

FAKTOR-FAKTOR YANG MENENTUKAN LOYALITAS KARYAWAN DI HOTEL ADHIJAYA SUNSET

IWK.Teja Sukmana

Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomika dan Humaniora
Universitas Dhyana Pura, Bali

ABSTRACT

This research aims to determine the factors that give variation to the employee loyalty at Adhijaya Sunset Hotel. The method used in collecting sample is census. The sample used on this research is 73 peoples as respondents. The result from questionnaire were tabulated and analyzed using SPSS software version 20.0 for windows. The result was obtained after doing the principal component analysis of 17 variables that affect the loyalty employee can be reduced to 5 factors. Each factor was named responsibility and appreciation with eigenvalue of 5.444; power and allowance with eigenvalue of 1.607, flexible rule and recognition with eigenvalue of 1.403, management and opportunity to grow with eigenvalue of 1.393; Desire to satisfy the need by working hard with eigenvalue of 1.053. The most dominant factor is responsibility and appreciation with eigenvalue of 5.444, with 32.002 % of variance which was made up by the variables of desire to have recognition, status and responsibility, work environment condition, communication.

Keywords: *employee loyalty, responsibility and recognition, work environment, communication.*

I. PENDAHULUAN

Karyawan adalah kunci sukses atas bertumbuhnya perusahaan. Karyawan yang berkualitas dapat membuat perusahaan bersaing dengan perusahaan lain. Karyawan yang berkualitas serta memiliki loyalitas yang tinggi akan membawa perusahaan beroperasi secara efektif dan efisien. Karyawan dengan loyalitas yang tinggi akan lebih mudah bekerjasama dengan perusahaan serta dengan sukarela bekerja sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan. Loyalitas karyawan ditunjukkan dengan komitmen karyawan di dalam perusahaan. Komitmen dalam berorganisasi dapat terbentuk karena adanya beberapa faktor baik dari organisasi maupun dari individu karyawan sendiri (Suhendi, 2010:260).

Menurut Ardana, dkk (2012:135) karyawan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan dicirikan dengan :

- (a).mempunyai kepedulian yang tinggi terhadap perusahaan,
- (b).merasa memiliki terhadap perusahaan,
- (c).tetap bertahan dalam perusahaan,
- (d).meningkatkan kinerja untuk kesinambungan perusahaan,
- (e).memiliki motivasi kerja yang tinggi.

Hotel Adhijaya Sunset beralamat di Jalan Sunset Road 9X Badung, melakukan *grand opening* pada awal Desember 2012. Hotel

ini merupakan salah satu hotel berbintang tiga yang berlokasi di Kabupaten Badung dengan jumlah kamar sebanyak 73 kamar serta jumlah karyawan sebanyak 73 orang dengan masa kerja rata-rata tiga tahun lebih. Hotel Adhijaya Sunset termasuk *city hotel* dengan memberikan pelayanan jasa lebih dominan pada jasa pelayanan ruang *meeting* dan penginapan beserta kelengkapannya serta jasa layanan makanan dan minuman.

Dari hasil pengamatan awal dan wawancara tidak terstruktur dengan beberapa karyawan di Hotel Adhijaya Sunset, diperoleh informasi bahwa sebagian besar karyawan Hotel Adhijaya Sunset memiliki loyalitas yang cukup tinggi terhadap perusahaan tempat mereka bekerja. Hal tersebut dibuktikan dengan rata-rata masa kerja mereka di hotel ini adalah lebih dari tiga tahun serta komitmen mereka untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para tamu yang menginap di hotel ini.

Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan tersebut, maka menjadi menarik untuk diteliti mengenai loyalitas karyawan di Hotel Adhijaya Sunset dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apakah yang menentukan variasi loyalitas karyawan di Hotel Adhijaya Sunset ?

2. Faktor apakah yang memberi variasi paling dominan terhadap loyalitas karyawan di Hotel Adhijaya Sunset ?

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Hotel

Menurut Bagyono (2012:63) hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta fasilitas pelayanan jasa lainnya.

Gaffar (2007:14) mengatakan hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada dengan menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya, berfungsi sebagai tempat sementara dan disediakan bagi umum, dikelola secara komersial dengan memperhitungkan untung atau ruginya, serta bertujuan untuk mendapatkan keuntungan berupa uang sebagai tolak ukurnya.

Sedangkan Bataavi (2006:3) mengatakan hotel adalah suatu bisnis jasa atau pelayanan yang dijalankan dengan bangunannya yang menyediakan akomodasi yang dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap orang untuk pelayanan kamar, penginapan, dan juga makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya.

Dari beberapa pengertian Hotel diatas, maka dapat dikatakan hotel adalah suatu bangunan yang dikelola secara komersial yang di dalamnya menyediakan pelayanan akomodasi, makanan, dan minuman serta pelayanan lainnya untuk memenuhi kepuasan tamu yang menginap.

B. Pengertian Sumber Daya Manusia Dan Manajemen Sumber Daya Manusia

Gorda (2004:10) menyatakan: sumber daya manusia adalah kemampuan baik potensial maupun efektif yang dimiliki oleh manusia atau anggota organisasi yang terdiri dari kecerdasan spiritual, kecerdasan berfikir, kecerdasan emosional dan keterampilan fisik.

Sedangkan Sutrisno (2009:3) menyatakan sumber daya manusia adalah satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa).

Berdasarkan pengertian tentang sumber daya manusia tersebut, maka dapat dikatakan sumber daya manusia adalah sumber daya yang memiliki kemampuan potensial berupa akal perasaan, keinginan, pengetahuan, dan

keterampilan untuk melakukan dan mencapai tujuan individu maupun organisasi.

C. Pengertian Loyalitas

Tjiptono (2007:77) mengatakan loyalitas merupakan kesetiaan karyawan terhadap perusahaan yang akan dapat menimbulkan rasa tanggung jawab. Sedangkan Newstorm yang dikutip Wibowo (2014:428) menyatakan komitmen organisasional atau loyalitas pekerja adalah tingkatan dimana pekerja mengidentifikasi diri dengan organisasi dan ingin melanjutkan secara aktif berpartisipasi di dalamnya. Selanjutnya menurut Siagian dalam Rahma, dkk (2012:861) mengatakan loyalitas adalah tekad, kesanggupan menaati, melaksanakan, dan mengamalkan sesuatu yang dipatuhi dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab, tekad, dan tingkah laku sehari-hari dalam perbuatan melaksanakan tugas.

Berdasarkan beberapa pengertian tentang loyalitas, maka dapat dinyatakan loyalitas adalah suatu sikap yang ditunjukkan karyawan kepada perusahaan untuk tetap bertahan dan bekerja pada perusahaan tersebut dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab untuk melaksanakan tugasnya.

D. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas

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

Lebih jauh 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. Komitmen dapat menurun atau meningkat karena faktor-faktor sebagai berikut:

1. *Inhibiting Factors* (faktor penghambat): menyalahkan secara berlebihan, mengucapkan terimakasih tidak tulus, kegagalan meneruskan, ketidakkonsistenan dan ketidaksesuaian, meningkatnya ego dan gangguan.
2. *Stimulating Factors* (faktor perangsang): kejelasan aturan dan kebijakan, investasi pada pekerja berupa pelatihan, penghargaan, dan apresiasi atas usaha, partisipasi, dan otonomi pekerja, membuat pekerja merasa dihargai, mengingat atas investasi pekerja, mengusahakan dukungan bagi pekerja, membuat peluang bagi pekerja untuk menyatakan kepedulian bagi orang lain.

F. Indikator Loyalitas

Aspek-aspek loyalitas kerja yang terdapat pada individu dikemukakan oleh Siswanto dalam Hamzah, dkk.,(2013) dengan fokus pada pelaksanaan kerja yang dilakukan karyawan antara lain:

1. Taat pada peraturan, karyawan mempunyai tekat dan kesanggupan untuk menaati segala peraturan, perintah dari perusahaan dan tidak melanggar larangan yang telah ditentukan baik secara tertulis maupun tidak tertulis. Peningkatan ketaatan tenaga kerja merupakan prioritas utama dalam pembinaan tenaga kerja dalam rangka peningkatan loyalitas kerja pada perusahaan.
2. Tanggung jawab, karakteristik pekerjaan dan prioritas tugasnya mempunyai konsekuensi yang dibebankan karyawan. Kesanggupan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya dan kesadaran setiap resiko

melaksanakan tugas akan memberikan pengertian tentang keberanian dan kesediaan menanggung rasa tanggung jawab ini akan melahirkan loyalitas kerja. Dengan kata lain bahwa karyawan yang mempunyai loyalitas tinggi maka karyawan tersebut mempunyai tanggung jawab yang lebih baik.

3. Sikap kerja, sikap mempunyai sisi mental yang mempengaruhi individu dalam memberikan reaksi terhadap stimulus mengenai dirinya diperoleh melalui pengalaman dapat merespon stimulus tidaklah sama. Ada yang merespon secara positif, dan ada yang merespon secara negatif.

G. Motivasi

1. Pengertian Motivasi

Menurut Sutrisno yang mengutip pendapat dari Gitosudarmo (2009:109) motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang.

Menurut G.R. Terry yang dikutip oleh Hasibuan (2013:145) motivasi adalah keinginan yang terdapat pada diri seseorang individu yang merangsangnya untuk melakukan-melakukan tindakan.

Sedangkan menurut Wibowo (2014:323) motivasi adalah dorongan terhadap serangkaian proses perilaku manusia pada pencapaian tujuan.

Dari beberapa teori Motivasi diatas, maka dapat dikatakan bahwa motivasi adalah dorongan yang ada di dalam diri seseorang untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik untuk mendapatkan hasil yang memuaskan.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi

Menurut Sutrisno (2009:116) motivasi sebagai proses psikologis dalam diri seseorang akan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-Faktor tersebut dapat dibedakan atas faktor intern dan ekstern yang berasal dari karyawan.

a) Faktor *Intern*

Faktor *intern* yang dapat mempengaruhi pemberian motivasi pada seseorang antara lain:

- 1) Keinginan Untuk Dapat Hidup
Keinginan untuk dapat hidup merupakan kebutuhan setiap manusia yang hidup di muka bumi ini.
- 2) Keinginan Untuk Dapat Memiliki

- Keinginan untuk dapat memiliki benda dapat mendorong seseorang untuk mau melakukan pekerjaan.
- 3) Keinginan Untuk Memperoleh Penghargaan
Seseorang mau bekerja disebabkan adanya keinginan untuk diakui, dihormati oleh orang lain.
 - 4) Keinginan Untuk Memperoleh Pengakuan
Meliputi hal-hal, seperti adanya penghargaan terhadap prestasi, adanya hubungan kerja yang harmonis dan kompak, pimpinan yang adil dan bijaksana, dan perusahaan tempat bekerja dihargai oleh masyarakat.
 - 5) Keinginan Untuk Berkuasa
Keinginan untuk berkuasa akan mendorong seseorang untuk bekerja.
- b) Faktor *Ekstern*
- Faktor *ekstern* yang dapat mempengaruhi pemberian motivasi pada seseorang antara lain:
- 1) Kondisi Lingkungan Kerja
Lingkungan pekerjaan adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang sedang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan.
 - 2) Kompensasi Yang Memadai
Kompensasi merupakan sumber penghasilan utama bagi para karyawan untuk menghidupi diri beserta keluarganya.
 - 3) Supervisi Yang Baik
Fungsi supervise dalam suatu pekerjaan adalah memberikan pengarahan, membimbing kerja para karyawan, agar dapat melaksanakan kerja dengan baik tanpa membuat kesalahan.
 - 4) Adanya Jaminan Pekerjaan
Setiap orang akan mau bekerja mati-matian mengorbankan apa yang ada pada dirinya untuk perusahaan, kalau yang bersangkutan merasa ada jaminan karier yang jelas dalam melakukan pekerjaan.
 - 5) Status dan Tanggung Jawab
Status atau kedudukan dalam jabatan tertentu merupakan

dambaan setiap karyawan dalam bekerja.

- 6) Peraturan Yang Fleksibel
Bagi perusahaan besar biasanya sudah ditetapkan system dan prosedur kerja yang harus dipatuhi oleh seluruh karyawan.

III. METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel Adhijaya Sunset, yang beralamat di Jalan Sunset Road, Kuta 80361, Badung, Bali, Indonesia. Telp: (0361) 894 7171 Web: www.adhijayasunsethotel.com dan objek penelitiannya adalah loyalitas karyawan.

B. Identifikasi Variabel

Berdasarkan konsep yang dikemukakan oleh Sutrisno (2009) dan Wibowo (2007) tentang loyalitas karyawan maka identifikasi variabel dalam makalah ini seperti dalam Tabel berikut:

Tabel 1. Identifikasi Variabel Yang Diduga Dapat Menentukan Loyalitas Karyawan Di Hotel Adhijaya Sunset

Kode Variabel	Variabel
X1	Keinginan Untuk Dapat Hidup
X2	Keinginan memenuhi kebutuhan melalui kerja keras
X3	Keinginan Untuk Memperoleh Penghargaan
X4	Keinginan Untuk Memperoleh Pengakuan
X5	Keinginan Untuk Berkuasa
X6	Kondisi Lingkungan Kerja
X7	Supervisi Yang Baik
X8	Adanya Jaminan Pekerjaan
X9	Status Dan Tanggung Jawab
X10	Peraturan Yang Fleksibel
X11	Gaji atau upah
X12	Tunjangan Hari Raya
X13	Tunjangan Makan
X14	Tunjangan Transport
X15	Bonus
X16	Kesempatan Untuk Maju
X17	Komunikasi
X18	Fasilitas Kesehatan
X19	Keamanan Kerja
X20	Manajemen

C. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan penjelasan dan pengertian teoritis yang diteliti. Berdasarkan Identifikasi Variabel diatas, maka Definisi Operasional Variabel dalam makalah ini adalah:

- (X1).Keinginan Untuk Dapat Hidup, yaitu karyawan yang mau mengerjakan apa saja untuk mempertahankan dan memenuhi kebutuhan hidupnya.
- (X2).Keinginan Untuk memenuhi kebutuhan melalui kerja keras, yaitu karyawan mau bekerja keras untuk dapat memiliki sesuatu dan memenuhi kebutuhan keluarganya.
- (X3).Keinginan Untuk Memperoleh Penghargaan, yaitu karyawan bekerja dengan baik untuk memperoleh penghargaan dari Hotel Adhijaya Sunset
- (X4).Keinginan Untuk Memperoleh Pengakuan, yaitu hak dan kewajiban karyawan dipenuhi oleh Hotel Adhijaya Sunset.
- (X5).Keinginan Untuk Berkuasa, yaitu karyawan diberikan kesempatan untuk berkarir di Hotel Adhijaya Sunset.
- (X6).Kondisi Lingkungan Kerja, yaitu karyawan dapat bekerja secara maksimal didukung oleh kondisi lingkungan kerja yang aman dan nyaman.
- (X7).Supervisi Yang Baik, yaitu karyawan dibimbing dan diawasi oleh atasan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Hotel Adhijaya Sunset.
- (X8).Adanya Jaminan Pekerjaan, yaitu karyawan diberikan fasilitas selama bekerja di Hotel Adhijaya Sunset.
- (X9).Status dan Tanggung Jawab, yaitu karyawan mendapat kesempatan untuk tanggung jawab yang lebih besar.
- (X10).Peraturan Yang Fleksibel, yaitu kontrak kerja disepakati bersama antara karyawan dan manajemen Hotel Adhijaya Sunset.
- (X11).Gaji/Upah, yaitu dimana gaji adalah karyawan mendapatkan gaji/upah sesuai dengan kontrak yang disepakati bersama.
- (X12).Tunjangan Hari Raya, yaitu karyawan mendapatkan tunjangan hari raya selama bekerja di Hotel Adhijaya Sunset.
- (X13).Tunjangan Makan, yaitu karyawan mendapat fasilitas makan selama bekerja di Hotel Adhijaya Sunset.
- (X14).Tunjangan Transport, yaitu karyawan mendapatkan tunjangan transport selama bekerja di Hotel Adhijaya Sunset.

- (X15).Bonus, yaitu karyawan mendapatkan bonus apabila bekerja melebihi ekspektasi manajemen Hotel Adhijaya Sunset.
- (X16).Kesempatan Untuk Maju, yaitu pekerjaan karyawan dihargai oleh atasan.
- (X17).Komunikasi, yaitu komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen Hotel Adhijaya Sunset.
- (X18).Fasilitas Kesehatan, yaitu fasilitas yang menunjang kesehatan para karyawan selama bekerja di Hotel Adhijaya Sunset seperti obat-obatan, fasilitas rumah sakit, asuransi dan sebagainya.
- (X19).Keamanan Kerja, yaitu keadaan yang aman yang mempengaruhi perasaan karyawan selama bekerja.
- (X20).Manajemen, adalah pihak yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil.

D. Jenis Dan Sumber Data

Jenis Data yang digunakan dalam makalah ini adalah data kuantitatif dan data kualitatif. Data kuantitatif yaitu data yang dapat diukur dan dinyatakan dengan angka-angka matematika atau statistik. Data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah jumlah karyawan, jumlah hari kerja, dan hasil kuesioner. Data Kualitatif yaitu data yang bersifat keterangan yang dapat memberikan gambaran terhadap permasalahan yang dibahas dalam makalah ini, seperti sejarah berdirinya hotel, struktur organisasi, dan *job description* yang ada di Hotel Adhijaya Sunset.

Sumber Data dalam makalah ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang pertama kali diperoleh secara langsung yang diamati oleh peneliti dari narasumbernya. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil dari wawancara dengan pihak perusahaan, hasil jawaban kuesioner yang disebarkan kepada responden. Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi dan pengolahannya sudah dilakukan oleh pihak-pihak lain, sehingga peneliti tinggal memanfaatkannya, seperti dokumen-dokumen, sejarah hotel, struktur organisasi hotel, dan uraian-uraian tugas dan tanggung jawab masing-masing jabatan di Hotel Adhijaya Sunset.

E. Metode Penentuan Sampel

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh. Sugiyono (2008:122) mengatakan sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering digunakan bila jumlah

populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Di dalam makalah ini yang menjadi populasi adalah karyawan yang bekerja di Hotel Adhijaya Sunset, sebanyak 73 orang karyawan.

F. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data dikumpulkan menggunakan beberapa teknik. Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab dengan responden/informan di Hotel Adhijaya Sunset. Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan pencatatan terhadap dokumen-dokumen yang ada di Hotel Adhijaya Sunset. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab di Hotel Adhijaya Sunset. Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner Skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial (Riduwan dan Akdon, 2007:16) Observasi adalah suatu pendekatan dengan mengadakan pengamatan langsung ke perusahaan yang menjadi obyek penelitian agar data yang dikumpulkan lebih objektif di Hotel Adhijaya Sunset.

G. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Analisis statistik deskriptif adalah tehnik analisis yang memaparkan secara sistematis data-data yang di dapat selama penelitian sehingga mampu menggambarkan keadaan atau status suatu masalah dengan jelas dan menggunakan indikator sederhana seperti tabel, rata-rata, presentase, dan karakteristik responden.
2. Uji Validitas dan Reliabilitas.
Uji Validitas digunakan untuk mengetahui apakah indikator pertanyaan atau pernyataan pada suatu kuesioner mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur dalam kuesioner tersebut. Uji validitas akan menggunakan korelasi product moment. Dengan menggunakan rumus :

$$r = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{[n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2] [n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2]}}$$

keterangan :

r = korelasi product moment

X_i = skor setiap pertanyaan atau item

Y_i = skor total

n = jumlah responden atau sampel

Menurut Sugiyono (2008:178) instrument dinyatakan valid bila koefisien korelasi (r)>0.3 dan bila (r)<0,3 tidak valid.

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui seberapa besar ukuran keandalan suatu instrument pengumpulan data. Keandalan mempunyai arti bahwa berapa kali pun variabel-variabel yang ada pada kuesioner tersebut ditanyakan pada koresponden yang berlainan, maka hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden untuk variabel tersebut. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini akan menggunakan formula koefisien alpha Cronbach.

Rumus alpha Cronbach adalah:

$$r_i = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{St^2} \right]$$

keterangan :

r_i = Alpha Cronbach

k = mean kuadrat antara subyek

$\sum S_i^2$ = mean kuadrat kesalahan

St^2 = varian total

Instrumen dikatakan reliabel bila (r_i)> 0.6

Menurut Kountur (2003:164), tingkat reliabilitas yang pada umumnya dapat diterima minimal 0,70, namun tidak tertutup kemungkinan ada test yang tingkat kemungkinan reliabilitasnya hanya 0,60. Test yang reliabilitasnya dibawah 0,60 dianggap tidak reliabel. Setelah data valid dan reliabel maka pengolahan data dilanjutkan dengan melakukan analisis faktor.

3. Analisa Faktor

Menurut Santoso (2001:250), tahapan proses analisis faktor yang dilakukan dapat diuraikan sebagai berikut:

Pertama, memilih variabel-variabel yang dianggap layak untuk dimasukkan dalam analisis selanjutnya, dengan menggunakan sejumlah pengujian pada semua variabel, dan mengeluarkan variabel yang terbukti tidak layak. Dalam hal ini menggunakan metode KMO (Kaiser Meyer Oikin) dan Bartlett Test of Sphericity, pengukuran MSA (Measure of Sampling Adequacy), serta pengujian *Anti Image Matrices*.

Melakukan ekstraksi terhadap sekumpulan variabel yang ada sehingga terbentuk satu

atau lebih faktor. Metode yang akan digunakan untuk melakukan proses ekstraksi adalah *principal component analysis*. Proses selanjutnya adalah melakukan proses rotasi untuk memperjelas apakah faktor yang dibentuk sudah secara signifikan berbeda dengan faktor lain.

Menamakan masing-masing faktor yang sudah dibentuk dimulai dari faktor yang memiliki nilai *eigenvalue* terbesar hingga terkecil.

Uji Ketepatan Model merupakan langkah terakhir dari analisis faktor. Ketepatan model dapat diketahui dari besarnya residual yang terjadi. Residual adalah perbedaan korelasi yang diamati dan diproduksi berdasarkan hasil estimasi matriks faktor.

IV. PEMBAHASAN

A. Uji Validitas dilakukan dengan tujuan mengetahui bahwa kuesioner yang dibuat merupakan alat yang tepat untuk mengukur apa yang ingin diukur.

Berikut adalah hasil uji validitas terhadap kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini.

Table 2. Hasil Uji Validitas

Kode Variabel	Koefisien Korelasi	Kode Variabel	Koefisien Korelasi
X1	.173	X11	.461
X2	.351	X12	.447
X3	.423	X13	.445
X4	.415	X14	.219
X5	.453	X15	.321
X6	.531	X16	.548
X7	.295	X17	.566
X8	.499	X18	.501
X9	.587	X19	.540
X10	.539	X20	.505

Syarat minimum untuk dapat memenuhi syarat validitas adalah bila korelasi antara skor butir dengan skor total adalah 0,3 ($r = 0,3$). Jadi kalau korelasi skor butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka angka tersebut dikatakan tidak valid. Dalam penelitian ini variabel X1, X7, X14 tidak valid karena r hitung berada di bawah 0,3, dengan demikian ketiga variabel tersebut tidak digunakan dalam proses analisa data lebih lanjut.

Uji reliabilitas adalah kemampuan kuesioner untuk mengukur tanpa kesalahan dan hasilnya selalu konsisten (tetap sama).

Tabel 3. Tabel Hasil Uji Reliabilitas

Kode Variabel	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Kode Variabel	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	0.851	X11	0.846
X2	0.851	X12	0.847
X3	0.846	X13	0.846
X4	0.846	X14	0.853
X5	0.847	X15	0.856
X6	0.841	X16	0.845
X7	0.851	X17	0.841
X8	0.847	X18	0.845
X9	0.839	X19	0.844
X10	0.844	X20	0.847

Dari tabel tersebut dapat dinyatakan bahwa semua variabel adalah reliabel karena koefisien *alpha cronbach* lebih besar 0.7 namun demikian variabel X1, X7, X14 tidak digunakan dalam proses analisa data lebih lanjut karena pada proses uji validitas tidak valid.

Tingkat reliabilitas variabel secara keseluruhan dapat dilihat dari nilai *Alpha Chronbach*. Nilai berkisar antara 0 sampai 1, dimana semakin besar nilainya maka semakin reliabel variabel tersebut. Nilai *Alpha Chronbach* ke dua puluh variabel adalah 0.844 seperti data pada tabel berikut:

Tabel 4. Nilai *Alpha Cronbach's*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of items
0.844	20

B. Menentukan besaran nilai *Bartlett Test of Sphericity* yang digunakan untuk mengetahui apakah ada korelasi yang signifikan antar indikator variabel

Kaiser-Meyer Olkin (KMO) Measure of Sampling Adequacy digunakan untuk mengukur kecukupan ukuran *sample*, yaitu membandingkan besarnya koefisien korelasi yang diamati dengan koefisien korelasi parsialnya.

Menurut Wibisono (2000:279), jika nilai KMO sebesar 0,9 adalah sangat

memuaskan, jika nilai KMO 0,8 adalah memuaskan, jika nilai KMO 0,7 adalah menengah, jika nilai KMO 0,6 adalah cukup, jika nilai KMO 0,5 adalah kurang memuaskan, dan jika nilai KMO kurang dari 0,5 maka KMO tidak dapat diterima.

Hasil perhitungan KMO dan Bartlett's Test dalam penelitian ini adalah

Table 5. KMO dan Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.785
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	423.347
	df	136
	Sig.	.000

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai KMO sebesar 0,785 yang artinya lebih besar

Tabel 6. Angka Korelasi *Anti Image Matrices*

No	Deskripsi	Kode Variabel	Anti Image Correlation
1	Keinginan memenuhi kebutuhan melalui kerja keras	X2	0.646
2	Keinginan Untuk Memperoleh Penghargaan	X3	0.757
3	Keinginan Untuk Memperoleh Pengakuan	X4	0.771
4	Keinginan Untuk Berkuasa	X5	0.775
5	Kondisi Lingkungan Kerja	X6	0.810
6	Adanya Jaminan Pekerjaan	X8	0.792
7	Status Dan Tanggung Jawab	X9	0.811
8	Peraturan Yang Fleksibel	X10	0.827
9	Gaji atau upah	X11	0.908
10	Tunjangan Hari Raya	X12	0.779
11	Tunjangan Makan	X13	0.749
12	Bonus	X15	0.606
13	Kesempatan Untuk Maju	X16	0.725
14	Komunikasi	X17	0.845
15	Fasilitas Kesehatan	X18	0.781
16	Keamanan Kerja	X19	0.813
17	Manajemen	X20	0.817

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa semua angka korelasi lebih besar dari 0,5 sehingga keseluruhan variabel memenuhi syarat untuk digunakan dalam analisis selanjutnya.

- Tahap berikutnya dilakukan proses ekstraksi terhadap sekumpulan indikator variabel yang ada sehingga terbentuk satu atau lebih faktor. Metode yang akan digunakan dalam hal ini adalah *Principal Component Analysis*. Penentu jumlah faktor yang merupakan gabungan dari beberapa variabel

dari 0,7. Sementara itu, signifikansi yang dihasilkan dari Bartlett's Test of Sphericity sebesar 0,000. Dengan hasil tersebut, maka dapat dikatakan bahwa variabel dan sampel yang digunakan memungkinkan untuk dilakukan analisis lebih lanjut.

Selanjutnya, untuk melihat korelasi antarvariabel independen dapat diperhatikan tabel *Anti-Image Matrices*. Nilai MSA (*Measure of Sampling Adequacy*) berkisar antara 0 hingga 1, dengan ketentuan sebagai berikut: MSA = 1, variabel dapat diprediksi tanpa kesalahan oleh variabel yang lain, MSA > 0,5, variabel masih bisa diprediksi dan bisa dianalisis lebih lanjut, MSA < 0,5, variabel tidak bisa diprediksi dan tidak bisa dianalisis lebih lanjut, atau dikeluarkan dari variabel lainnya (Santoso, 2006: 20). Hasil perhitungan besaran MSA untuk ke 17 variabel adalah sebagai berikut:

yang saling berhubungan didasarkan atas nilai *eigenvalue*. Diperoleh hasil seperti tertuang pada tabel berikut:

Tabel 7. Communalities

	Initial	Extraction
X2	1.000	.752
X3	1.000	.748
X4	1.000	.694
X5	1.000	.574

	Initial	Extraction
X6	1.000	.702
X8	1.000	.563
X9	1.000	.681
X10	1.000	.630
X11	1.000	.497
X12	1.000	.696
X13	1.000	.601
X15	1.000	.758
X16	1.000	.668
X17	1.000	.557
X18	1.000	.558
X19	1.000	.654
X20	1.000	.595

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Communalities adalah menghitung jumlah varians (bisa dalam persentase) dari suatu indikator variabel mula-mula yang dapat dijelaskan oleh faktor yang ada.

Selanjutnya ditentukan jumlah factor yang terbentuk dengan melihat nilai *eigenvalue*. *Eigenvalue* merupakan penjumlahan varians nilai-nilai korelasi setiap faktor terhadap tiap-tiap variabel yang membentuk faktor yang bersangkutan. Semakin besar nilai-nilai *eigenvalue* suatu faktor, semakin *representative* faktor tersebut mewakili kelompok variabel yang ada. Susunan *eigenvalue* selalu diurutkan dari yang terbesar sampai terkecil, dengan kriteria bahwa angka *eigenvalue* dibawah satu tidak digunakan dalam menghitung jumlah faktor yang terbentuk. Berikut adalah lima faktor yang memiliki *eigenvalue* lebih besar dari 1,0. Lima faktor tersebut menjelaskan total varians variabel yang menentukan loyalitas karyawan pada Hotel Adhijaya Sunset.

Tabel 8. Nilai *Eigenvalue*

Component	Initial Eigenvalues		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5.444	32.022	32.022
2	1.607	9.454	41.476
3	1.430	8.415	49.890
4	1.393	8.197	58.087
5	1.053	6.195	64.282

b. Setelah diketahui ada 5 faktor yang terbentuk yang merupakan jumlah yang paling optimal, maka tabel komponen matrik menunjukkan distribusi ke 17 variabel ke masing-masing faktor yang terbentuk.

Angka-angka yang terdapat dalam komponen matrik adalah faktor *loading* yang menunjukkan besarnya korelasi antara satu variabel dengan faktor yang terbentuk seperti data pada table *component matrix*. Proses penentuan variabel yang akan masuk kedalam suatu faktor dilakukan dengan membandingkan besar korelasi pada setiap baris. Interpretasi dilakukan dengan melihat faktor *loading* (korelasi) suatu variabel terhadap faktornya. Batasan faktor *loading* minimal 0,5 dan bila terdapat faktor *loading* atau korelasi beberapa variabel 0,5 atau lebih maka hal ini menunjukkan bahwa variabel tersebut belum jelas akan masuk kedalam faktor yang mana.

Table 9. Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
X2	.359	-.471	.120	-.061	.620
X3	.520	-.209	.630	-.188	.026
X4	.492	.129	-.521	-.177	.364
X5	.579	.019	-.258	-.146	-.388
X6	.635	-.202	.241	-.252	-.370
X8	.546	.387	.117	-.231	.220
X9	.672	.193	.321	-.260	-.146
X10	.613	.407	-.172	-.243	.008
X11	.582	-.097	-.248	-.283	.085
X12	.567	-.502	-.234	.061	-.254
X13	.536	-.446	.099	.325	-.011
X15	.354	.640	.125	.455	-.029
X16	.558	.161	.225	.518	.107
X17	.650	.149	.230	-.206	.131
X18	.593	-.049	-.448	.035	.027
X19	.655	-.002	-.174	.387	-.211
X20	.592	-.106	-.012	.448	.179

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 5 components extracted.

Selanjutnya untuk memperjelas posisi variabel dalam faktor yang terbentuk maka perlu diadakan rotasi kembali seperti pada tabel berikut.

Tabel 10. Rotated Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
X2	.153	.093	.179	-.012	.829
X3	.763	.147	-.141	.087	.342
X4	-.030	.100	.805	.074	.171

	Component				
	1	2	3	4	5
X5	.284	.525	.379	.042	-.269
X6	.665	.505	.057	-.026	-.026
X8	.497	-.151	.475	.257	.041
X9	.751	.149	.231	.194	-.065
X10	.385	.063	.633	.210	-.179
X11	.268	.321	.544	-.056	.151
X12	.114	.795	.162	-.009	.156
X13	.158	.578	-.060	.293	.390
X15	.139	-.128	.132	.793	-.275
X16	.211	.173	.038	.751	.169
X17	.603	.060	.339	.226	.155
X18	.007	.453	.563	.175	.066
X19	.098	.572	.228	.513	-.051
X20	.066	.366	.170	.562	.334

Dari hasil rotasi variabel ditemukan variabel X8 memiliki factor loading 0.497 sehingga kurang dari 0.5. Dengan demikian variabel ini tidak dimasukkan ke dalam factor manapun.

- c. Memberi Nama Faktor. Pada tahap ini, akan diberikan nama-nama faktor yang telah terbentuk berdasarkan faktor *loading* suatu variabel terhadap faktor baru yang terbentuk.

Tabel berikut adalah lima faktor baru yang memberi variasi terhadap loyalitas karyawan di Hotel Adhijaya Sunset beserta penamaannya.

Tabel 11. Faktor-Faktor Yang Menentukan Loyalitas Karyawan Di Hotel Adhijaya Sunset

No	Nama Faktor	Kode Variabel	Nama Variabel	Faktor Loading	% of Variance
1	Tanggung jawab dan penghargaan	X.3	Keinginan Untuk Memperoleh Penghargaan	0.763	32.022
		X.9	Status Dan Tanggung Jawab	0.751	
		X.6	Kondisi Lingkungan Kerja	0.665	
		X17	Komunikasi	0.603	
2	Kekuasaan dan tunjangan	X12	Tunjangan Hari Raya	0.795	9.454
		X13	Tunjangan Makan	0.578	
		X19	Keamanan Kerja	0.572	
		X5	Keinginan Untuk Berkuasa	0.525	
3	Peraturan yg fleksibel dan pengakuan	X.4	Keinginan Untuk Memperoleh Pengakuan	0.805	8.415
		X.10	Peraturan Yang Fleksibel	0.633	
		X.18	Fasilitas Kesehatan	0.563	
		X.11	Gaji atau upah	0.544	
4	Manajemen dan kesempatan untuk maju	X.15	Bonus	0.793	8.197
		X.16	Kesempatan Untuk Maju	0.751	
		X.20	Manajemen	0.562	
5	Keinginan memenuhi kebutuhan dg kerja keras	X.2	Keinginan memenuhi kebutuhan melalui kerja keras	0.829	6.195

- d. Menentukan Ketepatan Model. Langkah ini merupakan langkah terakhir dari analisis faktor. Ketetapan model dapat diketahui dari besarnya residual yang terjadi. Residual adalah perbedaan korelasi yang diamati dan yang diproduksi berdasarkan hasil estimasi matriks faktor. Berdasarkan perhitungan *reproduce correlation* maka besar prosentase residual dalam penelitian

ini adalah sebesar 48% atau sebanyak 66 residual dengan signifikansi diatas 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa model memiliki ketepatan sebesar 52% dengan tingkat signifikansi 0,05.

V. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Dari hasil pengolahan data dan pembahasan maka dari 20 variabel yang

dianalisis terdapat tiga variabel tidak valid kemudian dari 17 variabel yang diproses dengan metode *principal component analysis* diperoleh 5 faktor yang memberi variasi terhadap loyalitas karyawan yaitu (1).Faktor tanggung jawab dan penghargaan dengan variasi terhadap loyalitas karyawan sebesar 32.022 %, (2).Faktor kekuasaan dan tunjangan dengan variasi terhadap loyalitas karyawan sebesar 9.454%, (3) Faktor peraturan yang fleksibel dan pengakuan dengan variasi terhadap loyalitas karyawan sebesar 8.415%, (4).Faktor manajemen dan kesempatan untuk maju dengan variasi terhadap loyalitas karyawan sebesar 8.197%, (5).Faktor keinginan memenuhi kebutuhan dg kerja keras dengan variasi terhadap loyalitas karyawan sebesar 6.195%

Faktor yang paling besar memberi variasi terhadap loyalitas karyawan hotel Adhijaya Sunset adalah Faktor tanggung jawab dan penghargaan dengan variasi terhadap loyalitas karyawan sebesar 32.022 %. Faktor ini terdiri dari 4 indikator variabel yaitu: (1) keinginan untuk memperoleh penghargaan, (2) status dan tanggung jawab, (3) kondisi lingkungan kerja, (4) komunikasi.

B. Saran

Kepada manajemen Hotel Adhijaya Sunset disarankan untuk selalu menjaga loyalitas karyawannya karena karyawan yang loyal dan produktif akan membawa hotel ini ke arah kemajuan dan mampu bersaing dalam industri jasa perhotelan. Selanjutnya manajemen Hotel Adhijaya Sunset disarankan untuk selalu mempertahankan faktor tanggung jawab dan penghargaan bagi karyawannya dengan memperhatikan penghargaan terhadap para karyawan, menegaskan status karyawan yang dikaitkan dengan tanggung jawab yang harus diemban oleh karyawan serta memelihara lingkungan kerja yang harmonis dengan jalan melakukan proses komunikasi yang setara.

Bagi peneliti berikutnya dapat dilakukan penelitian dengan mencari pengaruh dari faktor-faktor baru yang terbentuk dari penelitian ini terhadap loyalitas karyawan sehingga diketahui faktor yang dominan mempengaruhi loyalitas karyawan di Hotel Adhijaya Sunset.

DAFTAR PUSTAKA

Arief, Abd. Rachman. 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ardana, I Komang, dkk. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Dessler, Gary. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Indeks.
- Gaffar Vanessa. 2007. *CRM dan MPR hotel*. Bandung: Alfabeta
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.
- Gorda, I Gusti Ngurah. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Denpasar: Astabrata Bali.
- Handoko, T. Hani. 2008. *Manajemen*. Edisi Kedua. Yogyakarta. BPFE.
- Hasibuan, Melayu. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herlambang, Susatyo 2013. *Pengantar Manajemen*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Irianto. 2000. *Pengantar Manajemen*. Edisi 3.
- Kountur, Roni D. M. S. 2003. *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi Dan Tesis*. Seri Umum No. 5. Jakarta: PPM.
- Malhotra, Naresh K. 2005. *Riset Pemasaran*. Jilid Kedua. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Martoyo, Susilo. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Mathis dan Jackson. 2009. *Human Resource Management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nitisemito, A.S. 2004. *Manajemen Personalial (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rachmawati, HJ. Ike Kusdyah. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Riduwan & Akdon, 2007. *Rumus Dan Data Dalam Aplikasi Statiska*. Cetakan Kedua. Bandung: Alfabeta.
- Santoso, Singgih Dan Tjiptono, Fandy. 2001. *Riset Pemasaran*. Edisi Pertama. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Cetakan Ketiga. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Siagian, S.P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara Indonesia
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

- , 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sule Ernie Trisnawati dan Saefullah Kurniawan. 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT Prenada Media Group.
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana.
- Wibosono, Dermawan. 2000. *Riset Bisnis. Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPF E.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja. Cetakan ke- 3*. Jakarta: Rajawali Pers.
- , 2014. *Manajemen Kinerja. Edisi Keempat*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

