

**PENGARUH MOTIVASI DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
LOYALITAS KARYAWAN PT BPRS HIKMAH WAKILAH  
BANDA ACEH**

**SKRIPSI**

**Karya Akhir Guna Memenuhi Sebagian Dari Syarat syarat Untuk  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**

**OLEH  
HELDA RIFA  
NPM : 21310231  
PRODI: MANAJEMEN**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SABANG (STIES)  
BANDA ACEH  
2024**

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi iniyang berjudul **“Pengaruh Motivasi dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Karyawan PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh”**,. Shalawat beriring salam kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad S.A.W. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjan Pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sabang (STEIS) Banda Aceh.

Selama proses penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak, penulis mendapatkan bimbingan dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Banta Karollah, SE, M.S.M, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sabang (STIES) Banda Aceh dan selaku pembimbing I penulisan skripsi ini yang telah banyak memberikan masukan dan saran kepada penulis dalam rangka kesempurnaan penulisan skripsi ini.
2. Bapak Ferdi Nazirun Sijabat, SE, M.Sc, Mgt. selaku Ketua Prodi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sabang (STIES) Banda Aceh dan sekaligus selaku Pembimbing II dalam penulisan skripsi ini yang telah banyak memberikan masukan dan saran kepada penulis dalam rangka kesempurnaan penulisan skripsi ini.

3. Seluruh dosen dan segenap staf di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sabang (STIES) Banda Aceh.
4. Ayahanda dan Ibunda yang selalalu memberikan doa, dorongan dan semangat kepada penulis.
5. Teman-teman dan semua yang telah memberikan dorongan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaanya dimasa mendatang. Kepada Allah jualah kita berserah diri semoga kita selalu dalam lindungan-Nya. Aamiin...aamiin yaa rabbal aalamiin.

Banda Aceh, Februari 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
 <b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>	 <b>1</b>
1.1 Latar Belakang dan Permasalahan .....	1
1.2 Masalah Penelitian.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Skop Penelitian.....	6
 <b>BAB II    LANDASAN TEORI .....</b>	 <b>7</b>
2.1 Loyalitas Karyawan .....	7
2.1.1 Pengertian Loyalitas Karyawan .....	7
2.1.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Loyalitas Karyawan.....	8
2.1.3 Indikator Loyalitas Karyawan .....	9
2.2 Motivasi .....	9
2.2.1 Pengertian Motivasi .....	9
2.2.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Motivasi .....	11
2.2.3 Indikator Motivasi.....	11
2.3 Kepercayaan .....	12
2.3.1 Pengertian Kepercayaan .....	12
2.3.2 Macam-Macam Kepercayaan .....	13
2.3.3 Indikator Kepercayaan .....	13
2.4 Penelitian Terdahulu .....	14
2.5 Kerangka Konseptual .....	16
2.6 Hipotesis Penelitian .....	17
 <b>BAB III    METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	 <b>19</b>
3.1 Populasi dan Sampel.....	19
3.1.1 Populasi .....	19
3.1.2 Sampel .....	19
3.2 Metode Penarikan Sampel .....	19
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	20
3.4 Operasional Variabel .....	20
3.5 Metode Analisis Data .....	22

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>28</b>
4.1. Karakteristik Responden .....	28
4.2. Analisis Deskriptif .....	30
4.2.1 Variabel Loyalitas Karyawan.....	30
4.2.2 Variabel Motivasi .....	31
4.2.3 Variabel Kepercayaan.....	33
4.3. Pengujian Instrumen Data .....	34
4.3.1. Pengujian Validitas .....	34
4.3.2. Pengujian Reliabilitas .....	35
4.4. Pengujian Asumsi Klasik .....	36
4.4.1. Normalitas .....	36
4.4.2. Multikolinearitas .....	37
4.4.3. Heteroskedastisitas .....	38
4.5. Pengujian Hipotesis dan Pembahasan .....	39
4.5.1 Analisis Regresi.....	39
4.5.2 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (uji F) .....	42
4.5.3 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (uji t).....	43
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>44</b>
5.1. Kesimpulan .....	44
5.2. Saran .....	44
<b>DAFTAR PERPUSTAKAAN.....</b>	<b>46</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>58</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel III.1 Skala Likert .....	20
Tabel III.2 Definisi Operasional Variabel.....	21
Tabel III.3 Tingkat Keandalan Cronbach's Alpha .....	27
Tabel IV.1 Karakteristik Responden.....	28
Tabel IV.2 Variabel Loyalitas Karyawan .....	30
Tabel IV.3 Variabel Motivasi.....	32
Tabel IV.4 Variabel Kepercayaan .....	33
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas .....	35
Tabel IV.6 Uji Reliabilitas Variabel Penelitian (Alpha).....	36
Tabel IV.7 Hasil Uji Multikolinearitas .....	38
Tabel IV.8 Pengaruh variabel bebas terhadap Loyalitas Karyawan .....	40
Tabel IV.9 Model Summary .....	41
Tabel IV.10 Hasil Uji Secara Parsial .....	42
Tabel IV.11 Hasil Uji Secara Simultan.....	43

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar II.1 Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar IV.1 Hasil Uji Normalitas .....	37
Gambar IV.2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas .....	39





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang dan Permasalahan**

Sekarang ini, sumber daya manusia menjadi penentu utama berhasilnya suatu organisasi. Banyak organisasi yang mengalokasikan sumber dayanya pada perbaikan sumber daya manusia (SDM). Tujuannya adalah demi menjaga kualitas sumber daya manusia tetap kuat. Penelitian-penelitian dalam sumber daya manusia membuktikan bahwa kualitas SDM yang kuat dapat dihasilkan oleh karyawan yang puas pekerjaannya. Singkatnya loyalitas karyawan menjadi tujuan pokok dalam sebuah organisasi.

Dalam menjalankan suatu bisnis perusahaan membutuhkan berbagai sumberdaya, seperti modal, material dan mesin. Perusahaan juga membutuhkan sumberdaya manusia, yaitu para karyawan. Sumberdaya manusialah yang paling penting dan sangat menentukan, karena tanpa sumberdaya manusia yang berkualitas maka perusahaan itu tidak akan berjalan dengan baik pula.

Menurut Sutriniasih (2017:4) loyalitas karyawan merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi. Loyalitas adalah suatu kecenderungan karyawan untuk tidak pindah ke perusahaan lain. Menurut Nismawati (2016:6) loyalitas karyawan memang sangat dibutuhkan untuk kesuksesan perusahaan. Indikasi menurunnya loyalitas adalah rendahnya produktifitas, tingkat absensi yang naik, tingkat perpindahan buruh yang tinggi, kegelisahaan dimana-mana, tuntutan yang sering terjadi dan pemogokan.

Fenomena yang terjadi bahwa bahwa loyalitas karyawan dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurangnya motivasi, kurangnya kepuasan kerja, kurangnya pengakuan dan apresiasi dari atasan, kurangnya komunikasi dan transparansi dalam organisasi, serta budaya organisasi yang tidak mendukung loyalitas karyawan. Karyawan yang loyal cenderung bekerja dengan lebih efisien dan efektif, karena karyawan memiliki motivasi yang tinggi untuk mencapai tujuan perusahaan. Karyawan yang loyal cenderung bertahan dalam perusahaan untuk jangka waktu yang lebih lama, mengurangi biaya rekrutmen dan pelatihan karyawan baru.

Menurut Munandar (2018:323), motivasi adalah suatu proses dimana kebutuhan-kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mengarah ke tercapainya tujuan tertentu.

Menurut Hasibuan (2018:141). "Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar karyawan mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan". Banyak hal yang menyebabkan seorang karyawan tidak loyal pada perusahaan, diantaranya ketidaksanggupan perusahaan menjaga kenyamanan kerja dan tidak adanya transparansi.

Motivasi karyawan bahwa tingkat motivasi karyawan menjadi salah satu faktor yang dapat menurunkan produktivitas karyawan. Hal ini dapat dilihat dari tingkat perkembangan atau kemajuan karyawan dalam menyelesaikan tugas, hubungan kerja yang kurang kompak dalam melaksanakan tugas dan berdasarkan pengakuan dari karyawan seperti gaji yang diterima. Motivasi atau semangat kerja sangat penting dalam menjalankan tugas yang diberikan oleh atasan untuk menjalankan tugasnya masing-masing, seperti karyawan yang tidak termotivasi ketika pimpinan memberikan tugas kepada karyawan bahwa target penyelesaian kerja harus tepat waktu, kenyataannya malah karyawan tidak langsung

mengerjakan tugas tapi karyawan menganggap pekerjaan yang diberikan atasan tersebut bisa karyawan kerjakan dengan cepat atau menganggap pekerjaan yang mudah diselesaikan.

Menurut Jessica (2019:15) kepercayaan adalah perasaan percaya diri yang dimiliki oleh karyawan bahwa pada saat-saat menghadapi situasi tidak pasti atau resiko maka perilaku dan kata-kata pemimpin menampilkan konsistensi dan sangat membantu. Menurut Azhar (2016:9) kepercayaan adalah kesediaan pimpinan untuk bergantung pada seseorang atau karyawan. Kepercayaan tergantung pada sejumlah faktor antar pribadi dan antar organisasi, seperti kompetensi, integritas, kejujuran, dan kebaikan hati.

Kepercayaan hal penting yang harus ada dalam sebuah tim. Rasa percaya merupakan dasar dari kerja tim, dan sifatnya adalah resiprokal (timbal balik) bukan satu arah. Salah satu kriteria penting seorang pemimpin adalah dapat dipercaya. Kepercayaan kepada seorang pemimpin erat kaitannya dengan integritas, keteladanan, keadilan dan konsistensi. Pemimpin yang dapat dipercaya akan memberikan ketenangan dan kenyamanan bagi karyawan yang dipimpinnya. Kepercayaan ini merupakan modal dasar bagi seorang pemimpin untuk membangun dan melejitkan tim atau organisasi yang dipimpinnya.

Fenomena yang terjadi bahwa karyawan yang percaya dapat meningkatkan loyalitas karyawan PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh. Namun pada kenyataannya loyalitas pada karyawan PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh masih rendah, padahal hal tersebut sangat berpengaruh pada tercapainya tujuan PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh. Rendahnya loyalitas yang dimiliki karyawan akan menimbulkan sikap atau perilaku yang bertentangan dengan tujuan

PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh, seperti tidak adanya semangat kerja karyawan, tingkat absensi dan keterlambatan karyawan masuk kerja atau penyelesaian pekerjaan, komitmen kerja karyawan, sifat karyawan yang terbuka terhadap pekerjaan dan kreativitas karyawan PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh dalam menyelesaikan tugas.

. Karyawan merasa yakin bahwa perusahaan akan memenuhi janji-janji yang telah dibuat, seperti memberikan kompensasi yang adil, kesempatan pengembangan karir, dan lingkungan kerja yang aman dan nyaman. Kepercayaan karyawan dapat meningkatkan motivasi dan keterlibatan karyawan dalam pekerjaan. Karyawan merasa bahwa kontribusi karyawan dihargai dan diakui, sehingga karyawan lebih termotivasi untuk memberikan yang terbaik. Karyawan yang percaya pada perusahaan cenderung lebih loyal.

Berdasarkan pada uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Motivasi dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Karyawan PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh”**.

## **1.2. Masalah Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Apakah motivasi secara parsial berpengaruh loyalitas karyawan PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh?
2. Apakah kepercayaan secara parsial berpengaruh loyalitas karyawan PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh ?
3. Apakah motivasi dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh loyalitas karyawan PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi secara parsial terhadap loyalitas karyawan PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan secara parsial terhadap loyalitas karyawan PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi dan kepercayaan secara bersama-sama terhadap loyalitas karyawan PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Terdapat dua manfaat dalam penelitian ini yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis:

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Manfaat penelitian secara teoritis adalah sebagai berikut:

1. Untuk menambah wawasan bagi penulis dalam menyikapi manajemen sumberdaya manusia khususnya mengenai motivasi dan kepercayaan terhadap loyalitas karyawan PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh.
2. Untuk menambah ilmu pengetahuan bagi penulis dalam menyikapi manajemen sumberdaya manusia khususnya mengenai motivasi dan kepercayaan terhadap loyalitas karyawan PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh
3. Dapat menjadi bahan referensi penelitian-penelitian selanjutnya terutama yang berkaitan dengan sumberdaya manusia.

### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Manfaat penelitian secara praktis adalah sebagai berikut:

1. Sebagai bahan masukan pada PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh sehubungan dengan peningkatan motivasi dan kepercayaan terhadap loyalitas karyawan..
2. Sebagai bahan pertimbangan pada PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh sehubungan dengan motivasi dan kepercayaan terhadap loyalitas karyawan..
3. Dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh terutama berkenaan dengan motivasi dan kepercayaan terhadap loyalitas karyawan.

### **1.5 Skop Penelitian**

Peneliti mengambil skop bidang ilmu Manajemen dengan konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), metode analisis adalah metode kuantitatif, dengan menganalisis variabel motivasi dan kepercayaan terhadap loyalitas karyawan. Dimana yang menjadi lokasi penelitian ini adalah PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh, beralamat di Jl. Sri Ratu Safiatuddin No.11-13, Peunayong Banda Aceh. Kantor Cabang Lambaro yang beralamat di Jl. Soekarno-Hatta Kel. Lambaro, Kec. Ingin Jaya Aceh Besar. Kantor Cabang Ulee Kareng yang beralamat di Jl. T. Iskandar No. 19 Komplek Kampus Abulyatama Lamglumpang Simpang Tujuh Ulee Kareng. Kantor Kas Keutapan yang beralamat di Jl. Mate Ie No. 55 Keutapang Dua Aceh Besar. Kantor Kas Darussalam beralamat di Jl. T. Nyak Arief No. 10 Dusun Rukoh, Darussalam Banda Aceh.



