

**HUBUNGAN PERSEPSI BEBAN KERJA DAN IKLIM ORGANISASI
DENGAN LOYALITAS MEMBER MULTI LEVEL MARKETING
PT. IMMUNOTEC PROFARMASIA REGIONAL 01 MEDAN**

TESIS

OLEH

**HARTAMA DAMANIK
NPM. 141804063**



**PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2016**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 6/3/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)6/3/23

**HUBUNGAN PERSEPSI BEBAN KERJA DAN IKLIM ORGANISASI
DENGAN LOYALITAS MEMBER MULTI LEVEL MARKETING
PT. IMMUNOTEC PROFARMASIA REGIONAL 01 MEDAN**

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Psikologi pada
Program Studi Magister Psikologi Program Pascasarjana
Universitas Medan Area



**HARTAMA DAMANIK
NPM. 141804063**

**PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2016**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 6/3/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)6/3/23

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Hubungan Persepsi Beban Kerja dan Iklim Organisasi dengan Loyalitas Member Multi Level Marketing PT. Immunotec Profarmasia Regional 01 Medan

Nama : Hartama Damanik

NPM : 141804063

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Kaiman Turnip, M.Si

Pembimbing II



Dr. Nina Siti Salamiah Siregar, M.Si

**Ketua Program Studi
Magister Psikologi**



Prof. Dr. Sri Milfayetty, MS. Kons

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah di uji pada Tanggal 26 Agustus 2016

N a m a : Hartama Damanik

N P M : 141804063



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Dr. Nefi Darmayanti, M.Si

Sekretaris : Rahmi Lubis, S.Psi, M.Psi

Pembimbing I : Dr. Kaiman Turnip, M.Si

Pembimbing II : Dr. Nina Siti Salamiah Siregar, M.Si

Penguji Tamu : Emi Mariatin, MA, Ph.D

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, 26 Agustus 2016

Yang menyatakan,



Hartama Damanik

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan, karena akhirnya dapat menyelesaikan karya yang sederhana ini dengan judul “Hubungan Persepsi Beban Kerja Dan Iklim Organisasi Dengan Loyalitas Member Multi Level Marketing PT. Immunotec Profarmasia Regional 01 Medan”

Penyelesaian tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sudah selayaknya peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Wiwik Sulistyarningsih, M.Si sebagai Ketua Prodi Magister Psikologi Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Kaiman Turnip, Msi sebagai Pembimbing I dalam penulisan Tesis ini.
3. Ibu Dr. Nina Siti Salamiah Siregar, M.si selaku Dosen Pembimbing II, yang dengan penuh kesabaran dalam mengarahkan dan memberikan saran dan kritik yang sangat berarti, serta memotivasi peneliti untuk menyelesaikan tesis ini.
4. Bapak Pimpinan PT. Immunotec Profarmasia Regional 01 Medan yang telah memberikan kesempatan dan peluang kepada peneliti untuk melakukan penelitian dan memberikan data-data yang peneliti butuhkan.
5. Kepada para member member PT. Immunotec Profarmasia Regional 01 Medan yang telah membantu dan bersedia menjadi sampel penelitian ini.
6. Kepada seluruh keluarga : Istri, dan anak-anak yang selalu mendukung dengan semangat dan do'a dari awal kuliah hingga selesainya sidang tesis ini

6. Teman-teman seperjuangan satu angkatan di minat Psikologi Industri dan Organisasi yang banyak memberi masukan dan motivasi, terimakasih atas kerjasamanya dan informasi yang telah diberikan.

Akhirnya peneliti berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat dan semoga Allah melimpahkan pahala atas segala amal baik yang telah peneliti terima.

Medan, Juli 2016

Peneliti

Hartama Damanik



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
A. Multi Level Marketing	13
2.1. Sejarah	13
2.2. Kemunculan MLM di Indonesia	16
B. Loyalitas	18
1. Pengertian Loyalitas	18
2. Indikator Loyalitas	20
3. Aspek-aspek Loyalitas	22

	Halaman
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya Loyalitas	24
5. Loyalitas karyawan dalam organisasi	27
C. Persepsi Terhadap Beban Kerja	29
1. Pengertian Persepsi	29
2. Pengertian Beban Kerja	31
3. Pengertian Persepsi Terhadap Beban Kerja	33
4. Aspek-aspek Persepsi Terhadap Beban Kerja	34
D. Iklim Organisasi	36
1. Pengertian Iklim Organisasi	36
2. Aspek-aspek Iklim Organisasi	43
E. Hubungan Persepsi Beban Kerja dan Iklim Organisasi Dengan Loyalitas	47
F. Hubungan Persepsi Beban Kerja dengan Loyalitas	50
G. Hubungan Iklim Organisasi dengan Loyalitas	52
H. Grand Theory	54
I. Kerangka Penelitian	55
J. Hipotesis	56
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	57
A. Identifikasi Variabel Penelitian	57
B. Definisi Variabel Penelitian	57
C. Populasi dan Sampel Penelitian	58
D. Metode Pengumpulan Data	59

E. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	62
F. Metode Analisis Data	64
BAB IV Pelaksanaan, Analisis Data, Hasil Penelitian Dan	
Pembahasan	67
A. Orientasi Kanchah	67
1. Persiapan Penelitian	72
2. Uji Coba Alat Ukur	75
B. Analisis Data dan Hasil Penelitian	79
1. Uji Asumsi	81
2. Hasil Perhitungan Analisis Regresi	83
3. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik	84
C. Pembahasan	86
BAB V Kesimpulan dan Saran	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	95

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Grand Theory	54
Tabel 2. Kisi-kisi Penyebaran aitem Pernyataan Skala Loyalitas	61
Tabel 3. Kisi-kisi penyebaran aitem skala persepsi beban kerja	62
Tabel 4. Kisi-kisi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Iklim organisasi	63
Tabel 5. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Persepsi Terhadap Beban Kerja Sebelum Uji Coba	75
Tabel 6. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Iklim Organisasi Sebelum Uji Coba	76
Tabel 7. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Loyalitas Sebelum Uji Coba	77
Tabel 8. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Persepsi terhadap beban kerja Setelah Uji Coba	79
Tabel 9. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Iklim organisasi Setelah Uji Coba	80
Tabel 10. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Loyalitas Setelah Uji Coba	81
Tabel 11. Rangkuman hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran	83
Tabel 12. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Linieritas Hubungan ...	84

Tabel 13. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Hipotetik dan Nilai

Rata-rata Empirik	87
-------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 : Kerangka Penelitian	55



ABSTRAK

Hubungan Persepsi Beban Kerja Dan Iklim Organisasi Dengan Loyalitas Member
Multi Level Marketing PT. Immunotec Profarmasia Regional 01 Medan

Oleh

HARTAMA DAMANIK

NPM : 141804063

Penelitian ini bertujuan untuk melihat ; . Hubungan persepsi terhadap beban kerja dan iklim organisasi dengan Loyalitas Member PT. Immunotec Profarmasia Medan. Hipotesis yang diajukan adalah ; Ada hubungan positif antara persepsi terhadap beban kerja dan iklim organisasi dengan loyalitas. Populasi dalam penelitian ini adalah member di PT. Immunotec Profarmasia Regional 01 yang berjumlah 217 orang. Penelitian ini menggunakan Cluster Sampling, subjek penelitian adalah member yang ada di wilayah Medan berjumlah 72 orang. Metode pengumpulan data dipergunakan adalah metode skala yaitu skala persepsi terhadap beban kerja, skala iklim organisasi dan skala loyalitas.

Hasil penelitian menunjukkan ; 1). Ada hubungan positif yang signifikan antara persepsi terhadap beban kerja dan iklim organisasi terhadap loyalitas member. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $F_{reg} = 18,734$; koefisien korelasi $r_{x_1x_2y} = 0,593$; $p < 0,001$. Hubungan dari kedua variabel bebas (persepsi terhadap beban kerja dan iklim organisasi) terhadap loyalitas member adalah sebesar 35,2%. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka hipotesis yang diajukan diterima. 2). Ada hubungan positif yang signifikan antara persepsi terhadap beban kerja dengan loyalitas pada member, dengan koefisien korelasi $r_{x_1y} = 0,423$; $p < 0,001$; dan bobot sumbangan efektif sebesar 17,9%. 3). Ada hubungan positif yang signifikan antara iklim organisasi dengan loyalitas, dengan koefisien korelasi $r_{x_2y} = 0,557$; $p < 0,001$; dan sumbangan efektif yang didapatkan sebesar 31,0%. Hasil lain diperoleh adalah subjek penelitian memiliki persepsi terhadap beban kerja dan iklim organisasi serta memiliki loyalitas yang tergolong sedang. Hal ini diketahui berdasarkan perbandingan nilai rata-rata empirik dengan nilai rata-rata hipotetik dari masing-masing variabel tersebut.

Kata kunci : loyalitas, beban kerja, iklim organisasi

ABSTRACT

Relations Perception Workload And Organizational Climate With Multi Level Marketing Loyalty Member PT. Immunotec Profarmasia Regional 01 Medan

By

Hartama Damanik

NPM: 141804063

This study aims to look at ; Relations perceptions of workload and organizational climate with Loyalty Member PT. Immunotec Profarmasia Medan. The hypothesis is; There is a positive relationship between perceptions of workload and organizational climate with loyalty. The population in this study is a member of the PT. Immunotec Regional Profarmasia 01 totaling 217 people. This study uses cluster sampling, research subjects were members in Medan area amounted to 72 people. Data collection method used is a method of scale that is scale perceptions of workload, organizational climate scale and scale loyalty.

The results showed; 1). There was a significant positive relationship between perceptions of workload and organizational climate loyalty member. This is evidenced by the value Freg = 18.734; r_{x1x2y} correlation coefficient = 0.593; $p < 0.001$. The relationship of the two independent variables (perception of the workload and organizational climate) the loyalty of members amounted to 35.2%. Based on these results, the hypothesis is accepted. 2). There is a positive relationship between perceptions of the signifikan workload with loyalty to the member, with r_{x1y} correlation coefficient = 0.423; $p < 0.001$; and the weight of the effective contribution of 17.9%. 3). There was a significant positive correlation between organizational climate with loyalty, with r_{x2y} correlation coefficient = 0.557; $p < 0.001$; and the effective contribution of 31.0% is obtained. Another result obtained is the subject of research have a perception of the workload and organizational climate as well as loyalties were moderate. It is known by comparing the average value of the empirical with the hypothetical average value of each of these variables.

Keywords: loyalty, workload, organizational climate

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Organisasi merupakan sarana untuk sekumpulan individu yang memiliki kesamaan tujuan dan sasaran tertentu di bidang yang sesuai dengan kompetensi para anggotanya. Hal ini merupakan salah satu kebutuhan manusia untuk berinteraksi dan bersosialisasi dengan sesamanya. Dengan berorganisasi, setiap individu dapat belajar untuk mengutamakan kepentingan organisasi daripada kepentingan pribadi mereka sehingga proses pembentukan karakter dari lingkungan organisasi ini sangat mempengaruhi keputusan dan tindakan yang dilakukan oleh anggota dari suatu organisasi.

Sumber daya manusia dipandang sebagai asset perusahaan yang penting, karena manusia merupakan sumber daya yang dinamis dan selalu dibutuhkan dalam tiap proses produksi barang dan jasa. Menurut Hasibuan (2005) manusia adalah sumber daya yang penting dalam industri dan organisasi, oleh karena itu pengelolaan sumber daya manusia mencakup penyediaan tenaga kerja yang bermutu, mempertahankan kualitas dan mengendalikan biaya ketenagakerjaan.

Kompas Cyber Media (2007) merilis hasil survei *Global Strategic Rewards 2007/2008* yang dilakukan Watson Wyatt yang menemukan bahwa *turnover* karyawan sudah menjadi masalah perusahaan-perusahaan di Indonesia, karena yang sering terjadi adalah karyawan berprestasi tinggilah yang gampang

berpindah perusahaan. Hal ini memberikan dampak yang buruk pada perusahaan karena karyawan berprestasi tinggi bukanlah hal yang mudah didapat.

Jewell (2002) menyatakan pegawai yang meninggalkan pekerjaannya karena melihat ada prospek kemajuan, tanggung jawab, uang dan mengharapkan kenaikan pangkat, bonus atau mungkin sekedar pujian serta tepukan dibahu dapat dikatakan loyalitas, namun bedanya bukan loyalitas terhadap perusahaan melainkan loyalitas pada diri sendiri. Hal ini banyak terjadi pada pegawai yang beberapa kali meninggalkan perusahaannya karena pegawai tersebut melihat di perusahaan lainnya ada prospek kemajuan, tanggung jawab, uang, dan karier untuk dirinya. Pegawai setia atau loyal, apakah itu suatu rahmat atau bencana, semakin sulit dijumpai dewasa ini. Resesi terakhir, pengambil-alihan, dan tekanan dalam banyak perusahaan agar menghemat biaya, telah mengambil korban hampir 450.000 pekerja managerial, eksekutif dan administratif sejak 1979, demikian menurut *Bureau of Labor Statistics*. Perusahaan mungkin berakhir dengan staf yang lebih ramping dan efisien, tetapi kini sejumlah besar kader manager tidak percaya bahwa perusahaan memberi kerja pada pegawai akan menghargai loyalitas pegawainya dalam keadaan sulit.

Loyalitas selalu berpedoman pada pikiran bahwa perusahaan akan memperhatikan pegawai, kata James Gabrera, president *Drake Bean Morin inc*, perusahaan penempatan tenaga kerja. "Tetapi sekarang," Kata Steven Tenlock, presiden *Organizations Consultants*, "mitos bahwa institusi akan memperhatikan pegawai telah hancur" McDowell (dalam Timpe, 1991).

Dibalik pertumbuhan bisnis yang kuat di Indonesia, *engagement* atau loyalitas dan kesungguhan dalam bekerja yang dimiliki oleh karyawan di Indonesia ini sangat rendah. Hal tersebut terungkap dari survei yang dilakukan Towers Watson. Perusahaan konsultan dibidang tenaga kerja ini merilis survei terbarunya mengenai *Global Workforce Study 2012* yang mengikutkan 29 negara termasuk Indonesia dengan total responden sebanyak 32.000 karyawan.

Khusus untuk Indonesia, hasilnya ditemukan bahwa sekitar dua pertiga karyawan di Indonesia tidak memiliki *engagement* yang tinggi terhadap perusahaannya. Bahkan, survei itu juga menyebutkan bahwa sekitar 27% dari karyawan saat ini telah merencanakan untuk pindah dalam dua tahun kedepan. Tidak hanya itu, 42% dari total responden di Indonesia yang sebanyak 1.005 karyawan, menyatakan bahwa mereka harus meninggalkan perusahaannya sekarang untuk meningkatkan karirnya di masa depan. Sedangkan karyawan yang memiliki *engagement* (loyalitas) terhadap perusahaannya dimana dia bekerja saat ini, jumlahnya hanya sekitar 36%.

Loyalitas sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan karena merupakan sikap mental karyawan yang ditunjukkan oleh sikap setia terhadap perusahaan walaupun perusahaan dalam keadaan baik atau buruk (Ardana dkk, 2011).

Keunggulan-keunggulan kompetitif suatu perusahaan dapat diperoleh dengan memiliki sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan memiliki loyalitas tinggi terhadap perusahaan sehingga dapat memberdayakan sumber daya yang dimilikinya secara efektif, efisien, dan produktif. Perusahaan harus menyadari bahwa manusia pada dasarnya memiliki berbagai macam kebutuhan

yang semakin lama semakin bertambah dan kompleks, oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan kesejahteraan karyawannya baik yang berupa pemberian material maupun nonmaterial, hal tersebut diharapkan dapat menimbulkan loyalitas karyawan.

Loyalitas karyawan tergantung dari dalam diri karyawan itu sendiri, namun pihak perusahaan juga perlu melakukan usaha-usaha yang dapat memotivasi karyawannya. Upaya yang dapat dilakukan perusahaan agar karyawan tetap loyal adalah dengan memberikan insentif yang memadai. Karyawan yang memiliki loyalitas tinggi sangat dihargai perusahaan karena perusahaan sangat membutuhkan karyawan yang memiliki dedikasi tinggi terhadap kerja dan perusahaan.

Steers & Porter dalam Rohinini (2011), proses terciptanya loyalitas kerja dalam perusahaan berhubungan dengan dorongan yang kuat untuk tetap menjadi anggota perusahaan, keinginan untuk berusaha semaksimal mungkin bagi perusahaan, dan kepercayaan yang pasti dan penerimaan yang penuh atas nilai-nilai perusahaan.

PT. Immunotec Profarmasia (IMPRO) adalah sebuah perusahaan Penjualan Langsung dengan sistem berjenjang (MLM). Impro didirikan pada tahun 1998 oleh Mr. Thomas Hosean Ciovanlee. Seorang pengusaha nasional pemilik berbagai unit usaha, berhasil meyakinkan Immunotec Research Inc.-Canada untuk bekerjasama dalam pemasaran produk-produk unggulannya di Indonesia melalui PT. Immunotec Profarmasia. Hingga kini Impro terus tumbuh dan berkembang ke seluruh pelosok Nusantara. Jumlah keanggotaan (Distributor)

juga terus tumbuh dengan pesat dan mencakup hampir seluruh kalangan masyarakat. Sistem administrasi yang handal dan tertata rapi akan memberikan kemudahan, tersendiri bagi mitra kerja ImPro dalam menyusun strategi bisnis secara tepat dan akurat, sehingga membutuhkan SDM yang handal, profesional dan berdedikasi tinggi, siap melayani customer dengan ramah.

Dalam perusahaan melakukan perekrutan member untuk mendistribusikan produk-produk yang ada dengan konsep pemberian bonus dan reward yang dapat diperoleh melalui proses jenjang karir member tersebut. Konsep sistem marketing plan yang ditawarkan adalah dengan proses pendaftaran awal mulai dari yang terkecil yaitu paket Brown, Silver dan yang tertinggi paket Gold.

Untuk sukses dalam menjalankan bisnis MLM para member harus mengembangkan jaringan bisnis dengan cara menjual produk yang ada serta merekrut/mengajak para member baru serta membina jaringan yang ada.

Konsep bisnis MLM adalah proses duplikasi dimana member yang ingin sukses di bisnis ini harus melakukan duplikasi yang baik kepada para member yang ada di jaringannya dengan cara melakukan pelayanan dan pembinaan kepada para member yang ada di jaringannya hal ini dikarenakan kontribusi bonus baik itu bonus uang tunai maupun bonus berupa reward hadiah berupa sepeda motor, mobil, rumah dan paket perjalanan wisata bisa diperoleh dengan syarat pengembangan jaringan dan omzet sesuai dengan konsep sistem Marketing Plan/Sistem Bagi hasil yang ada.

Di PT.Immunotec Profarmasi konsep Marketing Plan/Konsep bagi hasil yang ditawarkan yaitu mengembangkan jaringan dengan konsep Binary 2 kaki/2

jaringan yang diharapkan nantinya konsep ini menjadi Matriks 2 yaitu 1 member mengajak 2 member lain, 2 member tersebut masing masing mengajak 2 member lagi dan seterusnya) dan disertai kewajiban belanja produk untuk mendapatkan bonus berupa bonus harian (bonus yang ditransfer setiap hari), Bonus bulanan (Bonus yang ditransfer setiap awal bulan), maupun reward berupa sepeda motor, mobil, rumah maupun paket perjalanan wisata local, internasional maupun wisata Religi.

Agar para member yang ada bisa sukses perusahaan juga memberikan dukungan/Support melalui lembaga yang dikelola oleh member yaitu Support Sistem yaitu " I-BEST " berupa Pengadaan Tools/Alat bantu pengembangan bisnis seperti brosur, Alat peraga Presentasi, Buku *Testimony* Manfaat Produk, kurikulum pelatihan maupun Materi Training pengembangan di lapangan dan sekaligus I-BEST ini lah yang mengkoordinir pelaksanaan kegiatan yang ada di seluruh wilayah Indonesia baik itu berupa acara pengenalan produk, Seminar Kesehatan, Training pengembangan maupun acara Recognition dan motivasi kepada Member yang ada.

Dengan demikian para member yang ada bisa sukses dalam menjalankan bisnis MLM dengan mendapatkan bonus puluhan juta hingga ratusan juta perbulannya dan mendapatkan reward hadiah berupa motor, mobil dan rumah serta perjalanan wisata Lokal, dan Internasional termasuk wisata rohani berupa Umroh, Jerusalem dll.

Selain menghasilkan Member member yang berprestasi terjadi juga permasalahan yang muncul yaitu para member yang gagal dalam menjalankan

bisnis ini dimana banyak diantara mereka yang gagal dan berhenti menjalankan bisnis MLM ada juga member yang mencoba keberuntungan di MLM dengan pindah ke perusahaan MLM namun tetap gagal dan melakukan hal yang sama hingga hampir semua perusahaan MLM dijalaninya namun tetap gagal sehingga ada istilah dilapangan tentang para member dengan type seperti ini yaitu sebutan member L-4 (lu Lagi Lu lagi) karena di setiap perusahaan MLM namanya ada.

Keadaan di atas menunjukkan bahwa para member kurang memiliki loyalitas terhadap PT.Immunotec Profarmasia. Loyalitas ditunjukkan dengan komitmen Member didalam perusahaan, komitmen dalam berorganisasi dapat terbentuk karena adanya beberapa faktor baik dari organisasi maupun dari individu sendiri (Suhendi, 2010).

Salah satu faktor yang dikemukakan oleh Allen & Meyer (1990), Luthans (2006) dan David (Sopiah, 2008) yaitu faktor atribut peran dan pekerjaan meliputi tantangan pekerjaan, lingkup jabatan, pengorbanan, tingkat kesulitan dalam pekerjaan, ambiguitas peran, dan konflik peran. Hal ini merupakan beban kerja yang dirasakan, dimana membutuhkan aktivitas mental dan fisik dari karyawan.

Gawron (2008) mendefinisikan beban kerja sebagai berikut: "*Workload has been defined as a set of task demands, as effort, and as activity or accomplishment.*".

Beban kerja telah didefinisikan sebagai seperangkat tuntutan tugas, sebagai upaya, dan sebagai kegiatan atau prestasi. Beban dapat berupa beban fisik maupun beban mental. Beban fisik dapat dilihat dari seberapa banyak karyawan menggunakan kekuatan fisiknya misalnya menjahit, mengangkut, mengangkat,

dan mendorong, sedangkan beban kerja mental dapat dilihat dari seberapa besar aktivitas mental yang dibutuhkan untuk mengingat hal-hal yang diperlukan, konsentrasi, mendeteksi permasalahan, mengatasi kejadian yang tak terduga dan membuat keputusan dengan cepat yang berkaitan dengan pekerjaan dan sejauhmana tingkat keahlian dan prestasi kerja yang dimiliki individu. Sehingga dapat dikatakan bahwa suatu pekerjaan merupakan beban kerja bagi karyawannya jika memiliki beban kerja fisik maupun mental. Beban kerja yang dirasakan oleh seorang pekerja dapat menjadi faktor penekan yang menghasilkan kondisi-kondisi tertentu, sehingga menuntut manusia memberikan energi atau perhatian (konsentrasi) yang lebih yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu (Nurmianto, 2003).

Dari hasil penelitian Ni Made (2013) ditemukan bahwa dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, diketahui koefisien determinasi (Adjusted R Square) menunjukkan nilai sebesar 0.807 atau 80.7% yang artinya bahwa variabel loyalitas karyawan (Y) dipengaruhi sebesar 80.7% oleh variabel X1 (beban kerja) dan X2 (insentif) sedangkan sisanya 19.3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar dua variabel bebas yang diteliti. Hal ini menunjukkan bahwa faktor beban kerja dan insentif mampu menimbulkan loyalitas karyawan.

Beban kerja yang terlalu berlebihan atau terlalu sedikit dapat menimbulkan gangguan atau penyakit akibat bekerja. Beban kerja yang berlebihan dapat menimbulkan kelelahan baik fisik maupun mental dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan dan mudah marah. Sedangkan beban kerja yang terlalu sedikit dimana pekerjaan yang terjadi karena pengulangan gerak

akan menimbulkan rasa kebosanan.

Robbins (2007) menyatakan bahwa positif negatifnya beban kerja merupakan masalah persepsi. Persepsi didefinisikan sebagai suatu proses dimana individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka (Robbins, 2007). Persepsi terhadap beban kerja merupakan penilaian individu mengenai sejumlah tuntutan tugas atau kegiatan yang membutuhkan aktivitas mental misalnya untuk mengingat hal-hal yang diperlukan, konsentrasi, mendeteksi permasalahan, mengatasi kejadian yang tak terduga dan membuat keputusan dengan cepat yang berkaitan dengan pekerjaan dan kekuatan fisik untuk mempola, menggunting, mengepress, menjahit, mengangkat, mengangkat yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Setiap pekerja dapat merasakan beban kerja yang berbeda - beda, hal ini berkaitan dengan adanya perbedaan pemahaman, penghayatan, pengalaman serta kemampuan tiap individu terhadap pekerjaannya.

Persepsi terhadap beban kerja berkaitan dengan faktor atribut peran dan pekerjaan. Hal ini dikarenakan persepsi terhadap beban kerja merupakan hal yang erat hubungannya dengan suatu pekerjaan, dimana individu memberikan penilaian mengenai sejumlah tuntutan tugas atau kegiatan yang membutuhkan aktivitas mental dan fisik yang harus ia selesaikan dalam waktu tertentu, apakah memiliki dampak positif atau negatif terhadap pekerjaannya.

Steers dan Porter (1983) menyatakan bahwa timbulnya loyalitas kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya ; karakteristik perusahaan dan lingkungan kerja, yang dapat dilihat dari sentralisasi, tingkat formalitas, tingkat

keikutsertaan dalam pengambilan keputusan, paling tidak telah menunjukkan berbagai tingkat asosiasi dengan tanggung jawab perusahaan, ketergantungan fungsional maupun fungsi kontrol perusahaan, dan iklim organisasi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hameed et al. (2009) faktor lain yang dapat menjadikan karyawan dapat bersikap loyal terhadap perusahaan ialah dengan adanya iklim organisasi yang aman dan nyaman. Iklim Organisasi yang memuaskan bagi karyawan dapat meningkatkan loyalitas kerjanya, sebaliknya Iklim Organisasi yang tidak memadai dapat menurunkan loyalitas karyawan dan akhirnya membuat karyawan ingin meninggalkan organisasi tersebut. Pech dan Slade (dalam Leblebici, 2012) juga menyatakan bahwa meningkatnya loyalitas dipengaruhi juga dengan adanya Iklim Organisasi yang positif.

Iklim Organisasi dalam perusahaan sangat penting untuk diperhatikan manajemen. Meski pun Iklim Organisasi tidak melaksanakan proses produksi dalam suatu perusahaan, namun Iklim Organisasi mempunyai pengaruh langsung terhadap pegawai yang melaksanakan proses produksi tersebut (Cahyadi, 2013).

Menurut Bartkus et al. (1997) dan Van Dyne et al. (1995) Iklim Organisasi yang baik akan dapat mengakibatkan sesama rekan kerja akan lebih saling mendukung satu sama lain untuk menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepada mereka, sehingga nantinya Iklim Organisasi yang kondusif akan menciptakan kepuasan kerja bagi karyawan dan loyalitas kerja serta akan menghasilkan kinerja yang baik bagi organisasi. Pernyataan serupa juga diungkapkan oleh Mike (dalam Shikdar, 2002) bahwa iklim kerja yang efektif

adalah sebuah lingkungan dimana hasil yang dapat dicapai seperti yang diharapkan oleh manajemen.

Hasil penelitian menemukan bahwa iklim organisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan Yayasan SI Semarang dibuktikan dengan nilai t hitung lebih besar daripada nilai t tabel yaitu $1.353 > 1,161$ atau nilai signifikansi t sebesar $0,002 < 0,05$. Sesuai pendapat Stringer (2002) bahwa iklim organisasi menyangkut semua lingkungan yang ada atau dihadapi oleh manusia yang berada di dalam suatu organisasi yang mempengaruhi seseorang dalam melakukan tugas-tugas, dan mampu bertahan dalam lingkungan keorganisasiannya sehingga berpengaruh terhadap loyalitas karyawan.

Bertitik tolak dari pentingnya persepsi terhadap beban kerja dan iklim organisasi yang nyaman dengan loyalitas kerja, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara empiris hubungan antara persepsi terhadap beban kerja dan iklim organisasi dengan loyalitas member PT. Immunotec Profarmasia Medan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi terhadap beban kerja dan iklim organisasi berhubungan dengan Loyalitas Member PT. Immunotec Profarmasia Medan ?
2. Apakah persepsi terhadap beban kerja berhubungan dengan Loyalitas Member PT. Immunotec Profarmasia Medan ?

3. Apakah iklim organisasi berhubungan dengan Loyalitas Member PT. Immunotec Profarmasia Medan ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Hubungan persepsi terhadap beban kerja dan iklim organisasi dengan Loyalitas Member PT. Immunotec Profarmasia Medan
2. Hubungan persepsi terhadap beban kerja dengan Loyalitas Member PT. Immunotec Profarmasia Medan
3. Hubungan iklim organisasi dengan Loyalitas Member PT. Immunotec Profarmasia Medan

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Memberi sumbangan terhadap perkembangan dan pendalaman studi ilmu psikologi industri dan organisasi, khususnya mengenai hubungan antara persepsi terhadap beban kerja dan iklim organisasi dengan Loyalitas.

2. Manfaat praktis

Menambah pengetahuan dan pemahaman bagi karyawan yang berkaitan dengan beban kerja yang dialami dan iklim kerja serta Loyalitas. Bagi pimpinan, berdasarkan informasi yang diperoleh dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pimpinan untuk perlu tidaknya dilakukan perbaikan terhadap masalah yang terjadi dalam perusahaan tersebut sehingga member dapat lebih merasa diperhatikan dan

lebih bersemangat dalam bekerja. Disamping itu dapat digunakan sebagai data tentang kondisi dan potensi member bagi perusahaan dan pedoman untuk penelitian selanjutnya.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Multi Level Marketing

2.1. Sejarah Lahirnya Bisnis Multi Level Marketing

2.1.1. Dari Amerika ke Inggris

Istilah Multi Level Marketing pertama kali ditemukan oleh dua orang profesor pemasaran dari Universitas Chicago pada tahun 1940-an dengan nama perusahaan Nutrilite. Produk pertamanya yang dijual Perusahaan Nutrilite adalah vitamin dan makanan tambahan. Perusahaan Nutrilite ini merupakan salah satu perusahaan pertama yang menawarkan konsep bisnis Multi Level Marketing. Wuryando (2010) mengatakan bahwa dalam perkembangan selanjutnya perusahaan Amway muncul dengan menggunakan konsep yang sama yakni menerapkan konsep bisnis Multi Level Marketing. Pada perkembangan selanjutnya perusahaan Nutrilite mengalami masalah dari Pemerintahan Amerika.

Hingga pada akhirnya perusahaan Amway yang menggunakan konsep bisnis Multi Level Marketing mengambil alih perusahaan Nutrilite. Lebih lanjut Wuryando mengatakan bahwa pada tahun 1953 perusahaan Amway mendapat pengakuan dari pemerintah Amerika Serikat dan mengesahkan kelegalannya sebagai perusahaan Multi Level Marketing. Pada saat konsep bisnis Multi Level Marketing mendapat pengakuan yang legal dari Pemerintah Amerika Serikat.

Seorang distributor yang telah cukup berhasil bernama Dr. Forrest Shaklee mendirikan perusahaan Multi Level Marketing yang diberi nama Shaklee.

Perusahaan Dr. Forrest Shaklee ini bergerak pada bidang kesehatan. Pada tahun 1970-an perusahaan Amway dan Shaklee melakukan ekspansi ke Negara Inggris. Sejak terjadinya ekspansi perusahaan Amway dan Shaklee ke Negara Inggris, Treacy (2007:5) mengatakan bahwa ribuan perusahaan Multi Level Marketing bermunculan dan beberapa perusahaan yang terkenal seperti Forever Living, Herbalife, dan Neolife. Masing-masing perusahaan tersebut memiliki lebih dari 50.000 distributor. Hingga akhirnya bisnis Multi Level Marketing terus mengalami perkembangan yang pesat. Perusahaan yang menggunakan konsep

Multi Level Marketing pada umumnya memberikan peluang bisnis kepada membernya secara bebas. Atrinya member bertindak sebagai distributor independen, yakni tidak memiliki keterikatan kontrak dengan perusahaan MLM. Member akan memperoleh penghasilan yakni dengan cara memperkenalkan produk perusahaan MLM kepada distributor baru. Terkadang, Multi Level Marketing sering juga disebut dengan Network Marketing atau pemasaran jaringan. Namun, pada hakekatnya kedua istilah tersebut memiliki pengertian yang sama yakni menawarkan dan memasarkan produk secara langsung kepada konsumen dengan cara membentuk jaringan kerja.

Dalam Multi Level Marketing terdapat dua bentuk sistem jaringan yang dijalankan oleh perusahaan Multi Level Marketing yakni sistem binary dan sistem Matahari (Wuryando, 2010). Bentuk sistem binary, Multi Level Marketing yang menggunakan jaringan yang bentuknya tidak lebih dua kaki (kaki kiri dan kanan) dan tidak lebih.

Dengan kata lain, para pelaku Multi Level Marketing tersebut hanya dapat membangun jaringannya dengan dua kaki demikian seterusnya hingga ke bawah.

2.1.2. Kemunculan MLM di Indonesia

Di Indonesia sendiri, menurut Wuryando (2010) perusahaan MLM yang pertama kali berdiri di Indonesia adalah yang bernama PT. Nusantara Sun Chorella. Perusahaan ini didirikan di Kota Bandung pada tahun 1986. Dalam perkembangannya PT. Nusantara Sun Chorella telah berganti nama menjadi PT. Centra Nusa Insan Cemerlang.

Dewasa ini perusahaan MLM PT. Centra Nusa Insan Cemerlang lebih sering dikenal orang dengan sebutan perusahaan MLM CNI. Perusahaan MLM lainnya pun kemudian bermunculan seperti perusahaan Amway yang berasal dari Amerika dan diikuti oleh lahirnya MLM dari dalam negeri seperti perusahaan Capriasi, Sophie Martin, Melia Nature, termasuk diantaranya PT. Immunotec Profarmasia dan beberapa perusahaan MLM lainnya.

Dalam perkembangannya di Indonesia, bisnis Multi Level Marketing atau bisnis pemasaran jaringan (Network Marketing) yang ditawarkan oleh perusahaan MLM tidak begitu saja berjalan dengan mulus. Perjalanan bisnis Multi Level Marketing di Indonesia banyak dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab di mana ingin mendapatkan untung sebesar-besarnya dalam waktu singkat. Pihak-pihak tersebut mendirikan sebuah perusahaan dengan menggunakan konsep kerja yang ada dalam perusahaan MLM, sehingga terlihat seperti perusahaan MLM.

Dewasa ini, perusahaan yang berkedok MLM tersebut dikenal dengan istilah perusahaan money game. Wuryando (2010) mencatat bahwa terdapat 21 (dua puluh satu) lebih perusahaan money game yang telah terbongkar kedoknya di Indonesia.

Bahkan masih banyak lagi perusahaan “*money game*” yang masih beroperasi di luaran sana yang belum terbongkar kedoknya. Perusahaan money game ini biasanya menawarkan bisnis Multi Level Marketing kepada masyarakat dengan tawaran iming-iming kemewahan dan bonus yang cukup besar yakni hingga 50 %, sehingga membuat masyarakat tertarik untuk mengikutinya. Masuknya perusahaan money game membuat citra perusahaan MLM menjadi buruk di mata masyarakat. Masyarakat memulai memandang apriori terhadap bisnis Multi Level Marketing. Munculnya praktek perusahaan *money game* membuat membuat Pemerintah Indonesia mengeluarkan sebuah peraturan pada perusahaan MLM. Pemerintah, melalui Menteri Perdagangan mengeluarkan sebuah Surat Ijin Usaha. Penjualan Langsung (SIUPL). Surat Ijin Usaha Penjualan Langsung (SIUPL) dikeluarkan untuk mencegah terjadinya kembali praktek money game. Perusahaan MLM yang legal dan diakui oleh negara apabila perusahaan tersebut telah mendapatkan Surat Ijin Usaha Penjualan Langsung (SIUPL) dari Menteri Perdagangan.

B. Loyalitas

1. Pengertian Loyalitas

Loyalitas dan sikap kerja tidak akan terlepas dalam melaksanakan kegiatan pekerjaan, sehingga dengan demikian individu akan selalu melaksanakan pekerjaan dengan baik. Individu merasakan adanya kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan.

Menurut Utomo (dalam Tommy *dkk.*, 2010) loyalitas dapat dikatakan sebagai kesetiaan seseorang terhadap suatu hal yang bukan hanya berupa kesetiaan fisik semata, namun lebih pada kesetiaan non fisik seperti pikiran dan perhatian. Loyalitas individu dalam pekerjaannya itu mutlak diperlukan demi kesuksesan organisasi itu sendiri. Menurut Reichheld, semakin tinggi loyalitas individu di suatu organisasi, maka semakin mudah bagi individu itu untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pihak manajemen. Begitu pula sebaliknya, bagi perusahaan yang loyalitas para karyawannya rendah, maka semakin sulit bagi perusahaan tersebut untuk mencapai tujuan-tujuan organisasinya yang telah ditetapkan sebelumnya oleh para pemilik organisasi.

Loyalitas berasal dari kata loyal yang berarti setia. Loyalitas karyawan dapat diartikan sebagai kesetiaan seorang karyawan terhadap organisasi. Menurut Sudimin (2003), loyalitas berarti kesetiaan individu dengan seluruh kemampuan, keterampilan, pikiran, dan waktu untuk ikut serta mencapai tujuan organisasi dan menyimpan rahasia organisasi serta tidak melakukan tindakan-tindakan yang merugikan organisasi selama ia masih berstatus sebagai karyawan.

Sedangkan loyal menurut Siagian (2005), Suatu kecenderungan individu untuk tidak pindah ke perusahaan lain. Menurut Robbins (2003), Loyalitas adalah keinginan untuk memproteksi dan menyelamatkan wajah bagi orang lain. Fletcher merumuskan loyalitas sebagai kesetiaan kepada seseorang dengan tidak meninggalkan, membelot atau tidak mengkhianati yang lain pada waktu diperlukan.

Menurut Hasibuan (2011), kesetiaan dicerminkan oleh kesediaan individu menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab. Menurut Meyer (2001), loyalitas merupakan kondisi psikologis yang mengikat individu dan perusahaannya.

Menurut Pambudi, di masa lalu atau masa sebelumnya, loyalitas individu dalam organisasi hanya diukur dari jangka waktu lamanya individu tersebut bekerja bagi sebuah organisasi. Namun saat ini, ukuran loyalitas telah sedikit bergeser ke arah yang lebih kualitatif, yaitu yang disebut sebagai komitmen. Komitmen itu sendiri dapat diartikan sebagai seberapa besar seseorang individu mencurahkan perhatian, pikiran dan dedikasinya bagi organisasi selama dia bergabung di dalam organisasi tersebut. Jadi, di sini loyalitas para member bukan hanya sekedar kesetiaan fisik atau keberadaannya di dalam organisasi, namun termasuk pikiran, perhatian, gagasan, serta dedikasinya tercurah sepenuhnya kepada organisasi. Saat ini loyalitas para karyawan bukan sekedar menjalankan tugas-tugas serta kewajibannya sebagai karyawan yang sesuai dengan uraian-uraian tugasnya atau disebut juga dengan *job description*, melainkan berbuat seoptimal mungkin untuk menghasilkan yang terbaik dari organisasi.

Poerwopoespito (2004), menyebutkan bahwa loyalitas tercermin pada sikap individu yang mencurahkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki, melaksanakan tugas dengan tanggungjawab, disiplin serta jujur dalam bekerja. Poerwopoespito (2005), juga menjelaskan bahwa sikap member sebagai bagian dari perusahaan yang paling utama adalah loyal. Sikap ini diantaranya tercermin dari terciptanya suasana yang menyenangkan dan mendukung ditempat kerja, menjaga citra perusahaan dan adanya kesediaan untuk bekerja dalam jangka waktu yang lebih panjang.

Dari uraian diatas disimpulkan bahwa loyalitas adalah sikap dan perbuatan mencurahkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki, melaksanakan tugas dengan tanggungjawab, disiplin, serta jujur dalam bekerja, menciptakan hubungan kerja yang baik dengan atasan, rekan kerja, serta bawahan dalam menyelesaikan tugas, menciptakan suasana yang mendukung dan menyenangkan di tempat kerja, menjaga citra perusahaan dan adanya kesediaan untuk bekerja dalam jangka waktu yang lebih panjang.

2. Indikator Loyalitas

Menurut Runtu (2014) Loyalitas tidak mungkin dianggap sebagai sesuatu yang terjadi dengan sendirinya ketika seorang karyawan bergabung dalam organisasi. Apabila organisasi menginginkan seorang karyawan yang loyal, organisasi harus mengupayakan agar karyawan menjadi bagian dari organisasi yang merupakan tingkatan lebih tinggi. Dengan demikian karyawan tersebut sungguh merasa bahwa “suka-duka” organisasi adalah “suka-duka”-nya juga.

Oleh karena itu loyalitas mencakup kesediaan untuk tetap bertahan, memiliki produktivitas yang melampaui standard, memiliki perilaku altruis, serta adanya hubungan timbal balik di mana loyalitas karyawan harus diimbangi oleh loyalitas organisasi terhadap karyawan.

Ada 16 indikator yang dapat dipakai untuk mengidentifikasi loyalitas karyawan sebagaimana dikemukakan Powers (dalam Runtu, 2014), yaitu:

1. Tetap bertahan dalam organisasi.
2. Bersedia bekerja lembur untuk menyelesaikan pekerjaan.
3. Menjaga rahasia bisnis perusahaan.
4. Mempromosikan organisasi kepada pelanggan dan masyarakat umum.
5. Menaati peraturan tanpa perlu pengawasan yang ketat.
6. Mau mengorbankan kepentingan pribadi demi kepentingan organisasi.
7. Tidak bergosip, berbohong atau mencuri.
8. Membeli dan menggunakan produk perusahaan.
9. Ikut berkontribusi dalam kegiatan social organisasi.
10. Menawarkan saran-saran untuk perbaikan.
11. Mau berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan aksidental organisasi.
12. Mau mengikuti arahan atau instruksi.
13. Merawat properti organisasi dan atau tidak memboroskannya.
14. Bekerja secara aman.
15. Tidak mengakali aturan organisasi termasuk ijin sakit.
16. Mau bekerja sama dan membantu rekan kerja.

Pambudi (dalam Tommy *dkk.*, 2010) juga menambahkan bahwa lima 5 indikator yang menjadi tolok ukur sumber daya manusia yang mempunyai loyalitas, yaitu:

1. Individu tersebut berada di organisasi tertentu;
2. Individu tersebut mengenal seluk beluk bisnis maupun para pelanggannya dengan baik.
3. Individu tersebut turut berperan dalam mempertahankan hubungan dengan pelanggan yang menguntungkan bagi perusahaan;
4. Individu tersebut merupakan aset tak berwujud yang tidak dapat ditiru oleh para pesaing;
5. Individu tersebut mempromosikan organisasinya, baik dari sudut produk, layanan, sebagai tempat kerja yang ideal maupun keunggulan kinerja dan masa depan yang lebih baik.

3. Aspek – Aspek Loyalitas

Loyalitas kerja individu tidak terbentuk begitu saja dalam organisasi, tetapi ada aspek-aspek yang terdapat didalamnya yang mewujudkan loyalitas kerja individu. Masing-masing aspek merupakan bagian dari manajemen organisasi yang berkaitan dengan karyawan maupun organisasi. Aspek-aspek loyalitas yang terdapat pada individu dikemukakan oleh Siswanto (dalam Soegandhi *dkk.* 2013), yang menitik beratkan pada pelaksanaan kerja yang dilakukan karyawan antara lain. :

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

6. *Kesukaan terhadap pekerjaan*, organisasi harus dapat menghadapi kenyataan bahwa member tiap hari datang untuk bekerjasama sebagai manusia seutuhnya dalam hal melakukan pekerjaan yang akan dilakukan dengan senang hati sebagai indikatornya bisa dilihat dari : keunggulan individu dalam bekerja, individu tidak pernah menuntut apa yang diterimanya diluar gaji pokok.

4. Faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya Loyalitas

Steers & Porter (dalam Dewi & Endang) menyatakan bahwa timbulnya loyalitas dipengaruhi oleh faktor-faktor :

1. *Karakteristik pribadi*, meliputi : usia, masa kerja, jenis kelamin, tingkat pendidikan, prestasi yang dimiliki, ras, dan sifat kepribadian;
2. *Karakteristik pekerjaan*, meliputi : tantangan kerja, stres kerja, beban kerja, kesempatan untuk berinteraksi sosial, *job enrichment*, identifikasi tugas, umpan balik tugas, dan kecocokan tugas;
3. *Karakteristik desain perusahaan/organisasi*, yang dapat dilihat dari sentralisasi, tingkat formalitas, tingkat keikutsertaan dalam pengambilan keputusan, paling tidak telah menunjukkan berbagai tingkat asosiasi dengan tanggung jawab perusahaan, ketergantungan fungsional maupun fungsi kontrol perusahaan;
4. *Pengalaman yang diperoleh dalam perusahaan/organisasi*, yaitu internalisasi individu terhadap perusahaan setelah melaksanakan pekerjaan dalam perusahaan tersebut meliputi sikap positif terhadap perusahaan, rasa percaya terhadap perusahaan sehingga menimbulkan rasa aman, merasakan adanya kepuasan pribadi yang dapat dipenuhi oleh perusahaan.

Berdasarkan faktor-faktor yang telah diungkap di atas dapat dilihat bahwa masing-masing faktor mempunyai dampak tersendiri bagi kelangsungan hidup organisasi, sehingga tuntutan loyalitas yang diharapkan oleh organisasi baru dapat terpenuhi apabila karyawan memiliki karakteristik seperti yang diharapkan dan organisasi sendiri telah mampu memenuhi harapan-harapan karyawan, sehingga Soegandhi (2013) menyimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi loyalitas tersebut meliputi : adanya fasilitas-fasilitas kerja, tunjangan kesejahteraan, suasana kerja upah yang diterima, karakteristik pribadi individu atau karyawan, karakteristik pekerjaan, iklim kerja, beban kerja, karakteristik desain organisasi dan pengalaman yang diperoleh selama karyawan menekuni pekerjaan itu.

Shih (2001) bahwa ukuran loyalitas adalah lamanya mereka bertahan dalam perusahaan. Untuk mempertahankan karyawan, perusahaan melakukan *Employee Retention Program* (ERP). Sayangnya ERP sering disalahpahami semata-mata pada kebutuhan fisik karyawan seperti pemberian gaji dan tunjangan, *golden handcuff*, program kepemilikan saham, dan sebagainya. Padahal selain kebutuhan fisik seorang karyawan memiliki tiga kebutuhan lainnya yaitu kebutuhan sosial emosional, kebutuhan mental/intelektual, dan kebutuhan spiritual. Setiap orang pada dasarnya memiliki tiga kebutuhan tersebut, tetapi dengan kadar yang berbeda-beda.

Lebih lanjut, terdapat beberapa ciri SDM yang memiliki loyalitas yang rendah diantaranya karena sifat karakternya (bawaan), kekecewaan individu, dan sikap atasan, serta perasaan negatif, seperti ingin meninggalkan organisasi, merasa bekerja di instansi/organisasi lain lebih menguntungkan, tidak merasakan manfaat,

dan menyesali bergabung dengan organisasi. Adapun karakteristik SDM yang menunjukkan loyalitas yang tinggi terhadap organisasi, diantaranya adalah : bersedia bekerja melebihi kondisi biasa, merasa bangga atas prestasi yang dicapai organisasi, merasa terinspirasi, bersedia mengorbankan kepentingan pribadi, merasa ada kesamaan nilai dengan perusahaan.

Salah satu survey tentang loyalitas yang dikutip Drizin & Schneider (dalam Runtu, 2014) menunjukkan bahwa pendorong utama untuk Loyalitas Member adalah *fairness*. Hal itu mencakup: fair dalam penggajian, fair dalam penilaian kinerja, dan fair dalam perumusan dan pengimplementasian kebijakan. Sedangkan Mc Quiness (dalam Runtu, 2014) mengemukakan bahwa komunikasi yang efektif dalam suatu organisasi akan berdampak pada loyalitas karyawan. Peran komunikasi dalam meningkatkan loyalitas karyawan ini didukung oleh Smith & Rupp (dalam Runtu, 2014).

Antoncic & Antoncic (dalam Runtu, 2014) menyatakan bahwa penurunan loyalitas umumnya disebabkan oleh ketidakpercayaan terhadap keputusan dan kebijakan organisasi, buruknya komunikasi dan aliran informasi internal, serta gaya kepemimpinan dalam organisasi. Oleh karena itu, menurut Cunha (dalam Runtu, 2014) loyalitas harus dibangun antara lain melalui pengelolaan struktur, budaya, dan kepemimpinan dalam organisasi. McGuinness (dalam Runtu, 2014) menyatakan bahwa meningkatkan partisipasi dalam pengambilan keputusan, komunikasi efektif dan terbuka, pengembangan saling percaya, pengembangan karir, serta penggajian berdasarkan produktivitas, dan fleksibilitas tunjangan dapat menimbulkan loyalitas pada karyawan.

Loyalitas karyawan juga dapat dibangun melalui hubungan yang baik antara atasan dan bawahan. Membangun hubungan saling percaya satu sama lain merupakan, satu bentuk kompensasi yang sangat bermakna bagi karyawan. Karyawan harus tahu bahwa atasan mereka memperlakukan mereka sebagai pribadi tidak sekedar “sumber daya” sebelum mereka termotivasi untuk memberi yang terbaik bagi organisasi, Boltax (dalam Runtu, 2014). Loyalitas karyawan itu ada dalam satu organisasi apabila karyawan percaya bahwa dalam tujuan organisasi, karyawan dapat mencapai tujuan mereka.

5. Loyalitas dalam Organisasi

Budiman (2009) Loyalitas berasal dari kata dasar “loyal” yang berarti setia atau patuh, loyalitas berarti mengikuti dengan patuh dan setia terhadap seseorang atau system/peraturan. Istilah loyalitas ini sering didefinisikan bahwa seseorang akan disebut loyal atau memiliki loyalitas yang tinggi jika mau mengikuti apa yang diperintahkan. Organisasi atau pengusaha mengartikan loyalitas adalah suatu kesetiaan karyawannya kepada perusahaannya. Dalam perkembangannya, arti kata loyalitas sering dimanfaatkan oleh organisasi untuk memanfaatkan karyawan semaksimal mungkin tanpa memperhatikan kebutuhan karyawannya.

Organisasi atau pelaku organisasi melakukannya karena meyakini bahwa karyawan tidak memiliki posisi tawar yang seimbang. Dalam hal ini, organisasi tadi menganggap hubungannya dengan karyawan tidak sebagai partner, tetapi sebagai majikan dan pegawai, yang memberi upah dan yang meminta upah. Sebuah paradigma yang masih tersisa dari era perbudakan.

Organisasi pun akan dengan mudah memberi label “tidak loyal” kepada karyawannya jika karyawannya tersebut tidak mengikuti apa yang diperintahkan oleh organisasi, misalnya tidak mau kerja lembur atau tidak mengikuti suatu kegiatan yang diminta oleh organisasi meski pekerjaan/kegiatan tersebut diluar jam kerja.

Kadang, arti kata ” organisasi”-pun sering diganti maknanya, dengan ”pengambil keputusan” organisasi yang sejatinya adalah seorang karyawan di organisasi tersebut. Karyawan yang kebetulan menjadi penentu kebijakan perusahaan ini seringkali memanfaatkan posisinya untuk kepentingan lain (baca:diri sendiri) sehingga banyaknya kepentingan dalam menentukan kata”loyal atau tidak loyal” sangat besar pengaruhnya. Dalam pengamatan saya, para pemangku kebijakan organisasi ini adalah karyawan pada level manajerial, Supervisor/Manager di bagiannya, atau seorang HRD Manager misalnya.

Loyalitas menurut karyawan atau para professional adalah kesetiaan pada pekerjaan atau profesi. Sementara organisasi hanya dipandang sebagai tempat bekerja, dan kewajiban karyawan hanyalah bekerja dan mengikuti peraturan yang berlaku di organisasi tersebut, dan tentu saja harus mendapatkan hak-nya sesuai kesepakatan.

Jika ada kewajiban lain yang harus dilakukan dan diluar kesepakatan, maka harus ada kompensasi atau benefit tambahan, misalnya jika harus bekerja lembur maka harus mendapatkan upah tambahan. Dari sudut pandang ini, karyawan berharap mereka dianggap sebagai partner oleh organisasi dan bersama

dengan stake holder/pemilik kepentingan lainnya (customer, supplier, pemegang saham, lingkungan dan masyarakat sekitar) dianggap sama dan penting.

Karyawan hanya akan loyal terhadap organisasi tempatnya bekerja jika menemukan kenyamanan dan rasa aman. Dia merasa nyaman dengan lingkungannya, dengan sikap atasan atau rekan kerjanya, merasa aman dengan masa depannya, karir dan pekerjaannya. Rasa nyaman ini dengan sendirinya akan menumbuhkan kedekatan, kebahagiaan dan rasa memiliki. Sementara bekerja dan memiliki pekerjaan adalah salah satu cara untuk mendapatkan rasa aman. Jika kedua hal tersebut ada, maka dengan sendirinya loyalitas karyawan akan meningkat.

Kedua pemahaman arti kata loyalitas tersebut tentu saja berbeda dan bersebrangan. Organisasi termasuk juga karyawan pengambil kebijakan organisasi yang (merasa) mewakili organisasi, memahami loyalitas adalah kepatuhan pada organisasi (atasan, peraturan) tanpa syarat. Sementara karyawan memahami arti kata loyalitas sebagai kesetiaan terhadap profesi dan pekerjaan, bukan pada atasan atau organisasi.

B. Persepsi terhadap Beban Kerja

1. Pengertian Persepsi

Menurut Robbins (2007) persepsi didefinisikan sebagai suatu proses dimana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka. Daft (2006) menyatakan bahwa persepsi adalah proses kognitif yang digunakan orang-orang untuk

memahami lingkungan dengan cara menyeleksi, mengorganisasikan dan menafsirkan informasi dari lingkungan. Harris dan Hartman (2002) menyatakan bahwa persepsi terjadi dalam urutan yang cukup konsisten. Individu menemukan faktor lingkungan yaitu orang lain, peristiwa, situasi dan kondisi. Observasi dibentuk secara mental oleh individu. Interpretasi atau penilaian yang dibuat berdasarkan observasi tentang faktor yang dihadapi dan bagaimana faktor yang diamati akan diingat oleh orang tersebut. Lalu muncullah sikap yang merupakan akibat dari interpretasi berdasarkan observasi sebelumnya. Setelah sikap terbentuk, maka muncullah pola perilaku.

Menurut Branca, Woodworth dan Marquis (Walgito, 2002) persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut proses sensoris. Namun proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya merupakan persepsi.

Menurut Moskowitz dan Orgel (Walgito, 2002) persepsi merupakan proses yang *integrated* dalam diri individu terhadap stimulus yang diterimanya. Tampubolon (2008) menyatakan bahwa persepsi sebagai gambaran seseorang tentang suatu objek yang menjadi fokus permasalahan yang sedang dihadapi.

Menurut Irwanto (2002) persepsi merupakan proses diterimanya rangsang (objek, kualitas, hubungan antargejala, maupun peristiwa) yang kemudian disadari dan dimengerti. Lebih lanjut Irwanto mendefinisikan persepsi sebagai penafsiran dari pengalaman yang terjadi setelah proses penginderaan. Schiffman (Sukmana, 2003) menyatakan bahwa persepsi individu tidak hanya didasarkan pada ingatan

tentang pengalaman masa lalu dan kemampuan menghubungkan pengalaman sekarang dengan pengalaman masa lalu (kognisi) saja, akan tetapi melibatkan unsur perasaan (afeksi).

Sedangkan Blake (2006) mengungkapkan bahwa persepsi dibentuk oleh pengetahuan dan harapan serta dapat dikuatkan dengan reaksi afeksi. Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah suatu proses dimana individu mengorganisasikan, menginterpretasikan dan memberi arti pada stimulus berdasarkan pengalaman dan bersifat individual atau pribadi.

2. Pengertian Beban Kerja

Gawron (2008) mendefinisikan beban kerja sebagai berikut: *Workload has been defined as a set of task demands, as effort, and as activity or accomplishment*", yang berarti bahwa beban kerja telah didefinisikan sebagai seperangkat tuntutan tugas, sebagai upaya, dan sebagai kegiatan atau prestasi.

Schultz dan Schultz (2006) menyatakan beban kerja sebagai berikut: *"Work overload is too much to perform in the time available or work that is too difficult for the employee to perform"*, yang berarti bahwa beban kerja adalah terlalu banyak melakukan pekerjaan pada waktu yang tersedia atau melakukan pekerjaan yang terlalu sulit untuk karyawan.

Menurut Manuaba (Prihatini, 2008) setiap pekerjaan merupakan beban bagi pelakunya. Beban tersebut tergantung bagaimana orang tersebut bekerja sehingga disebut beban kerja. Jadi definisi beban kerja adalah kemampuan tubuh manusia dalam menerima pekerjaan. Berdasarkan sudut pandang ergonomik,

setiap beban kerja yang diterima seseorang harus sesuai dan seimbang baik terhadap kemampuan fisik, kemampuan kognisi maupun keterbatasan manusia yang menerima beban tersebut. Beban dapat berupa beban fisik maupun beban mental. Beban kerja fisik dapat berupa beratnya pekerjaan seperti merawat, mengangkut, mengangkat, dan mendorong.

Sedangkan beban kerja mental dapat berupa sejauhmana tingkat keahlian dan prestasi kerja yang dimiliki individu dengan individu lainnya. Everly dkk (Prihatini, 2008) mengatakan bahwa beban kerja adalah keadaan dimana pekerja dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu. Beban dapat berupa fisik dan mental.

Menurut Menpan (Dhania, 2010) pengertian beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja yang dirasakan oleh seorang pekerja dapat menjadi faktor penekan yang menghasilkan kondisi-kondisi tertentu, sehingga menuntut manusia memberikan energi atau perhatian (konsentrasi) yang lebih.

Menurut Nurmianto (2003) beban kerja bisa berupa beban fisik dan mental. Beban fisik dapat dilihat dari seberapa banyak karyawan menggunakan kekuatan fisiknya. Sedangkan beban kerja mental dapat dilihat dari seberapa besar aktivitas mental yang dibutuhkan untuk mengingat hal-hal yang diperlukan, konsentrasi, mendeteksi permasalahan, mengatasi kejadian yang tak terduga dan membuat keputusan dengan cepat yang berkaitan dengan pekerjaan.

Hal ini didukung oleh Bridger (2001) yang menyatakan bahwa "*Mental workload is a way of describing the mental stress and strain of being busy at work. Excessive 'mental workload' often leads to mistakes, misunderstandings, omissions and other errors, these include: remembering to do things and formulation and implementation of plans of actions*", yang berarti bahwa beban kerja mental adalah cara yang menggambarkan tekanan mental dan ketegangan pada saat sibuk bekerja. Beban kerja mental yang banyak sering menyebabkan kesalahan, kesalahpahaman, kelalaian dan kesalahan lainnya, misalnya mengingat untuk melakukan sesuatu dan penyusunan dan pelaksanaan rencana tindakan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah sejumlah tuntutan tugas atau kegiatan yang membutuhkan aktivitas mental dan fisik yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

3. Pengertian Persepsi terhadap Beban Kerja

Persepsi terhadap beban kerja merupakan penilaian individu mengenai sejumlah tuntutan tugas atau kegiatan yang membutuhkan aktivitas mental misalnya untuk mengingat hal-hal yang diperlukan, konsentrasi, mendeteksi permasalahan, mengatasi kejadian yang tak terduga dan membuat keputusan dengan cepat yang berkaitan dengan pekerjaan dan kekuatan fisik. Apabila individu tersebut memiliki persepsi yang positif maka mereka akan menganggap beban kerja sebagai tantangan dalam bekerja sehingga mereka lebih bersungguh-sungguh dalam bekerja dan menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya maupun perusahaan tempat bekerja. Sebaliknya jika persepsi negative yang

muncul maka beban kerja dianggap sebagai tekanan kerja sehingga dapat mempengaruhi kinerja individu, memiliki dampak negatif bagi dirinya maupun perusahaan tempat bekerja.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi terhadap beban kerja merupakan penilaian individu mengenai sejumlah tuntutan tugas atau kegiatan yang membutuhkan aktivitas mental dan fisik yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

4. Aspek-aspek persepsi terhadap beban kerja

1. Aspek-aspek persepsi

Blake (2006), Branca, Woodworth dan Marquis (Walgito, 2002), Irwanto (2002) dan Schiffman (Sukmana, 2003) mengemukakan dua aspek dalam persepsi. Kedua aspek tersebut yaitu aspek kognisi dan aspek afeksi.

- a). Aspek Kognisi merupakan suatu proses diterimanya stimulus oleh alat indera yang kemudian diteruskan ke otak untuk memberi makna terhadap stimulus tersebut. Aspek kognisi berhubungan dengan pengetahuan, pengenalan, dan pengharapan individu terhadap stimulus tertentu yang dipengaruhi pengalaman masa lalu individu. Aspek mencakup tentang bagaimana pandangan individu mengenai objek yang dipersepsi.
- b) Aspek Afeksi merupakan suatu perasaan dan kesan individu mengenai stimulus. Aspek afeksi berhubungan dengan penilaian individu berdasarkan perasaan atau emosi mengenai stimulus tertentu dan kejadian-kejadian yang dialami dalam lingkungan sosial. Aspek mencakup tentang bagaimana

perasaan dan kesan individu mengenai objek yang dipersepsi, apakah positif atau negatif.

2. Aspek-aspek beban kerja

Berdasarkan pengertian mengenai beban kerja menurut Gawron (2008), Schultz dan Schultz (2006), Manuaba (Prihatini, 2008), Nurmianto (2003) dan Menpan (Dhania, 2010), dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga aspek beban kerja. Ketiga aspek tersebut adalah :

a) Aspek beban mental

Beban mental merupakan beban yang dirasakan melalui aktivitas mental yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaannya beban kerja mental dapat dilihat dari seberapa besar aktivitas mental yang dibutuhkan untuk mengingat hal-hal yang diperlukan, konsentrasi, mendeteksi permasalahan, mengatasi kejadian yang tak terduga dan membuat keputusan dengan cepat yang berkaitan dengan pekerjaan dan sejauhmana tingkat keahlian dan prestasi kerja yang dimiliki oleh individu.

b) Aspek beban fisik

Beban fisik merupakan beban yang dirasakan melalui kekuatan fisik yang dimiliki individu. Beban fisik dapat dilihat dari banyaknya kekuatan fisik yang mereka gunakan.

c) Aspek waktu

Waktu merupakan aspek dalam terbentuknya beban kerja yaitu target hasil yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu.

3. Aspek-aspek persepsi terhadap beban kerja

Berdasarkan aspek-aspek persepsi yang telah dijelaskan sebelumnya. Selanjutnya akan dikaitkan dengan aspek beban kerja. Maka dapat disimpulkan bahwa aspek persepsi terhadap beban kerja adalah sebagai berikut:

a) Aspek kognisi mencakup tentang bagaimana pandangan dan penilaian yang dimiliki oleh individu mengenai aktivitas mental, kekuatan fisik dan waktu.

Pandangan individu mengenai besarnya aktivitas mental yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaannya misalnya perlunya konsentrasi untuk mengingat pengerjaan barang, mengatasi permasalahan atau kejadian yang tak terduga dan mengambil keputusan dengan cepat pada saat pengerjaan barang. Pandangan individu mengenai besarnya kekuatan fisik yang mereka gunakan. Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

b) Aspek afektif mencakup tentang bagaimana perasaan dan kesan yang dimiliki oleh individu mengenai aktivitas mental, kekuatan fisik dan waktu.

Perasaan yang dimiliki individu akibat dari besarnya aktivitas mental yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaannya misalnya perlunya konsentrasi untuk mengingat pengerjaan barang, mengatasi permasalahan atau kejadian yang tidak terduga dan mengambil keputusan dengan cepat. Perasaan yang timbul mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

D. Iklim Organisasi

1. Pengertian Iklim Organisasi

Konsep tentang iklim organisasi muncul dari pandangan Kurt Lewin (1951) mengenai *Field theory* (Dipboye, *et. al.*, 1994). Menurut Lewin (dalam Dipboye, *et.al.*, 1994), perilaku-perilaku individu dihasilkan oleh gabungan karakteristik pribadi (seperti: sifat-sifat kepribadian, kemampuan dan pengalaman) dengan lingkungan psikologis seseorang (cara seseorang memandang lingkungan di sekitarnya). Iklim kerja organisasi merupakan lingkungan tempat karyawan melakukan pekerjaannya.

Lingkungan tersebut bisa berbentuk departemen, unit organisasi atau organisasi secara keseluruhan. Iklim organisasi merupakan sistem yang dinamis sehingga mempengaruhi keseluruhan tingkah laku individu-individu yang ada di dalam organisasi serta mempengaruhi cara organisasi berinteraksi dengan organisasi yang lain (Suryana & Manan, 2000). Iklim organisasi terbentuk melalui keyakinan bersama yang berkembang melalui interaksi antara anggota kelompok dengan lingkungan fisik dan lingkungan sosial organisasi (Lindell & Brandt, 2000). Dengan demikian, iklim organisasi dirasakan secara langsung atau tidak langsung oleh anggota-anggotanya (Roma, *et. al.*, 2002).

Menurut Glisson dan James (2002), iklim organisasi adalah: persepsi individual karyawan yang disebabkan oleh pengaruh psikologis dari lingkungan kerja terhadap kesejahteraan pribadinya. Jika karyawan dalam sebuah unit kerja yang khusus menyetujui persepsi mereka terhadap pengaruh dari lingkungan organisasi, maka pembauran persepsi ini dapat menggambarkan iklim organisasi.

Meskipun demikian, iklim organisasi diakui lebih merupakan kekayaan individual karyawan dibandingkan dengan pembauran persepsi individu. Lebih lanjut Glisson dan James (2002) mengatakan, pengaruh dari iklim organisasi terhadap lingkungan kerja dapat diketahui dari berbagai macam dimensi seperti: kelelahan emosional, depersonalisasi, konflik peran dan faktor-faktor iklim psikologis yang bersifat umum (*general Psychological climate factor = PCg*). *PCg factor* merupakan representasi persepsi individu terhadap keseluruhan pengaruh psikologis lingkungan kerja, baik yang bersifat positif maupun bersifat negatif pada individu, oleh karena itu model komposisi yang tepat untuk memahami iklim kerja adalah *direct consensus model*, yaitu: model yang digunakan di dalam kelompok yang lebih rendah dalam suatu unit kerja organisasi. Model ini merupakan bentuk kondisi awal yang akan dioperasionalkan pada tingkat unit kerja yang lebih tinggi. Konsensus yang terjadi pada kelompok yang lebih rendah, yang ditandai dengan pembauran iklim di antara anggota kelompok merupakan konstruk iklim organisasi, yang kemudian dapat diterapkan pada tingkat unit kerja yang lebih tinggi (Klein, et. al., 2001).

Pengertian iklim organisasi yang hampir sama disampaikan oleh James dan Sells (dalam Dahesihari 2000) yang mengatakan, iklim organisasi merupakan persepsi individu terhadap lingkungan organisasi, yang didasarkan pada pemaknaan personal terhadap kebermaknaan lingkungan. Persepsi karyawan terhadap iklim organisasi lebih merupakan mediator dari respon sikap dan perilaku dibandingkan dengan karakteristik obyektif dari lingkungan kerja, oleh karena itu atribut-atribut iklim organisasi yang bersifat langsung dan dekat dengan

pengalaman individu cenderung menimbulkan pengaruh yang signifikan terhadap persepsi iklim. Atribut-atribut dari iklim organisasi yang relatif dekat dengan individu tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Iklim peran, yang berhubungan dengan tingkat kebingungan peran, tingkat konflik peran dan muatan peran;
- b. Iklim tugas/pekerjaan, meliputi: tingkat otonomi tugas, tantangan dan variasi pekerjaan;
- c. Iklim kepemimpinan, meliputi : penekanan pemimpin atas pencapaian tujuan, kepercayaan dan dukungan dari pemimpin, fasilitasi terhadap interaksi dalam pekerjaan dan pengaruh psikologis serta pengaruh hirarkis yang diberikan oleh pemimpin kepada anggota organisasi;
- d. Iklim kelompok kerja, meliputi. kerjasama dalam kelompok dan kebanggaan menjadi anggota kelompok;
- e. Iklim organisasi, meliputi: aspek-aspek dalam lingkungan organisasi yang relatif dekat dengan pengalaman individu, berkaitan dengan keadilan dan obyektivitas dari sistem imbalan, identifikasi individu terhadap organisasi serta perhatian dan kesadaran dari pihak manajemen organisasi terhadap anggota organisasi.

Dimensi-dimensi iklim organisasi tersebut saling berhubungan satu sama lain dan berpengaruh terhadap kesejahteraan psikologis individu karena berhubungan dengan karakteristik individu seperti kebutuhan, sistem nilai dan harapan-harapan anggota organisasi.

Pendapat senada juga disampaikan oleh Dipboye, *et. al.*, (1994), yang mengatakan, iklim organisasi mengacu pada akibat dari perilaku individu yang disebabkan, oleh perbedaan karakteristik pribadi dan perbedaan lingkungan psikologis dalam organisasi. Persepsi pribadi dari karyawan terhadap lingkungan organisasinya menghasilkan semacam profil karakteristik organisasional yang berpengaruh terhadap kepercayaan karyawan terhadap organisasi, hubungan karyawan dengan atasan, alur komunikasi antara bawahan dan atasan (lihat juga di Hofmann & Morgeson, 2003), hubungan dengan teman kerja serta proses pengambilan keputusan di dalam organisasi.

Menurut Dastmalchian, *et. al.* (1989), iklim organisasi mengacu pada sebuah variabel atau seperangkat variabel yang mempresentasikan norma-norma, perasaan-perasaan dan sikap-sikap yang umumnya berlaku di sebuah tempat kerja. Iklim organisasi memiliki kapasitas untuk menyatakan atmosfer psikologis organisasi secara umum dan oleh karena itu, dapat berpengaruh terhadap kepuasan, motivasi dan pola-pola perilaku individu yang ada di tempat kerja. Iklim organisasi merefleksikan aspek-aspek penting dalam organisasi, seperti: hubungan antara karyawan dengan manajemen organisasi, situasi konflik dalam organisasi, struktur organisasi dan dapat menjelaskan konsep-konsep tentang hubungan-hubungan industrial (*industrial relations*).

Litwin (dalam Agustina 2000) mendefinisikan iklim organisasi sebagai seperangkat sifat-sifat yang dapat diukur dari suatu lingkungan organisasi yang didasarkan pada persepsi secara kolektif dari anggota-anggotanya. Pengertian ini mirip dengan pengertian iklim kerja dari Schneider, *et.al.*, (2002), yang

mengatakan: iklim kerja adalah konsensus dari karyawan yang terbentuk karena persetujuan yang terjadi dalam kelompok karyawan (*within group agreement*). Persetujuan yang kuat antara kelompok karyawan dalam organisasi akan memunculkan kekuatan iklim (*climate strength*), tetapi jika tidak ada persetujuan antara kelompok karyawan menyebabkan kebingungan dan kekacauan dalam mencapai tujuan dan arah organisasi.

Iklim yang kuat di dalam organisasi diakui akan mempengaruhi karyawan untuk berperilaku secara konsisten dan sama. Semua kejadian yang ada di dalam organisasi akan direspon oleh karyawan dengan harapan yang sama sehingga respon yang diberikan tepat (Lindell & Brandt, 2000). Lebih lanjut Schneider *et. al.* (2002) mengatakan: respon yang tepat terhadap organisasi akan menghasilkan iklim kerja yang kuat dan memperbaiki sistem pelayanan dalam organisasi, karena iklim internal yang kuat dalam organisasi mempengaruhi perilaku karyawan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap pelanggan, sehingga akibat lebih lanjutnya adalah meningkatkan keuntungan organisasi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Schneider, *et. al.* (1998) pada sejumlah karyawan juga mendukung hal ini dan menyatakan bahwa iklim organisasi yang baik meningkatkan persepsi yang positif dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan organisasi. Iklim pelayanan yang baik tersebut akan tercapai secara optimal jika ada dukungan dari organisasi berupa sumber-sumber, pelatihan-pelatihan, praktek-praktek manajerial dan bantuan-bantuan lainnya yang dibutuhkan oleh karyawan sehingga karyawan dapat bekerja secara efektif. Berdasarkan kenyataan ini Schneider, *et. al.* (1998) mengajukan

defenisi yang lain dari iklim organisasi, yaitu: pembauran persepsi karyawan yang berhubungan dengan praktek-praktek, prosedur-prosedur dan semua jenis perilaku yang didukung serta akan mendapatkan imbalan di dalam organisasi.

Hal-hal yang mempengaruhi persepsi karyawan tersebut adalah sebagai berikut: Pertama, kualitas pelayanan internal dalam organisasi. Contohnya, perilaku *supervisor* dalam memberikan umpan balik dan menyampaikan informasi. Kedua, kondisi fasilitas-fasilitas umum yang mempengaruhi keamanan dan kesejahteraan karyawan.

Menurut Brown dan Leigh (1996), iklim organisasi adalah: keadaan lingkungan organisasi yang dirasakan oleh karyawan yang mengarah pada aspek-aspek seperti: keamanan psikologis (*psychological safety*) dan kebermaknaan psikologis (*psychological meaningfulness*) lingkungan kerja. Penilaian dan persepsi terhadap lingkungan organisasi tersebut didasarkan pada kebermaknaan psikologis, keterlibatan emosi dan keterlibatan motivasi karyawannya melalui suatu proses yang disebut dengan proses penilaian (*valuation process*). Proses penilaian ini merupakan representasi kognitif bentuk lingkungan organisasi yang diinterpretasi berdasarkan nilai dan kesejahteraan individu, oleh karena itu, menurut Brown dan Leigh (1996), iklim organisasi seharusnya lebih merupakan atribut individu dibandingkan dengan atribut organisasi. Penilaian individu terhadap situasi organisasi berbeda antara karyawan yang satu dengan karyawan yang lain, yang disebabkan oleh perbedaan dalam kemampuan, nilai-nilai dan kebiasaan-kebiasaan karyawan yang harus disesuaikan dengan budaya organisasi,

perbedaan kontribusi karyawan terhadap organisasi dan perbedaan dalam gaya manajemen.

Stinger (Wirawan, 2007) mendefinisikan bahwa iklim organisasi sebagai koleksi dan pola lingkungan yang menentukan munculnya motivasi serta berfokus pada persepsi-persepsi yang masuk akal atau dapat dinilai, sehingga mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja anggota organisasi. Tagiuri dan Litwin mengatakan bahwa iklim organisasi merupakan kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif terus berlangsung, dialami oleh anggota organisasi dan mempengaruhi perilaku mereka serta dapat dilukiskan dalam satu set karakteristik atau sifat organisasi.

Kemudian dikemukakan oleh Luthans (2011) disebutkan bahwa iklim organisasi adalah lingkungan internal atau psikologi organisasi. Iklim organisasi mempengaruhi praktik dan kebijakan SDM yang diterima oleh anggota organisasi. Perlu diketahui bahwa setiap organisasi akan memiliki iklim organisasi yang berbeda. Keanekaragaman pekerjaan yang dirancang di dalam organisasi, atau sifat individu yang ada akan menggambarkan perbedaan tersebut. Semua organisasi tentu memiliki strategi dalam memajemen karyawan. Iklim organisasi yang terbuka memacu karyawan untuk mengutarakan kepentingan dan ketidakpuasan tanpa adanya rasa takut akan tindakan balasan dan perhatian. Ketidakpuasan seperti itu dapat ditangani dengan cara yang positif dan bijaksana. Iklim keterbukaan, bagaimanapun juga hanya tercipta jika semua anggota memiliki tingkat keyakinan yang tinggi dan mempercayai keadilan tindakan.

Dari uraian diatas disimpulkan bahwa Iklim organisasi merupakan tanggapan/penilaian seseorang karyawan tentang apa yang diberikan oleh organisasi dan dijadikan dasar bagi penentuan tingkah laku anggota selanjutnya.

2. Aspek Iklim Organisasi

Steve Kelneer menyebutkan ada enam aspek iklim organisasi yaitu sebagai berikut :

a. *Flexibility Conformity.*

Fleksibilitas dan *comfomity* merupakan kondisi organisasi yang untuk memberikan keleluasan bertindak bagi karyawan serta melakukan penyesuaian diri terhadap tugas-tugas yang diberikan. Hal ini berkaitan dengan aturan yang ditetapkan organisasi, kebijakan dan prosedur yang ada. Penerimaan terhadap ide-ide yang baru merupakan nilai pendukung di dalam mengembangkan iklim organisasi yang kondusif demi tercapainya tujuan organisasi.

b. *Resposibility*

Hal ini berkaitan dengan perasaan karyawan mengenai pelaksanaan tugas organisasi yang diemban dengan rasa tanggung jawab atas hasil yang dicapai, karena mereka terlibat di dalam proses yang sedang berjalan.

c. *Standards.*

Perasaan karyawan tentang kondisi organisasi dimana manajemen memberikan perhatian kepada pelaksanaan tugas dengan baik, tujuan yang telah ditentukan serta toleransi terhadap kesalahan atau hal-hal yang kurang sesuai atau kurang baik.

d. *Reward*.

Hal ini berkaitan dengan perasaan karyawan tentang penghargaan dan pengakuan atas pekerjaan yang baik.

e. *Clarity*.

Terkait dengan perasaan karyawan bahwa mereka mengetahui apa yang diharapkan dari mereka berkaitan dengan pekerjaan, peranan dan tujuan organisasi.

f. Tema *Commitmen*.

Berkaitan dengan perasaan karyawan mengenai perasaan bangga mereka memiliki organisasi dan kesediaan untuk berusaha lebih saat dibutuhkan.

Stringer (Wirawan, 2007) menyebutkan bahwa aspek iklim organisasi dapat mempengaruhi anggota organisasi untuk berperilaku tertentu. Ia juga mengatakan enam aspek yang diperlukan, yaitu:

a. Struktur

Struktur merefleksikan perasaan bahwa karyawan diorganisasi dengan baik dan mempunyai definisi yang jelas mengenai peran dan tanggung jawab mereka. Meliputi posisi karyawan dalam perusahaan.

b. Standar-standar

Mengukur perasaan tekanan untuk memperbaiki kinerja dan derajat kebanggaan yang dimiliki karyawan dalam melakukan pekerjaannya dengan baik. Meliputi kondisi kerja yang dialami karyawan dalam perusahaan.

c. Tanggung jawab

Merefleksikan perasaan karyawan bahwa mereka menjadi “pimpinan diri sendiri” dan tidak pernah meminta pendapat mengenai keputusannya dari orang lain. Meliputi kemandirian dalam menyelesaikan pekerjaan.

d. Pengakuan

Perasaan karyawan diberi imbalan yang layak setelah menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Meliputi imbalan atau upah yang diterima karyawan setelah menyelesaikan pekerjaan.

e. Dukungan.

Merefleksikan perasaan karyawan mengenai kepercayaan dan saling mendukung yang berlaku dikelompok kerja. Meliputi hubungan dengan rekan kerja yang lain.

f. Komitmen

Merefleksikan perasaan kebanggaan dan komitmen sebagai anggota organisasi. Meliputi pemahaman karyawan mengenai tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan.

Menurut model Pines (1992), iklim organisasi dapat diukur melalui empat aspek sebagai berikut :

1. Aspek Psikologikal,

Yaitu meliputi variabel seperti beban kerja, kurang otonomi, kurang emenuhan sendiri (*self-fulfilment clershif*), dan kurang inovasi.

2. Aspek Struktural,

Yaitu meliputi variabel seperti fisik, bunyi dan tingkat keserasian antara keperluan kerja dan struktur fisik.

c. Aspek Sosial,

Yaitu meliputi aspek interaksi dengan klien (dari segi kuantitas dan ciri-ciri permasalahannya), rekan sejawat (tingkat dukungan dan kerja sama), dan penyelia-penyelia (dukungan dan imbalan).

d. Aspek Birokratik,

Yaitu meliputi Undang-undang dan peraturan-peraturan konflik peranan dan kekaburan peranan.

Dari uraian di atas peneliti menggunakan aspek iklim organisasi dari Stringer (dalam Wirawan, 2007) yaitu, aspek struktur, aspek standard, aspek tanggung jawab, aspek pengakuan, aspek dukungan dan aspek komitmen.

E. Hubungan antara Persepsi terhadap Beban Kerja dan Iklim Organisasi dengan Loyalitas

Dalam melaksanakan kegiatan kerja individu tidak akan terlepas dari loyalitas dan sikap kerja, sehingga dengan demikian individu tersebut akan selalu melaksanakan pekerjaan dengan baik. Individu dalam hal ini adalah member merasakan adanya kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan. Hasibuan (2001) mengemukakan bahwa loyalitas atau kesetiaan merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi.

Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan untuk menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggungjawab. Loyalitas dalam suatu organisasi itu mutlak diperlukan demi kesuksesan organisasi itu sendiri.

Menurut Reichheld (2000) semakin tinggi loyalitas para karyawan di suatu organisasi, maka semakin mudah bagi organisasi itu untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pemilik organisasi (Utomo, 2002).

Sedangkan untuk sebaliknya, bagi organisasi yang loyalitas para karyawannya rendah, maka semakin sulit bagi organisasi tersebut untuk mencapai tujuan-tujuan organisasinya yang telah ditetapkan sebelumnya oleh para pemilik organisasi.

Loyalitas kerja akan tercipta apa bila karyawan merasa tercukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup dari pekerjaannya, sehingga mereka betah bekerja dalam suatu perusahaan. Yuliandri (dalam Kadarwati, 2003) menegaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan adalah adanya fasilitas-fasilitas kerja, tinjauan kesejahteraan, suasana kerja serta upah yang diterima dari perusahaan.

Menurut Dessler dalam Hasyiyati (2011) loyalitas karyawan merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Indikasi-indikasi turunnya loyalitas dan sikap kerja karyawan yang dikemukakan Nitisemito dalam Hasyiyati (2011) antara lain rendahnya produktivitas kerja, tingkat absensi yang

naik, tingkat perpindahan karyawan yang tinggi, kegelisahan dimana-mana, tuntutan yang sering terjadi, dan pemogokan.

Sedangkan faktor penyebab loyalitas karyawan seperti yang dikemukakan oleh Flippo dalam Hasyati (2011) yaitu adanya kepuasan kerja, kompensasi, komunikasi yang efektif, motivasi dari perusahaan, tempat kerja yang nyaman, iklim organisasi, pengembangan karir, pengadaan dan pelatihan karyawan, partisipasi kerja, tekanan pekerjaan/beban kerja, pelaksanaan dan pendidikan karyawan, serta hubungan dengan karyawan lain.

Survei *Global Workforce Study 2012* (GWS 2012), yang dilaksanakan di berbagai industri di 29 negara diseluruh dunia, menunjukkan bahwa karyawan di Indonesia mempertimbangkan “stress karena keseimbangan beban kerja” sebagai faktor utama yang mempengaruhi loyalitas. Hubungan yang dekat antara tingkat loyalitas dan persepsi mereka terhadap stres dan beban kerja ini juga terlihat jelas dimana 76% dari karyawan yang memiliki loyalitas melihat tingkat stres karena beban kerja dapat dikelola, sementara dari kelompok karyawan yang tidak memiliki tingkat loyalitas hanya 30% yang merasa stres karena beban kerja dapat dikelola. Demikian pula proporsi yang lebih tinggi secara signifikan dari karyawan yang loyalitas yang yakin bahwa beban kerja mereka masuk akal, dibandingkan dengan karyawan yang tidak memiliki loyalitas.

Menurut Wirawan (2007) Iklim organisasi melukiskan lingkungan internal organisasi dan berakar pada budaya organisasi. Umumnya iklim organisasi dengan mudah dapat dikontrol oleh pemimpin atau manajer. Iklim organisasi merupakan persepsi anggota organisasi mengenai dimensi-dimensi

iklim organisasi. Iklim organisasi mempengaruhi perilaku anggota organisasi yang kemudian mempengaruhi loyalitas mereka dan kemudian mempengaruhi kinerja organisasi.

Robert Stringer (dalam Wirawan, 2007) mengatakan bahwa iklim organisasi sebagai koleksi dan pola lingkungan yang menentukan munculnya loyalitas serta berfokus pada persepsi-persepsi yang masuk akal atau dapat dinilai, sehingga mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja anggota organisasi.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa ada hubungan beban kerja dan iklim organisasi dengan loyalitas karyawan.

F. Hubungan Beban Kerja dengan Loyalitas.

Poerwopoespito (2004), menyebutkan bahwa loyalitas kepada pekerjaan tercermin pada sikap yang mencurahkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki, melaksanakan tugas dengan tanggungjawab, disiplin serta jujur dalam bekerja. Sikap karyawan sebagai bagian dari perusahaan yang paling utama adalah loyal.

Sikap ini diantaranya tercermin dari terciptanya suasana yang menyenangkan dan mendukung ditempat kerja, menjaga citra perusahaan dan adanya kesediaan untuk bekerja dalam jangka waktu yang lebih panjang. Loyalitas yang terdapat pada individu dikemukakan oleh Siswanto (Trianasari, 2005), yang dapat dilihat pada pelaksanaan kerja yang dilakukan karyawan antara lain taat pada peraturan, setiap kebijakan yang diterapkan dalam perusahaan untuk memperlancar dan mengatur jalannya pelaksanaan tugas oleh manajemen

perusahaan ditaati dan dilaksanakan dengan baik. Keadaan ini akan menimbulkan kedisiplinan yang menguntungkan organisasi baik intern maupun ekstern.

Tanggung jawab pada perusahaan, karakteristik pekerjaan dan pelaksanaan tugasnya mempunyai konsekuensi yang dibebankan karyawan. Robbins (2007) menyatakan bahwa positif negatifnya beban kerja merupakan masalah persepsi. Ivancevich (2005) mendefinisikan persepsi merupakan proses kognitif dimana seorang individu memilih, mengorganisasikan dan memberi arti kepada stimulus lingkungan. Persepsi terhadap beban kerja merupakan penilaian individu mengenai sejumlah tuntutan tugas atau kegiatan yang membutuhkan aktivitas mental. Setiap karyawan dapat merasakan beban kerja yang berbeda - beda, hal ini berkaitan dengan adanya perbedaan pemahaman, penghayatan, pengalaman serta kemampuan tiap individu terhadap pekerjaannya.

Setiap karyawan memiliki pandangan dan perasaan yang berbeda-beda mengenai pekerjaannya. Pandangan dan perasaan tersebut dipengaruhi oleh beban kerja yang dirasakannya yaitu pekerjaan yang menuntut individu memberikan energi atau perhatian (konsentrasi) yang lebih yang harus dikerjakan dan diselesaikan dalam waktu tertentu. Pandangan dan perasaan tersebut dapat bersifat positif maupun negatif.

Persepsi terhadap beban kerja berkaitan dengan pekerjaan, dimana pekerjaan merupakan beban kerja bila memiliki beban mental dan beban fisik yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu, apakah positif atau negatif terhadap pekerjaannya. Hal ini berkaitan dalam munculnya loyalitas kerja karyawan, sehingga dapat mempengaruhi keinginan karyawan untuk bertahan

dalam organisasinya. Keinginan tersebut dapat tercermin dalam keterikatan emosional karyawan pada organisasinya, kepercayaan dan penerimaan tujuan dan nilai-nilai organisasi, dan kemauan untuk mengerjakan usaha atas nama organisasi. (Heizer dan Render (1996)

Luthans (2011) menyatakan bahwa keinginan yang kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi, dan keyakinan dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi, atau dengan kata lain sikap tersebut merefleksikan loyalitas pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan. Harapan tersebut dapat tercapai jika karyawan memiliki persepsi terhadap beban kerja yang positif. Sebaliknya, harapan tersebut akan sulit tercapai jika karyawan memiliki persepsi terhadap beban kerja yang negatif.

Karyawan dengan persepsi terhadap beban kerja yang positif dapat dilihat dari kesediaannya menerima dan taat pada tugas-tugas yang diberikan, mengerahkan seluruh usahanya demi kepentingan organisasi dan bersedia mengerjakan usahanya tepat waktu. Hal ini dapat berdampak positif juga bagi organisasinya yaitu dapat memaksimalkan kinerja karyawan dan loyalitas terhadap organisasinya semakin kuat sehingga tujuan organisasi dapat dicapai. Sebaliknya, jika karyawan memiliki persepsi terhadap beban kerja yang negatif dapat dilihat dari ketidaksediaannya dalam melaksanakan sejumlah tuntutan kerja yang diberikan, kualitas kerja kurang maksimal dan tidak menyelesaikan tugasnya tepat waktu. Hal ini juga dapat menimbulkan dampak negatif bagi organisasinya

yaitu kurang adanya loyalitas terhadap organisasinya sehingga tujuan organisasi tidak tercapai.

G. Hubungan Iklim Organisasi dengan Loyalitas

Loyalitas mempunyai peranan penting bagi perusahaan dalam proses operasional. Demikian juga komitmen organisasi mempunyai peranan penting bagi individu anggota suatu perusahaan untuk membangun kerjasama, memupuk semangat kerja, dan menciptakan loyalitas pada perusahaan. Steers & Porter menyatakan bahwa loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan akan membawa dampak positif bagi perusahaan. Dengan loyalitas yang tinggi maka karyawan akan lebih betah dalam bekerja, setia, ikut berpartisipasi penuh dalam pencapaian tujuan perusahaan. Katz & Kahn juga menyatakan bahwa loyalitas yang tinggi akan membuat perusahaan lebih kompetitif karena para karyawan yang memiliki loyalitas tinggi biasanya kreatif dan inovatif (Miftahun & Sugiyanto, 2010)

Porter, Crampon, & Smith (Miftahun & Sugiyanto, 2010) mengungkapkan bahwa perusahaan membutuhkan karyawan-karyawan yang berkualitas dan memiliki tingkat loyalitas kerja yang tinggi untuk dapat bertahan di dunia bisnis yang sangat kompetitif. Loyalitas yang tinggi menunjukkan adanya kesediaan karyawan untuk bekerja keras bagi perusahaan, adanya keyakinan yang kuat dan penerimaan tujuan serta nilai-nilai perusahaan serta adanya keinginan pada diri karyawan untuk mempertahankan keanggotaan dalam perusahaan.

Iklim organisasi adalah salah satu faktor dari loyalitas yang turut mempengaruhi lingkungan organisasi secara positif. Karyawan yang menilai diri

sendiri sebagai orang yang penting, efektif, berarti dan berharga bagi perusahaan akan mengintegrasikan organisasi dalam kehidupannya, internalisasi dan menjadikan tujuan dan nilai organisasi sebagai bagian dari kehidupannya serta akan berkeinginan untuk tetap tinggal.

Hasil penelitian Edowati (Diah Nur, 2011) pada karyawan bank pemerintah dan bank asing Jakarta mengatakan ada hubungan yang bermakna antara iklim organisasi dengan loyalitas di bank pemerintah. Iklim organisasi adalah kualitas lingkungan didalam suatu organisasi yang secara relatif bertahan dan dapat dirasakan oleh karyawan untuk menjadi karyawan yang memiliki loyalitas tinggi serta mampu mempengaruhi tingkah laku karyawan.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara iklim organisasi dengan loyalitas karyawan.

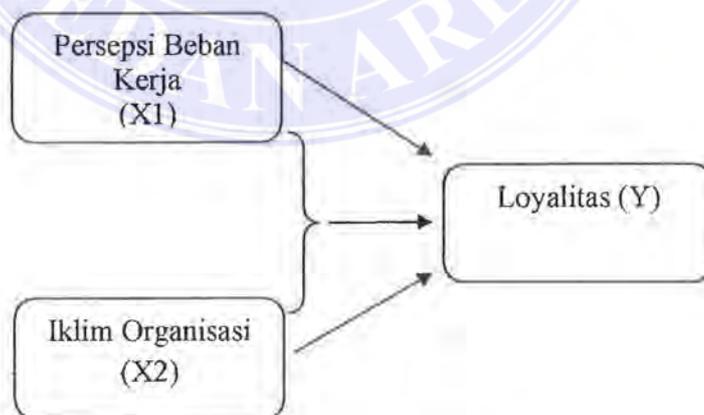
H. Penelitian yang Relevan

Tabel 1. Grand Theory

Variabel	Teori	Tokoh
Iklim Organisasi	Hasil penelitian menemukan bahwa iklim organisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan Yayasan SI Semarang dibuktikan dengan nilai t hitung lebih besar daripada nilai t tabel yaitu $1.353 > 1,161$ atau nilai signifikansi t sebesar $0,002 < 0,05$. Sesuai pendapat Stringer (2002) bahwa iklim organisasi menyangkut semua lingkungan yang ada atau dihadapi oleh manusia yang berada di dalam suatu organisasi yang mempengaruhi seseorang dalam melakukan tugas-tugas, dan mampu bertahan dalam lingkungan keorganisasiannya sehingga berpengaruh terhadap loyalitas karyawan.	Fathoni, Abdurahman(2014) Stringer (2002)
Loyalitas	Dari hasil penelitian ditemukan bahwa dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, diketahui koefisien determinasi (Adjusted R Square) menunjukkan nilai	Ni Made (2013)

	sebesar 0.807 atau 80.7% yang artinya bahwa variabel loyalitas karyawan (Y) dipengaruhi sebesar 80.7% oleh variabel X1 (beban kerja) dan X2 (insentif) sedangkan sisanya 19.3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar dua variabel bebas yang diteliti. Hal ini menunjukkan bahwa faktor beban kerja dan insentif mampu menimbulkan loyalitas karyawan.	
Beban Kerja	Karyawan dengan persepsi terhadap beban kerja yang positif dapat dilihat dari kesediaannya menerima dan taat pada tugas-tugas yang diberikan, mengerahkan seluruh usahanya demi kepentingan organisasi dan bersedia mengerjakan usahanya tepat waktu. Hal ini dapat berdampak positif juga bagi organisasinya yaitu dapat memaksimalkan kinerja karyawan dan loyalitas terhadap organisasinya semakin kuat sehingga tujuan organisasi dapat dicapai. Sebaliknya, jika karyawan memiliki persepsi terhadap beban kerja yang negatif dapat dilihat dari ketidaksediaannya dalam melaksanakan sejumlah tuntutan kerja yang diberikan, kualitas kerja kurang maksimal dan tidak menyelesaikan tugasnya tepat waktu. Hal ini juga dapat menimbulkan dampak negatif bagi organisasinya yaitu kurang adanya loyalitas terhadap organisasinya sehingga tujuan organisasi tidak tercapai.	Stefanus, dan Susanto (2010)

I. Kerangka Penelitian

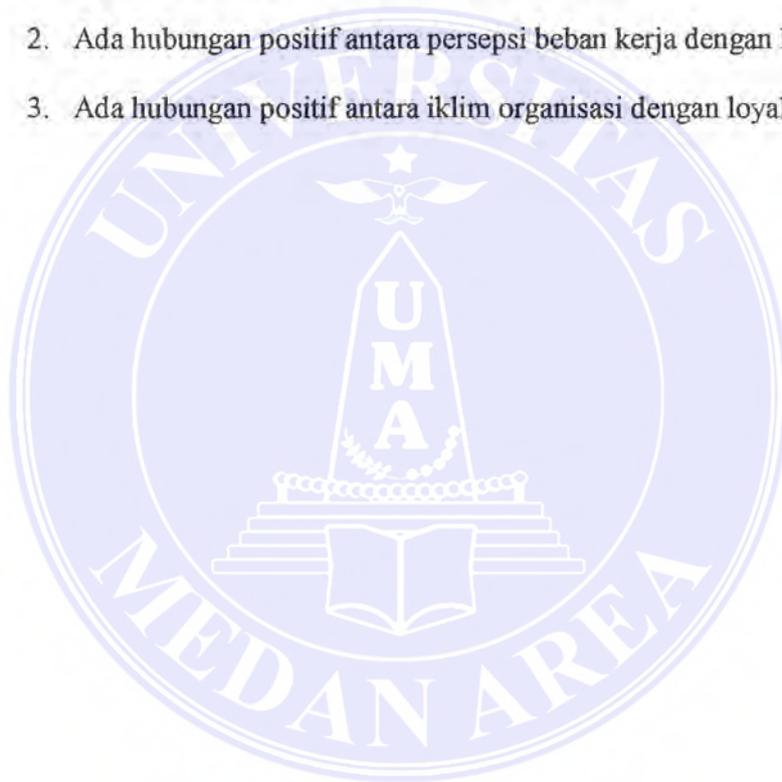


Gambar 1 Kerangka Penelitian

J. Hipotesis

Hipotesis yang diajukan adalah :

1. Ada hubungan positif antara persepsi terhadap beban kerja dan iklim organisasi dengan loyalitas. Semakin positif persepsi terhadap beban kerja dan iklim organisasi, maka semakin tinggi loyalitasnya. Begitu juga sebaliknya, semakin negatif persepsi terhadap beban kerja dan iklim organisasi maka semakin rendah loyalitasnya.
2. Ada hubungan positif antara persepsi beban kerja dengan loyalitas.
3. Ada hubungan positif antara iklim organisasi dengan loyalitas



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Identifikasi Variabel Penelitian

Identifikasi dan klasifikasi variabel penelitian diperlukan agar dapat dilakukan operasionalisasi variabel sehingga dapat ditentukan alat pengambil data yang akan digunakan (Suryabrata, 2008).

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah

1. Variabel Terikat (Y) : Loyalitas
2. Variabel Bebas (X1) : Persepsi terhadap Beban Kerja
(X2) : Iklim Organisasi

B. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang didasarkan pada sifat-sifat hal yang didefinisikan yang dapat diamati. Konsep yang dapat diamati atau diobservasi penting karena dapat membuka kemungkinan bagi peneliti lain untuk melakukan hal yang serupa sehingga penelitian terbuka untuk diuji kembali oleh peneliti lain (Suryabrata, 2008).

Definisi operasional dalam penelitian ini adalah

1. Loyalitas

Loyalitas adalah sikap dan perbuatan mencurahkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki, melaksanakan tugas dengan tanggungjawab, disiplin, serta jujur dalam bekerja, menciptakan hubungan kerja yang baik

dengan atasan, rekan kerja, serta bawahan dalam menyelesaikan tugas, menciptakan suasana yang mendukung dan menyenangkan di tempat kerja, menjaga citra perusahaan dan adanya kesediaan untuk bekerja dalam jangka waktu yang lebih panjang. Data loyalitas diperoleh dengan menyebarkan skala loyalitas yang disusun sendiri oleh peneliti berdasarkan aspek-aspek loyalitas yaitu ; Taat pada peraturan, Tanggung jawab pada perusahaan/organisasi, Kemauan untuk bekerja sama, Rasa memiliki, Hubungan antar pribadi, Kesukaan terhadap pekerjaan.

2. Persepsi terhadap Beban Kerja

Persepsi terhadap beban kerja merupakan penilaian individu mengenai sejumlah tuntutan tugas atau kegiatan yang membutuhkan aktivitas mental dan fisik yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Data Persepsi terhadap Beban Kerja diperoleh dengan menyebarkan skala Persepsi terhadap Beban Kerja yang disusun sendiri oleh peneliti berdasarkan aspek-aspek Persepsi terhadap Beban Kerja yaitu ; aspek kognisi yaitu mengenai aktivitas mental, kekuatan fisik dan waktu dan aspek afeksi yaitu mengenai aktivitas mental, kekuatan fisik dan waktu.

3. Iklim Organisasi

Iklim organisasi adalah merupakan tanggapan/penilaian seseorang member tentang apa yang diberikan oleh organisasi dan dijadikan dasar bagi penentuan tingkah laku anggota selanjutnya. Data mengenai iklim organisasi diperoleh melalui skala iklim organisasi yang disusun sendiri oleh peneliti berdasarkan aspek-aspek iklim organisasi yaitu ; aspek

struktur, aspek standar, aspek tanggung jawab, aspek pengakuan, aspek dukungan, dan aspek komitmen.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Sugiyono (2008) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Azwar (2010) populasi adalah kelompok subjek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu untuk dipelajari dan kemudian disimpulkan. Populasi dalam penelitian ini adalah member di PT. Immunotec Profarmasia Regional 01 yang berjumlah 217 orang

2. Sampel Penelitian

Sugiyono (2008) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut Azwar (2010) sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri yang sama dengan yang dimiliki populasinya.

Penelitian ini menggunakan Cluster Sampling, dimana sampel gugus atau bloking adalah metode yang digunakan untuk memilih sampel yang berupa kelompok dari beberapa kelompok (groups atau cluster) terdiri atas beberapa unit yang lebih kecil. Jumlah elemen dari masing – masing kelompok bisa sama maupun berbeda. Kelompok – kelompok tersebut dapat dipilih baik dengan menggunakan metode acak sederhana maupun acak sistematis dengan pengacakan

pada kelompok pertamanya saja. Teknik ini digunakan apabila populasi tersebar dalam beberapa daerah, provinsi, kabupaten, kecamatan, dan seterusnya.

Dalam penelitian ini sampel yang jadi subjek penelitian adalah member yang ada di wilayah Medan berjumlah 72 orang

D. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode skala yang disebarkan kemudian dikumpulkan dan diolah dimana skala ini terdiri dari skala persepsi terhadap beban kerja, skala iklim organisasi dan skala loyalitas.

1. Skala Loyalitas

Skala loyalitas disusun berdasarkan aspek-aspek loyalitas yaitu : 1). Aspek Taat pada peraturan, 2). Aspek Tanggung jawab pada perusahaan/organisasi, 3). Aspek Kemauan untuk bekerja sama, 3). Aspek Rasa memiliki, 4). Aspek Hubungan antar pribadi, 5). Aspek Kesukaan terhadap pekerjaan.

Tabel 2. Kisi-kisi Penyebaran aitem Pernyataan Skala Loyalitas

No	Aspek-aspek Loyalitas	Indikator	Sebaran Butir		Jml
			Favourable	Unfavourable	
1	Taat pada peraturan	Kemauan untuk mentaati dan menjalankan setiap kebijakan	1, 2, 3, 4, 8	5, 6, 7	8
2	Tanggung jawab pada perusahaan/ organisasi	Kesanggupan /kesadaran untuk melaksanakan tugas sebaik-baiknya	9, 10, 11, 12	13, 14, 15, 16	8
3	Kemauan untuk bekerja sama	Kemampuan bekerja sama dengan orang lain	17, 18, 19, 20, 21	22, 23, 24, 25, 26	10
4	Rasa memiliki	Turut menjaga dan bertanggung jawab terhadap organisasi	27, 28, 29, 30, 31	32, 33, 34	8
5	Hubungan antar pribadi	Memiliki sikap fleksibel ke arah tata hubungan antara pribadi	35, 36, 37	38, 39	5
6	Kesukaan terhadap pekerjaan	Melaksanakan pekerjaan dengan senang hati	40, 41, 42	43, 44, 45	6
TOTAL			25	20	45

2. Skala Persepsi Terhadap beban kerja

Skala persepsi terhadap beban kerja terdiri dari aitem yang disusun peneliti berdasarkan aspek-aspek persepsi terhadap beban kerja yaitu aspek kognisi yaitu mengenai aktivitas mental, kekuatan fisik dan waktu dan aspek afeksi yaitu mengenai aktivitas mental, kekuatan fisik dan waktu.

Tabel 3. kisi-kisi penyebaran aitem skala persepsi beban kerja

No	Aspek	Indikator	Nomor aitem		Jumlah	
			Favorable	Unfavorable		
1	Aspek Kognisi	Aktifitas mental	Kemampuan aktivitas mental yang digunakan untuk konsentrasi, mendeteksi permasalahan, dan mengatasi kejadian yang tak terduga dalam bekerja.	1, 3, 5	2, 4, 6	6
		Kekuatan Fisik	Mampu mengerjakan sejumlah tuntutan tugas yang berhubungan dengan kekuatan fisik	7, 9, 11	8, 10, 12	6
		Waktu	Mampu mengerjakan hasil target dalam waktu tertentu	13, 15, 17	14, 16, 18	6
2	Aspek Afeksi	Aktifitas mental	Adanya tekanan yang muncul karena aktivitas mental yang digunakan untuk konsentrasi, mendeteksi permasalahan, dan mengatasi kejadian yang tak terduga dalam bekerja.	19, 21, 23	20, 22, 24	6
		Kekuatan Fisik	Mampu mengerjakan sejumlah tuntutan tugas yang berhubungan dengan kekuatan fisik	25, 27, 29	26, 28, 30	6
		Waktu	Mampu mengerjakan hasil target dalam waktu tertentu	31, 33, 35	32, 34, 36	6
Jumlah			18	18	36	

3. Skala Iklim Organisasi

Skala iklim organisasi berisi aitem yang bertujuan untuk mengukur iklim organisasi. Skala ini disusun berdasarkan enam aspek iklim organisasi yang dikemukakan oleh Stringer (Wirawan, 2007) yaitu, aspek Struktur, aspek Standar, aspek Tanggung jawab, aspek Pengakuan, aspek Dukungan, dan aspek Komitmen.

Tabel 4. Kisi-kisi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Iklim organisasi

No	Aspek	Indikator	Sebaran Aitem		Jlh
			Favourable	Unfavourable	
1.	Struktur	Kemampuan merefleksikan perasaan dengan baik mengenai peran dan tanggung jawab	1, 13, 25	7, 19, 31	6
2.	Standar	Derajat kebanggaan yang dimiliki karyawan dalam melakukan pekerjaannya dengan baik	2, 14, 26	8, 20, 32	6
3.	Tanggung jawab	Kemandirian dalam menyelesaikan pekerjaan	3, 15, 27	9, 21, 33	6
4.	Pengakuan	Perasaan yang layak setelah menyelesaikan berupa imbalan atau upah yang terima	4, 16, 28	10, 22, 34	6
5.	Dukungan	Kepercayaan dan saling mendukung dalam kelompok kerja	5, 17, 29	11, 23, 35	6
6.	Komitmen	Pemahaman karyawan mengenai tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan.	6, 18, 30	12, 24, 36	6
Total			18	18	36

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode angket dengan skala Likert. Penentuan skor dari setiap aitem dalam angket pengembangan karir ini bergerak dari 1 sampai dengan 4, yaitu untuk butir yang *favourable* jawaban Sangat Setuju (SS) diberi nilai 4, jawaban Setuju (S) diberi nilai 3, jawaban Tidak Setuju diberi nilai 2, dan jawaban Sangat Tidak Setuju diberi nilai 1; untuk butir yang *unfavourable* jawaban (STS) diberi nilai 4, jawaban Tidak Setuju (TS) diberi nilai 3, jawaban Setuju (S) diberi nilai 2, dan jawaban Sangat Setuju (SS) diberi nilai 1.

E. Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur

1. Validitas

Menurut Hadi (1990) suatu alat ukur dikatakan valid apabila dapat mengukur apa yang sebenarnya harus diukur. Alat ukur dikatakan teliti apabila

alat itu mempunyai kemampuan yang cermat menunjukkan ukuran besar kecilnya gejala yang diukur.

Validitas menunjukkan kepada ketepatan dan kecermatan tes dalam menjalankan fungsi pengukurannya. Suatu tes dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila tes tersebut memberikan hasil ukur yang sesuai dengan tujuan diadakannya tes tersebut.

Dalam penelitian ini skala diuji validitasnya dengan menggunakan teknik analisis *product moment* rumus angka kasar dari Pearson, yaitu mencari koefisien korelasi antara tiap butir dengan skor total (Hadi, 1990), dimana rumusnya adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{N}}{\sqrt{\left[\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N} \right] \left[\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N} \right]}}$$

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien korelasi anantara variabel x (skor subjek tiap item) dengan variabel y (total skor subjek dari keseluruhan item)

$\sum XY$: Jumlah dari hasil perkalian antara setiap X dengan setiap Y

$\sum X$: Jumlah skor seluruh subjek tiap item

$\sum Y$: Jumlah skor keseluruhan item pada subjek

$\sum X^2$: Jumlah kuadrat skor X

$\sum Y^2$: Jumlah kuadarat skor Y

N : Jumlah subjek

Nilai validitas setiap butir (koefisien *r product moment*) sebenarnya masih perlu dikorelasikan karena kelebihan bobot. Kelebihan bobot ini terjadi karena skor butir yang dikorelasikan dengan skor total ikut sebagai komponen skor total. Dan hal ini menyebabkan koefisien *r* menjadi lebih besar (Hadi, 1990). Formula untuk membersihkan kelebihan bobot ini dipakai Formula *Part Whole*.

Adapun Formula *Part Whole* adalah sebagai berikut:

$$r_{bt} = \frac{(r_{xy})(SD_y) - (SD_x)}{\sqrt{(SD_y)^2 - (SD_x)^2 - 2(r_{xy})(SD_x)(SD_y)}}$$

Keterangan :

r_{bt} : Koefisien *r* setelah dikoreksi

r_{xy} : Koefisien *r* sebelum dikoreksi

SD_x : Standart deviasi skor item

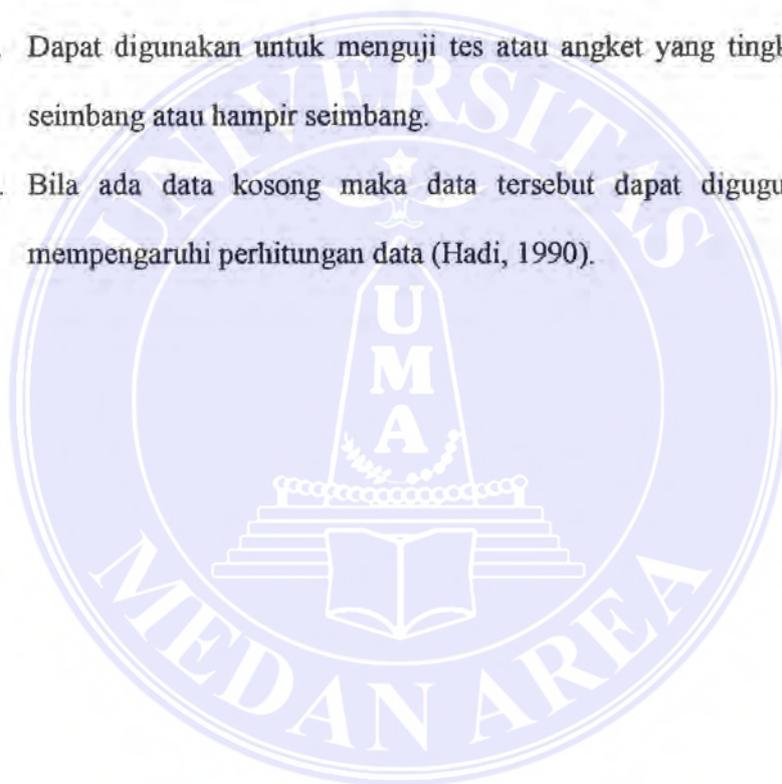
SD_y : Standart deviasi skor total

2. Reliabilitas

Konsep reliabilitas alat ukur adalah untuk mencari dan mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Reliabel dapat juga dikatakan kepercayaan, kejegalan, kestabilan, konsistensi, dan sebagainya. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama selama aspek dalam

diri subjek yang diukur memang belum berubah. Analisis reliabilitas kedua alat ukur dipakai adalah analisis *Varian Hoyt* (Hadi, 1990). Adapun alasan menggunakan teknik Hoyt adalah:

- a. Teknik analisa *varian* dari *Hoyt* umumnya menghasilkan *koefisien* reliabilitas yang tinggi.
- b. Teknik Hoyt lebih maju dibandingkan dengan skor *dikotomi* dan *non dikotomi*.
- c. Dapat digunakan untuk menguji tes atau angket yang tingkat kesukarannya seimbang atau hampir seimbang.
- d. Bila ada data kosong maka data tersebut dapat digugurkan saja tanpa mempengaruhi perhitungan data (Hadi, 1990).



Rumus analisis Varian Hoyt adalah:

$$r_{xy} = 1 - \frac{MK_{is}}{MK_s}$$

Keterangan :

- r_{xy} : Koefisien Reliabilitas Hoyt
 Mk_{is} : Mean kuadrat interaksi antara item dengan subjek
 MK_s : Mean Kuadrat antara subjek
1 : Konstantan

F. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian yaitu Hubungan antara persepsi beban kerja dan Iklim organisasi dengan Loyalitas digunakan Analisis Regresi Berganda. Penggunaan analisis Regresi Berganda akan menunjukkan variabel yang dominan dalam mempengaruhi variabel terikat dan mengetahui sumbangan efektif dari masing-masing variabel.

Rumus Regresi Berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana :

- Y : Loyalitas
X1 : Persepsi Beban Kerja
X2 : Iklim Organisasi

- bo : besarnya nilai Y jika X_1 dan $X_2 = 0$
- b1 : besarnya pengaruh X_1 terhadap Y dengan asumsi X_2 tetap
- b2 : besarnya pengaruh X_2 terhadap Y dengan asumsi X_1 tetap

Sebelum data dianalisis dengan teknik analisis regresi, maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi penelitian, yaitu :

1. Uji normalitas, yaitu untuk mengetahui apakah distribusi data penelitian masing-masing variabel telah menyebar secara normal.
2. Uji Linieritas, yaitu : untuk mengetahui apakah data dari variabel bebas memiliki hubungan yang linier dengan variabel terikat.



3. Ada hubungan positif dan signifikan antara iklim organisasi dengan loyalitas, dengan koefisien korelasi $r_{x_2y} = 0,557$; $p < 0,001$; dan sumbangan efektif yang didapatkan sebesar 31,0%. Total sumbangan efektif dari kedua variabel bebas (persepsi terhadap beban kerja dan iklim organisasi) terhadap loyalitas member PT. Immunotec Profarmasia Medan adalah sebesar 35,2%. Dari hasil ini diketahui bahwa masih terdapat 64,8% pengaruh dari faktor lain terhadap loyalitas.
4. Hasil lain diperoleh dari penelitian ini, yakni diketahui bahwa subjek penelitian ini yaitu member PT. Immunotec Profarmasia Medan memiliki persepsi terhadap beban kerja, merasakan iklim organisasi dan memiliki loyalitas yang tergolong sedang. Hal ini diketahui berdasarkan perbandingan nilai rata-rata empirik dengan nilai rata-rata hipotetik dari masing-masing variabel tersebut.

B. Saran

Sejalan dengan kesimpulan yang telah dibuat, maka berikut ini dapat diberikan beberapa saran, antara lain:

1. Saran kepada subjek penelitian

Melihat ada hubungan positif antara persepsi terhadap beban kerja dengan loyalitas maka diharapkan agar para member PT. Immunotec Profarmasia Medan, untuk tetap positif dalam mempersepsikan beban kerja maupun target

yang diberikan perusahaan. Dengan demikian sikap loyal kepada perusahaan akan semakin meningkat.

2. Saran kepada perusahaan

Kepada perusahaan diharapkan untuk lebih aktif dalam menganalisis beban kerja maupun target yang diberikan kepada karyawan, tidak semata-mata menginginkan efisiensi dan hasil yang maksimal saja tanpa memperhatikan kesejahteraan karyawannya. Begitu juga sudah menjadi tanggung jawab bersama seluruh insan yang bernaung pada PT. Immunotec Profarmasia Medan, untuk senantiasa menciptakan iklim organisasi yang sehat, sehingga dapat menimbulkan kenyamanan bagi karyawan dalam bekerja. Dengan demikian loyalitas karyawan akan muncul dengan sendirinya.

3. Saran kepada peneliti berikutnya

Menyadari bahwa penelitian ini masih belum lengkap, maka disarankan kepada peneliti selanjutnya yang ingin melanjutkan penelitian ini untuk mengkaji faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, R., Musa, M., Zahari, H. dan Rahman, R. 2011. The Study of Employee Satisfaction, Workplace and Communication to Wards Loyalty in Hotel Industry in Klang Valley Malaysia. *International Journal of Business and Social Science*. 2 (3). pp: 147 –155.
- Aditya, E.M. 2009. The Influence of Workplace Environment on Workers Welfare, Performance and Produktivity. *Journal of The African Educational Research Network*.12 (1). pp: 141-149.
- Aityan, S.K. dan Gupta. 2011. Challenges of Employee Loyalty in Corporate America. *Journal Research Article, Accepted Version*. 2 (2).pp 47-54.
- Ardana, I.K., Mujiati, N.W. dan Utama, I.W.M. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Azwar, S. 2004. *Reliabilitas dan Validitas Edisi 3*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar , S. 2010. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Baron, R.A., Greenberg, J. 2003. *Behavior in Organizations*. New Jersey: Prentice Hall.
- Blake, R., Sekuler, R. 2006. *Perception*. New York: McGraw Hill.
- Boon, O. K., Safa, M. S., Arumugam, V. 2006. TQM Practices and Work Loyalty: A Case of Malaysian Semiconductor Packaging Organizations. *International Journal of Management and Entrepreneurship*, 2, 1, 37-55. *Munich Personal RePEc Archive*.
- Bridger, R. S. 2001. *Introduction to Ergonomics*. Singapore: McGraw-Hill, Inc.
- Daft, R. L. 2006. *Manajemen, Edisi 6, Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dhania, D.R. 2010. Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Medical Representatif Di Kota Kudus) *Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus*, 1, 1, 15-23.
- Evawati. 2013. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Loyalitas Perawat Bagian Anak Rumah Sakit Umum Daerah Tanggerang. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial*. 1 (3). pp: 233 –355

- Fathoni, A. 2014. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Iklim Organisasi dengan Loyalitas kerja Pada Karyawan Kontrak Universitas Islam Negeri (UIN) Malang". Tesis. Malang. Universitas Islam Negeri (UIN) Malang.
- Gawron, V.,J. 2008. Human Performance, Workload, and Situational Awareness Measures Handbook, Second Edition. USA: CRC Press Taylor & Francis Group.
- Hadi, S. 2000. *Statistik*, jilid 2. Yogyakarta: Andi.
- Harris, O.J., Hartman, S.J. 2002. *Organizational Behavior*. New York: The Hawort Press, Inc.
- Irwanto. 2002. *Psikologi Umum*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Ivancevich, J.M., Konopaske, R., Matteson, M.T. 2005. *Organizational and Behavior Management*. New York: McGraw Hill, Inc.
- Luthans, F. 2006. *Perilaku Organisasi edisi 10*. Yogyakarta: Andi.
- Mehta, Seema, Tarika Singh, S.S. Bhakar, Brajesh Sinha. 2010. *Employee work Loyalty towards Organization* . Journal. Prestige institute of Management, Gwalior. Int.J.Buss.Mgt.Eco.Res., Vol 1(1),2010,98-108
- Meyer, J. P., & Smith, C. A., 2001. HRM Practices and Organizational Commitment: Test of A Mediation Model *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 17, 319–331.
- Ni Made, Sri. 2013. Pengaruh Beban Kerja Dan Insentif Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan Pada Departemen Produksi Pt. Leo Agung Raya Semarang. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi Terapan*, Vol 3 Nomor 1, Mei 2013
- Nurmianto, Eko. 2003. *Ergonomi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Surabaya: Guna Widya.
- Omar, M.W., Kamaruzaman, J. dan Harniyati, H. 2010. Employee Motivation, Workplace and its Impact on Employee Loyalty. *World Applied Sciences Journal*. 8 (7). pp: 871 –873.
- Peraturan Menteri No. 102/MEN/VI/2004 pasal 1 ayat 1
- Pines, A.1992. *Changing Organizations : Is Work Environment Without Burnout* (PP 274-281) Beverly Hills, CA: Sagi

- Prihatini, L.D. 2008. Analisis Hubungan Beban Kerja dengan Stress Kerja Perawat ditiap Ruang Rawat Inap RSUD Sidikalang. *Tesis*. Medan: Sekolah Pasca Sarjana Universitas Sumatra Utara, 1-110.
- Reichheld, F.F., and P. Schefter. 2000. E-Loyalty: Your Secret Weapon on the Web,. *Harvard Business Review* (78:4), pp. 105-113.
- Robbins, S.P. 2007. *Perilaku Organisasi*. Edisi kesepuluh. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Schultz, D., Schultz, S.E. 2006. *Psychology Work Today (9 Edition)*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Seniati, L. 2006. Pengaruh Masa Kerja, Trait Kepribadian, Kepuasan Kerja, dan Iklim Psikologis terhadap Komitmen Dosen pada Universitas Indonesia. *Makara, Sosial Humaniora*, 10, 2, Desember. Depok: Fakultas Psikologi Universitas Indonesia.
- Setyawan, D. 2005. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Iklim Organisasi dan Relevansinya terhadap Komitmen Organisasi. *Tesis*. Semarang: Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, 1-43.
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi.
- Spector, P.E. 2006. *Industrial and Organizational Psychology : Research and Practice*. United Stated of America: John Wiley and Son, Inc.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Siswanti, R. 2010. Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi dan Beban Kerja Terhadap Loyalitas Kerja Pegawai Swasta di Lumajang Jawa Timur. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 24 (3). pp: 34 -47.
- Soegandhi, V.M., Eddy, M. S. dan Roy, S. 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim. *Agora*. 1 (1). pp: 65 –78.
- Sugiyono. 2009. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmana. 2003. *Dasar-dasar Psikologi Lingkungan*. Malang: UMM Press.
- Suryabrata, S. 2008. *Pengembangan Alat Ukur Psikologis*. Yogyakarta: Andi.

- Stefanus, T., Saputra, S., Sutanto, E., "Analisis Beban Kerja dan Loyalitas Karyawan Bagian Pemasaran PT. Palma Abadi Sentosa di Palangka Raya", (Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis, Vol.1, No. 2, Oktober 2010, 176-193)
- Tampubolon, M. P. 2008. *Perilaku Organisasi, Perspektif Organisasi Bisnis*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Temaluru, J. 2001. *Hubungan antara Loyalitas Kerja terhadap Organisasi dan Faktor-faktor Demografis dengan Kepuasan Kerja Karyawan. Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia dari Perspektif Psikologi Industri Organisasi*. Depok: Bagian PIO Fakultas Psikologi UI.
- Undang Undang No. 13 Tahun 2003 pasal 77 ayat 1
- Walgito, B. 2002. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi.
- Williamson, I. O., Burnett, M. F., dan Bartol, K. M. 2009. The Interactive Effect of Organizational Climate on Affective Organizational Commitment. *Cross Cultural Management: An International Journal*, 16,1, 28-43. Emerald Group Publishing Limited.
- Winarsunu, T. 2004. *Statistika dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*. Malang: UMM Press.
- Yuwono, Ino dkk. 2005. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Surabaya: Fakultas Psikologi Universitas Airlangga.