kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan prestasi kerja, dimana pimpinan maupun karyawan akan memperoleh umpan balik dan kesempatan mereka untuk memperbaiki pekerjaannya
2. Kesempatan kerja yang adil, karena akan diperoleh kesempatan untuk penempatan posisi pekerjaan yang sesuai dengan kemampuannya.
3. Kebutuhan akan pendidikan bagi karyawan yang mempunyai kemampuan dibawah standar kerja

Tujuan dan manfaat dan penerapan manajemen kinerja adalah:

- a. Meningkatkan prestasi kerja karyawan, baik secara individu maupun sebagai kelompok.
- b. Peningkatan yang terjadi pada prestasi karyawan secara perorangan pada gilirannya akan mendorong kinerja karyawan secara keseluruhan yang direfleksikan dengan kenaikan produktivitas.
- c. Merangsang minat dalam pengembangan pribadi dengan tujuan meningkatkan hasil kerja dan prestasi pribadi serta potensi laten karyawan.
- d. Membantu perusahaan untuk dapat menyusun program pengembangan dan pelatihan karyawan yang lebih tepat guna.

- e. Menyediakan alat/sarana untuk membandingkan prestasi kerja pegawai dengan tingkat gap atau imbalan sebagai bagian dari kebijakan dan sistem imbalan yang baik.
- f. Memberikan kesempatan pada pegawai untuk mengeluarkan perasaannya tentang pekerjaan atau hal-hal yang ada kaitannya.

2.1.4. Indikator Kinerja

Menurut Mangkunegara (2013 : 67), indikator prestasi kerja terdiri dari :

1. Kualitas
Mutu hasil kerja yang didasarkan pada standar yang ditetapkan. Biasanya diukur melalui ketepatan, ketelitian, ketrampilan, kebersihan hasil kerja.
2. Kuantitas
Banyaknya hasil kerja sesuai dengan waktu kerja yang ada, yang perlu diperhatikan bukan hasil rutin tetapi seberapa cepat pekerjaan dapat diselesaikan.
3. Ketepatan Waktu
Kewajiban karyawan melakukan aktivitas atau kegiatan yang berhubungan dengan waktu kerja yang ditetapkan perusahaan.

2.2. Loyalitas

2.2.1. Pengertian Loyalitas

Secara umum, loyalitas adalah konsekuensi dari respon seseorang pada apa yang ia persepsikan mengenai situasi atau perilaku dari orang lain (Luthans, 2005)

Loyalitas dilatarbelakangi oleh perbedaan ciri-ciri yang dibawa individu dalam suatu interaksi. perbedaan-perbedaan tersebut diantaranya adalah menyangkut ciri fisik, kepandaian, pengetahuan, adat istiadat, keyakinan, dan lain sebagainya.

Dengan dibawasertanya ciri-ciri individual dalam interaksi sosial, loyalitas merupakan situasi yang wajar dalam setiap masyarakat dan tidak satu masyarakat pun yang tidak pernah mengalami loyalitas antar anggotanya atau dengan kelompok masyarakat lainnya, loyalitas hanya akan hilang bersamaan dengan hilangnya masyarakat itu sendiri.

Loyalitas menurut Robbins (2008) adalah sebuah proses yang dimulai ketika satu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain telah memengaruhi secara negatif, atau akan memengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi kepedulian atau kepentingan pihak pertama. Definisi ini mencakup beragam loyalitas yang orang alami dalam organisasi, ketidakselarasan tujuan, perbedaan interpretasi fakta, ketidaksepahaman yang disebabkan oleh ekspektasi perilaku, dan sebagainya.

Namun loyalitas harus dibedakan dengan persaingan atau kompetisi, karena persaingan meliputi tindakan-tindakan yang dilakukan orang tertentu untuk mencapai tujuan yang diinginkannya dengan menyebabkan orang lain tidak berhasil mencapai tujuannya. Di dalam persaingan juga hampir tidak terdapat interaksi atau saling ketergantungan antara kedua individu tersebut, sehingga dapat dikatakan bahwa persaingan bisa saja menimbulkan loyalitas, tetapi tidak semua loyalitas mencakup persaingan (Winardi, 2009).

Loyalitas adalah sebuah proses dimana satu pihak menganggap bahwa kepentingan-kepentingannya ditentang atau secara negatif dipengaruhi oleh pihak lain (Kreitner dan Kinichi dalam Silaban, 2012).

Menurut Winardi (2009) loyalitas merupakan sebuah situasi dimana dua orang atau lebih menginginkan tujuan-tujuan yang menurut persepsi mereka dapat dicapai oleh salah seorang di antara mereka.

Mangkunegara (2009) loyalitas adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, Orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya. Menurut Hasibuan (2010) Loyalitas adalah persaingan yang kurang sehat berdasarkan ambisi dan sikap emosional dalam memperoleh kemenangan.

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya loyalitas bermula pada saat satu pihak dibuat tidak senang oleh pihak lain mengenai suatu hal yang oleh pihak pertama dianggap penting. Loyalitas di perusahaan terjadi dalam berbagai bentuk dan corak, yang merintangi hubungan individu dengan kelompok.

2.2.2. Pandangan Tentang Loyalitas

Robbins (2008) menyatakan loyalitas dalam organisasi disebut dengan *The Conflict Paradox*, yaitu pandangan bahwa disisi lain loyalitas dianggap dapat meningkatkan kinerja kelompok, tapi disisi lain kebanyakan kelompok dan organisasi berusaha untuk meminimalisasi loyalitas. Pandangan ini dibagi menjadi tiga bagian antara lain:

a. Pandangan tradisional (*the traditional view*)

Pandangan ini menyatakan bahwa loyalitas itu buruk, sesuatu yang negatif, merugikan dan harus dihindari. Loyalitas ini merupakan suatu hasil disfungsional akibat komunikasi yang buruk, kurang kepercayaan, keterbukaan diantara orang-orang dan kegagalan manajer untuk tanggap terhadap kebutuhan dan aspirasi karyawan.

b. Pandangan hubungan manusia (*the human relation view*)

Loyalitas di pandang sebagai peristiwa yang wajar dalam semua kelompok dan organisasi karena loyalitas itu tidak terelakan, aliran hubungan antar manusia, serta merasionalkan eksistensinya sehingga tidak dapat dihilangkan dan bahkan ada kalanya bermanfaat pada kinerja individu atau kelompok ataupun organisasi. Jadi kemungkinan loyalitas ialah hal yang wajar dan tidak terelakan dalam setiap kelompok, suatu peristiwa alamiah dalam kelompok maupun organisasi.

c. Pandangan interaksionis (*the intraction view*)

Loyalitas di pandang bahwa kelompok yang kooperatif, tenang damai dan serasi cenderung menjadi apatis, stress, tidak tanggap terhadap kebutuhan maupun inovasi. Oleh karena itu sumbangan utama dalam pendekatan ini mendorong pemimpin kelompok untuk mempertahankan suatu tingkat minimal berkelanjutan dari suatu loyalitas sehingga cukup membuat kelompok itu tetap semangat, kritis diri dan kreatif. Loyalitas bukan hanya sesuatu pandangan yang positif dalam sebuah kelompok, tetapi mutlak perlu bagi sebuah kelompok agar bekerja secara efektif.

2.2.3. Sebab-sebab Timbulnya Loyalitas

Suatu loyalitas dapat terjadi karena masing-masing pihak atau salah satu pihak merasa dirugikan. Kerugian ini bukan hanya bersifat material tetapi dapat juga bersifat non material. Untuk mencegah loyalitas, maka pertama-tama kita harus mempelajari sebab-sebab yang dapat menimbulkan loyalitas tersebut. Nitisemito (2010) sebab-sebab timbulnya loyalitas antara lain:

a. Perbedaan pendapat

Suatu loyalitas dapat terjadi karena perbedaan pendapat. Di mana masing-masing pihak merasa dirinyalah yang paling benar. Bila perbedaan pendapat ini cukup tajam, maka dapat menimbulkan rasa yang kurang enak, ketegangan dan sebagainya. Hal-hal seperti ini dapat menimbulkan loyalitas.

b. Salah paham

Salah paham juga merupakan salah satu hal yang dapat menimbulkan loyalitas. Misalnya tindakan seseorang mungkin tujuannya baik, tetapi oleh pihak lain tindakan dianggap merugikan. Bagi yang merasa dirugikan menimbulkan rasa yang kurang enak, kurang simpati atau justru kebencian.

c. Salah satu atau kedua belah pihak merasa dirugikan

Tindakan salah satu mungkin dianggap merugikan yang lain, atau masing-masing merasa dirugikan oleh pihak yang lain. Sudah barang tentu seseorang yang dirugikan merasa merasa kurang enak, kurang simpati atau malahan benci.

d. Perasaan yang terlalu sensitif mungkin tindakan seseorang adalah wajar, tetapi oleh pihak lain hal ini dianggap merugikan. Jadi kalau dilihat dari sudut hukum

atau etika yang berlaku, sebenarnya tindakan ini tidak termasuk perbuatan yang salah. Meskipun demikian karena pihak lain terlalu sensitif perasaannya, hal ini tetap dianggap merugikan, sehingga dapat menimbulkan loyalitas.

Handoko (2009) loyalitas biasanya timbul dalam organisasi sebagai hasil adanya masalah komunikasi, hubungan pribadi, atau struktur organisasi. Penyebab loyalitas tersebut diantaranya:

1. Komunikasi

Salah pengertian yang berkenaan dengan kalimat, bahasa yang sulit dimengerti, atau informasi yang mendua dan tidak lengkap serta gaya individu manajer yang tidak konsisten.

2. Struktur

Pertarungan kekuasaan antar departemen dengan kepentingan-kepentingan atau system penilaian yang bertentangan, persaingan untuk memperebutkan sumber daya-sumber daya yang terbatas atau saling ketergantungan dua atau lebih kelompok-kelompok kegiatan kerja untuk mencapai tujuan mereka.

3. Pribadi

Ketidaksesuaian tujuan atau nilai-nilai sosial pribadi karyawan dengan perilaku yang diperankan pada jabatan mereka dan perbedaan dalam nilai-nilai atau persepsi.

2.2.4. Jenis Loyalitas

Terdapat 3 jenis loyalitas menurut Robbins (2008) :

- 1) Loyalitas tugas, yaitu loyalitas atas isi dan sasaran pekerjaan
- 2) Loyalitas hubungan, yaitu loyalitas berdasarkan hubungan interpersonal

3) Loyalitas proses, yaitu loyalitas atas cara melakukan pekerjaan

Menurut pandangan Robbins (2008), Loyalitas dalam organisasi tidak terjadi secara alamiah dan terjadi bukan tanpa sumber penyebab. Penyebab terjadinya loyalitas pada setiap organisasi sangat bervariasi tergantung pada cara individu-individu menafsirkan, mempersepsi, dan memberikan tanggapan terhadap lingkungan kerjanya. Sumber-sumber loyalitas pada umumnya disebabkan kurangnya koordinasi kerja antar kelompok/departemen, dan lemahnya sistem kontrol organisasi. Permasalahan koordinasi kerja antar kelompok berkenaan dengan saling ketergantungan pekerjaan, keraguan dalam menjalankan tugas karena tidak terstruktur dalam rincian tugas, perbedaan orientasi tugas. Sedangkan kelemahan sistem kontrol organisasi yaitu, kelemahan manajemen dalam merealisasikan sistem penilaian kinerja, kurang koordinasi antar unit atau bagian, aturan main tidak dapat berjalan secara baik, serta terjadi persaingan yang tidak sehat dalam memperoleh penghargaan.

Fenomena dari *dual-career couple* adalah terjadinya pergeseran dari rumah tangga tradisional ke rumah tangga modern. Dalam rumah tangga tradisional terdapat pembagian tugas yang jelas, yaitu suami (bapak) bertugas mencari nafkah dengan bekerja sedangkan istri (ibu) berperan dalam mengelola urusan keluarga. Sedangkan dalam rumah tangga modern, baik suami (bapak) dan istri (ibu) keduanya sama-sama bekerja merupakan kecenderungan yang tidak dapat dihindari akibat dari keberhasilan proses pendidikan dan kesetaraan gender. Ini memunculkan istilah baru yaitu *dual-career*.

Definisi dari *dual-career* merupakan mereka yang demikian pula pasangannya, memiliki aspirasi serta tanggung jawab karir dengan bekerja baik di bidang manajerial maupun pekerjaan profesional lainnya. *Dual-career* memunculkan masalah baru apabila pasangan tersebut tidak dapat menyeimbangkan antara masalah pekerjaan dan masalah keluarga.

2.2.5. Jenis-jenis Loyalitas

Ada lima jenis loyalitas dalam kehidupan organisasi (Handoko, 2009):

a. Loyalitas dalam diri individu

Terjadi apabila seorang individu menghadapi ketidak pastian tentang pekerjaan yang di harapkan untuk melaksanakannya, bila berbagai permintaan pekerjaan saling bertentangan, atau bila individu diharapkan untuk melakukan lebih dari kemampuannya.

b. Loyalitas antar individu dalam organisasi yang sama

Hal ini sering diakibatkan oleh perbedaan-perbedaan kepribadian. Loyalitas ini juga berasal dari adanya loyalitas antar peranan (seperti antara manajer dan bawahan).

c. Loyalitas antar individu dan kelompok

Yang berhubungan dengan cara individu menanggapi tekanan untuk keseragaman yang dipaksakan oleh kelompok kerja mereka.

d. Loyalitas antar kelompok dalam organisasi yang sama

Terjadi karena pertentangan kepentingan antar kelompok

e. Loyalitas antar organisasi

Timbul sebagai akibat bentuk persaingan ekonomi dalam system perekonomian suatu negara. Loyalitas ini telah mengarahkan timbulnya pengembangan produk baru, teknologi, jasa, harga-harga lebih rendah dan penggunaan sumber daya lebih efisien.

Henry dan Ongori dalam Saina (2013) terdapat dua tipe dasar loyalitas :

1. Loyalitas Tugas. Perselisihan anggota kelompok tentang substansi diskusi disebut loyalitas tugas (*Task Conflict*). Loyalitas tugas mungkin menjadi produktif dengan cara meningkatkan kualitas keputusan dan proses berpikir kritis. Area potensial yang lain untuk loyalitas adalah hubungan antar pribadi di dalam organisasi.
2. Loyalitas Hubungan (*Interpersonal/Relationship Conflict*) istilah loyalitas *relationship conflict* atau loyalitas hubungan digunakan untuk menunjukkan perselisihan paham bahwa sebagian besar orang mengharapkan satu perselisihan kepribadian. Perselisihan ini dapat berlangsung dalam bentuk pendapat berlawanan yang berhubungan dengan karakteristik personal dari satu anggota kelompok atau mengabaikan tujuan organisasi apapun untuk menimbulkan rasa tidak suka satu anggota kelompok tertentu.

2.2.7. Manfaat Loyalitas

Loyalitas dalam kehidupan sehari-hari bisa memberikan dampak positif dan negatif bagi individu yang bersangkutan. Menurut Johnson (dalam Suhartini, 2012) mengemukakan bahwa bila kita sendiri mampu mengelolanya secara

konstruktif, loyalitas justru dapat memberikan manfaat positif bagi diri individu.

Beberapa contoh manfaat positif dari loyalitas sebagai berikut:

- a. Loyalitas dapat menyadarkan individu bahwa ada persoalan yang perlu dipecahkan dalam hubungan dengan orang lain.
- b. Loyalitas dapat menyadarkan dan mendorong individu untuk melakukan perubahan-perubahan.
- c. Loyalitas dapat menumbuhkan dorongan dalam diri individu untuk memecahkan persoalan yang selama ini tidak jelas disadari.
- d. Perbedaan pendapat dapat membimbing kearah tercapainya keputusan-keputusan bersama yang lebih matang dan bermutu.
- e. Loyalitas dapat menimbulkan ketegangan-ketegangan kecil yang sering dialami seseorang.
- f. Loyalitas juga dapat menyadarkan tentang siapa atau macam apa diri kita sesungguhnya.
- g. Loyalitas dapat juga menjadi sumber hiburan.
- h. Loyalitas dapat mempererat dan memperkaya hubungan.

2.2.9. Indikator Loyalitas

Hasibuan (2010:56), mengemukakan bahwa loyalitas atau kesetiaan merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi.

Aspek-aspek loyalitas kerja yang terdapat pada individu dikemukakan oleh Siswanto (2009:34), yang menitik beratkan pada indikator pelaksanaan kerja yang dilakukan karyawan antara lain :

- 
- a. Taat pada peraturan. Setiap kebijakan yang diterapkan dalam perusahaan untuk memperlancar dan mengatur jalannya pelaksanaan tugas oleh manajemen perusahaan ditaati dan dilaksanakan dengan baik. Keadaan ini akan menimbulkan kedisiplinan yang menguntungkan organisasi baik internal maupun eksternal.
 - b. Tanggung jawab pada perusahaan. Karakteristik pekerjaan dan pelaksanaan tugasnya mempunyai konsekuensi yang dibebankan karyawan. Kesanggupan karyawan untuk melaksanakan tugas sebaik-baiknya dan kesadaran akan setiap resiko pelaksanaan tugasnya akan memberikan pengertian tentang keberanian dan kesadaran bertanggung jawab terhadap resiko atas apa yang telah dilaksanakan.
 - c. Kemauan untuk bekerja sama. Bekerja sama dengan orang-orang dalam suatu kelompok akan memungkinkan perusahaan dapat mencapai tujuan yang tidak mungkin dicapai oleh orang-orang secara individual.
 - d. Rasa memiliki. Adanya rasa ikut memiliki karyawan terhadap perusahaan akan membuat karyawan memiliki sikap untuk ikut menjaga dan bertanggung jawab terhadap perusahaan sehingga pada akhirnya akan menimbulkan loyalitas demi tercapainya tujuan perusahaan.
 - e. Hubungan antar pribadi. Karyawan yang mempunyai loyalitas kerja tinggi mereka akan mempunyai sikap fleksibel ke arah tata hubungan antara pribadi. Hubungan antara pribadi ini meliputi: hubungan sosial diantara karyawan, hubungan yang harmonis antara atasan dan karyawan, situasi kerja, dan sugesti dari teman kerja.

- f. Kesukaan terhadap pekerjaan. Perusahaan harus dapat menghadapi kenyataan bahwa karyawannya tiap hari datang untuk bekerjasama sebagai manusia seutuhnya dalam hal melakukan pekerjaan yang akan dilakukan dengan senang hati sebagai indikatornya bisa dilihat dari: keunggulan karyawan dalam bekerja, karyawan tidak pernah menuntut apa yang diterimanya di luar gaji pokok (Soegandhi *et al*, 2013: 3).

2.3. Pengaruh Loyalitas terhadap Kinerja Karyawan

Pada hakekatnya loyalitas tidak bisa dihindari tetapi bisa diminimalkan agar loyalitas tidak mengarah perpecahan, permusuhan bahkan mengakibatkan suatu organisasi mengalami kerugian. Tetapi, jika loyalitas dapat diolah dengan baik maka suatu organisasi memperoleh keuntungan yang maksimal seperti menciptakan persaingan yang sehat antar karyawan. Jadi, pihak manajemen dapat menangkap gejala-gejala dan indikator-indikator loyalitas yang berdampak konstruktif dan loyalitas yang berdampak destruktif. Pihak manajemen harus benar-benar jeli dalam melihat, memperhatikan dan merasakan perilaku karyawan agar loyalitas yang negatif dapat ditekan. Loyalitas bias menimbulkan dampak negatif misalnya, melemahnya hubungan antar pribadi, timbulnya sikap marah, perasaan terluka, keterasingan. Akibat dari itu semua aktivitas produksi dapat terganggu karena akan terjadi pemborosan waktu dan energi untuk menenangkan, individu-individu yang terlibat akan mengalami stress yang dapat mengurangi kinerjanya. Akan tetapi, tidak hanya itu saja akibat yang ditimbulkan oleh loyalitas yang tidak ditangani secara cermat dan tepat, dapat

pula berakibat langsung pada diri karyawan, karena mereka berada dalam suasana serba salah, sehingga mengalami tekanan jiwa.

Menurut Aldag dalam (Wahyu dan Akdon, 2005) mengemukakan bahwa hubungan performasi kerja adalah “Hubungan antara loyalitas dengan kinerja perusahaan menunjukkan bahwa, apabila tingkat loyalitas optimal yaitu tingkat loyalitas sangat fungsional maka kinerja akan maksimal. Bila loyalitas terlalu rendah, performasi perusahaan mengalami stagnasi atau rendah dan perusahaan menjadi lambat dalam menyesuaikan diri dengan berbagai perkembangan lingkungan. Jika tingkat loyalitas terlalu tinggi, akan timbul kendala, tidak kooperatif, dan menghalangi pencapaian tujuan perusahaan tersebut”.

Ada beberapa penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa loyalitas kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan antara lain penelitian Amelia Rahma Iresa (2015) yang menyatakan berdasarkan hasil analisis path, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi diperoleh sebesar 0,7522 yang berarti hubungan struktural dari ketiga variabel yang diteliti adalah sebesar 75,22%. Sedangkan sisanya sebesar 24,78% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini, penelitian Tamauka Marsello Giovanni (2015) yang menyatakan hasil penelitian didapati bahwa Loyalitas Peran, Loyalitas Kerja dan Stres Kerja berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap Kinerja Karyawan pada perusahaan. dan penelitian Anjelika Wulan Tamba (2018) yang menyatakan bahwa Hasil penelitian yaitu disiplin Kerja dan Loyalitas Karyawan berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan PT. Columbindo Perdana Cabang Manado.

Loyalitas kerja sering terjadi didalam lingkungan kerja. Karyawan yang sering marah atau emosional akan membuat rekan sekerjanya merasa tidak nyaman. Jika karyawan marah satu sama lain maka kinerja dan produktifitasnya akan menurun, ketika mereka harus bekerja sama dalam tim mereka cenderung hanya akan memfokuskan menyelesaikan pekerjaan mereka masing-masing daripada mengonsentrasikan diri pada penyelesaian loyalitas.

Dalam bekerja karyawan menjadi tidak tenang dan timbul sikap was was terhadap teman sekerja, mereka akan cenderung lebih tertutup karena merasa teman sekerja tersebut tidaklah baik dan menjadi sebuah ancaman bagi karirnya. Ketika karyawan merasa saling tertekan maka konsentrasi pekerjaan akan menurun sehingga kualitas pekerjaan yang mereka hasilkan akan menurun juga.

Tidak jarang karyawan juga mengalami perbedaan pendapat dalam pengelolaan pekerjaan, menentukan penyebab atas permasalahan dan perbedaan dalam menentukan solusi dalam menyelesaikan permasalahan hal tersebut secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap kualitas pekerjaan karyawan. Permusuhan yang timbul dari cekcok yang berkepanjangan akan berpengaruh kepada visi misi dan target perusahaan. Perusahaan akan lebih lambat menyelesaikan pekerjaan karena karyawannya terlibat loyalitas. Tentunya hal itu akan berpengaruh kepada eksistensi perusahaan dimata rekanan bisnisnya, oleh karenanya perusahaan harus menjadikan ini sebagai fokus masalah yang dihadapi perusahaan.

2.4. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu dalam penelitian ini antara lain :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama/Tahun	Judul	Variabel yang Digunakan	Hasil Penelitian
1.	Amelia Rahma Iresa (2015)	Pengaruh Loyalitas Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Teleloyalitas kerja Indonesia, Tbk Witel Malang)	Loyalitas Kerja, Stres Kerja, Komitmen Organisasional Dan Kinerja	Berdasarkan hasil analisis path, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi diperoleh sebesar 0,7522 yang berarti hubungan struktural dari ketiga variabel yang diteliti adalah sebesar 75,22%. Sedangkan sisanya sebesar 24,78% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.
2.	Tamauka Marsello Giovanni (2015)	Pengaruh Loyalitas Peran, Loyalitas Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Air Manado	Loyalitas Peran, Loyalitas Kerja Dan Stres Kerja, Kinerja	Hasil penelitian didapati bahwa Loyalitas Peran, Loyalitas Kerja dan Stres Kerja berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap Kinerja Karyawan pada perusahaan.
3.	Poundra Rizky Afrizal (2014)	Pengaruh loyalitas kerja dan stres kerja Terhadap kepuasan kerja (Studi pada Karyawan PT. Taspen (Persero) Cabang Malang)	loyalitas kerja, stres kerja, kepuasan kerja	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, secara parsial diketahui bahwa Loyalitas Kerja (X1) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja (Y).
4.	Anjelika Wulan Tamba (2018)	Pengaruh Disiplin Kerja Dan Loyalitas Karyawan	Disiplin kerja, loyalitas kerja dan kinerja	Hasil penelitian yaitu disiplin Kerja dan Loyalitas Karyawan

		Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Columbindo Perdana Cabang Manado	berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan PT. Columbindo Perdana Cabang Manado.
--	--	---	---

2.5. Hipotesis

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah dirumuskan dan beberapa kajian teoritis yang telah dikemukakan berikut ini diajukan hipotesis yaitu: Loyalitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru.

2.6. Kerangka Pikir

Loyalitas dalam perusahaan terjadi dalam berbagai bentuk dan corak, yang merintangi hubungan individu dengan kelompok atau kelompok yang lebih besar. Berhadapan dengan orang-orang yang mempunyai pandangan yang berbeda, sering berpotensi terjadinya pergesekan, sakit hati, dan lain-lain. Loyalitas dapat juga berakibat stres yang secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, tujuan serta kinerja karyawan di dalam suatu organisasi. Stres atau tekanan dalam jiwa seorang karyawan akan berdampak pada kepuasan kerjanya. Berikut dapat digambarkan kerangka pikir dalam penelitian ini, yaitu :



Sumber : Wahyu dan Akdon (2005: 87)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru yang beralamat di Jalan Arengka II No. 165 Pekanbaru.

3.2. Operasional Variabel Penelitian

Tabel 3.1
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Loyalitas (X) adalah salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi (Hasibuan, 2010: 59)	1. Taat pada peraturan	a. Karyawan sanggup menaati segala peraturan b. Karyawan sanggup menerima sanksi jika tidak taat aturan	Likert
	2. Tanggung Jawab	a. Karyawan dapat mengerjakan tugas dengan baik b. Karyawan bersedia menanggung resiko pekerjaan yang diberikan	
	3. Kemauan untuk bekerja sama	a. Karyawan dapat menjalin kerjasama yang baik bekerja b. Karyawan selalu bersikap positif untuk terhindar dari konflik kerja	
	4. Rasa memiliki	a. karyawan memiliki sikap untuk ikut menjaga nama baik perusahaan b. karyawan ikut bertanggungjawab mempertahankan	

	5. Hubungan antar pribadi 6. Kesukaan terhadap pekerjaan	perusahaan a. hubungan sosial yang baik diantara karyawan b. hubungan yang harmonis antara atasan dan karyawan a. keunggulan karyawan dalam bekerja b. karyawan tidak pernah menuntut apa yang diterimanya di luar gaji pokok	
Kinerja (Y) Siagian adalah suatu keadaan yang menunjukkan kemampuan seseorang karyawan dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh organisasi kepada karyawan sesuai dengan Job deskripsinya.	1. Kuantitas 2. Kualitas 3. Ketepatan Waktu	a. Proses Kerja b. Jumlah kesalahan dalam menjalankan pekerjaan. c. Jumlah jenis pemberian pelayanan dalam bekerja. a. Ketepatan kerja b. Kualitas kerja c. Kemampuan menganalisis data atau informasi a. Masuk dan Pulang tepat waktu b. Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu c. Ketaatan terhadap aturan.	Likert

3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai semesta penelitian (Ferdinand,

2010). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan bagian kurir PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru sebanyak 34 orang karyawan.

b. Sampel

Sampel adalah subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi. Subset ini diambil karena dalam banyak kasus tidak mungkin kita meneliti seluruh anggota populasi oleh karena itu kita membentuk sebuah perwakilan populasi yang disebut sampel (Ferdinand, 2010). Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Probability Sampling*. *Probability sampling* adalah teknik *sampling* yang memberikan peluang yang sama bagi unsur populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Terbatasnya jumlah populasi maka semua populasi dijadikan sampel yaitu sebanyak 34 orang karyawan bagian kurir PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru.

3.4. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer yaitu data yang diambil dari narasumber atau pemilik perusahaan yang melalui pengamatan lapangan.
2. Data skunder yaitu data yang sudah ada atau yang telah tersedia seperti profil dinas, tugas pokok dan fungsi, dan jumlah karyawan.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Wawancara (interview)

Yaitu teknik pengumpulan data dimana pewawancara (peneliti) dalam mengumpulkan data mengajukan suatu pertanyaan kepada yang diwawancarai.

b. Kuesioner (angket)

Merupakan teknik pengumpulan data dimana partisipan/responden mengisi pertanyaan atau pernyataan, kemudian setelah diisi dengan lengkap mengembalikan kepada peneliti.

c. Dokumentasi

Dilakukan untuk mencari data atau informasi melalui jurnal ilmiah, buku-buku referensi dan bahan publikasi yang tersedia di perpustakaan serta dokumen-dokumen lainnya.

3.6. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisa data yang didapatkan dari perusahaan penulis menggunakan metode deskriptif, yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Sebelum menganalisis data maka terlebih dahulu dilakukan pengujian normalitas data. Normalitas data merupakan asumsi yang sangat mendasar dalam analisis multivariate. Jika varian yang dihasilkan dari

distribusi data yang tidak normal, maka tes statistic yang dihasilkan tidak valid. Uji normalitas data juga dibutuhkan dalam melakukan uji statistic F dan t.

Uji normalitas data ini dilakukan pada model regresi yang akan diuji dengan melihat Normal Probability Plot. Pada pendekatan ini, distribusi normal akan ditunjukkan dalam garis diagonal. Plot ini membandingkan nilai observasi dengan nilai yang diharapkan dari suatu distribusi normal. Jika plotting data actual terletak pada garis diagonal tersebut atau mendekatinya berarti data tersebut berdistribusi normal. Sebaliknya jika plotting data actual berada jauh dari garis diagonal, berarti data penelitian tersebut tidak berdistribusi normal. Selain dengan pendekatan diatas dapat juga dilakukan pendekatan uji statistic dalam computer misalnya *Shapiro-wilks test* dan *kolmogrov test*. Tetapi yang akan digunakan pada penelitian ini hanya dengan melihat pada normal Probability Plot.

b. Uji asumsi klasik

Dalam penggunaan regresi terdapat beberapa asumsi dasar yang dapat menghasilkan estimator linier tidak bias yang terbaik dari model regresi yang diperoleh dari metode kuadrat terkecil biasa. Penyimpangan terhadap asumsi-asumsi dasar tersebut dalam regresi akan menimbulkan beberapa masalah, ada 3 penyimpangan dasar yaitu:

1) Autokorelasi

Autokorelasi adalah korelasi (hubungan) yang terjadi antara anggota-anggota dari serangkaian pengamatan yang tersusun dalam serangkaian waktu (*time series data*) atau yang tersusun dalam rangkaian ruang observasi yang menggunakan data *time series*. Konsekuensi adanya

varians sampel tidak dapat menggambarkan varians populasinya, dan model regresi yang dihasilkan tidak dapat digunakan untuk menaksir nilai variabel dependen pada nilai variabel independen tertentu.

Untuk menentukan dari tidak terjadinya autokorelasi dalam suatu model regresi tersebut adalah $-du < d < 4 du$, dimana du adalah batas atas dari nilai d Durbin Watson yang terdapat pada nilai uji Durbin Watson. Sedangkan d merupakan nilai d Durbin Watson dari hasil perhitungan yang dilakukan.

Secara umum yang lebih mudah untuk mengidentifikasi suatu model regresi yang bebas dari pengaruh autokolerasi adalah dengan melihat pada patokan sebagai berikut :

- Jika angka Durbin Watson (DW) dibawah -2, berarti terdapat autokolerasi positif.
- Jika angka Durbin Watson (DW) diantara -2 sampai +2, berarti tidak terdapat autokolerasi.
- Jika angka Durbin Watson (DW) diatas +2, berarti ada autokolerasi negative

2) Multikolinieritas

Multikolinieritas adalah adanya suatu hubungan linier yang sempurna antara beberapa atau semua variabel independen. Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Pada program SPSS, ada

beberapa metode yang sering digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinieritas. Salah satunya adalah dengan cara mengamati nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*.

$$VIF = \frac{1}{(1-R^2)} = \frac{1}{Tolerance}$$

Dimana :

$$R^2 = \text{Koefisien Determinasi}$$

Dimana R^2 merupakan koefisien determinasi. Bila toleransi kecil artinya menunjukkan nilai VIF akan besar. Suatu variabel dikatakan memiliki multikolinieritas yang tinggi apabila memiliki VIF lebih besar dari 10 atau memiliki *tolerance* yang cenderung mendekati 0.

3) Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas, dengan kata lain jika terjadi heteroskedastisitas maka model tersebut kurang efisien.

Untuk mengetahui apakah terjadi masalah multikolinieritas pada suatu model regresi dapat dilihat pada grafik *Scatter Plot*. Jika sebaran datanya terletak menyebar tidak beraturan dan tidak membentuk suatu pola (seperti titik, garis, maupun diagonal) maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut bebas dari masalah multikolinieritas. Tetapi sebaliknya jika sebaran datanya terletak tidak menyebar dan membentuk suatu pola

(seperti titik, garis, maupun diagonal) maka dapat disimpulkan model regresi tersebut tidak bebas dari masalah multikolinieritas.

c. Regresi Sederhana

Untuk melihat pengaruh antara kedua variabel, menggunakan regresi linear sederhana, yaitu dengan model:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

Y = Kinerja Karyawan

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi Loyalitas kerja

X = Loyalitas kerja

e = Standar Error

d. Menentukan Koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) merupakan angka yang menunjukkan seberapa besar perubahan variabel tak terbatas (Y) dapat dipengaruhi variabel bebas (X)

e. Uji t

Untuk menguji hipotesis digunakan uji statistik dengan menggunakan uji t. Uji t dilakukan untuk mengetahui variabel bebas X yang mana berpengaruh terhadap variabel terikat Y. Pengujian dilakukan untuk melihat keberartian dari masing-masing variabel secara terpisah terhadap variabel terikat. Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} , yaitu:

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ 5%, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti bahwa variabel bebas X_i berpengaruh terhadap variabel Y.

2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ 5%, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak yang berarti bahwa variabel bebas X_i tidak berpengaruh terhadap variabel terikat Y .

Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai t yang didapat dari perhitungan dengan nilai t yang ada pada tabel t dengan tingkat kesalahan (α) sebesar 5% dan derajat kebebasan atau *degree of freedom* (df) sebesar $n-k$.

Untuk pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan bantuan program komputer SPSS. Untuk melakukan analisis data secara kuantitatif, maka nilai ordinal (kuantitatif), untuk ini menggunakan skor yang berpedoman pada skala likert berikut:

- Sangat Setuju / Sangat Baik : bobot / nilai = 5
- Setuju / Baik : bobot / nilai = 4
- Cukup : bobot / nilai = 3
- Tidak Setuju / Tidak Baik : bobot / nilai = 2
- Sangat Tidak Setuju / Sangat Tidak Baik : bobot / nilai = 1

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT. Indah Cargo merupakan *Group Company* dari perusahaan CV. Indah Travel yang melayani angkutan penumpang, baik angkutan darat, laut maupun udara dengan pelayanan yang handal serta jaringan disemua kota yang ada di Indonesia. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa pengiriman, PT. Indah Cargo selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh pelanggannya demi terwujudnya suatu integritas dan kualitas yang memuaskan.

Dengan dukungan dari para karyawan yang berpengalaman dan armada transportasi serta cabang dan agen yang tersebar di kota-kota di Indonesia yang ada di propinsi Sumatra, Jawa, dan Bali serta kabupatenkabupatennya, membuat PT. Indah Cargo semakin yakin dalam peningkatan mutu pelayanan terhadap konsumen yaitu dengan memberikan pelayanan *DOOR TO DOOR* dengan motto kami LEBIH CEPAT LEBIH AMAN. Dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen, PT. Indah Cargo pun memberikan kesempatan kepada konsumen untuk memilih jalur makanan yang akan mereka pilih untuk transportasi yang digunakan dalam pengiriman paket mereka, yaitu dengan 3(tiga) pilihan armada transportasi:

1. Armada transportasi darat
2. Armada transportasi laut

3. Armada transportasi udara

PT. Indah Cargo sendiri memiliki beberapa armada transportasi darat diantaranya sebagai berikut:

1. 15 unit armada fuso 220 PS
2. 100 unit armada colt diesel
3. 50 unit armada L300 Box
4. 100 unit armada garnd max dan apv
5. 50 unit armada sepeda motor

Awalnya PT. Indah Cargo merupakan sebuah CV yang didirikan pada tahun 2000 oleh Bapak Arizal Aziz yang bernama CV. Indah Travel dan bergerak di bidang angkutan umum. Kemudian pada tahun 2007 berdirilah PT. Indah Cargo. Pada tahun 2008 mulailah dibuka cabang Jambi dan Palembang yang kemudian merambah ke daerah Bandung dan Jakarta. Saat ini cabang Jakarta merupakan cabang utama di seluruh Indonesia dengan pendapatan yang paling besar, namun kantor pusat PT. Indah Cargo berada di Pekanbaru.

Pada tahun 2007 perusahaan hanya memiliki 1 unit mobil box yang digunakan untuk kegiatan operasional perusahaan. Seiring dengan semakin maju dan berkembangnya permintaan pengiriman barang, maka sejak tahun 2009 hingga sekarang perusahaan terus melakukan penambahan armada hingga mencapai 100 unit kendaraan. Selain itu perusahaan juga memiliki 4 unit mobil *ambulance* gratis di 4 kota besar. Dan hingga saat ini PT. Indah Cargo telah beroperasi keseluruhan nusantara hingga ke Bali, Kalimantan, Sulawesi, Maluku dan Papua baik melalui jalur darat, laut dan udara.

Sebagai wujud rasa terima kasih perusahaan pada karyawan yang memiliki jiwa loyalitas yang tinggi kepada perusahaan, maka perusahaan telah memberikan 30 unit rumah gratis kepada para karyawannya. Selain penanaman jiwa loyalitas, perusahaan juga menjunjung tinggi 7 budi utama PT. Indah Cargo yaitu:

1. Jujur
2. Bertanggung jawab
3. Profesional dan visioner
4. Disiplin
5. Kerjasama yang baik
6. Pelayanan yang prima
7. Kerja keras

4.2 Visi dan Misi

1. Visi

Menjadi perusahaan jasa kiriman terbesar dan terdepan di Indonesia.

2. Misi

- a. Memenuhi kebutuhan pelanggan dengan pengiriman ANTAR JEMPUT ALAMAT “DOOR TO DOOR”
- b. Mengedepankan kepuasan pelanggan “LEBIH CEPAT LEBIH AMAN”

4.3 Struktur Organisasi

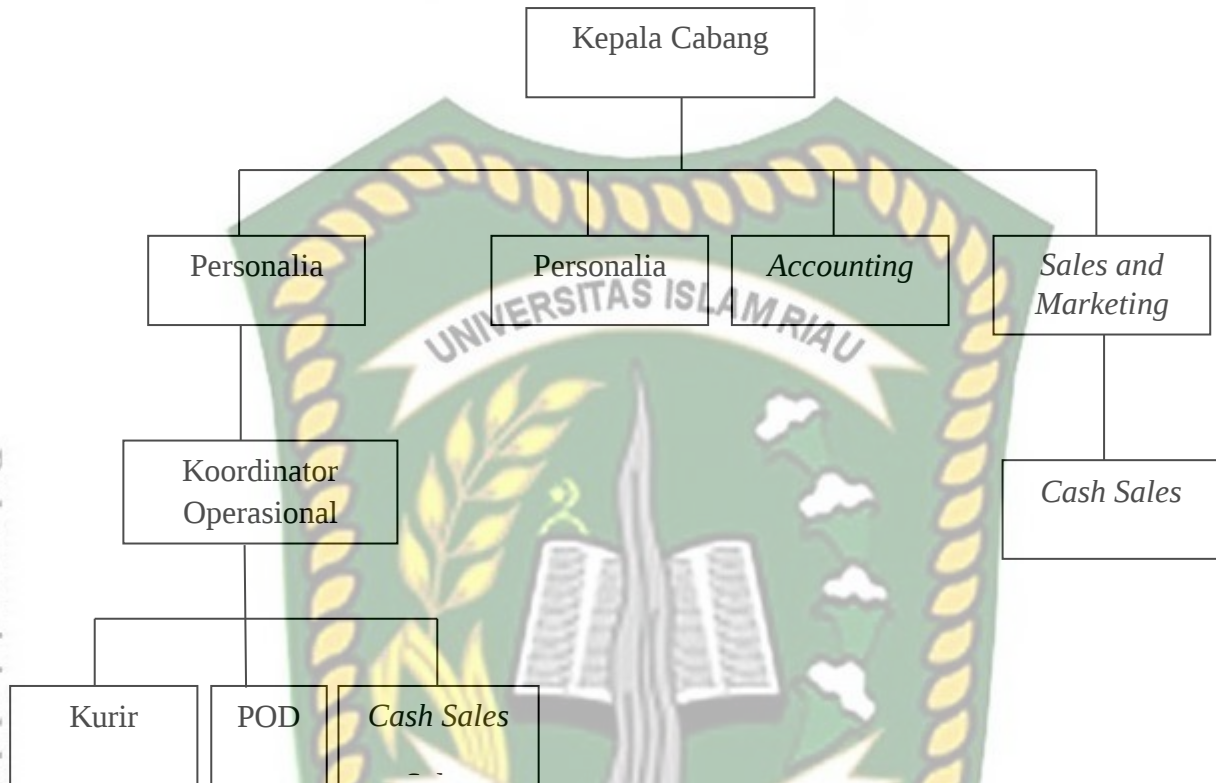
Untuk menjalankan kerja sama yang baik diperlukan suatu tempat yang dinamakan dengan organisasi. Organisasi adalah suatu tempat sekelompok orang yang bekerja sama dalam struktur dan koordinasi tertentu dalam mencapai tujuan tertentu. Berbagai organisasi memiliki tujuan yang berbeda-beda tergantung pada

jenis organisasinya. Salah satunya adalah organisasi perusahaan yang bertujuan untuk memperoleh *profit* atau keuntungan. Sekalipun tidak semua perusahaan bertujuan untuk mencari keuntungan, namun *profit* adalah salah satu tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan dimanapun. Jika tujuan dari perusahaan atau organisasi bisnis adalah sekumpulan orang atau kelompok yang memiliki tujuan untuk meraih *profit* dalam kegiatan bisnisnya. Sehingga mereka berupaya untuk mewujudkan tujuannya tersebut melalui kerja sama didalam organisasi tersebut.

Biasanya dalam pengorganisasian, manajer mengalokasikan keseluruhan sumber daya organisasi sesuai dengan rencana yang telah dibuat berdasarkan suatu kerangka kerja. Kerangka kerja organisasi tersebut disebut sebagai desain organisasi (*Organizational Design*). Bentuk spesifik dari kerangka kerja organisasi dinamakan dengan struktur organisasi (*Structure Organizational*).

Struktur organisasi pada dasarnya merupakan desain organisasi dimana manajer melakukan alokasi sumber daya organisasi, terutama yang terkait dengan pembagian kerja dan sumber daya yang memiliki organisasi serta bagaimana keseluruhan kerja tersebut dapat dikoordinasikan dan dikomunikasikan. Struktur organisasi yang penulis maksud dalam penulisan skripsi ini adalah struktur atau bagan organisasi yang menggambarkan garis kerja sama antara individu-individu yang tergabung didalam organisasi PT. Indah Cargo Cabang Arengka II Pekanbaru. Berikut ini dapat kita lihat bentuk struktur organisasi PT. Indah Cargo cabang Arengka II Pekanbaru sebagai berikut:

Gambar 4.1.
Struktur Organisasi PT. Indah Cargo Pekanbaru



Sumber : PT. Indah Cargo Pekanbaru

Berdasarkan gambar diatas maka dapat disimpulkan bahwa, wewenang dan tanggung jawab pada masing-masing bagian adalah sebagai berikut ini :

a. Kepala Cabang

Kepala cabang bertanggung jawab sepenuhnya atas berjalanya aktivitas perusahaan baik tanggung jawab kedalam maupun keluar perusahaan. Tugas dan wewenang di tanggung jawabkan kedalam sebagai berikut:

- 1) Merencanakan system bekerja yang secara terpadu dan terarah
- 2) Mengorganisasikan kerja secara keseluruhan
- 3) Memberikan pengarahan pada bawahan
- 4) Mengawasi dan mengevaluasi jalanya kerja pada perusahaan

b. Bagian *Sales* dan *Marketing*

Tugas dan bagian *sales* dan *marketing* adalah mengadakan penjualan dan juga melakukan pemasaran. Bagian ini digunakan untuk mendapatkan pelanggan baru dan menjalin hubungan dengan pelanggan lama. Bagian ini sangat penting karena menjadi wajah dari perusahaan.

c. Bagian *Operasional*

Tugas-tugas yang harus dilakukan oleh bagian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Bertanggung jawab sepenuhnya pada saat berjalanya aktivitas/ operasional kerja dan semua bagian perusahaan.
- 2) Berwenang untuk memeriksa hasil kerja yang ada pada tiap-tiap bagian perusahaan

d. Bagian *Accounting*

Pada bagian ini memiliki beberapa tugas, yang diantaranya adalah sebagai berikut :

- 1) Membuat catatan harian dan buku kas
- 2) Membuat laporan keuangan
- 3) Menerima dan mengarsipkan bukti-bukti penerimaan
- 4) Bertanggung jawab terhadap uang perusahaan termasuk dana cadangan perusahaan di bank dengan atas nama perusahaan

e. Bagian *Personalia*

Tugas-tugas pada bagian ini, meliputi :

- 1) Mengurusi perekrutan karyawan atas ijin direktur
- 2) Mengurusi mengenai data karyawan

3) Memberikan gaji bagi karyawan

4) Mengurusi karyawan yang mengajukan pinjaman uang

f. Koordinator Operasional

Tugas dan wewenang dari koordinator operasional adalah melakukan koordinasi yang berkaitan dengan operasional perusahaan guna melancarkan kegiatan distribusi jasa. Mengatur dan menyusun kegiatan yang berhubungan dengan distribusi jasa.

g. Bagian *Cash Sales*

Tugas bagian *cash sales* adalah melakukan penjualan secara langsung/tunai dan sekaligus menjadi *costumer service* yang melayani dari para pelanggan.

h. Bagian POD (*Proof of Delivery*)

Tugas dari bagian ini adalah mencatat kegiatan pengiriman barang, membuat laporan barang yang tidak terantar, barang yang *miss route*, barang rusak dan barang hilang, serta menginformasikan barang-barang tersebut ke PT. Indah Cargo lain.

i. Bagian Kurir

Tugas pada bagian ini adalah melakukan pengiriman barang yang dikirim dan memastikan barang telah diterima, serta melaporkan pada bagian POD tentang barang yang telah dikirimkan saja.

4.4. Jenis-jenis Produk Layanan

Dalam rangka memberikan yang terbaik untuk konsumennya, maka perusahaan menyediakan beberapa layanan diantaranya sebagai berikut ini:

a. Jasa layanan kurir intra kota (*Intra City*)

Adalah layanan penjemputan dan pengiriman barang yang diberikan kepada pelanggan yang ruang lingkupnya hanya dalam satu kota. Jenis layanan yang diberikan antara lain:

1. *Regular* (Pengantaran dalam waktu 2-5 hari) kecuali hari minggu dan libur.
2. *Urgent* (Pengantaran 1 hari)
3. *Top Urgent* (Pengantaran dalam hari yang sama)

b. Layanan kurir dalam negeri (*Domestic Courier*)

Adalah layanan penjemputan dan pengiriman yang diberikan kepada pelanggan dengan lingkup seluruh wilayah Indonesia, dengan jenis layanan yang diberikan antara lain:

1. *Special Service* (SS)

Adalah layanan pengiriman dengan waktu penyampaian pada hari yang sama atau paling lambat keesokan harinya pada pukul 10.00 waktu setempat. Layanan ini berlaku untuk tujuan yang mempunyai penerbangan langsung, untuk jenis kiriman ini berlaku *cut off time* yang disesuaikan dengan jadwal penerbangan.

2. Yakin Esok Sampai (YES)

Adalah layanan kiriman yang melayani pengiriman ke berbagai wilayah yang ada di Indonesia dan apabila kiriman pada keesokan harinya tidak sampai ke tempat tujuan, dimana terdapat kesalahan/kelalaian pada pihak PT. Indah Cargo maka konsumen dibebaskan biaya pengiriman (biaya

pengiriman di kembalikan kepada konsumen). Waktu penyampaian keesokan harinya hingga pukul 24.00 waktu setempat. Untuk pengiriman dengan layanan ini melayani pengantaran pada hari minggu dan libur.

3. *Express Regular (REG)*

Adalah layanan kiriman dengan estimasi waktu penyampaian 1 hari kerja untuk tujuan (*destination*) kota yang dapat dilayani dengan penerbangan langsung (*direct flight*), layanan jenis ini tidak melayani pengantaran pada hari minggu dan libur.

4. Ongkos Kirim Ekonomis (OKE)

Merupakan jenis layanan kiriman dengan harga yang sangat ekonomis dengan estimasi waktu penyampaian 3-5 hari kerja atau lebih tergantung dari tujuannya dan tidak melayani pengantaran hari minggu dan hari libur.

5. *Diplomat Service*

Adalah jenis layanan dengan penekanan utama pada factor pengamanan kiriman, karena proses pengirimannya dilakukan dengan *Hand Carry* atau diantar sendiri dengan kurir khusus yang menumpang pesawat bersamaan dengan paket yang dikirim.

c. Layanan kurir Internasional (*International Courier*)

Adalah layanan pengiriman dan kiriman yang diberikan kepada pelanggan dengan meliputi wilayah berbagai negara tujuan di seluruh dunia. PT. Indah Cargo mengirimkan dokumen hingga paket besar ke berbagai tujuan di seluruh dunia dengan kecepatan dan kehandalan yang teruji. PT. Indah Cargo juga melayani pengantaran khusus untuk kiriman hingga tujuan akhir. Semua kiriman dimonitor

setiap saat melalui program situs PT. Indah Cargo oleh para tim secara profesional.

d. Layanan kargo laut dan udara (*Sea and Air Cargo Service*)

Adalah layanan pengiriman kargo yang diberikan kepada pelanggan dengan lingkup ke seluruh wilayah yang ada di Indonesia dan berbagai Negara yang ada di dunia dengan menggunakan sarana ekspedisi laut dan udara.

e. Logistik dan Distribusi (*Logistic and Distribution*)

Adalah jenis layanan yang terintegrasi antara pergudangan (*warehouse*), pencatatan (*inventory*), sekaligus untuk pengantaran (*distribution*). Dengan lebih dari 50 kantor cabang dan lebih dari 150 depot pengantaran di berbagai kota yang ada di Indonesia, serta PT. Indah Cargo dapat melayani secara cepat dan tepat pengelolaan logistik dan pengantaran bagi banyak perusahaan terkemuka. Selain memiliki tim yang profesional PT. Indah Cargo juga dapat melayani konsumen dengan fleksibel sesuai dengan kebutuhan konsumen

f. Layanan perpindahan dan angkutan darat (*Moving and Trucking*)

Merupakan jenis layanan perpindahan dan pengepakan barang seluruh isi rumah, kantor, pabrik, atau galeri dan memindahkan ke lokasi baru serta membuka pengepakan dimana sebelumnya PT. Indah Cargo mengadakan kunjungan untuk mendiskusikan pengemasan, pengepakan serta pengaturan transportasi angkutan yang tepat sampai dengan tujuan yang diminta.

g. Jasa layanan kepabeanan (*Customs Clearance*)

Adalah jenis layanan yang diberikan kepada konsumen guna mengantisipasi dan menghindari keterlambatan dalam proses pengurusan

kepabeanan sehingga konsumen bisa mendapatkan kirimanya tepat pada waktunya.

h. Jasa penjemputan bandara (*Airport Escort*)

Adalah jenis layanan yang diberikan kepada konsumen yang bertujuan untuk menjamin kelancaran proses kedatangan, transit atau keberangkatan para konsumen. Dalam pelayanan ini PT. Indah Cargo menyediakan jasa pendamping melalui proses imigrasi dan kepabeanan, mengatur transportasi, penginapan, serta reservasi tiket. Membantu pelanggan menghindari keterlambatan dan antrian yang tidak perlu.

i. Jasa pengiriman uang (*Money Transferin*)

Dalam usahanya untuk memenuhi permintaan konsumennya dalam hal pengiriman uang, terhitung sejak Oktober 2006 PT. Indah Cargo bekerja sama dengan suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang pengiriman uang, *Western Union* telah dapat melayani permintaan konsumen tersebut walaupun pelayanannya masih sangat terbatas dan baru beberapa *counter* saja akan tetapi PT. Indah Cargo terus berusaha memperbanyak *counter* dengan memanfaatkan seluruh jaringan kerja PT. Indah Cargo.

Perusahaan selalu berusaha memberikan yang terbaik agar pelanggan puas dengan pelayanan yang ada. Berkat manajemen yang baik itulah perusahaan ini semakin lancar dan mempunyai banyak pelanggan. Perusahaan menyediakan fasilitas-fasilitas bagi pemakai jasa diantaranya kualitas armada yang mampu mengirim barang sampaitujuan tepat waktu, prosedur pembayaran yang mudah tidak berbelit-belit seandainya terjadi suatu hal yang merugikan pengguna jasa ini

pada proses operasional. Dari hal tersebut perusahaan mendapat simpati dan kepercayaan dari peanggan atau pengguna jasa paket barang dan dikumen sehingga secara tidak langsung membantu proses pemasaran dan mudahdikenal di kalayak pengguna transportasi.



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Identifikasi Responden

Pada bab ini akan disajikan analisis dan pembahasan terhadap hasil-hasil penelitian tentang pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru. Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui hubungan antara konflik kerja dengan kinerja pada perusahaan tersebut.

Data-data yang dianalisis diperoleh melalui kuisioner yang ditujukan kepada para responden yang merupakan para karyawan yang bekerja pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru. Sebelum melakukan analisis pada perusahaan tersebut, maka terlebih dahulu akan dianalisis hal-hal yang bersangkutan dengan identitas responden yang menjadi sampel pada penelitian ini. Hal-hal tersebut antara lain mencakup mengenai umur responden tingkat pendidikan dan masa kerja karyawan yang menjadi responden dalam penelitian ini.

5.1.1 Jenis Kelamin

Untuk mengetahui jenis kelamin responden pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Perempuan	-	0%
2	Laki-Laki	34	100%
	Jumlah	34	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel 5.1 diatas, diketahui dari 34 orang responden pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru, responden secara keseluruhan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 34 orang atau 100%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa karyawan yang bekerja di PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru, dimana mayoritas karyawannya kebanyakan berjenis kelamin laki-laki, karena bidang tugas yang diberikan banyak beroperasi dilapangan sehingga memiliki resiko kerja yang tinggi.

5.1.2 Umur

Faktor umur akan mempengaruhi seseorang dalam mengambil sebuah keputusan. Demikian pula dalam menentukan pilihan, tingkat umur akan memberikan pengaruh. Semakin tinggi umur seseorang maka akan semakin baik keputusan yang diambil dan pilihan yang akan ditentukan akan semakin baik karena adanya tingkat kematangan seseorang dalam berpikir. Berikut ini jumlah responden berdasarkan umur:

Tabel 5.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Kelompok umur	Jumlah	Presentase
1	25-30	10	29.4
2	31-35	5	14.7
3	36-40	3	8.8
4	41-50	7	20.6
5	Diatas 50	9	26.5
Jumlah		34	100

Sumber Data Olahan

Berdasarkan tabel 5.2 diatas, diketahui bahwa dari 34 orang responden pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru yang berumur antara 25-30 tahun sebanyak 10 orang atau 29.4%, responden yang berumur antara 31-35 tahun sebanyak 5 orang atau 14.7%, responden yang berumur antara 36-40 tahun sebanyak 3 orang atau 8.8%, responden yang berumur 41-50 tahun sebanyak 7 orang atau 20.6% dan responden yang berumur diatas 50 tahun sebanyak 9 orang atau 26.5%. Dengan demikian responden yang terbanyak merupakan responden yang berumur 25-30 tahun atau 29.4%, karena pekerjaan yang banyak dilapangan sehingga menuntut karyawan yang memiliki umur produktif.

Dari uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa faktor umur akan mempengaruhi seseorang dalam melakukan aktivitasnya. Bahkan juga pada umur 20 – 30 tahun yaitu masa produktif dan kebanyakan seseorang memiliki keahlian, pengalaman yang matang rasa tanggung jawab yang besar untuk selalu melakukan yang terbaik bagi perusahaan. Dan juga kebanyakan pada umur tersebut karyawan sangat dibutuhkan sekali untuk meningkatkan produktivitas yang dimiliki dari tiap individu.

5.1.3 Pendidikan

Pendidikan memegang peranan penting dalam upaya meningkatkan kemampuan seorang karyawan. Seseorang yang berpendidikan tinggi pada umumnya akan lebih mudah dan menerima setiap masukan dan pembelajaran yang diberikan padanya jika dibandingkan dengan karyawan yang pendidikannya lebih rendah. Berikut ini jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan.

Tabel 5.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	SLTA	23	68.2
2	Akademi/ D3	3	8.8
3	Sarjana	8	23
	Jumlah	34	100

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel 5.3 diatas, diketahui bahwa dari 34 orang responden pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru, responden yang berpendidikan SLTA sebanyak 23 orang atau 68.2%, responden yang berpendidikan Akademi (D3) sebanyak 3 orang atau 8.8% dan yang berpendidikan Sarjana sebanyak 8 orang atau 23%.

Dengan demikian responden yang terbanyak merupakan responden yang berpendidikan SLTA, karena jenis pekerjaan yang diberikan pada perusahaan ini berkaitan dengan tenaga bukan dengan latar pendidikannya.

5.1.4 Masa Kerja

Masa kerja menunjukkan berapa lama karyawan bekerja dalam suatu perusahaan. Pengabdian seseorang juga dapat dilihat berdasarkan berapa lama

karyawan bekerja. Seseorang yang sudah lama bekerja akan memberikan tingkat pengalaman yang semakin dalam dalam bidang pekerjaannya dan begitu juga sebaliknya.

Tabel 5.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

No	Masa Kerja	Jumlah	Presentase
1	1-5	2	5.9
2	6-10	20	58.8
3	11-15	1	2.9
4	Diatas 15	11	32.4
Jumlah		34	100

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel 5.4 diatas, diketahui bahwa responden yang masa kerjanya 1-5 tahun sebanyak 2 orang atau 5.9%, responden yang masa kerjanya 6-10 tahun sebanyak 20 orang atau 58.8%, dan responden yang masa kerjanya 11-15 tahun sebanyak 1 orang atau 2.9% dan responden yang masa kerjanya diatas 15 tahun sebanyak 11 orang atau 32.4%.

Dengan demikian responden yang terbanyak merupakan responden yang masa kerjanya 6-10 tahun. Oleh karena itu diharapkan karyawan dapat berkerja dengan baik, karena masa kerjanya yang belum terlalu lama sehingga dapat meningkatkan semangat kerja karyawan.

5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument

5.2.1. Uji Validitas

Pengujian validitas setiap instrumen pertanyaan yang digunakan dalam analisis item dengan cara mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah skor tiap butir. Kemudian dalam menggunakan interpretasi terhadap koefisien korelasi, Mansyur menyatakan item yang mempunyai korelasi

positif dengan kriteria skor total serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item ini memiliki validitas yang cukup tinggi dan biasanya syarat minimum data untuk dapat memenuhi syarat apabila $r =$ positif (+), jadi jika korelasi antar pertanyaan dengan skor total negative (-) maka pertanyaan dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid atau tidak sesuai dengan yang diharapkan untuk penelitian lebih lanjut.

Pengujian reabilitas adalah pengujian yang berkaitan dengan masalah adanya kepercayaan terhadap alat test (instrument). Suatu instrument dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi apabila hasil dari pengujian tersebut menunjukkan hasil yang tetap atau tidak berubah. Dengan kata lain, masalah reabilitas test atau instrument yang berhubungan dengan penetapan masalah hasil. Jika terdapat perubahan dalam hasil akhir test atau instrument maka perubahan tersebut dianggap tidak berarti.

Untuk mengetahui apakah pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada responden dapat dikatakan valid atau tidaknya maka penulis coba melakukan uji try out kepada 34 orang responden dengan memberikan 21 pertanyaan untuk menguji validitas dan reabilitas dari seluruh pertanyaan yang telah diberikan. Kuisioner yang diberikan kepada karyawan dibagi kedalam dua variabel yaitu : variabel loyalitas kerja dan kinerja karyawan.

Dari hasil pengujian melalui pengukuran validitas dengan menggunakan korelasi product moment dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0.05\%$), dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing item dengan skor totalnya. Hasil pengujian dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.5
Hasil Uji Validitas Instrument Penelitian

No.	Item	r hitung	r tabel a = 0,05	Keterangan Hasil
1	X1	0.719	0.325	Valid
	X2	0.598	0.325	Valid
	X3	0.528	0.325	Valid
	X4	0.577	0.325	Valid
	X5	0.651	0.325	Valid
	X6	0.772	0.325	Valid
	X7	0.794	0.325	Valid
	X8	0.794	0.325	Valid
	X9	0.833	0.325	Valid
	X10	0.794	0.325	Valid
	X11	0.833	0.325	Valid
	X12	0.629	0.325	Valid
2	Y1	0.582	0.325	Valid
	Y2	0.396	0.325	Valid
	Y3	0.635	0.325	Valid
	Y4	0.612	0.325	Valid
	Y5	0.676	0.325	Valid
	Y6	0.760	0.325	Valid
	Y7	0.844	0.325	Valid
	Y8	0.666	0.325	Valid
	Y9	0.822	0.325	Valid

Sumber : Data Olahan SPSS Versi 19.00

Instrument dikatakan valid jika Corrected Item Total Correlations (r hitung) menunjukkan korelasi yang signifikan antara skor item dengan skor total atau dengan cara membandingkan nilai korelasi masing- masing item dengan nilai korelasi tabel (r tabel), jika r hitung > r tabel maka instrument dikatakan valid. Tabel menunjukkan bahwa butir pertanyaan mempunyai nilai korelasi yang lebih besar dari r tabel dengan tingkat $\alpha = 0.05\%$ dan dengan 34 responden maka nilai r tabel lebih besar dari 0.325 sehingga butir pertanyaan yang diajukan dinyatakan valid dan layak dianalisis.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan formula Alpha Cronboach's, dimana hasil ujinya disajikan pada tabel berikut:

Tabel 5.6
Hasil Uji Reliabilitas Instrument Penelitian

Variabel	Jumlah Item	Cronboach's Alpha	Keterangan
Loyalitas kerja	12	0.908	Reliabel
Kinerja	9	0.844	Reliabel

Sumber : Data Olahan SPSS Versi 19.00

Pengujian reliabilitas instrument dilakukan pada item- item pertanyaan yang memiliki validitas. Instrument dinyatakan reliabel jika nilai koefisien reliabilitas yang diperoleh paling tidak mencapai 0,6. Hasil uji reliabilitas yang disajikan pada tabel 5.6 menunjukkan bahwa masing- masing nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,6 sehingga instrument yang digunakan dinyatakan reliabel.

5.3. Analisis Loyalitas kerja pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru

Loyalitas dalam perusahaan terjadi dalam berbagai bentuk dan corak, yang merintangi hubungan individu dengan kelompok atau kelompok yang lebih besar. Berhadapan dengan orang-orang yang mempunyai pandangan yang berbeda, sering berpotensi terjadinya pergesekan, sakit hati, dan lain-lain. Loyalitas dapat juga berakibat stres yang secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, tujuan serta kinerja karyawan di dalam suatu organisasi.

Stres atau tekanan dalam jiwa seorang karyawan akan berdampak pada kepuasan kerjanya.

Menurut Winardi (2009:384) loyalitas merupakan sebuah situasi dimana dua orang atau lebih menginginkan tujuan-tujuan yang menurut persepsi mereka dapat dicapai oleh salah seorang di antara mereka. Loyalitas dalam sebuah organisasi akan berdampak pada performansi organisasi. Robbins (2008:96) menjelaskan korelasi antara level loyalitas dengan kinerja atau produktivitas unit instansi. Jika terjadi loyalitas, pada level yang rendah, maka prestasi kerja dari suatu unit kerja akan rendah. Sebaliknya, jika terjadi loyalitas konstruktif, maka kinerja unit kerja mulai meningkat. Jika loyalitas terus terjadi, maka ia akan berubah menjadi disfungsional dan seterusnya menjadi loyalitas yang destruktif. Tenaga, energy, waktu dan kekuasaan, akan terserap oleh loyalitas yang terjadi. Kinerja unit kerja akan semakin menurun. Organisasi menjadi sakit dan tidak produktif lagi.

Loyalitas merupakan bagian yang tak dapat terpisahkan dari masyarakat. Dalam sebuah instansi loyalitas sosial juga dapat dirasakan oleh seluruh lapisan pegawai. Ini terjadi pada perusahaan terdapat loyalitas social yang dirasakan yaitu adanya loyalitas yang terjadi antara masing-masing individu karena terdapat peran ganda dalam menjalankan tugas perusahaan.

5.3.1. Taat pada Peraturan

Setiap kebijakan yang diterapkan dalam perusahaan untuk memperlancar dan mengatur jalannya pelaksanaan tugas oleh manajemen perusahaan ditaati dan dilaksanakan dengan baik. Keadaan ini akan menimbulkan kedisiplinan yang

menguntungkan organisasi baik internal maupun eksternal. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai taat pada peraturan maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.7
Tanggapan responden mengenai Karyawan sanggup menaati segala peraturan

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat setuju	2	5.9%
Setuju	19	55.9%
Cukup Setuju	5	14.7%
Tidak Setuju	8	23.5%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan sanggup menaati segala peraturan pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 19 orang atau sebesar 55.9%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 orang atau sebesar 5.9%, kemudian yang menyatakan cukup setuju sebanyak 5 orang atau sebesar 14.7%, sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 orang atau sebesar 23.5% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru setuju dengan karyawan sanggup menaati segala peraturan. Masih adanya karyawan sebanyak 8 orang atau 23.5% yang menyatakan tidak setuju karena menurut karyawan ada aturan yang

teralu banyak dibuat sehingga membuat karyawan merasa berat dalam mentaatinya misalnya jam kerja yang telah ditetapkan disesuaikan dengan target kerja pengantaran barang.

Disiplin dapat diartikan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati peraturan perusahaan atau organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku, dimana karyawan selalu datang dan pulang tepat waktu dan mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Karena itu setiap pemimpin selalu berusaha agar para bawahannya mempunyai disiplin yang baik. Sebab dengan disiplin, tujuan yang akan dicapai dapat lebih efektif dan efisien.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan tidak melanggar larangan pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 5.8
Tanggapan responden mengenai karyawan tidak melanggar larangan

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat Setuju	2	5.9%
Setuju	24	70.6%
Cukup Setuju	2	5.9%
Tidak Setuju	6	17.6%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan tidak melanggar larangan pada PT. Indah Logistik Cargo

Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 24 orang atau sebesar 70.6%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 orang atau sebesar 5.9%, kemudian yang menyatakan cukup setuju sebanyak 2 orang atau sebesar 5.9% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 orang atau sebesar 17.6% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru setuju dengan karyawan tidak melanggar larangan. Masih adanya karyawan sebanyak 6 orang atau 17.6% yang menyatakan tidak setuju karena menurut karyawan larangan yang dibuat tidak sesuai dengan kemampuan karyawan sehingga banyak karyawan yang melanggar aturan tersebut.

Kegiatan pendisiplinan yang dilaksanakan untuk mendorong para karyawan agar mengikuti berbagai standar dan aturan, sehingga penyelewengan-penyelewengan dapat dicegah. Sasaran pokoknya adalah untuk mendorong karyawan untuk datang tepat pada waktu. Jika karyawan datang ke kantor tepat waktu dan melaksanakan tugas sesuai dengan tugas yang diembannya dan taat pada peraturan organisasi maka diharapkan prestasi kerja karyawan meningkat.

5.3.2. Tanggungjawab pada Perusahaan

Karakteristik pekerjaan dan pelaksanaan tugasnya mempunyai konsekuensi yang dibebankan karyawan. Kesanggupan karyawan untuk melaksanakan tugas sebaik-baiknya dan kesadaran akan setiap resiko pelaksanaan tugasnya akan memberikan pengertian tentang keberanian dan kesadaran

bertanggung jawab terhadap resiko atas apa yang telah dilaksanakan. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai tanggungjawab pada perusahaan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 5.9
Tanggapan responden mengenai karyawan sanggup menerima sanksi jika tidak taat aturan

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat Setuju	6	17.6%
Setuju	25	73.5%
Cukup Setuju	-	-
Tidak Setuju	3	8.9%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan sanggup menerima sanksi jika tidak taat aturan pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 25 orang atau sebesar 73.5%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 orang atau sebesar 17.6%, kemudian yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau sebesar 8.9% dan tidak ada responden yang menyatakan cukup setuju dan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru setuju dengan karyawan sanggup menerima sanksi jika tidak taat aturan. Masih adanya karyawan sebanyak 3 orang atau 8.9% yang menyatakan tidak setuju karena menurut karyawan sanksi

yang diberikan membuat karyawan merasa keberatan karena harus memotong gaji yang diberikan tidak sebanding dengan kesalahan yang dibuat.

Berat atau ringatnya sangksi hukuman yang akan diterapkan ikut mempengaruhi berpengaruh atau buruknya kedisiplinan karyawan. Sanksi hukuman harus ditetapkan berdasarkan pertimbangan logis, masuk atau terlalu berat supaya hukuman itu tetap mendidik pegawai untuk mengubah perilakunya. Sangksi hukuman hendaknya cukup wajar untuk setiap tingkatan yang indisipliner, bersifat mendidik dan menjadi alat motivasi untuk memelihara kedisiplinan dalam perusahaan.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan dapat mengerjakan tugas dengan baik pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.10
Tanggapan responden tentang karyawan dapat mengerjakan tugas dengan baik

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat setuju	4	11.8%
Setuju	19	55.9%
Cukup setuju	5	14.7%
Tidak setuju	6	17.6%
Sangat Tidak setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan dapat mengerjakan tugas dengan baik pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang

menyatakan setuju yaitu sebanyak 19 orang atau sebesar 55.9%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 orang atau sebesar 11.8%, kemudian yang menyatakan cukup setuju sebanyak 5 orang atau sebesar 14.7% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 orang atau sebesar 17.6% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru setuju dengan karyawan dapat mengerjakan tugas dengan baik. Masih adanya karyawan sebanyak 6 orang atau 17.6% yang menyatakan tidak setuju karena menurut karyawan tugas yang diberikan tidak sesuai dengan waktu dan kemampuan kerja karyawan sehingga karyawan selalu terlambat menyelesaikan tugasnya.

Untuk mencegah terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan kerja, maka pimpinan harus mengoreksi kesalahan dalam pelaksanaan kerja pegawai tersebut. Dalam hal ini dituntut pimpinan yang selalu melakukan pengawasan, karena pengawasan menuntut adanya kebersamaan aktif antara atasan dengan bawahan dalam mencapai tujuan perusahaan, maupun pegawai. Dengan kebersamaan aktif antara atasan dengan bawahan, maka terwujudlah kerjasama yang berpengaruh dan harmonis dalam perusahaan yang mendukung terbinanya kedisiplinan pegawai yang berpengaruh. Pada intinya pengawasan efektif yang dilakukan pimpinan sangat berpengaruh besar terhadap hasil kerja pegawai dan hubungan dengan pegawai tersebut. Karena pegawai merasa mendapat perhatian, bimbingan, petunjuk, pengarahan dan pengawasan dari pimpinannya.

5.3.3. Kemauan untuk Bekerja Sama

Bekerja sama dengan orang-orang dalam suatu kelompok akan memungkinkan perusahaan dapat mencapai tujuan yang tidak mungkin dicapai oleh orang-orang secara individual. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan sanggup mengerjakan tugas yang diberikan pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 5.11
Tanggapan responden tentang karyawan sanggup mengerjakan tugas yang diberikan

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat setuju	4	11.8%
Setuju	21	61.8%
Cukup setuju	1	2.9%
Tidak setuju	8	23.5%
Sangat Tidak setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan sanggup mengerjakan tugas yang diberikan pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 21 orang atau sebesar 61.8%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 orang atau sebesar 11.8%, kemudian yang menyatakan cukup setuju hanya 1 orang atau sebesar 2.9% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 orang atau sebesar 23.5% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru setuju dengan karyawan

sanggup mengerjakan tugas yang diberikan pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru. Masih adanya karyawan sebanyak 8 orang atau 23.5% yang menyatakan tidak setuju karena menurut karyawan banyak yang merasa tugas yang diberikan diluar target yang ditentukan dan sudah melewati jam kerja yang ditetapkan.

Loyalitas kerja juga penting dalam sistem pengendalian manajemen yang merupakan alat untuk memonitor atau mengamati pelaksanaan manajemen perusahaan yang mencoba mengarahkan pada tujuan organisasi dalam perusahaan agar kinerja yang di lakukan oleh pihak manajemen perusahaan dapat berjalan lebih efisien dan lancar, yang dimonitor atau yang diatur dalam sistem pengendalian manajemen adalah kinerja dari perilaku manajer didalam mengelola perusahaan yang akan dipertanggung jawabkan kepada stakeholders.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan bersedia menanggung resiko pekerjaan yang diberikan pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.12
Tanggapan responden tentang karyawan bersedia menanggung resiko pekerjaan yang diberikan

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat setuju	4	11.8%
Setuju	17	50%
Cukup setuju	3	8.8%
Tidak setuju	10	29.4%
Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan bersedia menanggung resiko pekerjaan yang diberikan pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 17 orang atau sebesar 50%, yang menyatakan cukup setuju sebanyak 3 orang atau sebesar 8.8%, kemudian yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 orang atau sebesar 11.8% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 10 orang atau sebesar 29.4% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan karyawan setuju karyawan bersedia menanggung resiko pekerjaan yang diberikan. Masih adanya karyawan sebanyak 10 orang atau 29.4% yang menyatakan tidak setuju karena menurut karyawan merasa keberatan untuk resiko kerja yang ditetapkan terutama mengantar barang yang dianggap penting dan berbahaya akan tetapi fasilitas untuk mengantar barang tersebut tidak disediakan.

Melalui rapat evaluasi yang diadakan secara rutin, maka karyawan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru akan bisa mengatasi permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan program sehingga pekerjaan yang dilakukan akan berjalan dengan baik dan lancar.

5.3.4. Rasa Memiliki

Adanya rasa ikut memiliki karyawan terhadap perusahaan akan membuat karyawan memiliki sikap untuk ikut menjaga dan bertanggung jawab terhadap perusahaan sehingga pada akhirnya akan menimbulkan loyalitas demi tercapainya

tujuan perusahaan. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai tingkat ketergantungan antara pimpinan dengan karyawan pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.13
Tanggapan responden tentang karyawan dapat menjalin kerjasama yang baik dengan karaywan lainnya

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat setuju	4	11.8%
Setuju	19	55.9%
Cukup setuju	5	14.7%
Tidak setuju	6	17.6%
Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan dapat menjalin kerjasama yang baik dengan karaywan lainnya pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 19 orang atau sebesar 55.9%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 orang atau sebesar 11.8%, kemudian yang menyatakan cukup setuju sebanyak 5 orang atau sebesar 14.7% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 orang atau sebesar 17.6% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan karyawan dapat menjalin kerjasama yang baik dengan karyawan lainnya. Masih adanya karyawan sebanyak 6 orang atau 17.6% yang menyatakan tidak setuju karena menurut karyawan susah berkomunikasi karena dinilai

sibuknya kerja pengantaran barang dan banyak kerjaan yang menumpuk sedangkan karyawan kadang sering mengopor-ngopor antaran sehingga terkadang terjadi konflik atau perselisihan dalam bekerja.

Dalam melakukan pekerjaan, maka karyawan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru dapat melaksanakan pekerjaannya dengan bersama-sama sehingga pekerjaan akan selesai dengan cepat dan tepat waktu. Hubungan karyawan ini juga akan ikut menentukan tingkat produktifitas kerja dari para karyawan tersebut. Hubungan karyawan yang tidak serasi akan menurunkan tingkat produktifitas kerja para karyawan di sebuah perusahaan. Hal ini di sebabkan oleh karena di dalam penyelesaian tugas-tugasnya para karyawan akan merasa terganggu atau di ganggu dengan hal- hal lain sebagai akibat dari tidak serasinya hubungan karyawan yang ada di dalam perusahaan tersebut. Di dalam rangka perwujudan hubungan karyawan yang serasi ini, inilah peranan manajemen yang bersangkutan akan sangat di harapkan kehadirannya. Perhatian dan pengarahan pimpinan yang cukup akan dapat mendorong terciptanya hubungan karyawan yang serasi. Di dalam hal ini manajemen yang bersangkutan sangat perlu untuk mempertimbangkan motivasi kerja karyawan dan mendorongnya untuk keperluan yang positif. Tanpa adanya perhatian dari manajemen yang bersangkutan, maka hubungan karyawan ini akan menjadi kurang serasi dan sebagai akibatnya tingkat produktifitas kerja dari perusahaan tersebut akan mengalami penurunan.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan dapat menjalin kerjasama yang baik dengan pimpinan pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.14
Tanggapan responden tentang karyawan dapat menjalin kerjasama yang baik dengan pimpinan

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat setuju	6	17.7%
Setuju	17	50%
Cukup Setuju	3	8.8%
Tidak Setuju	8	23.6%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan dapat menjalin kerjasama yang baik dengan pimpinan pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 6 orang atau sebesar 17.7%, yang menyatakan setuju sebanyak 17 orang atau sebesar 50%, kemudian yang menyatakan cukup setuju sebanyak 3 orang atau sebesar 8.8% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 orang atau sebesar 23.6% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru sangat setuju dengan karyawan dapat menjalin kerjasama yang baik dengan pimpinan. Masih adanya karyawan sebanyak 8 orang atau 23.6% yang menyatakan tidak setuju karena

menurut karyawan merasa pimpinan tidak selalu mengawasi dan memperhatikan kerja karyawan sehingga sering terjadi kesalahan dalam bekerja.

Semakin banyak karyawan melakukan komunikasi mengenai permasalahan yang dihadapi akan mendapatkan solusi dari karyawan lainnya untuk memecahkan masalah yang dihadapi pada pekerjaan dalam sebuah perusahaan. Untuk mengetahui permasalahan pekerjaan yang terjadi, maka karyawan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru mengikuti rapat evaluasi yang akan membicarakan kendala-kendala yang dirasakan karyawan dalam melakukan pekerjaannya sehingga dapat selesai dengan cepat dan benar.

5.3.5. Hubungan Antar Pribadi

Karyawan yang mempunyai loyalitas kerja tinggi mereka akan mempunyai sikap fleksibel ke arah tata hubungan antara pribadi. Hubungan antara pribadi ini meliputi: hubungan sosial diantara karyawan, hubungan yang harmonis antara atasan dan karyawan, situasi kerja, dan sugesti dari teman kerja. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai tingkat tugas yang diberikan sangat banyak pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 5.15

Tanggapan responden tentang hubungan sosial yang baik diantara karyawan

Keterangan	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	1	2.9%
Setuju	14	41.2%
Cukup Setuju	4	11.8%
Tidak Setuju	15	44.1%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai hubungan sosial yang baik diantara karyawan pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan sangat setuju yaitu hanya 1 orang atau sebesar 2.9%, yang menyatakan setuju sebanyak 14 orang atau sebesar 41.2%, kemudian yang menyatakan cukup setuju sebanyak 4 orang atau sebesar 11.8% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 15 orang atau sebesar 44.1% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru tidak setuju dengan hubungan sosial yang baik diantara karyawan pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru. Masih adanya karyawan sebanyak 15 orang atau 44.1% yang menyatakan tidak setuju karena menurut karyawan tidak selalu berhubungan dalam pekerjaan dengan baik sehingga pekerjaan yang ada tidak dapat selesai dengan baik, misalnya pekerjaan yang bukan seharusnya dikerjakan dilimpahkan kepada karyawan lainnya yang bukan pekerjaannya.

Hubungan karyawan ini juga akan ikut menentukan tingkat produktifitas kerja dari para karyawan tersebut. Hubungan karyawan yang tidak serasi akan menurunkan tingkat produktifitas kerja para karyawan perusahaan. Hal ini di sebabkan oleh karena di dalam penyelesaian tugas-tugasnya para karyawan akan merasa terganggu atau di ganggu dengan hal- hal lain sebagai akibat dari tidak serasinya hubungan karyawan yang ada di dalam perusahaan tersebut. Di dalam rangka perwujudan hubungan karyawan yang serasi ini, inaka peranan manajemen

perusahaan yang bersangkutan akan sangat di harapkan kehadirannya. Perhatian dan pengarahannya pimpinan perusahaan yang cukup akan dapat mendorong terciptanya hubungan karyawan yang serasi. Di dalam hal ini manajemen perusahaan yang bersangkutan sangat perlu untuk mempertimbangkan motivasi kerja karyawan dan mendorongnya untuk keperluan yang positif. Tanpa adanya perhatian dari manajemen perusahaan yang bersangkutan, maka hubungan karyawan ini akan menjadi kurang serasi dan sebagai akibatnya tingkat produktifitas kerja dari perusahaan tersebut akan mengalami penurunan.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai hubungan yang harmonis antara atasan dan karyawan dapat terjalin dengan baik pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.16
Tanggapan responden tentang hubungan yang harmonis antara atasan dan karyawan dapat terjalin dengan baik

Keterangan	Jumlah	Presentase
Sangat Setuju	6	17.7%
Setuju	17	50%
Cukup Setuju	3	8.8%
Tidak Setuju	8	23.5%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai hubungan yang harmonis antara atasan dan karyawan dapat terjalin dengan baik pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 6 orang atau

sebesar 17.7%, yang menyatakan setuju sebanyak 17 orang atau sebesar 50%, kemudian yang menyatakan cukup setuju sebanyak 3 orang atau sebesar 8.8% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 orang atau sebesar 23.5% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru setuju dengan hubungan yang harmonis antara atasan dan karyawan dapat terjalin dengan baik. Masih adanya karyawan sebanyak 8 orang atau 23.5% yang menyatakan tidak setuju karena menurut karyawan hubungan kerja yang dilakukan di kantor ini tidak selalu baik terutama dengan atasan karena atasan tidak banyak meluangkan waktunya untuk memerhatikan karyawannya dalam bekerja.

Pemeliharaan hubungan antara pimpinan dan karyawannya pada perusahaan harus selalu waspada jangan sampai persepsi ketidakadilan timbul, apalagi mawas dikalangan para karyawan. Apabila sampai terjadi maka akan timbul berbagai dampak negatif bagi perusahaan seperti ketidakpuasan, tingkat kemangkiran yang tinggi, sering terjadinya kecelakaan dalam penyelesaian tugas, sering para karyawan berbuat kesalahan dalam melakukan pekerjaan masing-masing, pemogokan atau bahkan perpindahan karyawan ke perusahaan lainnya.

5.3.6. Kesukaan Terhadap Pekerjaan

Perusahaan harus dapat menghadapi kenyataan bahwa karyawannya tiap hari datang untuk bekerjasama sebagai manusia seutuhnya dalam hal melakukan pekerjaan yang akan dilakukan dengan senang hati sebagai indikatornya bisa dilihat dari: keunggulan karyawan dalam bekerja, karyawan tidak pernah

menuntut apa yang diterimanya di luar gaji pokok (Soegandhi *et al*, 2013: 3). Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai kesukaan terhadap pekerjaan pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.17
Tanggapan responden mengenai karyawan memiliki keunggulan dalam bekerja

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat Setuju	2	5.9%
Setuju	24	70.6%
Cukup Setuju	2	5.9%
Tidak Setuju	6	17.6%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan memiliki keunggulan dalam bekerja pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 24 orang atau sebesar 70.6%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 orang atau sebesar 5.9%, kemudian yang menyatakan cukup setuju sebanyak 2 orang atau sebesar 5.9% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 orang atau sebesar 17.6% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru setuju dengan karyawan memiliki keunggulan dalam bekerja. Masih adanya karyawan sebanyak 6 orang atau 17.6% yang menyatakan tidak setuju karena menurut karyawan pekerjaan

yang diberikan diluar target yang ditetapkan sehingga banyak karyawan yang tidak dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik.

Dengan adanya kinerja yang tinggi, maka karyawan akan berusaha keras mengatasi kesukaran berkenaan dengan pelaksanaan tugasnya. Sementara ini kinerja rendah yang dimiliki karyawan akan lebih tidak menguntungkan lagi pada saat-saat karyawan mengalami kesulitan dalam bekerja dan karyawan tersebut akan mudah menyerah kepada keadaan dari pada mengatasi kesukaran tersebut. Oleh karena itulah usaha untuk meningkatkan kinerja kerja yang sangat perlu diperhatikan, salah satunya dapat dilakukan dengan cara pemberian kebijakan motivasi dan semangat kerja yang sesuai dengan kebutuhan karyawan. Hasil kinerja yang berpengaruh dapat dilihat dari factor kualitas dan kuantitas yang dihasilkan karyawan.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai kemampuan intelektual karyawan sesuai dengan bidang pekerjaan pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.18
Tanggapan responden mengenai karyawan tidak pernah menuntut apa yang diterimanya di luar gaji pokok

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat Setuju	4	11.8%
Setuju	19	55.9%
Cukup Setuju	7	20.5%
Tidak Setuju	4	11.8%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan tidak pernah menuntut apa yang diterimanya di luar gaji pokok pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 19 orang atau sebesar 55.9%, yang menyatakan sangat setuju hanya 4 orang atau sebesar 11.8%, kemudian yang menyatakan cukup setuju sebanyak 7 orang atau sebesar 20.5% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 orang atau sebesar 11.8% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru setuju dengan karyawan tidak pernah menuntut apa yang diterimanya di luar gaji pokok. Masih adanya karyawan sebanyak 4 orang atau 11.8% yang menyatakan tidak setuju karena menurut karyawan merasa pekerjaan yang dilakukan diluar jam kerja tidak dibayarkan dengan tepat waktu sementara pengantaran barang harus tepat waktu.

Perusahaan maupun organisasi menggunakan penilaian prestasi kerja bagi para pegawai atau individu mempunyai maksud sebagai langkah administratif dan pengembangan. Secara administratif, perusahaan atau organisasi dapat menjadikan penilaian prestasi kerja sebagai acuan atau standar di dalam membuat keputusan yang berkenaan dengan kondisi pekerjaan pegawai, termasuk untuk promosi pada jenjang karir yang lebih tinggi, pemberhentian, dan penghargaan atau penggajian.

Berikut dapat dilihat hasil tanggapan responden mengenai variabel loyalitas kerja karyawan pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru, yaitu :

Tabel. 5.19
Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Loyalitas
kerja Karyawan pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru

No	Indikator	Klasifikasi Jawaban					Total Skor
		SS	S	CS	TS	STS	
1.	Karyawan sanggup menaati segala peraturan	2	19	5	8	-	117
2.	Karyawan sanggup menerima sanksi jika tidak taat aturan	2	24	3	5	-	125
3.	Karyawan dapat mengerjakan tugas dengan baik	6	25	-	3	-	136
4.	Karyawan bersedia menanggung resiko pekerjaan yang diberikan	4	19	5	6	-	123
5.	Karyawan dapat menjalin kerjasama yang baik bekerja	4	21	1	8	-	123
6.	Karyawan selalu bersikap positif untuk terhindar dari konflik kerja	4	17	3	10	-	117
7.	Karyawan memiliki sikap untuk ikut menjaga nama baik perusahaan	4	19	5	6	-	123
8.	Karyawan ikut bertanggungjawab mempertahankan perusahaan	6	17	3	8	-	123
9.	Hubungan sosial yang baik diantara karyawan	1	14	4	15	-	117
10.	Hubungan yang harmonis antara atasan dan karyawan	6	17	3	8	-	123
11.	Keunggulan karyawan dalam bekerja	2	24	2	6	-	124
12.	Karyawan tidak pernah menuntut apa yang diterimanya di	4	19	7	4	-	125

	luar gaji pokok						
Total Skor							1476

Sumber : Data Olahan

Dari tabel diatas mengenai rekapitulasi mengenai variabel loyalitas kerja karyawan pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru, dapat dilihat jumlah skor yang diperoleh yaitu sebesar 1069. Dibawah ini dapat diketahui nilai tertinggi dan nilai terendah sebagai berikut :

$$\text{Nilai Tertinggi} = 12 \times 5 \times 34 = 2040$$

$$\text{Nilai Terendah} = 12 \times 1 \times 34 = 408$$

Untuk mencari interval koefisien nya adalah :

$$\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimum}}{\text{Skor}} = \frac{2040 - 408}{5} = \frac{1632}{5} = 326$$

Dan untuk mengetahui tingkat kategori mengenai variabel loyalitas kerja karyawan pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru, maka dapat ditentukan dibawah ini :

$$\text{Sangat Setuju} = 1712 - 2040$$

$$\text{Setuju} = 1386 - 1712$$

$$\text{Cukup} = 1060 - 1386$$

$$\text{Tidak Setuju} = 734 - 1060$$

$$\text{Sangat Tidak Setuju} = 408 - 734$$

Dari tabel diatas maka dapat diketahui bahwa tingkat kategori mengenai variabel loyalitas kerja karyawan pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru berada pada kategori sangat baik. Banyak karyawan yang menyatakan loyalitas kerja pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru dalam kategori baik yang mana hal ini dinyatakan sebagai bentuk kepuasan karyawan atas loyalitas kerja

yang terjalin dengan baik. Penyampaian loyalitas kerja pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru ini sudah dilakukan dengan berbagai bentuk loyalitas kerja antara lain melalui apel upacara, rapat evaluasi maupun peredaran nota dinas yang mana semua bentuk loyalitas kerja tersebut memiliki tujuan agar karyawan semua dapat mengerti dan mengerjakan perintah kerja dengan baik dan selesai dengan tepat waktu.

5.4. Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru

Kinerja adalah hasil atau kemampuan dalam menjalankan tugas dan pencapaian standar keberhasilan yang sudah ditentukan oleh perusahaan kepada karyawan sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepada masing-masing karyawan.

5.4.1.Aspek Kuantitas

Kuantitas adalah jumlah atau banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan karyawan. Dalam penelitian ini yang menjadi indikator adalah proses kerja, waktu yang digunakan, jumlah kesalahan dalam menjalankan pekerjaan, jumlah jenis pemberian pelayanan dalam bekerja.

Dalam melakukan pekerjaan yang dibebankan maka karyawan dituntut untuk selalu teliti atas apa yang akan dilakukan. Apalagi sebagai profesi karyawan maka ketelitian dituntut agar tidak berdampak buruk pada pelayanan yang diberikan yang akan ditangani dan dilayani.

Proses kerja pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru ini sudah berjalan dengan baik karena sudah dilakukan berdasarkan nota atau agenda kerja

yang telah ditetapkan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai proses kerja karyawan pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.20
Tanggapan responden tentang proses kerja karyawan

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat setuju	3	8.8%
Setuju	19	55.9%
Cukup setuju	-	-
Tidak setuju	12	35.3%
Sangat Tidak setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai proses kerja karyawan yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 19 orang atau sebesar 55.9%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 orang atau sebesar 8,8%, kemudian yang menyatakan tidak setuju sebanyak 12 orang atau sebesar 35.3% dan tidak ada responden yang menyatakan cukup setuju dan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan karyawan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru setuju dengan proses kerja yang dilakukannya. Masih adanya karyawan sebanyak 12 orang atau 35.3% yang menyatakan tidak setuju karena menurut karyawan proses kerja yang diberikan tidak sesuai dengan rute yang dilalui karyawan pengantaran sehingga penganatara tidak dapat selesai dengan tepat waktu.

Proses kerja adalah urutan pelaksanaan atau kejadian yang terjadi secara alami atau didesain, mungkin menggunakan waktu, ruang, keahlian atau sumber daya lainnya yang menghasilkan suatu hasil. Suatu proses mungkin dikenali oleh perubahan yang diciptakan dan hasil sebuah kinerja itu sendiri. Pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru proses kerja ini mencakup proses penyelesaian tugas dan proses loyalitas kerja tercapainya tugas pokok PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru.

Kesalahan pekerjaan yang dilakukan karyawan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru, akan dikoreksi langsung oleh kasubbag sesuai dengan bidangnya masing-masing sehingga tidak akan terjadi kesalahan pekerjaan lagi. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai jumlah kesalahan dalam menjalankan pekerjaan pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.21

Tabel tanggapan responden tentang Jumlah Kesalahan dalam menjalankan pekerjaan

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat Setuju	5	14.7%
Setuju	25	73.5%
Cukup Setuju	-	-
Tidak Setuju	4	11.8%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai jumlah kesalahan dalam menjalankan pekerjaan yaitu tanggapan

responden terbanyak yang menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 5 orang atau sebesar 14.7%, yang menyatakan setuju sebanyak 25 orang atau sebesar 73.5%, kemudian yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 orang atau sebesar 11.8% dan tidak ada responden yang menyatakan cukup setuju dan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan karyawan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru setuju dengan jumlah kesalahan dalam menjalankan pekerjaan. Masih adanya karyawan sebanyak 4 orang atau 11.8% yang menyatakan tidak setuju karena menurut karyawan jumlah kesalahan dalam bekerja ini diberikan sanksi pemotongan gaji yang cukup besar, hal ini yang membuat karyawan merasa keberatan.

Menurut Hasibuan, dalam menjalankan pekerjaannya, kemampuan adalah hal yang paling penting diperhatikan, kemampuan (*ability*) yang merupakan total dari semua keahlian yang diperlukan untuk mencapai hasil yang dipertanggung jawabkan, kemampuan atau kecakapan merupakan kumpulan dari pengetahuan yang dimiliki yaitu: prosedur kerja yang praktis, teknis-teknis khusus dan disiplin ilmu pengetahuan dan kemampuan dalam membuat keputusan kebijaksanaan dan dalam situasi manajemen.

Pelayanan yang diberikan pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru berkaitan dengan bagaimana karyawan memberikan kontribusi terhadap perusahaannya. Jenis pelayanan berupa pemberian informasi, dan ikut dalam sumbangsih pemikiran mengenai kebijakan-kebijakan perusahaan.

Karyawan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru mampu memberikan hasil pekerjaan yang baik serta dapat mengungkapkan kendala dalam pekerjaan

sehingga hal tersebut salah satu bentuk pelayanan dalam bekerja karena mampu bekerja sama dengan karyawan lainnya maupun dengan kepala bidang. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai jumlah jenis pemberi pelayanan dalam bekerja pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.22
Tanggapan respondent tentang jumlah jenis pemberi pelayanan dalam bekerja

Keterangan	Jumlah	Presentase
Sangat Setuju	4	11.8%
Setuju	19	55.9%
Cukup Setuju	5	14.7%
Tidak Setuju	6	17.6%
Sangat tidak Setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai jumlah jenis pemberi pelayanan dalam bekerja yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 19 orang atau sebesar 55.9%, selanjutnya sebanyak 4 orang atau sebesar 11.8% yang menyatakan sangat setuju, kemudian yang menyatakan cukup setuju sebanyak 5 orang atau sebesar 14.7% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 orang atau sebesar 17.6% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan karyawan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru setuju dengan

jumlah jenis pemberi pelayanan dalam bekerja. Masih adanya karyawan sebanyak 6 orang atau 17.6% yang menyatakan tidak setuju karena menurut karyawan sudah melakukan pekerjaan secara optimal akan tetapi waktu kerja tidak sebanding dengan paketan yang akan diantar sehingga karyawan tidak dapat melayani pelanggan dengan baik.

5.4.2. Aspek Kualitas

Kualitas adalah mutu dalam melaksanakan tugas-tugas yang telah ditetapkan atasannya dengan kemauan dan kesenangan sendiri yang tumbuh dari dalam diri sendiri bukan karena dipaksa, sehingga dengan kondisi yang demikian maka akan mencapai hasil pekerjaan yang sangat efektif dan efisien. Spesifikasi pekerjaan dan standar kinerja pekerjaan. Yang menjadi indikator adalah ketetapan kerja, kualitas kerja dan kemampuan menganalisis data dan informasi.

Kemampuan menganalisis data dan informasi merupakan kemampuan dalam proses pengambilan keputusan. Kemampuan ini mencakup tentang informasi yang didapatkan baik dari dalam maupun luar perusahaan. Data dan informasi apabila dianalisis dengan baik, maka semakin akurat juga keputusan yang akan diambil.

Karyawan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru harus mampu mengatasi permasalahan dalam pekerjaan sehingga dapat kembali menyelesaikan pekerjaannya, kemudian dapat memberikan informasi yang akurat mengenai pekerjaan yang telah diagendakan. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai kemampuan menganalisis data atau informasi karyawan pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.23
Tanggapan respondent tentang kemampuan menganalisis data atau informasi karyawan

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat Setuju	2	5.9%
Setuju	19	55.9%
Cukup Setuju	6	17.6%
Tidak Setuju	7	20.6%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai kemampuan menganalisis data atau informasi karyawan yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 2 orang atau sebesar 5.9%, yang menyatakan setuju sebanyak 19 orang atau sebesar 55.9%, kemudian yang menyatakan cukup setuju sebanyak 6 orang atau sebesar 17.6% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 7 orang atau sebesar 20.6% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan karyawan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru setuju dengan kemampuan menganalisis data atau informasi. Masih adanya karyawan sebanyak 7 orang atau 20.6% yang menyatakan tidak setuju karena menurut karyawan tidak memiliki keahlian khusus dalam mengolah data sehingga karyawan hanya bisa untuk melakukan pengantaran barang saja sementara laporan dibuat oleh karyawan yang memiliki keahlian dibidangnya.

Ketepatan kerja yang dimaksud adalah bagaimana karyawan dapat melaksanakan kerjanya dengan tepat sesuai dengan instruksi dari pimpinan dengan pertimbangan efisiensi dan efektifitas kinerja.

Karyawan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu sesuai dengan agenda kerja yang telah ditetapkan karena dibimbing oleh subbag masing masing lalu diawasi oleh kepala bidang sehingga kesalahan pekerjaan yang dilakukan dapat diselesaikan bersama-sama. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai ketepatan kerja karyawan yang tepat waktu pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 5.24
Tanggapan responden tentang ketepatan kerja karyawan yang tepat waktu

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat Setuju	6	17.7%
Setuju	25	73.5%
Cukup Setuju	-	-
Tidak Setuju	3	8.8%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai ketepatan kerja karyawanyaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 25 orang atau sebesar 73.5%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 orang atau sebesar 17.7%, kemudian yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau sebesar 8.8% dan tidak ada responden yang menyatakan cukup setuju dan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan karyawan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru setuju dengan ketepatan kerja karyawan. Masih adanya karyawan sebanyak 3 orang atau 8.8% yang menyatakan tidak setuju karena menurut karyawan waktu kerja yang ditetapkan selalu diluar ketetapan karena alasan pimpinan yang harus mengutamakan pengantaran barang dengan tepat waktu akan tetapi insentif atau bonus yang diberikan tidak sesuai dengan hasil kerjanya.

Kualitas kerja mencerminkan mutu kinerja karyawan dalam menjalankan tugas, isi pekerjaan dan hasil pekerjaan menjadi nilai ukur utama dalam kualitas kinerja karyawan. Karyawan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru dapat memberikan kualitas kerja yang baik, yang mana telah dinilai oleh kepala bidang karena pekerjaan yang dilakukan akan melingkup oleh kepentingan masyarakat banyak juga terutama masyarakat Kota Pekanbaru. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai kualitas kerja karyawan pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.25
Tanggapan responden tentang kualitas kerja karyawan

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat Setuju	2	5.9%
Setuju	13	38.2%
Cukup Setuju	8	23.5%
Tidak Setuju	11	32.4%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber : Data olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai kualitas kerja karyawan yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 2 orang atau sebesar 5.9%, yang menyatakan setuju sebanyak 13 orang atau sebesar 38.2%, kemudian yang menyatakan cukup setuju sebanyak 8 orang atau sebesar 23.5% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 11 orang atau sebesar 32.4% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan karyawan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru setuju dengan kualitas kerja karyawan. Masih adanya karyawan sebanyak 11 orang atau 32.4% yang menyatakan tidak setuju karena menurut karyawan sudah memberikan hasil kerja yang baik akan tetapi target yang diberikan sudah terlalu banyak tidak sesuai dengan kemampuan kerja karyawan tersebut sehingga tidak dapat selesai dengan tepat waktu.

5.4.3. Ketepatan Waktu

Dalam melaksanakan suatu pekerjaan waktu merupakan standarisasi yang menjadi ukuran keberhasilan karyawan dalam menjalankan tugasnya. Dimana karyawan harus konsisten terhadap semua pekerjaannya. Yang menjadi indikator dalam penelitian ini adalah masuk dan pulang tepat waktu, menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan ketaatan terhadap aturan.

Waktu merupakan hal yang terpenting dalam suatu organisasi. Dengan adanya ketentuan waktu dalam memulai dan mengakhiri pekerjaan, maka semua

kegiatan dapat tersusun dengan baik. Waktu dalam hal ini mencakup juga dengan kedisiplinan karyawan dalam mentaati aturan yang diberikan oleh organisasi.

Karyawan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru dapat masuk dan pulang tepat waktu karena ada system absen yang diterapkan di kantor sehingga jika karyawan tidak dapat disiplin maka akan dikenakan sanksi. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai masuk dan pulang tepat waktu karyawan pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 5.26
Tanggapan responden tentang masuk dan pulang tepat waktu

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat Setuju	2	5.9%
Setuju	19	55.9%
Cukup Setuju	5	14.7%
Tidak Setuju	8	23.5%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai masuk dan pulang tepat waktu yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 2 orang atau sebesar 5.9%, yang menyatakan setuju sebanyak 19 orang atau sebesar 55.9%, kemudian yang menyatakan cukup setuju sebanyak 5 orang atau sebesar 14.7% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 orang atau sebesar 23.5 % dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan karyawan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru setuju dengan masuk dan pulang tepat waktu. Masih adanya karyawan sebanyak 8 orang atau 23.5% yang menyatakan tidak setuju karena menurut karyawan jam kerja yang sudah ditetapkan tidak sesuai dengan ketepatannya karena jam pulang kerja selalu diluar jam kerja yang ditetapkan karena harus menyelesaikan pengantaran paket terlebih dahulu.

Salah satu penentu sebagai tolak ukuran karyawan adalah karyawan dapat menyelesaikan tugas yang dibebankan dengan tepat waktu. Dengan waktu yang dipergunakan seluruhnya untuk bekerja maka pekerjaan yang diberikan kepada karyawan telah optimal. Tetapi jika dalam melaksanakan pekerjaan banyak bermain atau waktunya tidak digunakan sepenuhnya untuk bekerja maka hasil yang diberikan dapat saja tidak sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Karyawan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu karena dibimbing langsung oleh kepala bidang agar pekerjaan tidak terjadi kesalahan. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai menyelesaikan pekerjaan tepat waktu pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 5.27
Tanggapan responden mengenai menyelesaikan pekerjaan tepat waktu

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat Setuju	2	5.9%
Setuju	24	70.6%
Cukup Setuju	2	5.9%
Tidak Setuju	6	17.6%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai menyelesaikan pekerjaan tepat waktu pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 24 orang atau sebesar 70.6%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 orang atau sebesar 5.9%, kemudian yang menyatakan cukup setuju sebanyak 2 orang atau sebesar 5.9% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 orang atau sebesar 17.6% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru setuju dengan menyelesaikan pekerjaan tepat waktupada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru. Masih adanya karyawan sebanyak 6 orang atau 17.6% yang menyatakan tidak setuju karena menurut karyawan sudah berusaha menyelesaikan tugas dengan tepat waktu akan tetapi karena pekerjaan yang diberikan selalu banyak maka tidak dapat selesai dengan waktu yang ditetapkan.

Kinerja merupakan hasil secara kualitas dan kuantitas. Penyelesaian kinerja tepat waktu menyatakan bahwa semakin baiknya kuantitas kinerja karyawan dalam suatu perusahaan. Semakin sedikit waktu yang digunakan menyatakan tingkat kemampuan dan kreatifitas karyawan dalam menyelesaikan masalah dalam pekerjaannya.

Keataatan dalam sebuah perusahaan merupakan factor yang menjadi tolak ukur bisa atau tidaknya karyawan bertahan dalam organisasi. Dalam kegiatan perusahaan sangat diperlukan keteraturan pelaksanaan tugas dan fungsi untuk setiap bagian dengan memperhatikan disiplin waktu dan aturan yang harus ditaati. Semua karyawan harus mentaati peraturan yang berlaku terutama peraturan jam kerja yang telah ditetapkan, karena apabila karyawan disiplin maka pekerjaan yang akan dilakukan juga akan selesai dengan baik dan tepat waktu. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan taat terhadap aturan maka dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 5.28
Tanggapan responden mengenai karyawan taat terhadap aturan

Keterangan	Frekuensi	Presentase
Sangat setuju	4	11.8%
Setuju	19	55.9%
Cukup Setuju	7	20.6%
Tidak Setuju	4	11.7%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan taat terhadap aturan pada PT. Indah Logistik Cargo Kota

Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 19 orang atau sebesar 55.9%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 orang atau sebesar 11.8%, kemudian yang menyatakan cukup setuju sebanyak 7 orang atau sebesar 20.6% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 orang atau sebesar 11.7% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan karyawan setuju dengan taat terhadap aturan. Masih adanya karyawan sebanyak 4 orang atau 11.7% yang menyatakan tidak setuju karena menurut karyawan aturan yang ditetapkan pun tidak sesuai dengan yang dilakukan misalnya jam kerja selalu dlebihkan dari yang ditetapkan perusahaan.

Berikut dapat dilihat hasil tanggapan responden mengenai variabel kinerja karyawan pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru, yaitu :

Tabel. 5.29

Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kinerja karyawan pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru

No	Indikator	Klasifikasi Jawaban					Total Skor
		SS	S	CS	TS	STS	
1.	Proses Kerja	3	19	-	12	-	115
2.	Jumlah kesalahan dalam menjalankan pekerjaan.	5	25	-	4	-	133
3.	Jumlah jenis pemberian pelayanan dalam bekerja.	4	19	5	6	-	123
4.	Ketepatan kerja	6	25	-	3	-	136
5.	Kualitas kerja	2	19	6	7	-	118
6.	Kemampuan menganalisis data atau informasi	2	13	8	11	-	108
7.	Masuk dan Pulang tepat waktu	2	19	5	8	-	117
8.	Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu	2	24	2	6	-	124
9.	Ketaatan terhadap aturan	4	19	7	4	-	125

Total Skor	1099
-------------------	-------------

Sumber : Data Olahan

Dari tabel diatas mengenai rekapitulasi mengenai variabel kinerja karyawan pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru, dapat dilihat jumlah skor yang diperoleh yaitu sebesar 1069. Dibawah ini dapat diketahui nilai tertinggi dan nilai terendah sebagai berikut :

$$\text{Nilai Tertinggi} = 9 \times 5 \times 34 = 1530$$

$$\text{Nilai Terendah} = 9 \times 1 \times 34 = 306$$

Untuk mencari interval koefisien nya adalah :

$$\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimum}}{\text{Skor}} = \frac{1530 - 306}{5} = \frac{1224}{5} = 245$$

Dan untuk mengetahui tingkat kategori mengenai variabel kinerja karyawan pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru, maka dapat ditentukan dibawah ini :

$$\text{Sangat Setuju} = 1286 - 1530$$

$$\text{Setuju} = 1041 - 1286$$

$$\text{Cukup} = 796 - 1041$$

$$\text{Tidak Setuju} = 551 - 796$$

$$\text{Sangat Tidak Setuju} = 306 - 551$$

Dari tabel diatas maka dapat diketahui bahwa tingkat kategori mengenai variabel kinerja karyawan pada PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru berada pada kategori sangat baik. Banyaknya karyawan yang menyatakan setuju dengan kinerjanya karena karyawan beranggapan bahwa dalam melakukan pekerjaan

telah dilakukan dengan baik dan karyawan juga merapkan kedisiplinan sehingga tidak ada masalah dengan pekerjaan yang telah dilakukan.

5.5. Pengaruh Loyalitas kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru

5.5.1. Analisis Regresi Sederhana

Untuk menghitung nilai regresi antara pengaruh loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru digunakan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + bX + e$$

Dimana :

Y = Kinerja karyawan

a = Konstanta

X= Loyalitas kerja

B= Koefisien Regresi

e = épsilon

Tabel 5.30
Hasil Regresi Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.553	2.884		3.313	.002
loyalitas_kerja	.538	.067	.818	8.033	.000

a. Dependent Variable: kinerja

Data hasil tanggapan responden kemudian didistribusikan ke dalam program SPSS untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel tersebut dapat

dilihat dengan menggunakan analisis regresi linier yang diperoleh dengan menggunakan program SPSS sehingga dapat diperoleh persamaan seperti berikut ini :

$$Y = 9.553 + 0.538X + e$$

Dari persamaan tersebut diperoleh suatu gambaran bahwa koefisien regresi dari variabel yaitu bertanda positif. Hal ini berarti variabel loyalitas kerja (X) di tingkatkan akan berdampak terhadap kinerja karyawan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru. Untuk loyalitas kerja kerja (X) memberikan angka koefisien regresi parsial yang positif sebesar 0.538 terhadap variabel kinerja. Nilai ini memberi indikasi bahwa jika terjadi peningkatan variabel loyalitas kerja kerja sebesar 1% maka variabel kinerja akan meningkat menjadi 53.8%.

5.5.2. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel terikat. Pengukuran dilakukan dengan menghitung angka koefisien determinasi (R^2) mendekati 1 maka makin tepat suatu garis linier dipergunakan sebagai pendekatan terhadap penelitian.

Tabel 5.31
Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.818 ^a	.669	.658	3.08622	1.935

a. Predictors: (Constant), loyalitas_kerja

b. Dependent Variable: kinerja

Persamaan regresi selalu disertai dengan R^2 sebagai ukuran kecocokan.

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai R^2 sebesar 0.669 hal ini menunjukkan 66.9% bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh loyalitas kerja sedangkan 33.1% lagi ditentukan oleh faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

5.5.3. Uji - t

Uji t digunakan untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Untuk uji t dengan memperhatikan t hitung apakah signifikan apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$. Berdasarkan hasil perhitungan dengan program SPSS di atas maka dapat disimpulkan bahwa :

$$DF = n - k - 2 = 34 - 2 = 32$$

$\alpha = 0,025$ Maka $(0,025;32)$ adalah 2.301

Tabel 5.32
Hasil Uji-t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.553	2.884		3.313	.002
loyalitas_kerja	.538	.067	.818	8.033	.000

a. Dependent Variable: kinerja

Dengan demikian untuk variabel X, t hitung adalah 8.033 sedangkan t-tabel yaitu $(0,025;35) = 2.301$ karena t hitung $(8.033) >$ dari t tabel (2.301) maka H_0 ditolak. Dengan demikian variabel X loyalitas kerja berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru.

5.6. Pembahasan

5.6.1. Analisis Deskriptif Loyalitas Kerja Karyawan

Dari hasil analisis deskriptif dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan karyawan dikemukakan bahwa sebahagian responden menyatakan dalam kategori setuju dengan loyalitas kerja Karyawan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru. Karyawan setuju dengan pernyataan bahwa karyawan dapat mengerjakan tugas dengan baik karena berusaha menghindari loyalitas kerja melalui kerjasama dalam melakukan pekerjaan.

5.6.2. Analisis Deskriptif Kinerja Karyawan

Hasil analisis deskriptif dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kinerja karyawan dikemukakan bahwa sebahagian responden menyatakan setuju dengan kinerja karyawan pada Karyawan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru. Hal ini dinyatakan karena karyawan sudah memberikan hasil kerja yang baik dan bertanggungjawab atas pekerjaan yang telah diberikan kepada karyawan tersebut.

5.6.3. Pengaruh Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat diperoleh kesimpulan yaitu variabel loyalitas kerja berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru. Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai t hitung

adalah 8.534 sedangkan t-tabel yaitu $(0,025;34) = 2.301$ karena t hitung $(8.033) >$ dari t tabel (2.301) maka H_0 ditolak. Nilai R^2 sebesar 0.669 hal ini menunjukkan 66.9% perubahan terhadap kinerja karyawanseharusnya ditentukan oleh variabel bebas yakni variabel loyalitas kerja sedangkan 33.1% lagi ditentukan oleh faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Tamauka Marsello Giovanni (2015) yang menyatakan bahwa loyalitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.



BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis tentang Pengaruh Loyalitas kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru Pekanbaru baik yang dianalisis secara deskriptif kualitatif, dengan jumlah responden sebanyak 34 orang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dari hasil analisis deskriptif dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan karyawan dikemukakan bahwa sebahagian responden menyatakan dalam kategori setuju dengan loyalitas kerja Karyawan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru.
2. Dari hasil analisis deskriptif dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kinerja karyawan dikemukakan bahwa sebahagian responden menyatakan setuju dengan kinerja karyawan pada Karyawan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru.
3. Variabel loyalitas kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru.

6.2. Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan dan mungkin akan menjadi masukan bagi PT. Indah Logistik Cargo Kota Pekanbaru yaitu :

1. Pimpinan hendaknya melakukan pertimbangan dalam pembagian tugas kepada karyawan yang didasarkan pada kemampuan kewrja serta jam kerja yang ditetapkan agar karyawan tetap dapat menjaga loyalitas kerjanya.
2. Untuk meningkatkan kinerja yang lebih baik lagi pada karyawan perlu memperhatikan kebutuhan serta motivasi karyawan lagi sehingga loyalitas karyawan semakin terbentuk.
3. Untuk penelitian selanjutnya disarankan agar melakukan pada perusahaan lain yang lebih besar sehingga dapat membandingkan loyalitas kerja yang terjadi didalam perusahaan yang akan diteliti.



DAFTAR PUSTAKA

- Akdon & Hadi S. 2005. *Aplikasi Statistika dan Metode Penelitian Untuk Administrasi dan Manajemen*. Dewa Ruchi; Bandung.
- Amelia Rahma Iresa, 2015, *Pengaruh Loyalitas Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Teleloyalitas kerja Indonesia, Tbk Witel Malang)*, Universitas Brawijaya.
- Anjelika Wulan Tamba. 2018. *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Loyalitas Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Columbindo Perdana Cabang Manado*. Universitas Sam Ratulangi.
- Efendi Sofyan, 2009, *Pemerataan dalam Pelayanan Publik di Indonesia*, LP3ES, Jakarta.
- Faustino Cardoso Gomes, 2003, *Manajemen Sumber Dya Manusia*, Cetakan Ketiga, Andi Offset, Yogyakarta.
- Fitriana, Yudha Rahayu. 2013. *Persepsi Insentif Dengan Loyalitas Kerja Karyawan Perusahaan Roti Salwa Trenggalek*.
- Handoko T. Hani, 2009, *Manajemen Sumberdaya Manusia*, BPFE, Yogyakarta.
- Hasibuan, Maluyu S.P. 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Erlangga, Jakarta.
- Kartono, Kartini, 2000, *Psikologi Sosial Perusahaan dan Industri*, Penerbit Rajawali Press, Jakarta.
- Luthans, Fred. 2005. *Perilaku Organisasi*. Edisi 10. Yogyakarta : Andi.
- Mangkunegara. Prabu Anwar, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perusahaan*, Penerbit Andi Offside, Jakarta
- Manullang, 2002, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta
- Munandar, Utami. 2002. *Kreativitas & Keberbakatan Strategi Mewujudkan Potensi Kreatif & Bakat*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Nitisemito, Alex S. 2010. *Manajemen Personalia: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ghalia Indonesia, Jakarta.

- Poundra Rizky Afrizal. 2014. *Pengaruh loyalitas kerja dan stres kerja Terhadap kepuasan kerja (Studi pada Karyawan PT. Taspen (Persero) Cabang Malang)*. Universitas Negeri Malang.
- Robbins, Stephen P. 2008. *Perilaku Organisasi*. Index. Jakarta.
- Rucky, S .Achmad, 2007, *Kinerja Karyawan*, PT.Rineka Cipta, Jakarta.
- Saina, Nur.2013. *Loyalitas, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai Pada Universitas Khairun Ternate*.
- Siagian, P Sondang, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi revisi, Bumi Aksara, Jakarta.
- Silaban. E. Bernard. 2012. *Pengaruh Loyalitas Terhadap Kinerja Karyawan*, Jurnal Ekonomi.
- Simamora, Henry, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi ketiga, Penerbit STIE YKPN, Yogyakarta.
- Suhartini. 2012. *Pengaruh Loyalitas Peran Terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT. Indoturbine Jakarta*.
- Tamauka Marsello Giovanni. 2015. *Pengaruh Loyalitas Peran, Loyalitas Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Air Manado*. Universita Negeri Manado.
- Triaryati, Nyoman. 2003. *Pengaruh Adaptasi Kebijakan Work-Family Issue Terhadap Absence dan Turnover*. Jurnal Widya Manajemen & Akuntansi, Vol.2, No.3Desember 2002
- Winardi, 2009, *Manajemen Perilaku Organisasi*, Edisi Revisi, Jakarta, Kencana. Prenada Media Group.
- Winardi. 2009. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wirawan. 2010. *Loyalitas dan Manajemen Loyalitas: Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Salemba Humanika, Jakarta.