

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS
KARYAWAN HOTEL ANGKASA GARDEN
PEKANBARU**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S1
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau
Pekanbaru*



OLEH :

ARIEF WIBISANA

155210650

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

2020

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS KARYAWAN HOTEL ANGKASA GARDEN PEKANBARU

Oleh :

Arief Wibisana
NPM 155210650

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana loyalitas karyawan hotel Angkasa Garden Pekanbaru serta untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan pada Hotel Angkasa Garden Pekanbaru. Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan Hotel Angkasa Garden Pekanbaru yang berjumlah 36 orang dan sampelnya akan diambil keseluruhan dari populasi yaitu 36 yang diambil secara sensus. Analisis data menggunakan metode deskriptif. Hasil penelitian menyatakan bahwa karakteristik individu karyawan di Hotel Angkasa Garden Pekanbaru adalah sebagian besar berusia produktif yaitu berusia 21-30 tahun, sebagian besar belum menikah, sebagian besar berjenis kelamin laki-laki dan umumnya berpendidikan setingkat SMU/SMK serta memiliki masa kerja antara 1-3 tahun. Berdasarkan tanggapan responden tentang karakteristik pekerjaan di Hotel Angkasa Garden Pekanbaru sebagian besar setuju dengan karakteristik pekerjaan di Hotel Angkasa Garden Pekanbaru. Berdasarkan tanggapan responden tentang karakteristik disain pekerjaan di Hotel Angkasa Garden Pekanbaru sebagian besar setuju dengan karakteristik disain pekerjaan di Hotel Angkasa Garden Pekanbaru. Berdasarkan tanggapan responden tentang pengalaman yang diperoleh dari pekerjaan di Hotel Angkasa Garden Pekanbaru sebagian besar setuju dengan pengalaman selama bekerja di Hotel Angkasa Garden Pekanbaru dapat menimbulkan sikap positif, rasa percaya dan rasa aman terhadap perusahaan.

Kata Kunci : Loyalitas, Karyawan dan Hotel

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan Hotel Angkasa Garden Pekanbaru**, skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau. Dalam penulisan laporan ini penulis ingin menyampaikan dan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

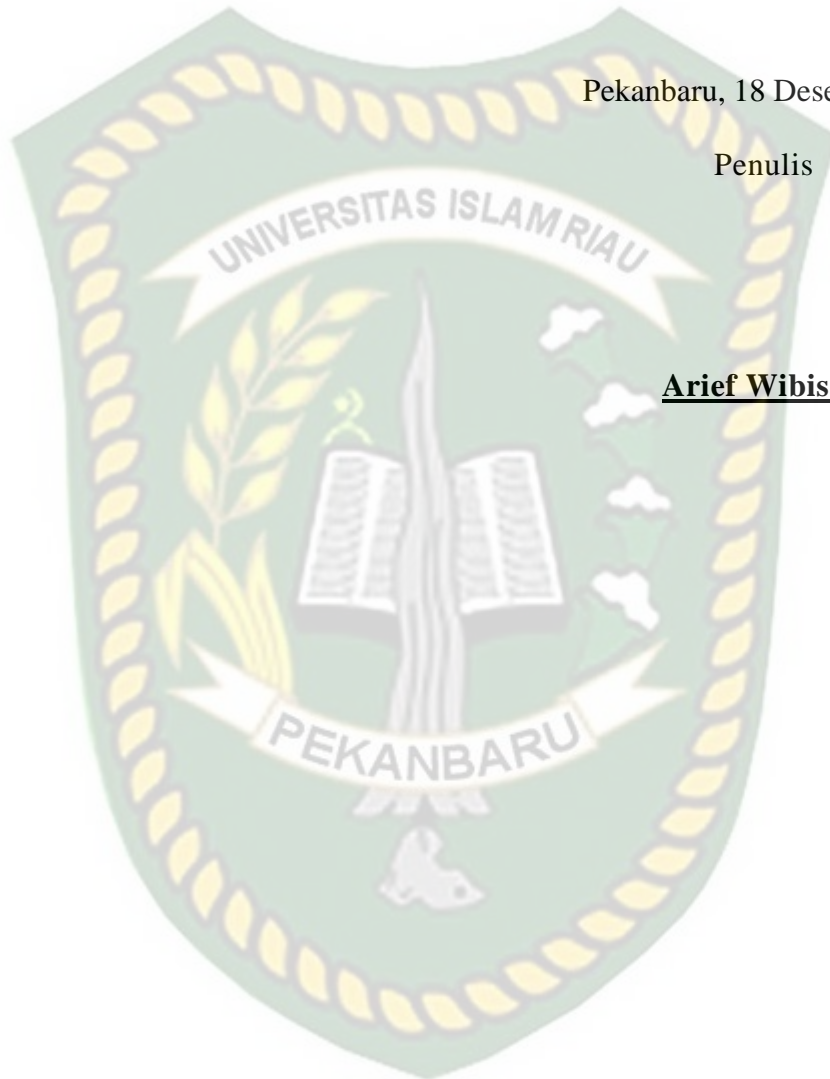
1. Bapak Prof. Dr. Syafrinaldi, SH, MH, selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Firdaus AR, SE, M.Si. Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau Pekanbaru.
3. Bapak Abdul Razak Jer, SE, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau
4. Ibu Prof. Dr. Hj. Sri Indrastuti, SE, MM., selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen serta Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.
6. Kedua orangtua Ayahanda dan Ibunda serta seluruh keluarga besar tercinta terima kasih atas dukungan dan pengertiannya selama ini.
7. Rekan-rekan se-Angkatan 2015 yang telah banyak membantu penulis, terima kasih atas segala kritikan dan sarannya selama ini.

Akhir kata penulis mengharapkan saran-saran dan masukan dari berbagai pihak guna penyempurnaan skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Pekanbaru, 18 Desember 2020

Penulis

Arief Wibisana



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4. Sistematika Penulisan	7
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM).....	9
2.2. Pengertian dan Komponen Loyalitas Karyawan	9
2.3. Membangun Loyalitas Karyawan	11
2.4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan.....	13
2.5. Indikator Loyalitas	15
2.6. Penelitian Terdahulu	17
2.7. Kerangka Pemikiran.....	18
2.8. Hipotesis.....	24

BAB III	METODE PENELITIAN	
	3.1. Lokasi Penelitian	20
	3.2. Identifikasi dan Operasionalisasi Variabel.....	20
	3.3. Jenis Dan Sumber Data	21
	3.4. Populasi dan Sampel	21
	3.5. Teknik Pengumpulan Data	21
	3.6. Analisa Data	22
BAB IV	GAMBARAN UMUM HOTEL ANGKASA GARDEN PEKANBARU	
	4.1. Sejarah Singkat Hotel Angkasa Garden	23
	4.2. Struktur Organisasi.....	27
	4.3. Fasilitas Hotel.....	32
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	5.1. Hasil Penelitian	34
	5.1.1. Karakteristik Pribadi	34
	5.2.2. Karakteristik Pekerjaan	37
	5.2.3. Karakteristik Disain Perusahaan	44
	5.2.4. Pengalaman yang Diperoleh	51
BAB VI	PENUTUP	
	6.1. Kesimpulan.....	55
	6.2. Saran.....	56
	DAFTAR PUSTAKA	57

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Karyawan Berdasarkan Departemen pada Hotel Angkasa Garden Pekanbaru	4
Tabel 1.2 Tingkat Labour Turn Over Karyawan Hotel Angkasa Garden Pekanbaru Tahun 2014 – 2018.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Identifikasi dan Operasionalisasi Variabel.....	20
Tabel 5.1 Umur Responden.....	34
Tabel 5.2 Status Perkawinan Responden	35
Tabel 5.3 Masa Kerja Responden.....	35
Tabel 5.4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 5.5 Pendidikan Terakhir Responden	37
Tabel 5.6. Tanggapan Responden tentang Pekerjaan Cukup Menantang Bagi Karyawan.....	38
Tabel 5.7. Tanggapan Responden Karyawan Tidak Pernah Mengalami Job Stress dalam Bekerja di Hotel	39
Tabel 5.8. Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Berkesempatan Berinteraksi Sosial.....	40
Tabel 5.9. Tanggapan Responden Mengenai Adanya Identifikasi Tugas.....	41
Tabel 5.10. Tanggapan Responden Mengenai Adanya Umpan Balik dalam Bekerja	42
Tabel 5.11. Tanggapan Responden Mengenai Kecocokan Tugas dengan Karyawan	43
Tabel 5.12. Tanggapan Responden tentang Adanya Desentralisasi Pekerjaan.....	45
Tabel 5.13. Tanggapan Responden Adanya Tingkat Formalisasi Pekerjaan Sesuai Prosedur	46
Tabel 5.14. Tanggapan Responden Mengenai Adanya Keikutsertaan Dalam Pengambilan Keputusan.....	47

Tabel 5.15. Tanggapan Responden Mengenai Tanggungjawab Perusahaan	48
Tabel 5.16. Tanggapan Responden Mengenai Adanya Ketergantungan Fungsional	49
Tabel 5.17. Tanggapan Responden Mengenai Fungsi Kontrol Perusahaan.....	50
Tabel 5.18. Tanggapan Responden tentang Sikap Positif terhadap Perusahaan ...	51
Tabel 5.19. Tanggapan Responden tentang Rasa Percaya terhadap Perusahaan ..	53
Tabel 5.20. Tanggapan Responden tentang Rasa Aman Karyawan.....	54



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	19
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Hotel Angkasa Garden.....	30



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia berperan penting dalam setiap kegiatan di perusahaan karena sumber daya manusia merupakan pihak yang bertindak sebagai pemrakarsa, pembuat keputusan serta penentu kelangsungan hidup setiap perusahaan. Sumber daya manusia adalah penggerak utama dalam mencapai tujuan perusahaan, untuk itu diperlukan karyawan dengan loyalitas yang tinggi baik loyal terhadap pekerjaan itu sendiri maupun kepada pimpinan dan perusahaan. Loyalitas adalah tekad serta kesanggupan seseorang dalam mentaati, melaksanakan serta menjalankan setiap hal yang telah ditetapkan oleh perusahaan/organisasi dan mentaatinya dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab (Flipppo, 2014;5).

Loyalitas adalah sikap yang muncul sebagai akibat dari keinginan seseorang untuk setia dan berbakti, baik itu kepada pekerjaannya, tim kerja, atasan maupun perusahaan. Sikap yang loyal akan menyebabkan seseorang bersedia berkorban untuk memuaskan pihak lain (Jusuf, 2010;22). Loyalitas karyawan adalah suatu keinginan yang kuat dalam diri seseorang untuk menjadi bagian dari suatu organisasi/instansi, berkeinginan untuk meningkatkan level keahlian yang dimiliki menjadi lebih tinggi, bentuk kepercayaan tertentu di dalam diri seseorang dan sikap bersedia menerima setiap nilai-nilai dan tujuan organisasi/instansi tempatnya bernaung.

Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas karyawan seperti faktor umur, masa kerja, besarnya gaji yang diterima, desain kerja, gaya

kepemimpinan, karakteristik pekerjaan, perlakuan organisasi kepada karyawan, promosi jabatan yang diterapkan perusahaan, kemampuan, keahlian, pelatihan yang diperoleh, insentif yang diterima dan lain sebagainya. Apabila salahsatu faktor ini berubah, maka loyalitas karyawan terhadap organisasi akanberubah.

Menurut Pramesti (2011:67) ada tiga faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan kepada perusahaan yaitu : a. Atribut personal (*personal atributs*) contohnya adalah usia individu, jenis kelamin, pendidikan, b. Faktor organisasional (*organizational factors*), contohnya besar kecilnya organisasi dan sentralisasi otonomi, dan terakhir faktor yang berkaitan dengan peran (*role-related factor*) misalnya beban kerja serta keterampilan yang dimiliki.

Sedangkan faktor-faktor yang dapat menjadikan seseorang bersikap loyal adalah adanya kepuasan kerja, kompensasi atau insentif yang diterima, komunikasi yang berjalan efektif, bentuk motivasi yang diberikan oleh perusahaan, suasana tempat kerja yang nyaman, kesempatan berkarir, sistem pengadaan karyawan, pelatihan dan pendidikan bagi karyawan, partisipasi dalam bekerja, program kesehatandan keselamatan kerja serta hubungan kerja dengan atasan dan karyawan lain (Flippo, 2014:32).

Nitisemito (2010:75) juga menyatakann bahwa gaya kepemimpinan dalam menjalankan organsisasi/perusahaan juga akan berpengaruh terhadap loyalitas karyawan. Nitisemito (2010:76) menambahkan bahwa loyalitas karyawan yang rendah akan menyebabkan penurunan produktivitas dan disiplin kerja, selain itu juga akan meningkatkan jumlah absensi dan turn over karyawan. Apabila hal ini berlangsung terus menerus, akibatnya kinerja perusahaan akan mengalami penurunan dan menimbulkan biaya baru untuk merekrut karyawan baru. Untuk

mengatasi agar masalah tersebut tidak terjadi, maka perusahaan perlu menyelenggarakan program pemeliharaan karyawan pemeliharaan karyawan. Program pemeliharaan karyawan ini jika dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan, akan meningkatkan semangat kerja, disiplin dan sikap loyal karyawan. Selain itu hal ini juga akan memicu karyawan untuk mengaplikasikan kemampuan dan keterampilan yang dimilikinya demi keberhasilan perusahaan. Karyawan dengan loyalitas yang tinggi kepada perusahaan, maka mereka akan memiliki kemauan untuk bekerja keras dan memiliki rasa bangga pada perusahaan (Suwarno, 2011:27).

Hotel Angkasa Garden Pekanbaru merupakan salah satu hotel berbintang 3 di kota Pekanbaru. Persaingan yang ketat dalam industri perhotelan menuntut manajemen hotel untuk terus berinovasi, mengembangkan jasa dan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat bersaing dengan hotel-hotel kompetitornya. Hotel Angkasa Garden, berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, menghargai karyawan yang memiliki semangat kerja, partisipasi dan kontribusi yang tinggi terhadap pekerjaannya, sehingga dibutuhkan program pemeliharaan karyawan dengan tujuan untuk menciptakan loyalitas karyawan yang tinggi pada perusahaan.

Berikut ini data jumlah karyawan berdasarkan divisi yang ada di Hotel Angkasa Garden Pekanbaru:

Tabel 1.1
Jumlah Karyawan Berdasarkan Departemen pada
Hotel Angkasa Garden Pekanbaru

Tahun	Departemen House Keeping	Departemen General & HRD	Departemen Food & Beverage	Departemen Front Office	Jumlah
2014	12	5	14	8	39
2015	12	6	14	8	40
2016	12	6	14	8	40
2017	11	6	14	8	39
2018	12	4	14	6	36

Sumber : HRD Hotel Angkasa Garden Pekanbaru, 2020

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah karyawan hotel Angkasa Garden Pekanbaru setiap tahun mengalami fluktuasi dan semakin menurun dari 39 orang pada tahun 2015 menjadi 36 orang pada tahun 2019. Jumlah karyawan terbanyak adalah pada Departemen Food & Beverage, kemudian Departemen House Keeping sedangkan karyawan yang paling sedikit ada di Departemen General dan HRD.

Manajemen hotel selama ini selalu berupaya untuk meningkatkan loyalitas karyawan dengan menerapkan sistem penggajian dan insentif yang tepat hal ini penting untuk diperhatikan karena karyawan dapat memenuhi kebutuhannya apabila ia menerima gaji dan insentif yang memadai. Namun pada kenyataannya gaji dan insentif ternyata bulan satu-satunya faktor yang dapat meningkatkan loyalitas karyawan. Untuk itu diperlukan suatu penelitian untuk mengetahui apa saja yang dapat mempengaruhi tingkat loyalitas karyawan, dengan demikian perusahaan dapat mengetahui metode-metode pemeliharaan karyawan yang tepat untuk diterapkan di perusahaan.

Untuk melihat bagaimana loyalitas karyawan pada Hotel Angkasa Garden Pekanbaru, dapat dilihat dari labour turnover (LTO) atau perputaran karyawan, seperti terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.2
Tingkat Labour Turn Over Karyawan Hotel Angkasa Garden Pekanbaru
Tahun 2014 – 2018

Tahun	Jumlah Karyawan Awal	Jumlah Karyawan Masuk (Orang)	Jumlah Karyawan Keluar (Orang)	Jumlah Karyawan Akhir	LTO %
2014	39	1	-	40	2,53
2015	40	2	3	42	2,44
2016	40	-	1	39	2,53
2017	39	1	4	36	8,00
2018	36	2	2	36	-

Sumber : Hotel Angkasa Garden Pekanbaru, 2019

Dari tabel 2 di atas, tampak perputaran tenaga kerja pada Hotel Angkasa Garden Pekanbaru dari tahun 2014 s/d 2018 cukup tinggi, dimana persentase rata-ratanya menunjukkan peningkatan terutama pada tahun 2017 yang meningkat menjadi 8%. Kondisi merupakan salah satu indikasi awal terganggunya dan menurunnya tingkat loyalitas karyawan. Jika dilihat masa kerja karyawan, karyawan yang bekerja kebanyakan hanya bertahan antara periode 2 sampai dengan 5 tahun saja. Menurut Purwito (2010:32) bila tingkat intensi keluar karyawan mencapai 2% ke atas, maka di kategorikan tinggi. Dari data diatas dapat dilihat bahwa intensi keluar karyawan Hotel Angkasa Garden Pekanbaru paling tinggi pada tahun 2017 yaitu sekitar 8%.

Dari data di atas dan pengamatan awal serta wawancara dengan beberapa karyawan di Hotel Angkasa Garden, diperoleh informasi bahwa sebagian besar karyawan Hotel Angka Garden memiliki loyalitas yang rendah tinggi terhadap

perusahaan tempat mereka bekerja. Hal tersebut dibuktikan dengan rata-rata masa kerja mereka di hotel ini tidak lebih dari tiga tahun.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **Analisis Faltor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan pada Hotel Angkasa Garden Pekanbaru.**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dirumuskan masalah penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana loyalitas karyawan hotel Angkasa Garden Pekanbaru ?
2. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi loyalitas karyawan pada Hotel Angkasa Garden Pekanbaru ?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana loyalitas karyawan hotel Angkasa Garden Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan pada Hotel Angkasa Garden Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi perusahaan, dapat digunakan sebagai bahan masukan berupa saran untuk meningkatkan loyalitas karyawan

- b. Bagi penulis, dapat meningkatkan wawasan dan ilmu pengetahuan sehubungan dengan loyalitas karyawan dalam meningkatkan loyalitas karyawan dalam dunia kerja.
- c. Sebagai bahan referensi bagi pembaca perihal akan mengadakan penelitian dengan permasalahan yang sama dimasa yang akan datang.

1.4. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memahami skripsi ini, penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penulisan, serta sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Bab ini meliputi manajemen sumber daya manusia, pengertian loyalitas, unsur-unsur loyalitas, faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas, indikator loyalitas, dimensi loyalitas, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab III terdiri dari lokasi penelitian, identifikasi dan operasional variabel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel serta analisa data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM HOTEL ANGKASA GARDEN

Bab ini mengenai gambaran singkat mengenai Hotel Angkasa Garden Pekanbaru.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis mengemukakan hasil penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas kerja karyawan.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan kesimpulan dan saran penelitian sebagai hasil akhir dari penelitian ini.



BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia sebagai aset penting suatu instansi/perusahaan, harus dikelola dengan baik dengan menerapkan manajemen yang tepat. Handoko (2014:3) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi. Sedangkan menurut Simamora dalam Sutrisno (2015:5), manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja.

2.2. Pengertian dan Komponen Loyalitas Karyawan

Menurut (Setiawati dan Zulkaida, 2012:43) loyalitas karyawan adalah sikap seseorang terhadap organisasi dimana dia bekerja. Indikasi dari karyawan dengan loyalitas yang tinggi yaitu ia memiliki kebutuhan dan harapan yang tinggi terhadap instansi tempatnya bekerja. Selain itu karyawan juga memiliki motivasi yang lebih pada saat harapannya terpenuhi. Selanjutnya Januarti dan Bunyaanudin (2011:3) menyatakan defenisi ari loyalitas karyawan adalah :

- a. Kepercayaan ataupun penerimaan atas setiap tujuan dan nilai organisasi atau profesi.
- b. Kemauan untuk melakukan usaha secara bersungguh-sungguh untuk kepentingan instansi maupun profesinya.

c. Keinginan yang muncul untuk selaku menjaga keanggotaan dalam instansi atau profesi.

Meyer dan Smith dalam Robbins (2011:117) menyatakan ada tiga komponen loyalitas karyawan yaitu:

1. Loyalitas kerja afektif adalah loyalitas yang menggambarkan keterikatan seorang karyawan secara afektif/psikologis pada pekerjaannya, kondisi ini yang membuat seorang karyawan dapat bertahan pada suatu pekerjaan atau profesi karena ia menginginkannya.
2. Loyalitas kerja kontinu, yaitu loyalitas yang dengan perhitungan untung rugi terhadap keinginan diri karyawan untuk bertahan atau meninggalkan pekerjaan mereka. Artinya, loyalitas dianggap sebagai nilai atau harga yang harus dibayar saat karyawan ingin meninggalkan pekerjaannya.
3. Loyalitas kerja normatif, yaitu loyalitas dianggap sebagai suatu kewajiban untuk dapat bertahan dalam pekerjaan. Loyalitas ini menyebabkan karyawan merasa wajib untuk bertahan pada pekerjaannya saat ini karena didasari keyakinan bahwa tindakan mereka sudah benar dan hal ini berkaitan dengan masalah moral.

Siswanto (2014:54) menyatakan loyalitas adalah tekad dan kesanggupan individu untuk mentaati, melaksanakan, mengamalkan peraturan-peraturan dengan penuh kesadaran dan sikap tanggung jawab. Loyalitas ini dibuktikan dengan sikap dan tingkah laku kerja yang positif.

Hasibuan (2012:78) menyatakan bahwa loyalitas atau kesetiaan adalah satu unsur dalam menilai kesetiaan karyawan pada pekerjaan, jabatan, maupun instansi/organisasinya. Kesetiaan ini ditunjukkan dengan kesediaan karyawan

untuk menjaga serta membela organisasi didalam maupun diluar pekerjaan dari tindakan orang yang tidak bertanggung jawab.

2.3. Membangun Loyalitas Karyawan

Menurut Djodiismanto (2017:2), ada empat cara meningkatkan loyalitas:

1. Perhatian khusus kepada karyawan khusus.

Karyawan berkualitas harus mendapat kompensasi positif berupa bonus, hal ini bertujuan untuk mengikat karyawan agar tidak pindah ke perusahaan lain karena semua kebutuhan karyawan tersebut sudah dipenuhi perusahaan.

2. Membangun nilai kekeluargaan.

Nilai kekeluargaan dapat dibangun dengan mengadakan cara makan siang bersama karyawan terpilih. Tujuannya adalah membangun keakraban antara karyawan dan pemimpin.

3. Meningkatkan karier.

Menaikan jabatan karyawan berprestasi sangat perlu dilakukan, karena itu merupakan satu kebanggaan.

4. Analisa.

Melalui analisa keadaan karyawan pemimpin akan tahu kondisi dan tingkat kebutuhan karyawan.

Menurut Sopiah (2012:159), cara yang bisa dilakukan untuk membangun loyalitas karyawan pada organisasi, adalah:

- a. *Make it charismatic* (jadikan visi dan misi organisasi berkarismatik).
- b. *Build the tradition* (segala sesuatu dijadikan tradisi).

- c. *Have comprehensive grievance procedure* (memiliki prosedur untuk mengatasi keluhan secara menyeluruh).
- d. *Provide extensive two way communications* (menjalin komunikasi dua arah).
- e. *Create a sense of community* (semua unsur menjadi komunitas). Jadikan semua unsur dalam organisasi sebagai suatu komunitas di mana di dalamnya ada nilai-nilai kebersamaan, rasa memiliki, kerja sama dan berbagi.
- f. *Build value based homogeneity* (membangun nilai-nilai yang didasarkan adanya kesamaan).
- g. *Share and share alike* (membuat kebijakan tanpa terkecuali).
- h. *Emphasize barnraising, cross utilization and teamwork* (membuat anggota organisasi saling bekerja sama dalam sebuah team kerja).
- i. *Get together* (mengadakan acara bersama). Adakan acara-acara yang melibatkan semua anggota organisasi sehingga kebersamaan bisa terjalin.
- j. *Support employee development* (memperhatikan karir karyawan).
- k. *Commit to actualizing* (kesempatan untuk aktualisasi diri). Setiap karyawan diberi kesempatan yang sama untuk mengaktualisasikan diri secara maksimal.
- l. *Provide first year job challenge* (mengembangkan potensi karyawan untuk mewujudkan impiannya).
- m. *Promote from within* (mempromosikan dari dalam). Bila ada lowongan jabatan, sebaiknya kesempatan pertama diberikan kepada pihak intern perusahaan sebelum merekrut karyawan di luar perusahaan.
- n. *Provide development activities* (menyediakan aktivitas pengembangan).

- o. *The question of employee securit* (kenyamanan karyawan). Bila karyawan merasa aman, baik fisik maupun phisik, maka loyalitas akan muncul dengan sendirinya..
- p. *Commit to people first values* (membangun nilai-nilai utama). Membangun loyalitas karyawan pada organisasi merupakan proses yang panjang dan tidak bisa dibentuk secara iinstan.
- q. *Put in writing* (strategi organisasi tertulis). Data-data tentang kebijakan, visi, misi, semboyan, filosofi, sejarah dan strategi organisasi sebaiknya dibuat dalam bentuk tulisan, bukan sekedar bahasan lisan.
- r. *Hire right kind managers* (manager menjadi teladan).
- s. *Walk the talk* (tindakan lebih efektif dari sekedar kata-kata).

Banyak hal yang menyebabkan seorang karyawan tidak loyal pada perusahaan, diantaranya ketidakmampuan perusahaan menjaga kenyamanan kerja dan tidak adanya transparansi.

2.4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan

Menurut *Steers & Porter* dalam Rinanda (2016) menyatakan bahwa timbulnya loyalitas kerja dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu :

a. Karakteristik Pribadi

Karakteristik pribadi merupakan faktor yang menyangkut karyawan itu sendiri yang meliputi usia, status perkawinan, masa kerja, jenis kelamin, tingkat pendidikan, kemampuan intelektual.

b. Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan berupa, tantangan kerja, *job stress*, kesempatan berinteraksi sosial, *job enrichment*, identifikasi tugas, umpan balik tugas dan kecocokan tugas.

c. Karakteristik Desain Perusahaan

Karakteristik desain perusahaan menyangkut pada intern perusahaan itu yang dapat dilihat dari desentralisasi, tingkat formalisasi, tingkat keikutsertaan dalam pengambilan keputusan, paling tidak telah menunjukkan tingkat asosiasi dengan tanggung jawab perusahaan, ketergantungan fungsional maupun fungsi kontrol perusahaan.

d. Pengalaman yang diperoleh

Pengalaman yang diperoleh dalam pekerjaan, meliputi sikap positif terhadap perusahaan, rasa percaya pada sikap positif terhadap perusahaan, rasa aman.

Menurut McShane dan Von Glinow dikutip Wibowo (2014:431) menyatakan bahwa komitmen organisasional karyawan dipandang sebagai loyalitas organisasional. Cara untuk membangun loyalitas organisasional adalah melalui:

1. *Justice and Support* (keadilan dan dukungan). Organisasi yang mendukung kesejahteraan pekerja cenderung menuai tingkat loyalitas lebih tinggi.
2. *Shared Value* (nilai bersama). Pengalaman pekerja lebih nyaman dan dapat diduga ketika mereka sepakat dengan nilai-nilai mendasari keputusan korporasi.
3. *Trust* (kepercayaan). Untuk menerima kepercayaan, maka kita juga harus menunjukkan kepercayaan. Pekerja memperkenalkan dengan dan merasa

berkewajiban bekerja untuk organisasi hanya apabila mereka mempercayai pimpinan mereka.

4. *Organizational Comprehension* (pemahaman organisasi). Pemahaman organisasional menunjukkan seberapa baik pekerja memahami organisasi, termasuk arah strategis, dinamika sosial, dan tata ruang fisik.
5. *Employee Involvement* (pelibatan pekerja). Pekerja merasa bahwa mereka menjadi bagian dari organisasi apabila mereka berpartisipasi dalam keputusan yang mengarahkan masa depan organisasi. Pelibatan pekerja juga membangun loyalitas karena memberikan kekuasaan ini kepada karyawan menunjukkan kepercayaan organisasi pada pekerjanya.

Newstrom dalam Wibowo (2014:433) menyatakan: Pekerja yang memiliki loyalitas atau komitmen organisasional biasanya akan mempunyai catatan kehadiran yang baik, menunjukkan keinginan kesetiaan pada kebijakan perusahaan, dan mempunyai *turnover rate* lebih rendah.

2.5. Indikator Loyalitas

Bekerja merupakan salah satu jalan seseorang meraih aktualisasi diri serta memenuhi kebutuhan hidupnya. Dalam hal bekerja salah satu aspek penting yang diperlukan oleh karyawan adalah loyalitas. Indikator loyalitas menurut Gouzali Saydam (2010:81) adalah sebagai berikut :

1. Ketaatan atau kepatuhan

Ketaatan yaitu kesanggupan seorang karyawan untuk mentaati segala peraturan yang berlaku dan mentaati perintah yang diberikan oleh atasan, serta sanggup untuk tidak melanggar aturan yang ditentukan. Ciri – ciri ketaatan yaitu :

- a. Mentaati segala perturan dan ketentuan yang berlaku.
- b. Mentaati perintah yang diberikan atasan dengan baik.
- c. Selalu mentaati jam kerja yang sudah ditentukan.
- d. Selalu memberikan pelayan kepada tamu dengan baik.

2. Bertanggung Jawab

Tanggung jawab adalah kesanggupan seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan baik, tepat waktu serta berani mengambil resiko untuk keputusan yang dibuat atau tindakan yang dilakukan.

Ciri – ciri tanggung jawab, yaitu :

- a. Dapat menyelesaikan tugas dengan baik dan tepat waktu.
- b. Selalu menjaga barang – barang perusahaan dengan baik.
- c. Mengutamakan kepentingan perusahaan dari pada kepentingan pribadi.
- d. Tidak melemparkan kesalahan yang dibuat kepada orang lain.

3. Pengabdian

Pengabdian yaitu sumbangan pemikiran dan tenaga kepada perusahaan.

4. Kejujuran

Kejujuran adalah keselarasan antara yang terucap atau perbuatan dengan kenyataan, ciri – ciri kejujuran yaitu :

- a. Selalu melakukan tugas tanpa merasa dipaksa.
- b. Tidak menyalah gunakan wewenang.
- c. Melaporkan hasil pekerjaan kepada atasan.

2.6. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai loyalitas karyawan sudah pernah diteliti oleh beberapa peneliti sebelumnya diantaranya adalah :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	IWK.Teja Sukmana <i>Jurnal Ilmiah Hospitality Management</i> Vol. 7 No. 1, Desember 2016 ISSN 2087 - 5576	Faktor-Faktor Yang Menentukan Loyalitas Karyawan Di Hotel Adhijaya Sunset	Faktor yang paling besar memberi variasi terhadap loyalitas karyawan hotel Adhijaya Sunset adalah Faktor tanggung jawab dan penghargaan. Faktor ini terdiri dari 4 indikator variabel yaitu:keinginan untuk memperoleh penghargaan, status dan tanggung jawab, kondisi lingkungan kerja, komunikasi.
2	Silvi Ika Rinanda dan Syofia Achnes JOM FISIP Vol 3 No.2 – Oktober 2016	Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan Di Hotel Dyan Graha Pekanbaru	Loyalitas karyawan di Hotel Dyan Graha Pekanbaru baik. Karyawan yang bekerja di Hotel Dyan Graha Pekanbaru adalah karyawan yang memiliki dedikasi tinggi terhadap perusahaan, dan karyawan di Hotel Dyan Graha Pekanbaru juga karyawan yang memiliki usia yang memasuki masa produktif sehingga tingkat loyalitas karyawan nya juga cukup tinggi dikarenakan untuk kembali bersaing di perusahaan lain sangat kecil
3	Rukmi Tien Martiwi, Triyono, Ahmad Mardalis Jurnal DAYA SAING Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 13, No. 1, Juni 2012	Faktor-Faktor Penentu yang Mempengaruhi Loyalitas Kerja Karyawan	Hasil penelitian menyatakan bahwa motivasi kerja, kompensasi, manajemen karir, dan tekanan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas kerja karyawan.
4	Betniar Purba Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB) p-ISSN : 1412-0593 Volume 17 Nomor 1	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan Pada PT. Karya Swadaya Abadi (Karsa) Medan	Faktor yang dominan mempengaruhi loyalitas karyawan PT. Karya Swadaya Abadi (Karsa) Medan dengan nilai korelasi lebih besar dari 0,80 terdiri dari: insentif (0,823), status (0,821), dan promosi jabatan (0,813).

2.7. Kerangka Pemikiran

Siswanto (2014:54) menyatakan loyalitas adalah tekad dan kesanggupan individu untuk mentaati, melaksanakan, mengamalkan peraturan-peraturan dengan penuh kesadaran dan sikap tanggung jawab. Hal ini dibuktikan dengan sikap dan tingkah laku kerja yang positif.

Menurut *Steers & Porter* dalam Rinanda (2016) menyatakan bahwa timbulnya loyalitas kerja dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu :

a. Karakteristik Pribadi

Karakteristik pribadi merupakan faktor yang menyangkut karyawan itu sendiri yang meliputi usia, status perkawinan, masa kerja, jenis kelamin, tingkat pendidikan, kemampuan intelektual.

b. Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan berupa, tantangan kerja, *job stress*, kesempatan berinteraksi sosial, *job enrichment*, identifikasi tugas, umpan balik tugas dan kecocokan tugas.

c. Karakteristik Desain Perusahaan

Karakteristik desain perusahaan menyangkut pada intern perusahaan itu yang dapat dilihat dari desentralisasi, tingkat formalisasi, tingkat keikutsertaan dalam pengambilan keputusan, paling tidak telah menunjukkan tingkat asosiasi dengan tanggung jawab perusahaan, ketergantungan fungsional maupun fungsi kontrol perusahaan.

d. Pengalaman yang diperoleh

Pengalaman yang diperoleh dalam pekerjaan, meliputi sikap positif terhadap perusahaan, rasa percaya pada sikap positif terhadap perusahaan, rasa aman.

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah dan telaah pustaka maka dapat dibuat kerangka pemikiran dari penelitian ini yaitu :

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber : *Steers & Porter* dalam Rinanda (2016)

2.8. Hipotesis

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka dapat dibuat hipotesis penelitian ini sebagai berikut : “Diduga loyalitas karyawan pada Hotel Angkasa Garden Pekanbaru masih rendah karena kurangnya ketaatan dan kepatuhan karyawan, tanggungjawab, pengabdian dan kejujuran karyawan.”

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Hotel Angkasa Garden Pekanbaru beralamat di Jalan Setia Budi 107 Kecamatan Lima Puluh Kota Pekanbaru.

3.2. Identifikasi dan Operasionalisasi Variabel

Adapun identifikasi dan operasionalisasi variabel penelitian, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1
Identifikasi dan Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
Loyalitas karyawan adalah kesetiaan yang merupakan salah satu unsur dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaan, jabatan dan organisasi. (Hasibuan, 2012:78)	1.Karakteristik Pribadi	a. Usia b. Status perkawinan c. Masa kerja d. Jenis kelamin e. Tingkat pendidikan
	2.Karakteristik Pekerjaan	a.Tantangan kerja b. <i>Job stress</i> c. Kesempatan berinteraksi sosial d. Identifikasi tugas e. Umpan balik tugas f. Kecocokan tugas.
	3.Karakteristik Desain Pekerjaan	a.Desentralisasi pekerjaan b.Tingkat formalisasi pekerjaan c.Tingkat keikutsertaan dalam pengambilan keputusan d.Tanggung jawab perusahaan e.Ketergantungan fungsional f.Fungsi kontrol perusahaan.
	4.Pengalaman yang diperoleh	a. Sikap positif terhadap perusahaan b. Rasa percaya pada perusahaan c. Rasa aman.

3.3. Jenis Dan Sumber Data

Untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan dalam penulisan ini, penulis memperoleh data yang berasal dari dokumen maupun keterangan secara lisan yang diberikan pimpinan dan karyawan Hotel Angkasa Garden Pekanbaru. Adapun jenis data yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer. Merupakan data dan informasi yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden di lapangan.
2. Data Sekunder. Data ini berisikan data dan informasi yang diperoleh oleh penulis dari Hotel Angkasa Garden Pekanbaru untuk melengkapi data primer seperti sejarah singkat perusahaan dan aktivitas di perusahaan yang diteliti oleh penulis.

3.4. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan Hotel Angkasa Garden Pekanbaru yang berjumlah 36 orang dan sampelnya akan diambil keseluruhan dari populasi yaitu 36 yang diambil secara sensus. Hal ini sesuai pendapat Arikunto (2010: 34) bahwa jika populasi kurang dari 100 orang maka seluruh populasi dapat dijadikan sebagai sampel penelitian.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dan informasi yang yang diperlukan dalam penelitian ini tehnik yang digunakan oleh penulis antara lain:

1. Interview, yaitu dengan cara wawancara langsung dengan pihak-pihak yang terkait dengan penulisan skripsi ini.

2. Kuesioner, yaitu mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan dengan mengajukan daftar pernyataan kepada karyawan untuk hal-hal yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.6. Analisa Data

Setelah data diperoleh dari responden kemudian ditabulasi sesuai dengan variabelnya untuk kemudian dianalisa. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang loyalitas karyawan di Hotel Angkasa Garden Pekanbaru, maka peneliti menggunakan Skala Likert (Sugiyono, 2010:86), yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial, dengan mengkategorikan sebagai berikut :

- a. Sangat baik dengan skor 5 (SB)
- b. Baik dengan skor 4 (B)
- c. Cukup baik dengan skor 3 (CB)
- d. Kurang baik dengan skor 2 (KB)
- e. Tidak baik dengan skor 1 (TB)

BAB IV

GAMBARAN UMUM HOTEL ANGKASA GARDEN PEKANBARU

4.1. Sejarah Singkat Hotel Angkasa Garden

Hotel Angkasa Garden Pekanbaru terletak di Jalan Dr. Setiabudi No 107 Pekanbaru. Hotel ini berada tidak jauh dari Mal Pekanbaru dan Plaza Senapelan sekitar 15 menit dari bandara Internasional Sultan Syarif Qasim II. Sebagai hotel yang sudah populer di Pekanbaru, tentu masalah fasilitas dan juga pelayanan sudah bisa diketahui banyak orang. Hotel Angkasa Garden Pekanbaru pun terus melakukan yang terbaik demi kenyamanan dan kepuasan para pelanggannya sejak berdirinya hotel ini di Pekanbaru pada tahun 1987 oleh pemiliknya Bapak Hendrik Ronald. Pada tahun 2012 hotel ini mengalami renovasi hingga memiliki fasilitas hotel bintang 3 (tiga) dan melakukan soft opening pada bulan 12 Juni 2012.

Hotel Angkasa Garden yang cukup terkenal sehingga mudah diingat. Hotel ini memiliki ragam fasilitas yang cukup menarik yang bisa anda lakukan selama di hotel. Hotel ini cocok untuk yang datang karena urusan pekerjaan maupun untuk sekedar berwisata. Beberapa tipe kamar yang tersedia di Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru adalah tipe kamar *standard*. Tipe kamar ini bisa dipilih lagi berdasarkan model tempat tidur yang anda inginkan. Tamu hotel bisa memilih model *double bed* maupun model *twin single beds*. Jangan khawatir, karena tidak ada perbedaan yang mencolok baik dari harga, fasilitas, maupun pelayanannya.

Sebagaimana hotel di tempat lainnya, Hotel Angkasa Garden Pekanbaru juga menawarkan nuansa menginap dengan konsep modern dan juga cukup

mewah. Barang dan aksesoris yang ada di hotel adalah barang-barang dengan kualitas yang tinggi dan juga mewah.

Kamar Standar pun dibuat dengan ukuran yang cukup luas untuk menjaga kenyamanan tidur tamu hotel. Kamar ini juga memiliki pemandangan kota yang indah. Berhadapan langsung dengan kota Pekanbaru sehingga tamu hotel bisa menikmati pemandangan kota langsung dari dalam kamar.

Kamar adalah kamar yang berpendingin ruangan berupa AC. Anda bisa memilih apakah menginginkan kamar *non smoking* atau sebaliknya. Untuk saling menjaga kenyamanan, maka tamu diharap tidak merokok pada kamar *non smoking*. Kamar ini juga dilengkapi dengan meja dan kursi sebagai *seating area*, lemari sebagai tempat penyimpanan, dan juga mini bar dan alat penyeduh kopi dan teh.

Untuk sarana hiburan, tamu hotel bisa menikmati suasana menonton TV dengan layar plasma dan beragam saluran dari TV kabel atau satelit. Koneksi internet pun sudah terpasang sehingga anda bisa berselancar di dunia maya dengan koneksi yang cepat dan juga gratis, tanpa batas. *Rate* harga kamar yang ditawarkan untuk kamar *Standard* ini adalah sekitar Rp 391,000, harga ini belum termasuk ke dalam harga makan pagi.

Untuk fasilitas *meeting*, tersedia fasilitas *meeting* yang lengkap, mulai dari ruangan *meeting* hingga *meeting kit* dan pelayanannya jika anda inginkan. Fasilitas lainnya adalah fasilitas rekreasi yang bisa membuat anda rileks sejenak. Untuk menikmati hidangan tersedia restoran dan juga *coffee shop* di dalam. Untuk olahraga, anda bisa menikmati *fitness* di *fitness centre* atau berenang di kolam renang terbuka yang juga sudah disiapkan pihak hotel.

Restoran dan *café* di area teras terbuka hotel dengan pemandangan ke kolam renang dan area *barbeque* serta pusat kebugaran, tersedia aula jamuan besar untuk 150 orang. Fasilitas yang dimiliki hotel Angkasa Garden Pekanbaru adalah :

a. Jumlah kamar: 77

- 1) Jumlah kamar untuk orang dengan mobilitas yang kurang: 1
- 2) Kamar penghubung: 2
- 3) Total jumlah *suite*: 3

b. Daftar kamar:

1) Kamar *Standard* terdiri dari :

1 tempat tidur *Queen*

Ideal bagi pelancong bisnis dan rekreasi, kamar *standard* dilengkapi tempat tidur *queen*, serta panorama kota yang memukau, akses internet kecepatan tinggi, dan AC. Utk 2 dewasa dan 1 anak.

2) Kamar *Standard 2* terdiri dari :

2 Tempat Tidur *single*

Ideal bagi pelancong bisnis dan rekreasi, kamar *standard* dilengkapi dua tempat tidur *single*, serta panorama kota yang memukau, akses internet kecepatan tinggi, dan AC. Untuk 2 dewasa dan 1 anak.

c. Fitting Kamar

1. AC
2. 220/240 V AC
3. Telepon
4. Wi-Fi di kamar

5. Fasilitas penyeduh kopi/teh
6. Internet sangat cepat di kamar

d. *Fitting* Kamar Mandi

1. Shower

e. Parkir

1. Parkir luar ruangan umum
2. Parkir pribadi luar

f. Fasilitas Olahraga

1. Kesehatan
2. Pusat kebugaran
3. Kolam renang

g. Info dan layanan bisnis

1. Layanan bisnis di hotel
2. Internet sangat cepat
3. Koneksi internet
4. Brankas resepsionis
5. Akses multimedia
6. *Wi-Fi* di hotel
7. *Wi-Fi* di kamar
8. *Wi-Fi* di area publik *Wi-Fi* di area publik

i. Fitur keamanan

1. Alarm asap suara
2. Alarm asap di kamar



4.2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi perusahaan sangatlah memegang peranan penting dalam menyelenggarakan dan mengatasi berbagai macam kegiatan yang dianggap perlu guna mencapai tujuan yang diinginkan. Apalagi perusahaan yang mempunyai atau memiliki tenaga kerja yang banyak, maka harus ada suatu organisasi yang baik dan dipimpin demi kelancaran jalannya perusahaan. Organisasi merupakan wadah dari manajemen oleh karenanya manajemen hotel tidak akan mampu berbuat apabila tidak memiliki organisasi.

Agar bentuk organisasi jelas, maka setiap organisasi haruslah berbentuk struktur organisasi. Struktur organisasi merupakan suatu kerangka yang memperlihatkan sejumlah tugas-tugas dan kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi, hubungan antara fungsi-fungsi, wewenang dan tanggung jawab setiap anggota didalamnya agar bisa bekerja sama dengan baik untuk mencapai tujuan, dengan demikian dalam merancang suatu struktur organisasi harus dapat menggambarkan garis tanggung jawab yang jelas diantara bagian di dalam organisasi perusahaan.

Setiap perusahaan sering berbeda struktur organisasinya, hal ini tergantung kepada luasnya jangkauan kegiatan perusahaan, jika perusahaan semakin besar dalam hal ini kegiatan usahanya maka perusahaan senantiasa menggunakan struktur organisasinya sebagai jalur utama dalam penyampaian informasi sesuai dengan organisasi yang telah digariskan perusahaan.

Dengan melihat struktur organisasi tersebut maka pimpinan tertinggi berada pada Komisaris perusahaan, yang memberi wewenang pada *General Manager*. Selanjutnya *general manager* melimpahkan wewenangnya pada

bawahannya yaitu Asisten *General Manager* serta *Accounting Departement*, dimana asisten ini membawahi dua departemen yaitu *Room & House Keeping Department* dan *Food & Beverage Departemen* serta *Human Resources & Security Department, Admin and Finance Department*.

Disamping bidang tersebut di atas, *General Manager* mempunyai *staff* personalia sebagai penasihat keseluruhan karyawan. Perlu diketahui disini bahwa untuk masing-masing departemen dikepalai oleh seorang *Manager*, sedangkan. Untuk lebih jelasnya dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Pemilik/Komisaris

Merupakan penguasa tertinggi pada hotel Angkasa Garden Pekanbaru. Tugas dan tanggung jawabnya adalah:

- a. Mengadakan rapat pemegang saham sekali setahun
- b. Mengawasi pekerjaan *General Manager* dalam pengelolaan kegiatan hotel yang dijalankan.
- c. Menentukan kebijaksanaan dan perencanaan kegiatan usaha perusahaan.

2. *General Manager*

Yaitu orang yang menjadi pemimpin tertinggi pada hotel, dengan menjalankan tugas sebagai berikut :

- a. Mengkoordinir perencanaan kegiatan dan kebijaksanaan perusahaan seta mengawasi seluruh kegiatan sehari-hari.
- b. Menyerahkan wewenang untuk kegiatan sehari-hari kepada asisten general manager, departemen keuangan dan *staff* personalia.

3. *Asistance Manager*

Yaitu orang yang diberi wewenang oleh *General Manager* untuk mengelola kegiatan di bidang usaha penyediaan kamar dan restoran serta mengawasi pelaksanaan dari *marketing* dan *engineering*.

4. *Room & House Keeping Department*

Ini merupakan bagian yang mengurus bidang usaha penginapan pada bagian ini dikepalai oleh *Manager (Room & HK Departemen)*. Secara garis wewenang kepala bagian kamar bertanggung jawab kepada *Asisten General Manager* dan memimpin tiga seksi yaitu seksi *House Keeping* dan Seksi *Front Office*.

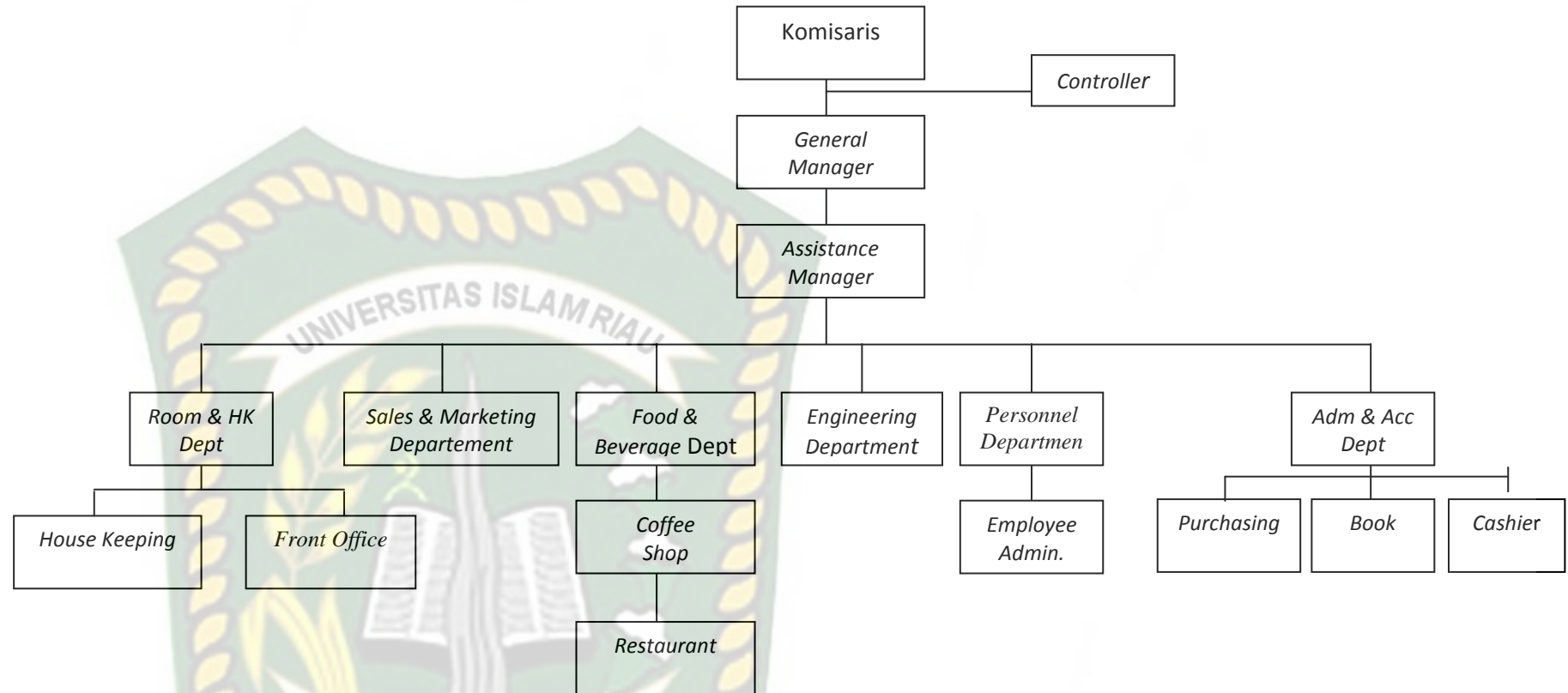
a. Seksi *House Keeping* adalah seksi yang mengurus tentang kebersihan dan perawatan kamar tidur, ruangan umum serta keindahan di dalam hotel dan laundry. Dalam pelaksanaan seksi ini dikepalai oleh kepala seksi yang dibantu oleh dua orang supervisor yaitu :

1) *Supervisor* yang mengawasi petugas-petugas seperti *room boy*, *room maid*, *houseman* dan *gardener*.

2) *Supervisor* yang mengawasi petugas *laundry*.

a. Seksi *Front Office* adalah seksi yang bertugas dikantor depan hotel yaitu yang mengurus para tamu mulai dari ia datang sampai ke kamar dan mengurus saat tamu akan meninggalkan hotel. Pada seksi ini petugasnya diawasi oleh seorang *supervisor*.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Hotel Angkasa Garden



Sumber : Hotel Angkasa Garden Pekanbaru

5. *Food and Beverage Departement*

Departemen ini adalah bagian yang mengurus tentang penyediaan makanan dan minuman serta menyajikan kepada tamu. Dalam bagian ini terdapat dua seksi yang saling bekerja sama yaitu Seksi Pengolahan Makanan (*Kitchen*) dan *Restaurant* dan *Café* yang bertugas mempersiapkan dan menyajikan makanan dan minuman. Dalam pelaksanaannya kedua seksi ini diawasi oleh beberapa orang supervisor yaitu :

- *Supervisor restaurant dan cafe*
- *Supervisor kitchen*

6. *Personnel Departement*

Bagian ini bertanggung jawab mengenai semua hal yang menyangkut kepegawaian. Tugasnya adalah:

- a. Melaksanakan administrasi kepegawaian.
- b. Menginterview calon karyawan/karyawati.
- c. Menempatkan karyawan/karyawati sesuai bidangnya.
- d. Melaksanakan program *training* bagi karyawan
- e. Menjaga dan memelihara produktifitas karyawan.
- f. Melaksanakan promosi, pemindahan maupun pemecatan karyawan/karyawati.
- g. Membuat peraturan gaji pegawai.

7. *Administration & Accounting Departemen*

Merupakan bagian yang dikepalai oleh seorang *Manager* bertanggung jawab langsung kepada *General Manager* dan memimpin beberapa seksi yaitu :

- a. Seksi Pembelian (*Purchasing*) yaitu seksi yang mengurus tentang pembelian bahan, barang perlengkapan, peralatan untuk kepentingan hotel.

- b. Seksi *Book Keeping* yaitu seksi yang mengoreksi buku harian dan membuat laporan keuangan.
- c. Seksi *Cashier* yaitu seksi yang mengkoordinir tentang :
 - 1) Penerimaan setoran dari tiap-tiap bidang usaha
 - 2) Pembayaran kepada pihak kedua setelah disetujui oleh kepala pembukuan dan keuangan serta *General Manager*.

8. *Engineering Departement*

Adapun yang menjadi tugas dan wewenang dari bagian ini adalah :

- a. Mengoperasikan mesin-mesin dan alat-alat yang menunjang operasi hotel misalnya, *lift* dan mesin pembangkit listrik.
- b. Mengoperasikan dan menjaga kebutuhan tenaga listrik, instalasi listrik dan penerangan hotel.
- c. Melaksanakan perbaikan dan pemeliharaan mesin-mesin dan alat-alat kelengkapan hotel.
- d. Melaksanakan penyempurnaan dan pemeliharaan fisik baik di dalam maupun luar hotel.

9. *Sales dan Marketing Department*

Departemen ini adalah bagian yang sangat penting, karena departement ini membawahi bagian pemasaran (*marketing*), *public relation* serta *banquet*.

4.3. Fasilitas Hotel

Fasilitas dan layanan yang disediakan oleh Angkasa Garden Hotel Pekanbaru akan memberikan saat yang menyenangkan untuk tamu. Beragam fasilitas kelas atas seperti parkir valet, ruang keluarga, akses Wi-Fi gratis di setiap kamar, brankas dan layanan kamar 24 jam dapat dinikmati di hotel ini.

Kamar

Terdiri dari 77 kamar yang apik dan lepaskan stress dengan beragam fasilitas seperti tersedianya kamar yang terhubung, televisi, air minum kemasan botol gratis, minibar dan meja yang terdapat di beberapa kamar.

Restoran & Makanan

Dengan kapasitas hingga 150 orang, Restoran Lavender menawarkan ruang yang luas serta nuansa rileks dan informal. Menu yang disajikan menyediakan masakan Indonesia otentik.

Aktivitas & Olahraga

Bagi penggemar olahraga atau mencari cara untuk bersantai setelah menjalani kesibukan, Anda akan terhibur dengan fasilitas rekreasi seperti taman, kids club, spa, layanan pijat dan lapangan golf (di lokasi hotel).

Lain-lain

Resepsionis yang beroperasi 24-jam menyediakan fasilitas penyimpanan bagasi. Layanan binatu dan kendaraan antar/jemput bandara tersedia dengan dikenakan biaya tambahan. Hotel juga dapat membantu untuk penyewaan mobil dan wisata kota. Membutuhkan waktu 15 menit dengan mobil dari Angkasa Garden Hotel menuju Pasar Bawah dan Pasar Wisata, sebuah pasar seni dan suvenir. Bandara Internasional Sultan Syarif Qasim II dapat dicapai dalam waktu 25 menit menggunakan mobil.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil Penelitian

5.1.1. Karakteristik Pribadi

Sebelum membahas lebih jauh mengenai loyalitas karyawan di Hotel Angkasa Garden Pekanbaru, terlebih dahulu disajikan identitas responden berikut ini :

1. Usia

Tabel 5.1. berikut ini menunjukkan keadaan tingkat umur karyawan di Hotel Angkasa Garden Pekanbaru.

Tabel 5.1
Umur Responden

Tingkat Umur (Tahun)	Frekuensi	Persentase
20 – 30	29	80,56
31 – 40	7	19,44
41 - 50	-	-
> 51	-	-
Jumlah	36	100,00

Sumber: Data Olahan, 2020

Dari tabel di atas terlihat bahwa berdasarkan umur responden, dari 36 responden yang terbanyak adalah yang berusia 20-30 tahun yaitu sebanyak 29 orang atau 80,56%, selanjutnya yang berusia 31-40 tahun sebanyak 9 orang atau 19,44%. Dengan demikian karyawan di Hotel Angkasa Garden Pekanbaru yang terbanyak berdasarkan umurnya adalah yang berusia 20-30 tahun yang merupakan karyawan berusia produktif sehingga mereka lebih energik dalam bekerja sehingga diharapkan memiliki loyalitas yang lebih baik.

2. Status Perkawinan

Tabel 5.2. berikut ini menunjukkan keadaan status perkawinan karyawan di Hotel Angkasa Garden Pekanbaru.

Tabel 5.2
Status Perkawinan Responden

Status Perkawinan	Frekuensi	Persentase
Menikah	16	44,44
Belum Menikah	20	55,56
Jumlah	36	100,00

Sumber: Data Olahan, 2020

Dari tabel di atas terlihat bahwa berdasarkan umur responden, dari 36 responden yang terbanyak adalah yang belum menikah tahun yaitu sebanyak 20 orang atau 55,56%, selanjutnya yang sudah menikah sebanyak 16 orang atau 44,44%. Dengan demikian karyawan di Hotel Angkasa Garden Pekanbaru yang terbanyak berdasarkan statusnya adalah yang belum menikah sehingga mereka lebih leluasa untuk bekerja berdasarkan shif terutama shif malam.

3. Masa Kerja

Untuk mengetahui jumlah responden berdasarkan masa kerja dapat dilihat dari tabel berikut ini.

Tabel 5.3
Masa Kerja Responden

Masa Kerja (Tahun)	Frekuensi	Persentase
1 – 3 Tahun	18	50,00
4 – 6 Tahun	12	33,33
7 – 9 Tahun	4	11,11
> 10 Tahun	2	5,56
Jumlah	36	100,00

Sumber: Data Olahan, 2020

Dari Tabel 5.3 di atas terlihat bahwa responden berdasarkan masa kerja yang terbanyak adalah yang memiliki masa kerja 1 – 3 tahun sebanyak 18 orang atau 50%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden sebagian besar memiliki masa kerja yang belum lama. Kondisi ini menunjukkan bahwa dari sisi pengalaman kerja, karyawan di hotel ini memiliki masa kerja yang belum memadai.

4. Jenis Kelamin

Untuk mengetahui jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dari tabel berikut ini.

Tabel 5.4
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	21	58,30
Perempuan	15	41,70
Jumlah	36	100,00

Sumber: Data Olahan, 2020

Dari Tabel 5.4 di atas terlihat bahwa responden berdasarkan jenis kelamin yang terbanyak adalah yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 21 orang atau 65,63%.

5. Pendidikan Terakhir

Untuk mengetahui jumlah responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat dari tabel berikut ini.

Tabel 5.5 :
Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan (Tahun)	Frekuensi	Persentase
Pascasarjana (S2)	-	-
Sarjana (S1)	5	13,90
Diploma III (D3)	3	8,30
SMU/SMK	28	77,80
Jumlah	36	100,00

Sumber: Data Olahan, 2020

Dari Tabel 5.5 di atas terlihat bahwa responden berdasarkan pendidikan yang terbanyak adalah yang berpendidikan SMU/SMK sebanyak 28 orang atau 77,80%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden sebagian besar memiliki pendidikan akhir setingkat SMU/SMK. Kondisi ini menunjukkan bahwa dari sisi intelektualitas karyawan di hotel ini memiliki pendidikan yang tergolong sedang.

5.2.2. Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan adalah misalnya lingkup jabatan, tantangan dalam pekerjaan, konflik peran dalam pekerjaan, dan tingkat kesulitan dalam pekerjaan. Indikator karakteristik pekerjaan yang diteliti dalam penelitian ini adalah : tantangan kerja, *job stress*, kesempatan berinteraksi sosial, identifikasi tugas, umpan balik tugas dan kecocokan tugas.

1. Tantangan Pekerjaan

Tantangan dalam pekerjaan dapat menunjukkan bagaimana loyalitas seorang karyawan. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 5.6.
Tanggapan Responden tentang Pekerjaan Cukup Menantang Bagi Karyawan

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	9	25,00
2	Setuju	23	63,90
3	Cukup Setuju	4	11,10
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	36	100

Sumber: Data Olahan, 2020

Tabel 5.6. di atas menunjukkan bahwa sebagian besar tanggapan responden mengenai pekerjaan di hotel Angkasa Grand yang penuh tantangan sebanyak 23 orang atau 63,90% menyatakan setuju, 9 orang atau 25% menyatakan sangat setuju dan 4 orang atau 11,711% menyatakan cukup setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut dapat disimpulkan bahwa menurut karyawan pada Hotel Angkasa Garden Pekanbaru pekerjaan yang ada cukup menantang bagi karyawan sehingga karyawan dapat mengukur loyalitas mereka terhadap hotel tempat mereka bekerja. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pekerjaan di hotel ini cukup menantang, namun sebagian besar karyawan merasa betah tetap bekerja di Hotel Angkasa Garden.

2. Job Stress

Indikator selanjutnya adalah job stress yaitu tingkat stress karyawan saat bekerja di hotel ini. Stress bukan merupakan salah satu faktor yang dapat menghalangi loyalitas seorang karyawan di hotel Angkasa Garden Pekanbaru. Hal ini karena jenis pekerjaan yang ada di hotel ini dapat dilakukan oleh karyawan

perempuan maupun karyawan laki-laki sehingga jarang menimbulkan stress. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.7.
Tanggapan Responden Karyawan Tidak Pernah Mengalami Job Stress dalam Bekerja di Hotel

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	12	33,30
2	Setuju	23	63,90
3	Cukup Setuju	1	2,80
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	36	100

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.7. yaitu tanggapan responden bahwa karyawan tidak merasa stress bekerja di hotel ini, sebanyak 23 orang atau 63,90% menyatakan setuju, 12 orang atau 33,30% menyatakan sangat setuju dan 1 orang atau 2,80% menyatakan cukup setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa menurut karyawan tidak ada karyawan yang merasa stress saat bekerja di hotel ini. Artinya pekerjaan di hotel ini cukup menyenangkan dan tidak pernah menyebabkan stress pada karyawan baik karyawan laki-laki maupun perempuan, karena pekerjaan yang ada sebagian besar merupakan pekerjaan bidang pelayanan sehingga terasa menyenangkan.

3. Kesempatan Berinteraksi Sosial

Indikator selanjutnya adalah adanya kesempatan berinteraksi sosial. Saat bekerja setiap karyawan menjalani interaksi sosial baik itu dengan sesama rekan

kerja, dengan atasan dan dengan tamu hotel. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.8.
Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Berkesempatan Berinteraksi Sosial

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	9	25,00
2	Setuju	23	63,90
3	Cukup Setuju	4	11,10
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	36	100

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.8. yaitu tanggapan responden bahwa karyawan mendapat kesempatan untuk berinteraksi sosial dengan baik, sebanyak 23 orang atau 63,90% menyatakan setuju, 9 orang atau 25% menyatakan sangat setuju dan 4 orang atau 11,11% menyatakan tidak setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa menurut responden, setiap karyawan mendapat kesempatan untuk berinteraksi sosial, dengan demikian mereka akan saling mengenal karakter pribadi masing-masing. Adanya interaksi sosial yang baik menyebabkan karyawan dapat bekerja dengan tenang karena suasana kerja yang menyenangkan. Dengan demikian semakin baik interaksi sosial seorang karyawan dalam bekerja maka diharapkan ia akan memiliki loyalitas yang lebih baik kepada perusahaan maupun kepada atasan dan rekan kerja, karena dengan interaksi sosial maka karyawan akan lebih mudah melaksanakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa interaksi sosial

memang dibutuhkan dalam melaksanakan pekerjaan di Hotel Angkasa Garden Pekanbaru, karena pekerjaan yang dilakukan membutuhkan komunikasi dan koordinasi antar bagian. Interaksi sosial yang baik juga dapat membantu karyawan dalam menyelesaikan seluruh permasalahan yang ada sehingga karyawan dapat menyelesaikan setiap permasalahan tersebut dengan lebih baik.

4. Identifikasi Tugas

Identifikasi tugas adalah bagaimana karyawan memahami apa saja yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya, mengetahui batasan-batasan dalam bekerja. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.9.
Tanggapan Responden Mengenai Adanya Identifikasi Tugas

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	9	25,00
2	Setuju	22	61,10
3	Cukup Setuju	5	13,90
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	36	100

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.9. yaitu tanggapan responden tentang adanya identifikasi tugas untuk masing-masing karyawan, sebanyak 22 orang atau 61,10% menyatakan setuju, 9 orang atau 25% menyatakan sangat setuju dan 5 orang atau 13,90% menyatakan cukup setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan merasa mampu mengidentifikasi tugas masing-masing. Artinya karyawan merasa bahwa selama ini mereka telah

bekerja dengan baik yang ditandai dengan kemampuan mereka untuk mengidentifikasi setiap tugas dan tanggung jawab yang diberikan manajemen hotel kepada mereka. Dengan demikian setiap karyawan mengetahui setiap batasan tugas dan tanggungjawab mereka terhadap perusahaan.

5. Umpan Balik Tugas

Umpan balik tugas adalah hasil evaluasi setiap karyawan dalam menjalankan pekerjaan misalnya apaka ia selalu menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya. Dalam menjalankan tugas setiap karyawan perlu untuk melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas mereka, sehingga karyawan mengetahui bagaimana hasil kerja yang sudah dilakukan dan apa saja kendala yang ditemui dalam melaksanakan pekerjaan tersebut. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.10.

Tanggapan Responden Mengenai Adanya Umpan Balik dalam Bekerja

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	11	30,60
2	Setuju	21	58,30
3	Cukup Setuju	4	11,10
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	36	100

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.10. yaitu tanggapan responden bahwa karyawan melakukan umpan balik dalam menjalankan pekerjaan sebanyak 21 orang atau

58,30% menyatakan setuju, 11 orang atau 30,60% menyatakan sangat setuju dan 4 orang atau 11,10% menyatakan cukup setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa karyawan selalu melakukan umpan balik dalam bekerja, dalam hal ini karyawan mampu mengetahui bagaimana kemampuan mereka dalam menjalankan pekerjaan. Hasil tanggapan responden tersebut menunjukkan bahwa melalui umpan balik yang dilakukan karyawan merasa bahwa mereka akan mengetahui apakah mereka sudah bekerja dengan rajin dan selalu menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya.

6. Kecocokan Tugas

Salah satu bentuk deskripsi pekerjaan adalah adanya kecocokan tugas dengan karakteristik karyawan. Jika tugas yang diberikan tepat dan cocok dengan karakteristik karyawan maka karyawan tersebut akan senang dalam melakukan pekerjaannya sehingga pekerjaan tersebut juga akan terlaksana dengan baik. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.11.

Tanggapan Responden Mengenai Kecocokan Tugas dengan Karyawan

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	16,70
2	Setuju	27	75,00
3	Cukup Setuju	3	8,30
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	36	100

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.11. yaitu tanggapan responden bahwa karyawan merasa adanya kecocokan antara tugas dengan kepribadian karyawan, sehingga mereka merasa nyaman dalam menjalankan pekerjaan, sebanyak 27 orang atau 75% menyatakan setuju, 6 orang atau 16,70% menyatakan sangat setuju dan 3 orang atau 8,30% menyatakan cukup setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa karyawan setuju jika mereka melakukan tugas yang cocok dengan kepribadian mereka sehingga mereka nyaman dalam menjalankan pekerjaan yang dikerjakan, karyawan dapat bekerja dengan baik. Kondisi ini dapat dilihat dari hasil kerja karyawan yang selalu tepat pada waktunya dan selalu sesuai dengan arahan dan perintah dari atasan sehingga mereka mencapai target kerja yang diinginkan.

5.2.3. Karakteristik Disain Perusahaan

Karakteristik disain perusahaan adalah besar kecilnya organisasi, bentuk organisasi, seperti sentralisasi atau desentralisasi, kehadiran serikat pekerja dan tingkat pengendalian yang dilkakukan organisasi terhadap karyawan.

1. Desentralisasi Pekerjaan

Desentralisasi pekerjaan adalah adanya pemberian tugas dan wewenang dari atasan kepada seluruh bawahan. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 5.12.
Tanggapan Responden tentang Adanya Desentralisasi Pekerjaan

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	8	22,20
2	Setuju	25	69,40
3	Cukup Setuju	3	8,30
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	36	100

Sumber: Data Olahan, 2020

Tabel 5.12. di atas menunjukkan bahwa sebagian besar tanggapan responden mengenai adanya desentralisasi pekerjaan di hotel Angkasa Grand sebanyak 25 orang atau 69,40% menyatakan setuju, 8 orang atau 22,20% menyatakan sangat setuju dan 3 orang atau 8,30% menyatakan cukup setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut dapat disimpulkan bahwa menurut karyawan pada Hotel Angkasa Garden Pekanbaru pekerjaan yang dilaksanakan oleh karyawan berdasarkan perintah dan arahan dari General Manager. Hal ini menunjukkan bahwa setiap pekerjaan di hotel ini terorganisir dengan baik, sehingga masing-masing karyawan mengetahui tugas dan tanggung jawabnya.

2. Tingkat Formalitas Pekerjaan Sesuai Prosedur

Indikator selanjutnya adalah tingkat formalitas pekerjaan sesuai prosedur. Hal ini menunjukkan bahwa pekerjaan yang ada di hotel Angkasa Garden berdasarkan standar operasional dan prosedur yang telah disusun oleh manajemen hotel Angkasa Garden Pekanbaru. Hal ini untuk memudahkan masing-masing karyawan dalam mengenali jenis pekerjaan yang akan dilakukan. Untuk

mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.13.
Tanggapan Responden Adanya Tingkat Formalisasi Pekerjaan Sesuai Prosedur

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	9	25,00
2	Setuju	25	69,40
3	Cukup Setuju	2	5,60
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	36	100

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.13. yaitu tanggapan responden bahwa hotel Angkasa Garden memiliki tingkat formalisasi pekerjaan yang sesuai dengan prosedur, sebanyak 25 orang atau 69,40% menyatakan setuju, 9 orang atau 25% menyatakan sangat setuju dan 2 orang atau 5,60% menyatakan cukup setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa menurut karyawan hotel ini sudah menerapkan formalisasi pekerjaan sehingga setiap pekerjaan sudah sesuai dengan prosedur yang ada. Artinya pekerjaan di hotel ini diatur secara formal sehingga masing-masing bagian dalam struktur organisasi memiliki tugas dan tanggung jawab tersendiri dengan demikian setiap bagian akan mudah dalam membagi tugas kepada setiap karyawan di bagiannya. Selain itu adanya pembagian tugas secara formal akan memudahkan atasan dalam melakukan penilaian kinerja bawahannya karena masing-masing jabatan sudah ada job description yang jelas.

3. Tingkat Keikutsertaan Pengambilan Keputusan

Indikator selanjutnya adalah adanya keikutsertaan karyawan dalam pengambilan keputusan perusahaan. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.14.
Tanggapan Responden Mengenai Adanya Keikutsertaan
Dalam Pengambilan Keputusan

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	1	2,80
2	Setuju	24	66,70
3	Cukup Setuju	10	27,80
4	Tidak Setuju	1	2,80
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	36	100

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.14. yaitu tanggapan responden bahwa karyawan dapat ikut serta dalam pengambilan keputusan, sebanyak 24 orang atau 66,70% menyatakan setuju, 1 orang atau 2,80% menyatakan sangat setuju dan 10 orang atau 27,80% menyatakan tidak setuju dan 1 orang atau 2,80%. Berdasarkan tanggapan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa menurut responden, setiap karyawan mendapat kesempatan untuk ikut dalam pengambilan keputusan. Adanya kesempatan ini dapat meningkatkan loyalitas karyawan karena karyawan merasa dihargai oleh manajemen perusahaan. Selain itu karyawan juga akan merasa memiliki perusahaan sehingga karyawan akan berusaha untuk bekerja dengan lebih baik. Dengan demikian semakin banyak kesempatan yang diberikan kepada karyawan dalam pengambilan keputusan maka semakin tinggi loyalitas karyawan kepada perusahaan.

4. Tanggung jawab Perusahaan

Loyalitas karyawan akan semakin tinggi jika perusahaan bertanggungjawab terhadap karyawan. Manajemen perusahaan memahami apa saja yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya, mengetahui kebutuhan dan keinginan karyawan. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.15.
Tanggapan Responden Mengenai Tanggungjawab Perusahaan

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	7	19,40
2	Setuju	22	61,10
3	Cukup Setuju	7	19,40
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	36	100

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.15. yaitu tanggapan responden tentang adanya tanggungjawab perusahaan kepada masing-masing karyawan, sebanyak 22 orang atau 61,10% menyatakan setuju, 7 orang atau 19,40% menyatakan sangat setuju dan 7 orang atau 19,40% menyatakan cukup setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan merasa perusahaan sudah bertanggungjawab kepada mereka. Artinya karyawan merasa bahwa selama ini perusahaan telah memperhatikan kebutuhan dan keinginan mereka dalam bekerja. Manajemen hotel menyediakan sarana dan fasilitas kerja dalam kondisi yang baik, memberikan kompensasi yang sesuai dengan beban

kerja mereka. Dengan demikian setiap karyawan merasa senang dan nyaman dalam bekerja.

5. Ketergantungan Fungsional

Ketergantungan fungsional adalah kondisi dimana satu bagian dalam perusahaan atau beberapa bagian dari suatu perusahaan fungsi dan tugas bergantung pada bagian/unit lain. Dalam menjalankan tugas setiap karyawan perlu untuk melakukan kerjasama dan koordinasi antar bagian misalnya bagian Front Office dengan Bagian House Keeping. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.16.
Tanggapan Responden Mengenai Adanya Ketergantungan Fungsional

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	4	11,10
2	Setuju	28	77,80
3	Cukup Setuju	4	11,10
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	36	100

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.16. yaitu tanggapan responden bahwa masing-masing bagian dalam organisasi Hotel Angkasa Gardern memiliki saling ketergantungan dalam menjalankan pekerjaan sebanyak 28 orang atau 77,80% menyatakan setuju, 4 orang atau 11,10% menyatakan sangat setuju dan 4 orang atau 11,10% menyatakan cukup setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing bagian yang ada di Hotel Angkasa Gardern

dalam menjalankan tugas akan bergantung pada bagian lain agar tugas mereka dapat terlaksana dengan baik. Sebagai contoh bagian Front Office akan membutuhkan bagian House Keeping saat tamu hotel membutuhkan agar kamarnya dibersihkan dan membutuhkan Bagian Food & Beverage saat tamu hotel membutuhkan makanan dan minuman.

6. Fungsi Kontrol Perusahaan

Setiap perusahaan membutuhkan fungsi control dalam menjalankan operasional perusahaannya. Fungsi kontrol ini bertugas untuk mengawasi dan mengendalikan seluruh fungsi-fungsi dan tugas yang ada di perusahaan. Jika tidak memiliki fungsi kontrol maka tidak ada yang bisa melakukan pengawasan terhadap tugas yang dilaksanakan. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.17.
Tanggapan Responden Mengenai Fungsi Kontrol Perusahaan

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	7	19,40
2	Setuju	28	77,80
3	Cukup Setuju	1	2,80
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	36	100

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.17. tanggapan responden bahwa hotel Angkasa Garden memiliki fungsi kontrol perusahaan, sehingga pelaksanaan pekerjaan dapat diawasi dan dikendalikan dengan baik, sebanyak 28 orang atau 77,80%

menyatakan setuju, 7 orang atau 19,40% menyatakan sangat setuju dan 1 orang atau 2,80% menyatakan cukup setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa karyawan setuju bahwa manajemen hotel sudah memiliki fungsi kontrol perusahaan sehingga akan ada bagian atau bidang kerja yang selalu mengawasi dan mengendalikan setiap pekerjaan yang dilakukan.

5.2.4. Pengalaman yang Diperoleh

Setiap pekerjaan yang dilaksanakan pasti memberikan pengalaman yang bermacam-macam dan berbeda-beda diantara karyawan yang satu dengan karyawan lainnya. Jika pengalaman yang diperoleh karyawan dalam bekerja merupakan pengalaman yang baik dan menyenangkan maka hal ini akan meningkatkan sikap positif karyawan, memberikan rasa percaya karyawan kepada perusahaan dan menimbulkan rasa aman dalam bekerja.

1. Sikap Positif terhadap Perusahaan

Sikap positif terhadap perusahaan dapat meningkatkan loyalitas seorang karyawan, adanya sikap yang positif terhadap perusahaan membuat karyawan merasa perlu untuk bekerja dengan lebih baik. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 5.18.

Tanggapan Responden tentang Sikap Positif terhadap Perusahaan

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	4	11,10
2	Setuju	26	72,20
3	Cukup Setuju	6	11,10
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	36	100

Sumber: Data Olahan, 2020

Tabel 5.18 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar tanggapan responden mengenai sikap positif karyawan terhadap perusahaan dimana sebanyak 26 orang atau 72,20% menyatakan setuju, 4 orang atau 11,10% menyatakan sangat setuju dan 6 orang atau 11,10% menyatakan cukup setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan memiliki sikap positif terhadap perusahaan, hal ini dapat dilihat dari usaha yang dilakukan karyawan agar mereka dapat bekerja dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya sikap positif perusahaan maka karyawan akan selalu berusaha memberikan usaha terbaik mereka bagi peningkatan pelayanan dan kepuasan tamu hotel Angkasa Garden Pekanbaru.

2. Rasa Percaya terhadap Perusahaan

Selain sikap positif terhadap perusahaan maka pengalaman yang baik saat bekerja akan meningkatkan rasa percaya kepada perusahaan, dengan demikian perusahaan akan merasa yakin bahwa perusahaan akan memperhatikan kebutuhan karyawan, perusahaan akan selalu memperhatikan kesejahteraan karyawan dan karyawan juga percaya bahwa perusahaan akan selalu menjaga kelangsungan operasional usahanya sehingga karyawan akan aman dalam bekerja. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 5.19.
Tanggapan Responden tentang Rasa Percaya terhadap Perusahaan

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	8	22,20
2	Setuju	20	55,60
3	Cukup Setuju	8	22,20
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	36	100

Sumber: Data Olahan, 2020

Tabel 5.19 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar tanggapan responden mengenai rasa percaya karyawan terhadap perusahaan dimana sebanyak 20 orang atau 55,60% menyatakan setuju, 8 orang atau 22,20% menyatakan sangat setuju dan 8 orang atau 22,20% menyatakan cukup setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan memiliki rasa percaya kepada perusahaan, hal ini dapat dilihat dari sikap karyawan yang berusaha untuk selalu mematuhi aturan perusahaan dan mematuhi prosedur kerja yang ada agar pelayanan yang diberikan kepada tamu hotel semakin baik. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya rasa percaya kepada perusahaan maka karyawan akan selalu bekerja sesuai dengan prosedur dan peraturan yang ditetapkan oleh manajemen hotel Angkasa Garden Pekanbaru.

3. Rasa Aman dalam Bekerja

Selain sikap positif dan rasa percaya kepada perusahaan maka pengalaman yang baik saat bekerja akan meningkatkan rasa aman karyawan. Karyawan merasa yakin bahwa dengan bekerja di perusahaan ini maka masa depan dirinya dan

keluarga akan terjamin karena manajemen perusahaan sangat memperhatikan kondisi perusahaan. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 5.20.
Tanggapan Responden tentang Rasa Aman Karyawan

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	8	22,20
2	Setuju	23	63,90
3	Cukup Setuju	5	13,90
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	36	100

Sumber: Data Olahan, 2020

Tabel 5.20 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar tanggapan responden mengenai rasa aman karyawan dalam bekerja perusahaan dimana sebanyak 23 orang atau 63,90% menyatakan setuju, 8 orang atau 22,20% menyatakan sangat setuju dan 5 orang atau 13,90% menyatakan cukup setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan memiliki rasa aman saat bekerja di perusahaan, hal ini dapat dilihat dari sikap karyawan yang berusaha untuk selalu mematuhi aturan perusahaan dan mematuhi prosedur kerja yang ada agar kepercayaan masyarakat terhadap hotel Angkasa Garden Pekanbaru semakin meningkat.

BAB VI

PENUTUP

Berdasarkan uraian-uraian pada bab-bab sebelumnya serta hasil penelitian yang dilakukan, maka diperoleh beberapa kesimpulan serta saran sebagai berikut :

6.1. Kesimpulan

1. Hasil penelitian menyatakan bahwa karakteristik individu karyawan di Hotel Angkasa Garden Pekanbaru adalah sebagian besar berusia produktif yaitu berusia 21-30 tahun, sebagian besar belum menikah, sebagian besar berjenis kelamin laki-laki dan umumnya berpendidikan setingkat SMU/SMK serta memiliki masa kerja antara 1-3 tahun.
2. Berdasarkan tanggapan responden tentang karakteristik pekerjaan di Hotel Angkasa Garden Pekanbaru sebagian besar setuju dengan karakteristik pekerjaan di Hotel Angkasa Garden Pekanbaru
3. Berdasarkan tanggapan responden tentang karakteristik disain pekerjaan di Hotel Angkasa Garden Pekanbaru sebagian besar setuju dengan karakteristik disain pekerjaan di Hotel Angkasa Garden Pekanbaru.
4. Berdasarkan tanggapan responden tentang pengalaman yang diperoleh dari pekerjaan di Hotel Angkasa Garden Pekanbaru sebagian besar setuju dengan pengalaman selama bekerja di Hotel Angkasa Garden Pekanbaru dapat menimbulkan sikap positif, rasa percaya dan rasa aman terhadap perusahaan.

6.2. Saran

1. Untuk meningkatkan karakteristik individu agar loyalitas karyawan meningkat maka manajemen hotel perlu memperhatikan usia karyawan karena semakin dewasa usia karyawan maka ia akan memiliki loyalitas yang tinggi. Untuk meningkatkan peran karakteristik individu maka karyawan perlu meningkatkan tingkat pendidikan mereka agar memiliki pengetahuan dan wawasan berpikir yang lebih baik.
2. Untuk meningkatkan loyalitas karyawan, sebaiknya pimpinan Hotel Angkasa Garden Pekanbaru hendaknya memperhatikan karakteristik pekerjaan terutama memberikan perhatian terhadap kecocokan pekerjaan dengan karyawan yang melaksanakannya. Hal ini karena jika karyawan merasa tidak cocok dengan pekerjaan yang dilakukan maka ia tidak akan betah bekerja sehingga loyalitas terhadap perusahaan juga akan berkurang.
3. Untuk meningkatkan loyalitas karyawan, sebaiknya pimpinan Hotel Angkasa Garden Pekanbaru hendaknya memperhatikan karakteristik disain pekerjaan terutama memberikan kesempatan kepada karyawan untuk ikut serta dalam pengambilan keputusan sehingga keputusan yang diambil akan disesuaikan dengan keinginan dan harapan karyawan. Meningkatkan koordinasi dalam bekerja agar setiap karyawan tidak terlalu bergantung kepada karyawan lain saat melaksanakan pekerjaan.
4. Untuk meningkatkan loyalitas karyawan juga perlu memperhatikan pengalaman karyawan diperusahaan terutama meningkatkan sikap positif karyaawan terhadap perusahaan dengan cara meningkatkan rasa memiliki perusahaan sehingga karyawan akan berusaha untuk bekerja dengan lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. Prosedur Penelitian. Edisi Revisi Keenam. Rineka Cipta, Jakarta
- Armansyah, 2012. Loyalitas Karyawan dan Imbalan Finansial, Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
- Dessler, Gary. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. PT. Indeks, Jakarta.
- Flippo, Edwin B., 2010, Manajemen Sumber Daya Manusia, Rineka Cipta, Jakarta.
- Gouzali, Saydam. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia (Human Resource) Suatu Pendekatan Mikro. Djanbatan, Jakarta
- Handoko, Hani. 2014. Manajemen, Edisi 2, BPFE, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu. 2012. Manajemen Sumber daya Manusia. Bumi Aksara, Jakarta.
- Januarti, Indira dan Bunyaanudin, Ashari, 2011. Pengaruh Loyalitas Karyawan dan Keterlibatan Kerja Terhadap hubungan antara Etika Kerja Islam Dengan Sikap Terhadap Perubahan Organisasi, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang, E-mail: indira_ppa@yahoo.com.
- Jusuf, Arif Hamali, 2010, Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia, Penerbit CAPS, Jakarta
- Martiwi, Rukmi Tien, Triyono, Ahmad Mardalis, 2012, Faktor-Faktor Penentu yang Mempengaruhi Loyalitas Kerja Karyawan, Jurnal Daya Saing Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 13, No. 1, Juni 2012
- Nitisemito, A.S. 2010. Manajemen Personalialia (Manajemen Sumber Daya Manusia). Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Pramesti, Y.I. 2011. Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Karyawan Pada Unilever Indonesia. Skripsi: Universitas Indonesia
- Purba, Betniar, 2017, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan Pada PT. Karya Swadaya Abadi (Karsa) Medan, Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB) Volume 17 Nomor 1, p-ISSN : 1412-0593
- Purwito. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia, Rineka Cipta, Jakarta

- Rinanda, Silvi Ika dan dan Syofia Achnes, 2016, Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan Di Hotel Dyan Graha Pekanbaru, JOM FISIP Vol 3 No.2 – Oktober 2016
- Robbins, Stephen P & Mary Coulter. 2011. Manajemen, Jilid 1, Edisi 10, Erlangga, Jakarta
- Setiawati, Devi dan Zulkaida, Anita, 2017. Perbedaan Loyalitas Kerja Berdasarkan Orientasi Peran Gender Pada Karyawan di Bidang Non Tradisional, Jurnal: Proccesing PESAT, Vol. 2. ISSN 1858-2559.
- Siswanto. Bejo, 2014. Manajemen Tenaga Kerja Rancangan dalam Pendayagunaan dan Pengembangan Unsur Tenaga Kerja. Sinar Baru, Bandung
- Sopiah, 2012. Perilaku Organisasional, Edisi Pertama, Andi, Yogyakarta
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Alfabeta, Bandung.
- Sukmana, IWK.Teja, 2016, Faktor-Faktor Yang Menentukan Loyalitas Karyawan di Hotel Adhijaya Sunset, *Jurnal Ilmiah Hospitality Management* Vol. 7 No. 1, Desember 2016 ISSN 2087 - 5576
- Sutrisno, Edy, 2015, Manajemen Sumber Daya Manusia, Kencana, Jakarta
- Suwarno, 2011, Manajemen SDM dalam Organisasi dan Publik, Alfabeta, Bandung
- <http://djodiismanto.blogspot.com>. Djodiismanto, 2017. Cara Meningkatkan Loyalitas Karyawan