

# ANALISIS STRATEGI DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS KARYAWAN PADA PT. TIRTA SUKSES PERKASA

Hendri Wijaya<sup>1</sup>, Khuzaini<sup>2</sup>, Siti Mardah<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 19310359

<sup>2</sup>Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 1102086701

<sup>3</sup>Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 1127098301

Email : [hendriis098@gmail.com](mailto:hendriis098@gmail.com)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Untuk mengetahui upaya apa yang dilakukan PT. Tirta Sukses Perkasa mengelola konflik di tempat kerja untuk mempertahankan loyalitas karyawan. (2) Untuk mengetahui strategi yang telah diterapkan oleh PT Tirta Sukses Perkasa dalam mempertahankan loyalitas kerja karyawan. (3) Untuk mengetahui strategi yang seharusnya diterapkan agar loyalitas karyawan pada PT. Tirta Sukses Perkasa dapat meningkat. Metode pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Informan pada penelitian adalah karyawan PT. Tirta Sukses Perkasa. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan Menurut (Miles dan Huberman).

**Kata kunci:** Strategi dan Loyalitas Karyawan

---

## ABSTRACT

This study aims to (1) find out what efforts have been made by PT. Tirta Sukses Perkasa manages conflict in the workplace to maintain employee loyalty. (2) To find out the strategies that have been implemented by PT Tirta Sukses Perkasa in maintaining employee work loyalty. (3) To find out the strategy that should be applied so that employee loyalty to PT. Tirta Sukses Perkasa can increase. The method in this study uses a qualitative descriptive method. Informants in the study were employees of PT. Tirta Success Mighty. Data collection techniques used in this study are observation techniques, interviews, and documentation studies. Data analysis technique used in this study is data reduction, data presentation and conclusion (Miles and Huberman).

**Keyword:** Strategy and Employee Loyalty

## **PENDAHULUAN**

Manajemen sumber daya manusia adalah bidang yang mengatur peran dan hubungan manusia di dalam organisasi untuk mencapai tujuan perusahaan. Sumber daya manusia dianggap sebagai aset utama dalam organisasi, karena kesuksesan perusahaan bergantung pada kontribusi manusia di dalamnya. Inovasi dan tujuan perusahaan dapat terwujud melalui tangan manusia. Oleh karena itu, manajemen sumber daya manusia berperan penting dalam mengembangkan organisasi, meningkatkan loyalitas karyawan, dan meningkatkan produktivitas kerja.

Loyalitas karyawan adalah kesetiaan karyawan terhadap perusahaan, yang ditunjukkan melalui komitmen mereka terhadap perusahaan. Loyalitas karyawan dapat memberikan dampak positif atau negatif terhadap kelangsungan organisasi. Kesetiaan karyawan mencakup kesetiaan terhadap pekerjaan, jabatan, dan organisasi. Loyalitas ini tercermin dalam kesediaan karyawan untuk menjaga dan membela organisasi dari gangguan eksternal dan internal. Pemenuhan kebutuhan karyawan sangat penting dalam meningkatkan loyalitas kerja yang efektif. Jika kebutuhan karyawan terpenuhi, mereka akan menunjukkan loyalitas dan berkontribusi lebih untuk perusahaan. Loyalitas karyawan yang tinggi dapat meningkatkan produktivitas perusahaan dan menciptakan hubungan yang kuat antara loyalitas karyawan dan produktivitas perusahaan.

Loyalitas kerja adalah kesetiaan dan komitmen seorang karyawan terhadap organisasi atau perusahaan tempat mereka bekerja. Ini mencakup keterikatan emosional, identifikasi dengan nilai-nilai perusahaan, dan motivasi untuk berkontribusi secara aktif untuk mencapai tujuan organisasi. Karyawan yang loyal cenderung bertahan dalam perusahaan, berusaha mencapai tujuan perusahaan, dan menunjukkan perilaku positif di tempat kerja. Loyalitas kerja dapat mempengaruhi retensi karyawan, produktivitas, dan iklim kerja secara keseluruhan. Faktor-faktor seperti lingkungan kerja yang positif, pengakuan atas prestasi, kesempatan pengembangan karir, dan dukungan dari rekan kerja dan atasan dapat memengaruhi tingkat loyalitas kerja. Organisasi perlu memahami pentingnya loyalitas kerja dan menciptakan lingkungan yang mendukung untuk memperkuat kesetiaan dan komitmen karyawan.

PT Tirta Sukses Perkasa, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang produksi air minum, menghadapi tantangan yang signifikan dalam menjaga loyalitas karyawan. Loyalitas karyawan menjadi faktor penting dalam kesuksesan jangka panjang perusahaan, karena karyawan yang loyal cenderung memiliki tingkat keterlibatan yang tinggi, produktivitas yang lebih baik, dan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada

pelanggan. Oleh karena itu, memahami strategi-strategi yang dapat mempertahankan loyalitas karyawan menjadi kunci dalam membangun keberhasilan perusahaan. Dalam industri yang kompetitif saat ini, banyak perusahaan menemui kesulitan dalam mempertahankan loyalitas karyawan. Karyawan sering tergoda untuk mencari peluang kerja yang lebih baik, dan perusahaan harus mampu mengatasi tantangan tersebut. PT Tirta Sukses Perkasa perlu mengidentifikasi dan menganalisis strategi-strategi yang efektif dalam menjaga loyalitas karyawan mereka.

## **TINJAUAN TEORITIS**

### **1. Strategi**

- 1) Menurut Zevi (2018:13). Strategi merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan dimana strategi merupakan suatu cara mencapai tujuan dari sebuah perusahaan.
- 2) Menurut John A. Bryne dalam Darma (2020:11) mendefinisikan strategi sebagai sebuah pola yang mendasar dari sasaran yang berjalan dan yang direncanakan, penyebaran sumber daya dan interaksi organisasi dengan pasar, pesaing dan faktor-faktor lingkungan.
- 3) Menurut Amirullah (2021:36) Perencanaan pada hakikatnya adalah pemilihan saat ini terhadap kondisi masa depan yang kita kehendaki (*Closing our desired future today*) beserta Langkah-langkah yang kita perlukan untuk menghujudkan kondisi-kondisi tertentu.
- 4) Menurut Darma (2020:10) Strategi merupakan landasan awal bagi sebuah organisasi dan elemenelemen di dalamnya untuk menyusun langkah-langkah atau tindakan-tindakan dengan memperhitungkan faktor-faktor internal dan eksternal dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan.

Dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan strategi adalah rencana dari suatu institusi perusahaan yang ditetapkan dalam jangka Panjang dan berskala besar agar dapat diwujudkan dengan berbagai cara yang telah direncanakan pada saat ini sedemikian rupa. Sehingga nantinya memungkinkan organisasi atau institusi berinteraksi secara efektif dengan lingkungannya dalam kondisi persaingan yang ke semuanya diarahkan pada optimalisasi pencapaian tujuan dan berbagai sasaran.

### **2. Manajemen Sumber Daya Manusia**

- 1) Menurut Kasmir (2022:6) Manajemen sumber daya manusia adalah proses pengolahan manusia, melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karier, keselamatan dan Kesehatan serta menjaga hubungan

industrial sampai pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan *stakeholder*.

- 2) Menurut Wibowo (2019:1) Perilaku organisasi berkaitan dengan bagaimana orang bertindak dan beraksi dalam sebuah organisasi. Dalam kehidupan organisasi, orang dipekerjakan, dididik dan dilatih, diberi informasi, dilindungi, dan dikembangkan.
- 3) Menurut Stoner (Kutipan: Masram & Mu'ah 2015:42) Manajemen adalah proses merencanakan, mengkoordinasikan, mengarahkan, dan mengendalikan kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi dengan menggunakan sumber daya organisasi.

Dapat disimpulkan bahwa tujuan utama dari MSDM adalah untuk mengoptimalkan kinerja organisasi melalui pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dan efisien.

### **3. Loyalitas Karyawan**

- 1) Loyalitas sendiri menurut Gouzali (Sisvia, dkk 2020:2) adalah “Tekad dan kesanggupan karyawan menaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang dipatuhi dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab yang dibuktikan dalam sikap dan tingkah laku sehari-hari serta perbuatan dalam melaksanakan tugas.
- 2) Loyalitas, seperti yang dijelaskan oleh Safitri & Hanifuddin (2022:4), berasal dari kata "loyal" yang berarti setia. Konsep loyalitas pada dasarnya mengacu pada kesetiaan, pengabdian, dan kepercayaan yang diberikan atau ditunjukkan kepada seseorang atau lembaga tertentu. Loyalitas melibatkan rasa cinta dan tanggung jawab untuk berupaya memberikan pelayanan dan perilaku yang terbaik.
- 3) Menurut Andriani & Candrasari (2022), loyalitas adalah salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaan, jabatan, dan organisasi. Konsep loyalitas melibatkan komitmen dan kesetiaan seorang individu terhadap tugas-tugas yang diberikan kepada mereka, peran yang mereka emban, dan organisasi tempat mereka bekerja.
- 4) Adapun Siagian dalam Iskandar (2018:2) Menyatakan bahwa loyal adalah suatu kecenderungan karyawan untuk tidak pindah ke perusahaan lain.

Dapat disimpulkan bahwa Secara keseluruhan, loyalitas karyawan adalah kombinasi antara tekad, kesadaran, dan tanggung jawab dalam melaksanakan peraturan, aturan, dan tugas-tugas yang diberikan kepada mereka. Loyalitas ini tercermin dalam sikap, tingkah laku, dan dedikasi karyawan dalam bekerja.

## TINJAUAN EMPIRIS

1. Putra, J. M. (2021) Analisis Strategi Mempertahankan Loyalitas Kerja Karyawan Pada PT. Mandala Multifinance Cabang Bulukumba. Universitas Muhammadiyah Makassar. Metode Kualitatif. Hasil penelitian strategi yang digunakan PT Mandala Multifinance Cabang Bulukumba untuk mempertahankan loyalitas kerja karyawan telah terbukti sangat efektif. Hal ini terlihat dari ketahanan pekerja terhadap tantangan sebagai pionir di bidangnya, kesetiaan mereka terhadap pekerjaan yang mereka lakukan, serta keteguhan mereka terhadap asosiasi perusahaan. Selain itu, PT Mandala Multifinance Cabang Bulukumba juga memberikan berbagai insentif kepada karyawan, yang telah berhasil meningkatkan loyalitas kerja mereka.
2. Safitri, D. N., & Hanifuddin, I. (2022). Analisis Strategi Mempertahankan Loyalitas Kerja Pada Toko Batik Soemowarso Surodikraman Ponorogo. *Niqosiya: Journal of Economics and Business Research*, 2(1), 87-104. Metode Kualitatif Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang digunakan untuk mempertahankan loyalitas kerja karyawan di Toko Batik Soemowarso dapat dikatakan cukup baik. Strategi ini sesuai dengan teori strategi mempertahankan loyalitas kerja karyawan. Namun, meskipun strategi yang cukup baik telah diterapkan, loyalitas karyawan masih belum dapat dipertahankan secara efektif. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi loyalitas kerja karyawan yang tidak terealisasikan di Toko Batik Soemowarso. Dampaknya, hasil dari penerapan strategi yang telah dilakukan di Toko Batik Soemowarso terpengaruh oleh hal ini.
3. Armelina, D. R., & Rizqi, M. A. (2022). Analisis Loyalitas Karyawan BUMN Di Jember. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen*, 13(2), 34-48. Metode Kualitatif Hasil penelitian wawancara, menunjukkan terungkap bahwa karyawan BUMN di Jember terbukti sangat setia terhadap perusahaan. Mereka tidak merasa terpaksa untuk mempertahankan loyalitas tersebut, karena karyawan tersebut menjalankan tugas mereka dengan sepenuh hati sebagai bentuk tanggung jawab dari jabatan yang mereka terima. Mereka melaksanakan pekerjaan ini dengan tekun hingga masa kerja mereka berakhir atau saat mereka memasuki masa pensiun.
4. Valentino, M. (2016). Loyalitas Karyawan Pada CV Trijaya Manunggal. *Agora*. Metode Kualitatif Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa loyalitas karyawan di CV Trijaya Manunggal secara rata-rata berada pada tingkat sedang. Meskipun demikian, terdapat beberapa karyawan yang memiliki tingkat loyalitas yang tinggi, sementara beberapa lainnya memiliki tingkat loyalitas yang rendah. Faktor-faktor

yang mempengaruhi loyalitas ini dapat berasal dari karyawan itu sendiri maupun dari faktor-faktor eksternal.

5. Sisvia, D., Zakia, R., Syas, M., & Fransiska, A. (2020) Strategi Manajer Dalam Meningkatkan Loyalitas Karyawan Di Restoran KQ-5 Halalan Thayyiban Kota Padang. *Al Imam: Jurnal Manajemen Dakwah*, 3(2), 42-52. Metode Kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang efektif untuk meningkatkan loyalitas karyawan melibatkan beberapa langkah. Pertama, perumusan strategi dilakukan melalui analisis kebutuhan sumber daya manusia, pengembangan misi perusahaan, dan analisis budaya perusahaan. Selanjutnya, strategi ini melibatkan merumuskan sistem kerja dan program-program yang mendukung peningkatan loyalitas karyawan. Implementasi strategi dilakukan melalui komunikasi dan arahan strategi kepada karyawan. Interaksi dan kedekatan emosional yang dibangun dengan karyawan menjadi penting dalam proses ini. Manajer juga berperan sebagai teladan bagi karyawan dalam menerapkan strategi ini. Selain itu, evaluasi strategi dilakukan oleh manajer dengan membandingkan harapan yang diinginkan dengan hasil yang diperoleh.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah dengan pendekatan metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2018:349) metode deskriptif adalah metode penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan mempresentasikan data secara deskriptif atau dengan kata lain menggambarkan data yang ditemukan. Metode ini digunakan untuk memahami suatu fenomena dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan apa yang terjadi dalam situasi tertentu, seperti kehidupan sehari-hari, budaya, atau peristiwa sosial. Dalam metode kualitatif deskriptif, peneliti cenderung menggunakan teknik pengumpulan data yang berkaitan dengan observasi, wawancara, dan studi kasus. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dan diinterpretasikan secara mendalam untuk memahami makna dari fenomena yang diamati. Adapun untuk memudahkan Teknik pengumpulan data dilakukan dengan 3 metode yaitu sebagai berikut:

### **1. Metode Observasi**

Metode observasi dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat gejala-gejala yang terjadi di PT. Tirta Sukses Perkasa. Peneliti melakukan observasi langsung di perusahaan ini untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Dalam proses observasi, peneliti secara sistematis memerhatikan situasi dan kegiatan yang terjadi di perusahaan, mencatat apa yang dilihat, dan mengidentifikasi pola atau gejala yang relevan dengan penelitian.

## 2. Metode Wawancara

Metode wawancara dilakukan dengan cara melakukan interaksi langsung antara peneliti dan karyawan di PT. Tirta Sukses Perkasa. Peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan terkait topik penelitian kepada karyawan yang terlibat dalam strategi pemasaran, manajemen sumber daya manusia, dan aspek lain yang relevan. Wawancara ini memberikan kesempatan kepada karyawan untuk berbagi pengalaman, pandangan, dan pemahaman mereka tentang topik penelitian.

## 3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis berbagai dokumen atau catatan yang relevan dengan penelitian. Peneliti menggunakan dokumen seperti laporan keuangan, strategi pemasaran, kebijakan perusahaan, catatan rapat, dan dokumen lainnya yang terkait dengan aktivitas perusahaan. Dokumen ini memberikan informasi yang penting dan otentik terkait dengan praktik pemasaran, manajemen sumber daya manusia, dan aspek lain yang berkaitan dengan penelitian.

Menurut Sugiyono (2018) Mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Analisis data dilakukan secara sistematis yang di peroleh dari hasil observasi, wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Untuk menganalisis hal ini menggunakan Analisis deskriptif kualitatif, dimana hasil data mendeskripsikan tentang objek penelitian pada PT. Tirta Sukses Perkasa.. Adapun teknik analisis pada penelitian dilakukan dengan 3 metode yaitu dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan hasil akhir pada penelitian (Miles & Huberman).

### 1. Reduksi Data

Reduksi data adalah data yang diperoleh pada saat melakukan studi lapangan pada tempat penelitian dalam hal ini pada PT. Tirta Sukses Perkasa. Data hasil di lapangan di rangkum lalu di buat laporan lengkap dan terperinci, laporan hasil penelitian lapangan akan direduksi, dan di jadikan karya tulis ilmiah. Reduksi data dilakukan secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung. Proses reduksi data dimaksudkan untuk lebih menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang bagian data yang tidak diperlukan.

### 2. Penyajian Data

Penyajian Data adalah sebuah proses pemaparan data sebagai sekumpulan informasi tersusun, dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan, penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan

sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data pada PT. Tirta Sukses Perkasa.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dengan metode kualitatif dilakukan dengan mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan data yang bersifat deskriptif, seperti teks, wawancara, atau observasi. Dalam penarikan kesimpulan kualitatif, peneliti biasanya mengambil pendekatan yang induktif, yaitu dari data ke konsep, sehingga memberikan gambar secara deskriptif pada PT. Tirta Sukses Perkasa.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

#### **1) Kepuasan**

Kepuasan karyawan merupakan faktor yang sangat relevan dalam meningkatkan kualitas kinerja dan loyalitas. Dengan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, mengakui kontribusi karyawan, dan memberikan penghargaan yang sesuai, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan karyawan. Kepuasan karyawan yang tinggi akan berdampak positif pada produktivitas, inovasi, dan kualitas pelayanan kepada konsumen. (Wawancara, 15 Juni 2023)

Pada tanggal 15 Juni 2023, dilakukan wawancara bersama informan penelitian yang mengungkapkan pentingnya kepuasan karyawan sebagai faktor utama dalam meningkatkan kualitas kinerja dan loyalitas di lingkungan kerja. Perusahaan menyadari bahwa menciptakan lingkungan kerja yang kondusif adalah langkah awal yang penting dalam mencapai tujuan tersebut.

Dalam kesimpulannya, melalui upaya untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, mengakui kontribusi karyawan, dan memberikan penghargaan yang sesuai, perusahaan telah berhasil meningkatkan kepuasan karyawan. Dampak positif dari kepuasan karyawan ini terlihat melalui peningkatan produktivitas, inovasi, dan kualitas pelayanan kepada konsumen.

#### **2) Dedikasi**

Dedikasi konsumen juga merupakan faktor krusial dalam kesuksesan perusahaan. Dengan meningkatkan kualitas kerja dan kepuasan karyawan, perusahaan dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada konsumen. Melalui pelayanan yang responsif, ramah, dan profesional, PT. Tirta Sukses Perkasa dapat membangun hubungan yang kuat



dengan konsumen, meningkatkan retensi konsumen, serta menciptakan keunggulan kompetitif. (Wawancara, 15 Juni 2023)

Pada wawancara tanggal 15 Juni 2023, PT. Tirta Sukses Perkasa menekankan pentingnya dedikasi konsumen dalam kesuksesan perusahaan. Perusahaan ini menyadari bahwa dengan meningkatkan kualitas kerja dan kepuasan karyawan, mereka dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada konsumen. Melalui pelayanan yang responsif, ramah, dan profesional, PT. Tirta Sukses Perkasa bertujuan untuk membangun hubungan yang kuat dengan konsumen, meningkatkan retensi konsumen, serta menciptakan keunggulan kompetitif.

### **3) Kepercayaan**

Kepercayaan, sebagai faktor penting lainnya, berhubungan erat dengan loyalitas karyawan dan konsumen. Dalam hal ini, perusahaan perlu membangun kepercayaan dengan karyawan melalui transparansi, komunikasi yang efektif, dan keadilan dalam perlakuan. Karyawan yang merasa percaya terhadap perusahaan akan lebih termotivasi, berkomitmen, dan berdedikasi dalam bekerja. Begitu pula, membangun kepercayaan dengan konsumen melalui kualitas produk dan layanan yang konsisten akan memperkuat loyalitas konsumen. (Wawancara, 15 Juni 2023)

Pada wawancara tanggal 15 Juni 2023, PT. Tirta Sukses Perkasa menekankan pentingnya kepercayaan sebagai faktor krusial dalam hubungan dengan karyawan dan konsumen. Perusahaan ini memahami bahwa membangun kepercayaan dengan karyawan merupakan langkah awal yang penting. Untuk mencapai hal ini, PT. Tirta Sukses Perkasa mengedepankan transparansi, komunikasi yang efektif, dan keadilan dalam perlakuan terhadap karyawan.

Dalam pandangan PT. Tirta Sukses Perkasa, transparansi merupakan landasan penting dalam membangun kepercayaan dengan karyawan. Perusahaan berkomitmen untuk memberikan informasi yang jelas dan terbuka mengenai kebijakan, tujuan, dan kondisi perusahaan kepada karyawan. Hal ini membantu menciptakan rasa saling percaya antara manajemen dan karyawan, yang pada gilirannya mendorong motivasi dan komitmen yang tinggi dalam bekerja.

Selain transparansi, komunikasi yang efektif juga menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan dengan karyawan. PT. Tirta Sukses Perkasa memastikan adanya saluran komunikasi yang terbuka antara manajemen dan karyawan, sehingga setiap masalah atau kekhawatiran dapat diungkapkan dan diselesaikan dengan baik. Komunikasi

yang baik juga membantu menghindari miskomunikasi dan menciptakan hubungan yang kuat antara manajemen dan karyawan.

Keadilan dalam perlakuan juga merupakan aspek penting dalam membangun kepercayaan dengan karyawan. PT. Tirta Sukses Perkasa menjaga agar setiap karyawan diperlakukan secara adil dan setara, tanpa adanya diskriminasi atau preferensi yang tidak adil. Hal ini menciptakan iklim kerja yang positif dan memastikan bahwa karyawan merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan mereka terhadap perusahaan.

Melalui strategi membangun kepercayaan dengan karyawan dan konsumen, PT. Tirta Sukses Perkasa telah berhasil menciptakan iklim kerja yang positif, meningkatkan motivasi dan komitmen karyawan, serta memperkuat loyalitas konsumen. Perusahaan ini percaya bahwa dengan memprioritaskan kepercayaan, mereka dapat mempertahankan posisi sebagai pemimpin industri dan terus tumbuh di masa depan.

#### **4) Kemudahan**

Terakhir, kemudahan merupakan faktor yang dapat memengaruhi kualitas kerja dan loyalitas karyawan. Dalam konteks PT. Tirta Sukses Perkasa, mempertimbangkan solusi terkait jarak tempat kerja yang jauh dapat meningkatkan kepuasan dan motivasi karyawan. Selain itu, memberikan kemudahan dalam proses kerja, seperti pengaturan waktu yang fleksibel atau fasilitas transportasi, dapat meminimalkan beban kerja yang dapat mengganggu motivasi dan kualitas kerja karyawan. (Wawancara, 15 Juni 2023)

Pada wawancara tanggal 15 Juni 2023, PT. Tirta Sukses Perkasa mengakui bahwa kemudahan merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi kualitas kerja dan loyalitas karyawan. Perusahaan ini memperhatikan solusi terkait jarak tempat kerja yang jauh sebagai langkah untuk meningkatkan kepuasan dan motivasi karyawan. PT. Tirta Sukses Perkasa sadar bahwa jarak tempat kerja yang jauh dapat menjadi kendala bagi karyawan dalam hal waktu dan energi yang diperlukan untuk bepergian.

Secara keseluruhan, faktor-faktor tersebut saling terkait dan berperan penting dalam mencapai keberhasilan PT. Tirta Sukses Perkasa. Dengan meningkatkan kepuasan karyawan, dedikasi konsumen, kepercayaan, dan kemudahan dalam bekerja, perusahaan dapat membangun fondasi yang kuat untuk pertumbuhan dan keberlanjutan bisnisnya.

### **Pembahasan**

#### **1. Strategi PT. Tirta Sukses Perkasa mengelola konflik di tempat kerja untuk mempertahankan loyalitas karyawan**

##### **1) Komunikasi Terbuka**

Pertama, PT. Tirta Sukses Perkasa mendorong komunikasi terbuka dan transparan antara karyawan dan manajemen. Mereka menyadari bahwa konflik seringkali muncul karena ketidakjelasan atau ketidaktahuan. Dengan membangun saluran komunikasi yang baik, perusahaan menciptakan ruang untuk karyawan mengungkapkan masalah, pendapat, atau kekhawatiran mereka. Hal ini membantu dalam menyelesaikan konflik secara proaktif sebelum menjadi masalah yang lebih besar (Wawancara, 15 Juni 2023)

## **2) Kebijakan yang Adil dan Objektif**

Kedua, PT. Tirta Sukses Perkasa memiliki kebijakan yang adil dan objektif dalam menangani konflik di tempat kerja. Mereka memastikan bahwa setiap masalah atau konflik ditangani dengan keadilan dan tidak ada pihak yang dirugikan. Hal ini membantu dalam menjaga kepercayaan karyawan terhadap perusahaan dan meminimalkan ketegangan yang dapat mengganggu loyalitas. (Wawancara, 15 Juni 2023)

## **3) Mediasi dan Penyelesaian Konflik yang Kolaboratif**

Selain itu, perusahaan juga mengedepankan mediasi dan penyelesaian konflik yang kolaboratif. PT. Tirta Sukses Perkasa mendorong karyawan yang terlibat dalam konflik untuk duduk bersama dan mencari solusi yang saling menguntungkan. Mediator yang terlatih dapat membantu dalam memfasilitasi dialog yang konstruktif dan membantu mencapai kesepakatan yang memuaskan semua pihak. Pendekatan ini membantu dalam memperbaiki hubungan antar karyawan dan mempertahankan loyalitas mereka terhadap perusahaan. (Wawancara, 15 Juni 2023)

## **4) Pengembangan Keterampilan Kepemimpinan**

Selain itu, PT. Tirta Sukses Perkasa juga menginvestasikan waktu dan sumber daya dalam pelatihan dan pengembangan keterampilan kepemimpinan yang efektif. Manajer dan pemimpin di perusahaan ini dilengkapi dengan keterampilan yang diperlukan untuk mengelola konflik dengan bijaksana dan menghadapinya dengan pendekatan yang membangun dan solutif. Dengan adanya pemimpin yang mampu mengatasi konflik secara efektif, perusahaan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan mempertahankan loyalitas karyawan. (Wawancara, 15 Juni 2023)

Dalam keseluruhan, PT. Tirta Sukses Perkasa menyadari pentingnya mengelola konflik dengan baik untuk mempertahankan loyalitas karyawan. Melalui pendekatan komunikasi terbuka, kebijakan yang adil, mediasi kolaboratif, dan pengembangan keterampilan kepemimpinan, perusahaan ini menciptakan lingkungan kerja yang

mendukung dan meminimalkan dampak negatif dari konflik. Dengan demikian, PT. Tirta Sukses Perkasa berhasil mempertahankan loyalitas karyawan dan menjaga keberlanjutan kesuksesan mereka.

## **2. Strategi yang telah diterapkan oleh PT Tirta Sukses Perkasa dalam mempertahankan loyalitas kerja karyawan**

- 1) Program Pengembangan Karir
- 2) Pengakuan dan Apresiasi
- 3) Keseimbangan Kerja dan Kehidupan Pribadi
- 4) Keterlibatan Karyawan
- 5) Komunikasi Efektif

Melalui penerapan strategi-strategi ini, PT Tirta Sukses Perkasa berhasil mempertahankan loyalitas kerja karyawan. Karyawan merasa dihargai, memiliki peluang untuk berkembang, mendapatkan pengakuan atas kontribusi mereka, dan memiliki keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Selain itu, melalui keterlibatan karyawan dan komunikasi yang efektif, perusahaan menciptakan iklim kerja yang positif dan membangun hubungan yang kuat antara manajemen dan karyawan.

## **3. Strategi yang seharusnya diterapkan agar loyalitas karyawan pada PT. Tirta Sukses Perkasa dapat meningkat?**

Berdasarkan penelitian, PT Tirta Sukses Perkasa telah menerapkan beberapa strategi yang efektif untuk mempertahankan loyalitas kerja karyawan, antara lain:

- 1) Komunikasi
- 2) Insentif
- 3) Program Kesejahteraan
- 4) Keselamatan dan Kesehatan Kerja

## **KESIMPULAN**

1. PT. Tirta Sukses Perkasa menyadari pentingnya mengelola konflik dengan baik untuk mempertahankan loyalitas karyawan. Melalui pendekatan komunikasi terbuka, kebijakan yang adil, mediasi kolaboratif, dan pengembangan keterampilan kepemimpinan, perusahaan ini menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan meminimalkan dampak negatif dari konflik. Dengan demikian, PT. Tirta Sukses Perkasa berhasil mempertahankan loyalitas karyawan dan menjaga keberlanjutan kesuksesan mereka.

2. PT. Tirta Sukses Perkasa telah berhasil mempertahankan loyalitas kerja karyawan melalui strategi pengembangan karir, pengakuan dan apresiasi, keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi, keterlibatan karyawan, dan komunikasi efektif. Strategi ini telah menciptakan lingkungan kerja yang positif, memotivasi karyawan, dan memperkuat rasa loyalitas mereka terhadap perusahaan.
3. Untuk meningkatkan loyalitas karyawan pada PT. Tirta Sukses Perkasa, seharusnya diterapkan strategi yang meliputi komunikasi yang efektif, program insentif yang mendorong pengakuan dan motivasi karyawan, program kesejahteraan yang menjaga keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi, serta fokus yang kuat pada keselamatan dan kesehatan kerja. Dengan menerapkan strategi-strategi ini, perusahaan dapat memperkuat loyalitas karyawan, menciptakan lingkungan kerja yang positif, dan meningkatkan produktivitas.

## **SARAN**

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan kepada PT. Tirta Sukses Perkasa agar dapat melakukan evaluasi secara berkala terhadap tingkat kepuasan karyawan. Penelitian dapat menggali faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan karyawan, seperti lingkungan kerja, keadilan kompensasi, pengakuan, peluang pengembangan, dan hubungan antar rekan kerja. Hasil evaluasi ini dapat memberikan wawasan yang lebih jelas tentang area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan dan, pada gilirannya, meningkatkan loyalitas karyawan. Penelitian ini dapat mengeksplorasi hubungan antara gaya kepemimpinan, komunikasi manajemen, pengambilan keputusan, dan pengembangan karir dengan tingkat loyalitas karyawan. Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga tentang praktik manajemen yang efektif dalam mempertahankan loyalitas karyawan dan dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kinerja manajerial di perusahaan.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tidak terhingga kepada :

Bapak Prof. Ir. Abd. Malik. M.Si., Ph.D. IPU., ASEAN Eng, selaku rektor Ibu Hj. Farida Yulianti, S.E., M.M, selaku Dekan Ibu Dr. Dwi Wahyu Artiningsih, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Bapak Dr. Khuzaini, MM. selaku

dosen pembimbing I Ibu Siti Mardah, SE.,MM selaku dosen pembimbing II. Manajer PT. Tirta Sukses Perkasa beserta karyawan Kedua orang tua dan saudara – saudara, yang selalu memberikan dorongan, bantuan serta doa dalam penulisan proposal skripsi ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Amirullah (2021) *Prinsip-Prinsip Manajemen Pemasaran* . Sidoarjo. Indomedia Pustaka
- Andriani, S. S., & Candrasari, S. (2022). Komunikasi Interpersonal Pimpinan Tambuo dalam Mempertahankan Loyalitas Karyawan. *KALBISIANA Jurnal Sains, Bisnis dan Teknologi*, 8(3), 2993-3001.
- Armelina, D. R., & Rizqi, M. A. (2022). Analisis Loyalitas Karyawan BUMN Di Jember. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen*, 13(2), 34-48.
- Darma (2020) *Strategi Pemasaran PT. Suraco Jaya Abadi Motor Dalam Peningkatan Volume Penjualan Di Pinrang*. Jurnal Ekonomi (IAIN) Parepare
- Iskandar, I. (2018). Analisis Loyalitas Karyawan Pt Asuransi Bumi Putra Cabang Pekanbaru. *Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 9(3), 204-208.
- Kasmir (2022) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Depok. PT. Rajawali Grafindo Persada
- Masram & Mu'ah (2015) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sodoarjo. Zifatama Publisher
- Putra, J. M. (2021). Analisis Strategi Mempertahankan Loyalitas Kerja Karyawan Pada PT. Mandala Multifinance Cabang Bulukumba. Universitas Muhammadiyah Makassar
- Safitri, D. N., & Hanifuddin, I. (2022). Analisis Strategi Mempertahankan Loyalitas Kerja Pada Toko Batik Soemowarso Surodikraman Ponorogo. *Niqosiya: Journal of Economics and Business Research*, 2(1), 87-104.

Sisvia, D., Zakia, R., Syas, M., & Fransiska, A. (2020). Strategi Manajer Dalam Meningkatkan Loyalitas Karyawan Di Restoran KQ-5 Halalan Thayyiban Kota Padang. *Al Imam: Jurnal Manajemen Dakwah*, 3(2), 42-52.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta

Valentino, M. (2016). Loyalitas Karyawan Pada CV Trijaya Manunggal. *Agora*, 4(2), 328-337.

Wibowo (2019) *Perilaku Dalam Organisasi*. Depok. PT. Rajawali Grafindo Persada

Zevi, I. (2018). *Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Produk Pada Pt. Proderma Sukses Mandiri* (Bachelor's thesis, Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).