

## KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI FAKTOR PENENTU LOYALITAS KARYAWAN

Muliati<sup>1</sup>, Masmarulan R<sup>2</sup>

STIE Tri Dharma Nusantara<sup>12</sup>

[muliaty041@gmail.com](mailto:muliaty041@gmail.com)

### ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepuasan dan komitmen terhadap loyalitas karyawan di Grand Toserba Makassar. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Grand Toserba Makassar. Penarikan sampel menggunakan metode purposive sampling yaitu hanya karyawan di Grand Toserba Jln. Pengayowan Kota Makassar. yang berjumlah 30 orang. Penelitian ini menemukan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan dari kepuasan dan komitmen terhadap loyalitas karyawan. Corelasi yang paling terbesar terjadi antara kepuasan sebesar 0,691 terhadap loyalitas, dan corelasi komitmen terhadap loyalitas karyawan sebesar 0,625. Secara parsial kepuasan memiliki nilai t hitung sebesar 2.712, dan komitmen memiliki nilai t hitung sebesar 2.562, t hitung ke duanya lebih besar dari t tabel, hal ini berarti bahwa keapuasan dan komitmen secara parsial berpengaruh secara positif signifikan terhadap loyalitas karyawan. Temuan ini menunjukkan bahwa Kepuasan kerja yang tinggi sering kali menjadi dasar untuk membangun komitmen jangka panjang. Ketika karyawan merasa puas, mereka lebih terbuka untuk terlibat secara emosional dan profesional, sehingga komitmen mereka terhadap perusahaan juga meningkat. Sinergi antara kepuasan dan komitmen ini membentuk loyalitas yang kuat dan berkelanjutan.*

**Kata Kunci :** *Kepuasan, Komitmen, Loyalitas*

### ABSTRACT

*This study aims to examine the effect of satisfaction and commitment on employee loyalty at Grand Toserba Makassar. The population in this study were all employees of Grand Toserba Makassar. Sampling using purposive sampling method, namely only employees at Grand Toserba Jln. Pengayowan, Makassar City. totaling 30 people. This study found that there is a positive and significant influence of satisfaction and commitment on employee loyalty. The largest correlation occurs between satisfaction of 0.691 to loyalty, and the correlation of commitment to employee loyalty of 0.625. Partially, satisfaction has a t-value of 2,712, and commitment has a t-value of 2,562, both t-values are greater than t-table, this means that satisfaction and commitment partially have a significant positive effect on employee loyalty. This finding shows that high job satisfaction is often the basis for building long-term commitment. When employees are satisfied, they are more open to being emotionally and professionally involved, so their commitment to the company also increases. This synergy between satisfaction and commitment forms a strong and sustainable loyalty.*

**Keywords:** *Satisfaction, Commitment, Loyalty*

### PENDAHULUAN

Konsep tentang kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan loyalitas karyawan telah menjadi fokus kajian dalam dunia manajemen dan psikologi industri-organisasi selama berdekade-dekade. Hal ini didorong oleh pemahaman bahwa ketiga konsep ini saling berkaitan erat dan memiliki dampak signifikan terhadap keberhasilan suatu organisasi. Kepuasan kerja merujuk pada perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Apakah seseorang merasa puas atau tidak puas dengan pekerjaannya akan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti: gaji, kesempatan promosi, rekan kerja dan pekerjaan itu sendiri. Soetrisno, E. (2016). Kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis, dan Kreitner, R. (1992) mengatakan Kepuasan kerja adalah suatu efektivitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Jadi Karyawan yang puas dengan pekerjaannya cenderung lebih produktif, memiliki semangat kerja tinggi,

dan mampu memberikan kontribusi yang optimal. Sedangkan Komitmen organisasi mengacu pada tingkat keterikatan emosional, kewajiban, dan keinginan seorang karyawan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi. Meyer dan Allen (1991), dua ahli yang terkenal dengan model tiga komponen komitmen organisasi (affective, continuance, dan normative commitment), menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah bentuk keterikatan psikologis karyawan terhadap organisasi. Mereka menegaskan bahwa komitmen afektif (keinginan untuk tetap bergabung karena keterikatan emosional) memiliki dampak positif paling kuat terhadap kinerja dan loyalitas, sehingga merupakan komponen penting dalam mempertahankan talenta berkualitas. Intinya komitmen organisasi merupakan salah satu faktor penting yang tidak hanya mengikat karyawan secara emosional atau moral, tetapi juga berdampak langsung pada produktivitas, loyalitas, dan keseluruhan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan jangka panjang.

Loyalitas karyawan adalah sikap positif yang ditunjukkan karyawan terhadap organisasi, yang tercermin dalam perilaku seperti tingkat kehadiran yang tinggi, produktivitas yang tinggi, rendahnya tingkat turnover. Reichheld (1996), seorang pakar dalam loyalitas pelanggan dan karyawan, berpendapat bahwa loyalitas karyawan sangat penting karena dapat menurunkan biaya rekrutmen dan pelatihan, meningkatkan produktivitas, dan membangun kepercayaan dalam hubungan bisnis. Menurutnya, karyawan yang loyal cenderung memiliki hubungan jangka panjang dengan perusahaan, yang membantu organisasi untuk mempertahankan keunggulan kompetitif.

Ketiga konsep ini saling berkaitan dan saling mempengaruhi. Kepuasan kerja yang tinggi cenderung meningkatkan komitmen organisasi. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya akan lebih loyal terhadap organisasi dan cenderung bertahan lebih lama. Sebaliknya, komitmen organisasi yang tinggi juga dapat meningkatkan kepuasan kerja, karena karyawan merasa lebih terikat dengan organisasi dan memiliki rasa memiliki yang lebih kuat. Penelitian ini untuk mengukur hubungan ketiga variable pada karyawan Grand Toserba yang ada di kota Makassar.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Kepuasan kerja adalah perasaan positif atau negatif yang dimiliki karyawan terhadap pekerjaan mereka. Ini mencakup berbagai aspek seperti lingkungan kerja, hubungan dengan rekan kerja, dan imbalan yang diterima. Menurut Locke (1976), kepuasan kerja adalah tingkat di mana pekerjaan memenuhi harapan individu. Herzberg (1959) dalam teori dua faktor menjelaskan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh faktor motivator, seperti pencapaian dan pengakuan, dan faktor higienis, seperti gaji dan kondisi kerja. Ia menyatakan bahwa kepuasan kerja muncul ketika faktor motivator terpenuhi. Dan Spector (1997) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai "sejumlah sikap individu terhadap pekerjaan mereka, yang mencakup berbagai dimensi seperti gaji, rekan kerja, dan peluang pengembangan." Ia menekankan pentingnya berbagai aspek yang mempengaruhi kepuasan secara keseluruhan.

Komitmen organisasi didefinisikan sebagai tingkat keterikatan psikologis karyawan terhadap organisasi, yang mencerminkan sejauh mana karyawan bersedia bekerja demi kepentingan organisasi. Menurut Meyer dan Allen (1991), komitmen organisasi adalah bentuk hubungan emosional dan kognitif yang dimiliki karyawan terhadap organisasi. Sedangkan menurut Mowday, Porter, dan Steers (1982), komitmen organisasi menggambarkan sejauh mana seseorang menerima tujuan dan nilai-nilai organisasi serta keinginan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi tersebut. Becker menyebutkan bahwa komitmen organisasi adalah hasil investasi psikologis dan ekonomi yang dilakukan karyawan dalam organisasi. Karyawan akan merasa sulit meninggalkan organisasi ketika sudah terikat secara emosional dan material, seperti pengembangan karir, waktu, dan sumber daya yang telah dicurahkan. Berdasarkan teori pertukaran sosial, komitmen terbentuk ketika organisasi memenuhi kebutuhan karyawan, seperti memberikan penghargaan dan kesempatan pengembangan karir. Ketika karyawan merasa organisasi telah "berinvestasi" pada mereka, mereka cenderung lebih berkomitmen sebagai timbal balik.

Loyalitas karyawan didefinisikan sebagai kesetiaan dan dedikasi seorang karyawan kepada organisasi tempatnya bekerja, yang diwujudkan melalui komitmen, keterlibatan, dan kesediaan untuk tetap berada di dalam organisasi. Menurut Frederick Reichheld (1996), loyalitas adalah keinginan karyawan untuk tetap berkomitmen pada perusahaan dalam jangka panjang, serta kesediaan mereka untuk memberikan kontribusi ekstra demi kemajuan organisasi. Loyalitas juga mencakup keterikatan emosional karyawan terhadap organisasi dan kepercayaan yang tumbuh dari hubungan saling menguntungkan antara perusahaan dan karyawan (Robbins & Judge, 2008).

## METODE PENELITIAN

Sampel pada penelitian ini adalah 30 karyawan di Gran Toserba Cab. Jln Pengayoman di kota Makassar. Variabel Kepuasan kerja terdiri dari tiga indikator yaitu gaji, kesempatan promosi dan rekan kerja Variabel Komitmen kerja terdiri dari indikator Keinginan untuk Bertahan dalam Organisasi, Respons Positif terhadap Perubahan, dan Perasaan Bangga Menjadi Bagian dari Organisasi dari variabel loyalitas dengan indikator Tingkat Turnover, Mendukung Organisasi, dan Inisiatif dalam Meningkatkan Kinerja. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis corelasi dan uji t

## PEMBAHASAN

Dari hasil olah data diperoleh tabel corelasi seperti yang tampak pada tabel 1 dibawah ini. Terlihat bahwa variabel kepuasan dan komitmen berkorelasi positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Kepuasan memiliki korelasi paling dominan terhadap peningkatan loyalitas karyawan sebesar 0.691 sedangkan komitmen memiliki korelasi sebesar 0.625.

Tabel 1. **Correlation**

		Kepuasan	Komitmen	Loyalitas
Kepuasan	Pearson Correlation	1	.843**	.691**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30
Komitmen	Pearson Correlation	.843**	1	.625**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000
	N	30	30	30
Loyalitas	Pearson Correlation	.691**	.625**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Tabel 2. **Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.696 <sup>a</sup>	.484	.446	8.54546	.484	12.660	2	27	.000

a. Predictors: (Constant), Komitmen, Kepuasan

Tabel 3. **Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	9.625	4.550			2.115	.044
Kepuasan	.560	.253	.569		2.712	.036
Komitmen	.131	.233	.145		2.562	.049

a. Dependent Variable: Loyalitas

Tabel 2 menggambarkan bahwa variabel kepuasan dan komitmen secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Ini dibuktikan dengan adanya nilai  $f$  hitung  $>$  nilai  $f$  tabel ( $12.660 > 2.92$ ). R square menunjukkan bahwa kepuasan dan komitmen berpengaruh terhadap loyalitas karyawan sebesar 0,696 atau 69.9%, selebihnya 30.4% dipengaruhi oleh factor lain.

Sedangkan tabel 3 terlihat bahwa kepuasan dan komitmen secara parsial juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Kepuasan dengan  $t$  hitung sebesar  $2.712 > 1,67$  ( $t$  tabel), dan komitmen dengan  $t$  hitung  $2,568 > 1,67$  ( $t$  tabel).

Selanjutnya berdasarkan table 3 diperoleh formulasi

$$Y = 9.625 + 0,560 X_1 + 0,131 X_2$$

1. Konstanta sebesar 9.625 artinya jika Kepuasan dan komitmen adalah 0 maka loyalitas karyawan (Y) sebesar 9.625
2. Jika kepuasan mengalami kenaikan 1 satuan, maka loyalitas karyawan akan mengalami peningkatan sebesar 0,560 satuan dengan asumsi variabel komitmen bernilai tetap
3. Jika komitmen mengalami kenaikan 1 satuan, maka loyalitas karyawan akan mengalami peningkatan sebesar 0.131 satuan dengan asumsi variabel kepuasan bernilai tetap.

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa kepuasan karyawan Grand Toserba berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mereka. Kepuasan karyawan adalah kunci utama untuk membangun loyalitas yang kuat. Ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaan mereka, mereka cenderung lebih berkomitmen terhadap perusahaan dan lebih bersedia untuk memberikan kontribusi yang lebih besar. Menurut karyawan Grand Toserba bahwa jika karyawan merasa puas maka mereka cenderung lebih termotivasi untuk bekerja keras dan mencapai tujuan perusahaan. Mereka merasa bahwa kontribusi mereka dihargai dan memiliki makna. Salah satu keuntungan terbesar dari memiliki karyawan yang puas adalah tingkat turnover yang rendah. Karyawan yang puas cenderung bertahan lebih lama di perusahaan, sehingga mengurangi biaya perekrutan dan pelatihan karyawan baru. Anifah, A., & FoEh, J. E. (2022), Akbar, T., Widayati, F., Fitria, H., & Fitriani, Y. (2020). Ferial, A. B., Yasin, N. A (2024) dan Yasin, N. A. (2022), mereka menemukan hasil yang sama dengan penelitian ini, bahwa Ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaan mereka, baik dari segi lingkungan kerja, kompensasi, hubungan dengan atasan dan rekan kerja, maupun peluang pengembangan karir mereka cenderung lebih loyal kepada perusahaan. Tingkat kepuasan yang tinggi menciptakan keterikatan emosional, yang mengurangi keinginan karyawan untuk mencari peluang di tempat lain. Sebaliknya, jika kepuasan kerja rendah, karyawan cenderung merasa kurang terikat dan lebih mudah berpikir untuk meninggalkan perusahaan. Secara keseluruhan, kepuasan kerja menjadi fondasi penting bagi loyalitas karyawan karena memberikan rasa aman, nilai, dan penghargaan bagi individu, yang semuanya berkontribusi pada keinginan mereka untuk terus bekerja di perusahaan tersebut.

Komitmen karyawan juga berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas karyawan. Komitmen ini mengacu pada sejauh mana karyawan merasa terikat dan ingin tetap berada dalam perusahaan untuk mencapai tujuan Bersama. Karyawan Grand Toserba merasa bahwa memiliki komitmen tinggi cenderung memiliki keterikatan yang lebih kuat dengan perusahaan. Mereka melihat peran mereka sebagai bagian dari tujuan yang lebih besar dan merasa bertanggung jawab untuk mencapai kesuksesan organisasi, yang memperkuat loyalitas mereka. Komitmen membuat karyawan lebih rela menginvestasikan waktu, tenaga, dan kemampuan mereka dalam pekerjaannya. Karyawan seperti ini cenderung kurang tertarik untuk pindah ke perusahaan lain karena mereka telah membangun hubungan dan reputasi di organisasi mereka saat ini. Karyawan yang berkomitmen biasanya memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi. Mereka cenderung termotivasi dan merasakan makna dalam pekerjaan mereka, yang membuat mereka enggan mencari pekerjaan di tempat lain. Yasin, N. A., Nasir, M., & Kurniawaty, K. (2023), Kurniawaty, K.,(2023), Mamusung, R. T.,(2020), Suhardi, A.,(2021), Hardianty, I.,(2014), menemukan hal yang senanda dengan penelitian ini bahwa Karyawan yang

berkomitmen cenderung lebih tangguh dan siap menghadapi tantangan di lingkungan kerja. Mereka melihat kesulitan sebagai bagian dari perjalanan, bukan alasan untuk berhenti, yang meningkatkan ketahanan dan loyalitas mereka terhadap perusahaan. Intinya, komitmen karyawan adalah aset berharga bagi perusahaan. Dengan meningkatkan komitmen karyawan, perusahaan dapat membangun loyalitas yang kuat dan mencapai keberhasilan jangka panjang.

## KESIMPULAN

Kepuasan dan komitmen memang merupakan dua faktor utama yang mempengaruhi loyalitas karyawan. Keduanya saling melengkapi dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas. Kepuasan kerja yang tinggi sering kali menjadi dasar untuk membangun komitmen jangka panjang. Ketika karyawan merasa puas, mereka lebih terbuka untuk terlibat secara emosional dan profesional, sehingga komitmen mereka terhadap perusahaan juga meningkat. Sinergi antara kepuasan dan komitmen ini membentuk loyalitas yang kuat dan berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, T., Yasmin, D., & Batubara, S. M. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Pada PT. Duta Pertiwi Nusantara. *Jurnal Produktivitas JPRO Prodi Manajemen FEB UM Pontianak*, 2(3), 48.
- Anifah, A., & FoEh, J. E. (2022). Faktor Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Loyalitas Kerja. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 22(3), 253-266.
- Soetrisno, E. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana
- Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American journal of Sociology*, 66(1), 32-40.
- Blau, P. M. (1964). Justice in social exchange. *Sociological inquiry*, 34(2).
- Ferial, A. B., Yasin, N. A., & Sibali, A. (2024). Pengaruh Disiplin Kerja, Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Tutor pada Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat Kader (PKBM) Di Sulawesi Selatan. *Jurnal Ekonomi Prioritas*, 4(2).
- Hardianty, I., Nuryanti, N., & Pramadewi, A. (2014). *Pengaruh karakteristik pribadi dan komitmen organisasi terhadap loyalitas pegawai negeri sipil dinas perindustrian perdagangan dan pengelolaan pasar kabupaten indragiri hulu* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work*.
- Kreitner, R. (1992). *Organizational Behavior*.
- Kurniawaty, K., Syarifuddin, A., & Yasin, N. A. (2023). The Relationship Between Emotional Intelligence and Organizational Commitment to Hotel Staff. *Economos: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 6(1), 55-61.
- Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*.
- Mamusung, R. T., & Rasjid, E. (2020). Pengaruh Komitmen Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Supermarket di Kota Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(1), 71-80.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of vocational behavior*, 14(2), 224-247.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human resource management review*, 1(1), 61-89.
- Reichheld, F. F., & Teal, T. (1996). *The loyalty effect: The hidden force behind growth, profits and lasting*. Harvard Business School Publications, Boston.
- Robbins, M., Judge, A., Ambegia, E., Choi, C., Yaworski, E., Palmer, L., ... & MacLachlan, I. (2008). Misinterpreting the therapeutic effects of small interfering RNA caused by immune stimulation. *Human gene therapy*, 19(10), 991-999.

- Suhardi, A., Ismilasari, I., & Jasman, J. (2021). Analisis Pengaruh Loyalitas dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Sage publications.
- Widayati, F., Fitria, H., & Fitriani, Y. (2020). Pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas kerja terhadap kinerja guru. *Journal of Education Research*, 1(3), 251-257.
- Yasin, N. A., Nasir, M., & Kurniawaty, K. (2023). The Influence of Leadership and Organizational Culture on Organizational Commitment To Employees of Grand Mode Cendrawasih. *Economos: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 6(1), 48-54.
- Yasin, N. A. (2022). Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah BNI. *Jurnal Edueco*, 5(1), 9-16.