

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Loyalitas Karyawan

1. Pengertian Loyalitas Karyawan

Barrold (dikutip oleh Yudhadi, dalam <http://www.masbow.com/2009/11/loyalitas-kerja.html> diakses tanggal 6 Mei 2013) mengemukakan bahwa loyalitas adalah kemauan bekerja sama yang berarti kesediaan mengorbankan diri dan kesediaan melakukan pengawasan diri. Pendapat yang serupa dikemukakan Rasmin (dalam <http://www.kbbi.web.id/>) dan Widyastuti (2008), yang mengatakan loyalitas karyawan artinya kesetiaan, pengabdian dan kepercayaan yang diberikan atau ditujukan kepada seseorang atau lembaga yang di dalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku terbaik. Sementara pengertian loyalitas dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Online (<http://kbbi.web.id/> diakses tanggal 6 Mei 2013) adalah kesetiaan, kepatuhan dan ketaatan.

Hasibuan (dalam Soegandhi dkk, 2013) mengemukakan bahwa loyalitas kerja atau kesetiaan merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggungjawab.

Steers dan Porter (dalam Martiwi dkk, 2012) berpendapat bahwa loyalitas dapat diartikan sebagai sikap dan perilaku. Pertama, loyalitas kepada perusahaan sebagai sikap, merupakan sejauh mana seorang karyawan mengidentifikasikan tempat kerjanya yang ditunjukkan dengan keinginan untuk bekerja dan berusaha sebaik-baiknya. Kedua, loyalitas terhadap perusahaan sebagai perilaku, adalah proses dimana seorang karyawan mengambil keputusan pasti untuk tidak keluar dari perusahaan apabila tidak membuat kesalahan yang ekstrim. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas adalah bentuk dari perilaku.

Pemaparan diatas dapat disimpulkan, bahwa loyalitas karyawan adalah sikap maupun perilaku setia, patuh, taat, dan sebaik-baiknya, membuat keputusan pasti tidak keluar dari perusahaan, bersedia mengorbankan diri dengan penuh tanggung jawab profesinya pada perusahaan.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan

a. Faktor Eksternal

Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas kerja adalah adanya fasilitas-fasilitas kerja, tunjangan kesejahteraan, suasana kerja serta upah yang diterima dari perusahaan (dalam Martiwi, 2012). Selain itu faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan (dalam <http://digilib.unimus.ac.id/files/disk1/116/jtptunimus-gdl-sitirohmin-5759-2-babii.pdf> diakses tanggal 25 Mei 2013) adalah: 1) Keberhasilan senior. Kesuksesan seorang senior dalam meniti karier dan membangun perekonomian akan



mempengaruhi semangat juniornya untuk tetap setia pada perusahaan. Bila harapan itu tidak terpenuhi maka mereka akan mereview harapan tersebut, termasuk kelangsungan bekerja; 2) Keluarga. Tidak sedikit perusahaan yang enggan menerima karyawan yang sudah menikah. Manajemen perusahaan lebih suka menerima karyawan yang belum menikah, karena pada karyawan yang belum menikah ritme kerjanya lebih tinggi dan tidak punya resiko untuk pindah kerja jika dibandingkan dengan karyawan yang sudah berkeluarga; 3) Transparan. Perusahaan yang tidak pernah mensosialisasikan *profit* pada karyawan akan menimbulkan rasa cemas pada diri karyawan. Bila karyawan tahu bahwa ekonomi perusahaan dalam keadaan kuat, maka karyawan akan bekerja lebih rajin, menjaga pola kerja dan enggan pindah kerja.



Beberapa cara yang dapat ditempuh untuk meningkatkan loyalitas kerja seperti yang dikutip oleh Anoraga dan Widiyanti (dalam Ikram dan Azzuhri, 2013) yaitu adanya: hubungan yang erat antar karyawan; saling keterbukaan dalam hubungan kerja; saling pengertian antara pimpinan dengan karyawan, memperlakukan karyawan tidak sebagai buruh, tetapi sebagai rekan kerja; pimpinan berusaha menyelami pribadi karyawan secara kekeluargaan; rekreasi bersama dengan seluruh anggota perusahaan.

b. Faktor Internal

Faktor-faktor loyalitas kerja menurut (Steers dan Porter, dalam Martiwi dkk, 2012) dipengaruhi oleh: 1) karakteristik pribadi; karakteristik pribadi

merupakan faktor yang menyangkut karyawan itu sendiri yang meliputi usia, masa kerja, jenis kelamin, tingkat pendidikan, prestasi yang dimiliki, ras dan sifat kepribadian; 2) karakteristik pekerjaan; karakteristik pekerjaan menyangkut pada seluk beluk perusahaan yang dilakukan meliputi angkutan kerja, job stress, kesempatan berinteraksi sosial, identifikasi tugas, umpan balik dan kecocokan tugas; 3) karakteristik desain perusahaan; karakteristik desain perusahaan menyangkut pada interen perusahaan yang dapat dilihat dari sentralisasi, tingkat formalitas, tingkat partisipasi dalam mengambil keputusan, paling tidak telah mengajarkan asosiasi dengan tanggung jawab perusahaan, 4) pengalaman yang diperoleh dari perusahaan; pengalaman tersebut merupakan internalisasi individu terhadap perusahaan setelah melaksanakan pekerjaan dalam perusahaan sehingga menimbulkan rasa aman, merasakan adanya keputusan pribadi yang dipenuhi oleh perusahaan.

Ketidakmampuan perusahaan menjaga kenyamanan bekerja bisa berdampak buruk terhadap kinerja karyawan dan pada tahap lebih fatal karyawan akan pindah kerja ke perusahaan lain. Hal ini bisa terjadi bila perusahaan tidak mempunyai prospek yang bagus terhadap kelangsungan hidup karyawan, dimana karyawan jarang atau tidak mengalami peningkatan gaji, mendapatkan bonus maupun tunjangan ([http://a-research.upi.edu/operator/upload/sl5051055669chapter2% 281% 29.pdf](http://a-research.upi.edu/operator/upload/sl5051055669chapter2%201%29.pdf) diakses tanggal 7 Juni 2013). Kesimpulannya, faktor yang mempengaruhi loyalitas kerja karyawan yang tersebut diatas adalah adanya fasilitas-fasilitas kerja, tunjangan kesejahteraan, suasana kerja, upah yang diterima, karakteristik



pribadi, karakteristik pekerjaan, karakteristik desain perusahaan dan pengalaman yang diperoleh selama karyawan menekuni pekerjaan itu.

3. Aspek Loyalitas Karyawan

Aspek loyalitas sebagaimana yang dikemukakan oleh Steers & Porter (dalam [http:// www.masbow.com /2009/ 11/ loyalitas-kerja. html](http://www.masbow.com/2009/11/loyalitas-kerja.html) diakses tanggal 7 Juni 2013), berkaitan dengan sikap yang diperlihatkan karyawan, dan merupakan proses psikologi terciptanya loyalitas kerja dalam perusahaan, aspek tersebut antara lain adalah: a. Keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi. Keinginan aspek ini sangat dipengaruhi oleh keadaan individu dalam perusahaan. Keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi yaitu perilaku seorang karyawan untuk mengambil keputusan pasti tidak keluar dari perusahaan apabila tidak membuat kesalahan yang ekstrim. Hal ini dipengaruhi oleh rasa ikut memiliki, kepuasan dan kenyamanan karyawan tersebut. Ketika apa yang menjadi permasalahan di dalam pekerjaan terpenuhi misalnya: kompensasi yang dapat dimaklumi, tanggung jawab terpenuhi, pemberitahuan yang jelas akan perubahan kebijakan instansi, pengetahuan yang detail akan prosedur kerja dan lain-lain, maka perasaan setia, bertanggung jawab, menjalankan, menjaga dan mentaati aturan-aturan perusahaan akan muncul; b. Keinginan untuk berusaha semaksimal mungkin bagi perusahaan. Aspek kedua dari loyalitas karyawan ini memberikan kesadaran kepada karyawan untuk menjadi bagian dari perusahaan dan memberikan pemahaman atas prinsip



“Kehidupan perusahaan dan jiwa perusahaan ada pada karyawannya.”

Pemahaman ini menjadikan karyawan akan selalu berusaha semaksimal mungkin untuk kemajuan perusahaan, yang berarti juga untuk kemajuan dirinya sendiri. Sebaliknya, ketika karyawan tidak memberikan yang terbaik untuk perusahaannya, maka karyawan akan merasakan kemunduran untuk dirinya sendiri; c. Kepercayaan yang pasti dan penerimaan yang penuh atas

nilai-nilai perusahaan baik yang tercantum dalam AD/ART perusahaan maupun pada slogan-slogan atau pada simbol-simbol perusahaan memiliki kekhasan yang berbeda-beda. Demikian juga dengan nilai-nilai yang dianut

oleh karyawan yang memiliki keragaman individu yang tentunya juga berbeda dan memiliki kekhasan sendiri. Ketika nilai-nilai suatu perusahaan tidak memiliki kesesuaian dengan nilai-nilai yang dianut oleh karyawannya, maka potensi terjadinya konflik, ketidakpuasan dan

ketidaktahuan untuk bertahan di perusahaan tersebut akan menjadi tinggi. Karyawan yang memiliki loyalitas kepada perusahaannya akan mempersempit nilai-nilai yang dianut perusahaannya dan bahkan nilai-nilai tersebut menjadi nilai-nilai yang dianut oleh karyawan. Sehingga nilai

apapun yang dikembangkan dalam perusahaan itu, akan menjadi nilai-nilai diri yang juga dikembangkan oleh karyawan. Keselarasan dalam nilai-nilai ini membuat karyawan menjadi sangat loyal kepada perusahaannya.

Berdasarkan aspek loyalitas karyawan yang telah diungkap diatas, masing-masing mempunyai dampak yang baik bagi perusahaan, sehingga dapat disimpulkan bahwa aspek loyalitas karyawan meliputi: keinginan



yang kuat untuk tetap menjadi anggota perusahaan, keinginan untuk berusaha semaksimal mungkin bagi perusahaan dan kepercayaan yang pasti atas nilai-nilai perusahaan.

B. Persepsi Pemberian Tunjangan Kesehatan

1. Pengertian Persepsi Pemberian Tunjangan Kesehatan

Persepsi dapat didefinisikan sebagai gambaran seseorang tentang suatu objek yang menjadi fokus permasalahan yang sedang dihadapi (Tampubolon, 2008). Menurut Rakmat (<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/36244/4/Chapter%20II.pdf> diakses tanggal 14 Juni 2013) persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan melampirkan pesan. Pengertian ini memberi pemahaman bahwa dalam persepsi terdapat pengalaman tertentu yang telah diperoleh individu. Persepsi dalam Kamus Lengkap Psikologi (Chaplin <http://library.binus.ac.id/eCohs/eThesisdoc/Bak/2013-2-00001-PS%20Bab2001.pdf> diakses 10 Juli 2013) adalah: a. proses mengetahui atau mengenali objek dan kejadian objektif dengan bantuan indera; b. kesadaran dari proses-proses organis; c. satu kelompok penginderaan dengan penambahan arti-arti yang berasal dari pengalaman di masa lalu; d. variabel yang menghalangi atau ikut campur tangan, berasal dari kemampuan organisasi untuk melakukan pembedaan diantara perangsang-perangsang; e. kesadaran intuitif mengenai kebenaran langsung atau keyakinan yang serta merta mengenai sesuatu.

Rakhmat (dalam Marliany, 2010) menyatakan bahwa Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Thoha (dalam Setiorini, 2008) berpendapat bahwa persepsi adalah proses kognitif yang dipahami oleh setiap orang dalam memahami sesuatu baik melalui penglihatan, pendengaran, maupun perasaan. Persepsi seseorang dapat dipengaruhi beberapa faktor, antara lain keadaan psikologi, keluarga dan faktor kebudayaan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah proses kognitif, pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan melampirkan pesan mengenai objek. Penelitian objektif dengan bantuan indera.



Dalam (<http://id.wikipedia.org/wiki/Tunjangan>) diakses tanggal 10 Juni 2014), Tunjangan adalah setiap tambahan benefit yang ditawarkan pada pekerja, misalnya pemakaian kendaraan perusahaan, makan siang gratis, bunga pinjaman rendah atau tanpa bunga, jasa kesehatan, bantuan liburan, dan skema pembenan saham. Pada tingkatan tinggi, seperti manajer senior, perusahaan biasanya lebih memilih memberikan tunjangan lebih besar dibanding menambah gaji, hal ini disebabkan tunjangan hanya dikenakan pajak rendah atau bahkan tidak dikenai pajak sama sekali. Tunjangan kesehatan adalah benefit kesehatan yang diberikan kepada karyawan yang merupakan bagian dari penghasilan karyawan di luar gaji pokoknya. Tunjangan kesehatan diberikan kepada karyawan tetap. Tunjangan

kesehatan dari perusahaan kepada karyawan adalah upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk mendapatkan jaminan pelayanan kesehatan dikalangan karyawan dengan anggaran yang terukur dan stabil (sumber: peneliti). Bentuk daripada tunjangan kesehatan ini dapat berupa penggantian biaya pengobatan atau perawatan, pemberian cuti sakit maupun cuti hamil/melahirkan. Tujuan daripada pemberian tunjangan kesehatan ini adalah agar perusahaan tidak terganggu oleh hal-hal yang bersifat pribadi diluar pekerjaan sehingga jika beban perusahaan menjadi ringan, maka karyawan akan menjadi lebih berkonsentrasi dalam bekerja dan kelayakan akan terbentuk dengan sendirinya.



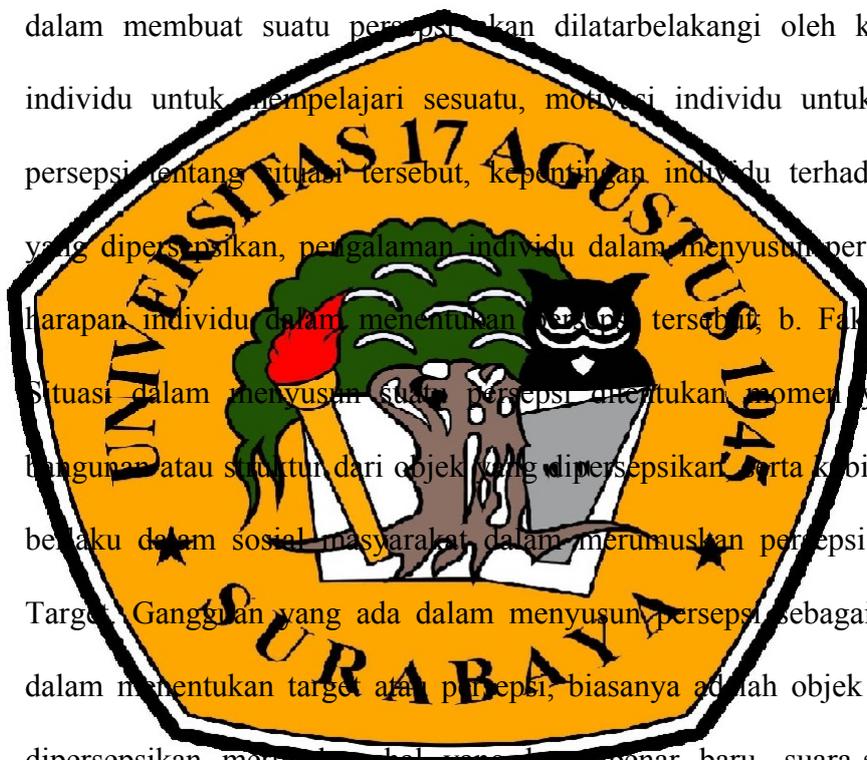
Sebagaimana definisi tentang persepsi di atas, persepsi pemberian tunjangan kesehatan adalah pemahaman karyawan tentang pemberian tunjangan kesehatan dari perusahaan yang mana besar kecil dari nilai manfaatnya disesuaikan dengan kemampuan perusahaan. Dilain pihak, tunjangan kesehatan juga dipersepsikan oleh karyawan sebagai bentuk perhatian perusahaan kepada karyawan dan bentuk penghargaan atas jasa karyawan dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Berdasarkan uraian tentang persepsi pemberian tunjangan kesehatan tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi pemberian tunjangan kesehatan adalah suatu proses kognitif yang dipahami setiap orang dalam menghubungkan-pesan yang datang dari penglihatan, pendengaran atau peristiwa yang dimaksudkan yaitu pemberian tunjangan kesehatan,

kemudian ditafsirkan menurut kemampuan daya pikir dan pengalaman karyawan itu sendiri.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi terhadap Pemberian Tunjangan Kesehatan.

Menurut Tampubolon (2008), faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi terhadap pemberian tunjangan kesehatan yaitu: a. Faktor Individu. Individu dalam membuat suatu persepsi akan dilatarbelakangi oleh kemampuan individu untuk mempelajari sesuatu, motivasi individu untuk membuat persepsi tentang situasi tersebut, kepentingan individu terhadap sesuatu yang dipersepsikan, pengalaman individu dalam menyusun persepsi, serta harapan individu dalam menentukan sesuatu tersebut; b. Faktor Situasi. Situasi dalam menyusun suatu persepsi ditentukan, momen yang tepat, bangunan atau struktur dari objek yang dipersepsikan, serta kebiasaan yang berlaku dalam sosial masyarakat dalam merumuskan persepsi; c. Faktor Target. Gangguan yang ada dalam menyusun persepsi sebagai gangguan dalam menentukan target atau persepsi, biasanya adalah objek yang akan dipersepsikan merupakan hal yang benar-benar baru, suara-suara yang timbul saat membentuk persepsi, ukuran dari bentuk persepsi, latar belakang pembentuk persepsi tersebut, dan kedekatan persepsi dengan objek lain yang dapat membentuk persepsi yang hampir sama (*proximity*), serta kesamaan (*similarity*) dari persepsi yang akan dibangun dengan persepsi lain.



Kesimpulan dari faktor-faktor yang berpengaruh terhadap persepsi pemberian tunjangan kesehatan tersebut diatas adalah individu itu sendiri, situasi dalam menyusun suatu persepsi dan gangguan dalam menyusun suatu persepsi tersebut.

3. Aspek Persepsi Pemberian Tunjangan Kesehatan

Thoha (dalam Setiorini, 2008) menyatakan bahwa persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang didalam memahami informasi tentang lingkungannya, lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan dan penciuman.

Rahayu (2012) menulis, aspek kognitif merupakan representasi dari apa yang dipercayai oleh individu mengenai apa yang berlaku atau apa yang benar bagi objek yang dipersepsi, yaitu pemberian tunjangan kesehatan. Aspek ini mencakup pemikiran dan penilaian karyawan terhadap pemberian tunjangan kesehatan yang diterima karyawan tersebut. Aspek kognitif ini berhubungan langsung dengan latar belakang, pengalaman dan semua faktor-faktor pembentuk persepsi. Pengetahuan dasar tentang tunjangan kesehatan dan kemudian dimatangkan oleh pengaruh eksternal membentuk kuat aspek kognitif ini. Sebagai contoh, bagi seorang karyawan yang pernah mengalami sakit dan menjalani perawatan dengan biaya yang sangat mahal di suatu rumah sakit, akan merasakan manfaat dari tunjangan kesehatan. Karyawan tersebut akan merasakan kadar kebutuhannya yang cukup tinggi terhadap tunjangan kesehatan. Dalam situasi seperti ini, karyawan tersebut



memiliki aspek kognitif yang sangat positif terhadap Tunjangan Kesehatan. Jadi, seorang karyawan yang memiliki aspek kognitif positif terhadap Tunjangan Kesehatan, akan cenderung untuk mendukung dan mencoba untuk mempengaruhi karyawan lainnya untuk mendukung atau menyetujui Tunjangan Kesehatan tersebut.

Penelitian mengenai persepsi pemberian tunjangan kesehatan ini akan dapat menunjukkan apa saja yang sebenarnya dirasakan oleh karyawan dalam penerimaan terhadap pemberian tunjangan kesehatan ini. Aspek persepsi karyawan terhadap pemberian tunjangan kesehatan ini dapat disimpulkan yaitu jika karyawan percaya atau yakin bahwa tunjangan kesehatan itu akan menjadikan hati senang dan menjadi nyaman dan lebih berkonsentrasi maka akan cenderung untuk mendukung dan mencoba untuk mempengaruhi karyawan lainnya untuk mendukung atau menyetujui Tunjangan Kesehatan tersebut. Apabila kecenderungan terdeteksi melalui aspek-aspek tersebut diatas maka perusahaan dapat menjadikan sebagai bahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap karyawannya.



C. Hubungan Persepsi Pemberian Tunjangan Kesehatan dengan Loyalitas Karyawan

Handoko (dalam Ikram dan Azzuhri, 2013) mengatakan bahwa pentingnya kompensasi pelengkap atau *indirect payment* akan memberikan keuntungan bagi perusahaan yang salah satunya yaitu untuk meningkatkan semangat kerja dan loyalitas pegawai terhadap perusahaan. Tunjangan kesehatan adalah

termasuk salah satu dari kompensasi pelengkap. Handoko lebih lanjut mengemukakan bahwa, maksud kompensasi pelengkap adalah untuk mempertahankan pegawai organisasi dalam jangka panjang, program-program tersebut diantaranya adalah perlindungan ekonomis terhadap bahaya dan kesehatan pegawai. Perusahaan sebagai tempat yang memberikan pekerjaan pada karyawan tidak hanya menganggap karyawan sebagai alat untuk meningkatkan produktifitas semata, tapi juga memberikan pelayanan sebagai balas jasa atas kinerja para karyawannya. Melalui tunjangan kesehatan diharapkan setiap individu yang bekerja terpacu untuk semakin meningkatkan kelojalannya. Karyawan yang ingin sukses dalam tugasnya haruslah berusaha bekerja dengan semangat dan kesehatan. Artinya, jika karyawan terjamin dalam kesehatannya, maka karyawan tersebut akan terdorong untuk menetapkan tujuan yang penuh tantangan, bekerja dengan loyal serta menggunakan segenap kemampuan untuk mencapai tujuan bersama. Kelojalan karyawan sangat bergantung dari persepsi setiap karyawan, sementara persepsi masing-masing karyawan adalah berbeda-beda.

Jika terdapat persepsi yang positif terhadap tunjangan kesehatan, akan menimbulkan persepsi yang positif juga kepada perusahaan yang mengeluarkan kebijakan tunjangan kesehatan. Karyawan juga merasakan bahwa perusahaan memberikan perhatian dan perlindungan untuk semua karyawannya. Persepsi dan perasaan seperti ini akan memberikan efek rasa aman dan menimbulkan rasa empati untuk memberikan yang terbaik bagi perusahaan. Dengan demikian, karyawan akan bekerja dengan lebih baik, setia,

puas, dan tidak berkeinginan pindah kerja ke perusahaan lain. Fenomena ini sesuai dengan Teori Hierarki Kebutuhan dari Abraham Maslow (dalam Tampubolon, 2008) tentang rasa aman. Kebutuhan keamanan merupakan kebutuhan akan kebebasan dari ancaman, seperti ancaman dari gangguan kesehatan. Usaha memenuhi kebutuhan ini lebih besar kemungkinannya untuk berhasil daripada mengarahkan perhatiannya pada kebutuhan yang lebih rendah yang telah dipenuhi sebelumnya dengan memuaskan. Tidak adanya kesempatan untuk memenuhi kebutuhan rasa aman ini akan menyebabkan frustrasi dan mengalami tekanan.

Ditamping itu karyawan akan merasakan kenyamanan kerja karena kesejahteraannya lebih terjamin. Sebaliknya, jika terdapat persepsi yang negatif terhadap tunjangan kesehatan karyawan tersebut, maka diduga karyawan akan mengalami distress atau ketidakpuasan sehingga berpengaruh bagi kelayakan mereka terhadap perusahaan.

Paparan diatas memberikan gambaran bahwa persepsi pemberian tunjangan kesehatan memiliki tiga makna yaitu sebagai penghargaan perusahaan kepada karyawan, perhatian perusahaan kepada karyawan dan penguatan keyakinan atas tujuan-tujuan yang sama antara perusahaan dan karyawan dalam membangun masa depan. Tiga makna inilah yang bisa mengangkat kepercayaan karyawan kepada perusahaan. Pada akhirnya akan mampu menumbuhkan dan meningkatkan loyalitas karyawan kepada perusahaan.



D. Hipotesis

Berdasarkan landasan teori diatas, maka dapat disusun hipotesis penelitian sebagai berikut: “Ada hubungan positif antara persepsi pemberian tunjangan kesehatan dengan loyalitas karyawan.” Asumsinya, semakin positif persepsi karyawan terhadap pemberian tunjangan kesehatan, semakin tinggi pula loyalitas karyawan. Sebaliknya, jika semakin negatif persepsi karyawan terhadap pemberian tunjangan kesehatan, semakin rendah pula loyalitas karyawan.

