

**PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA, PEMBERDAYAAN  
KARYAWAN DAN KOMUNIKASI INTERNAL ORGANISASI TERHADAP  
LOYALITAS KARYAWAN**

**(Studi Kasus Pada Bank Tabungan Negara Syariah Yogyakarta)**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR  
STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**Oleh:**

**ERLYTASARI**

**NIM. 19108020102**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA, PEMBERDAYAAN  
KARYAWAN DAN KOMUNIKASI INTERNAL ORGANISASI TERHADAP  
LOYALITAS KARYAWAN  
(Studi Kasus Pada Bank Tabungan Negara Syariah Yogyakarta)**



**SKRIPSI  
DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR  
STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

**Oleh:  
ERLYTASARI  
NIM. 19108020102**

**Dosen Pembimbing Skripsi:  
DR. SITI NUR AZIZAH, S.E.I., M.E.I  
NIP. 19910919 201503 2 008**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2023**

# SURAT PENGESAHAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1288/Un.02/DEB/PP.00.9/08/2023

Tugas Akhir dengan judul : **PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA, PEMBERDAYAAN KARYAWAN DAN KOMUNIKASI INTERNAL ORGANISASI TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN (STUDI KASUS PADA BANK TABUNGAN NEGARA SYARIAH YOGYAKARTA)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : **ERLYTASARI**  
Nomor Induk Mahasiswa : **19108020102**  
Telah diujikan pada : **Jumat, 18 Agustus 2023**  
Nilai ujian Tugas Akhir : **A-**

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Kemas Sodang  
Dr. Siti Nur Azizah, S.E.I, M.E.I.  
SIGNED

Valid ID: 64e8030c0000



Penguji I  
Dr. Joko Setyomo, SE., M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 64e8030c0000



Penguji II  
Mahfud Asyari, S.E.,M.M.  
SIGNED

Valid ID: 64e8030c0000



Yogyakarta, 18 Agustus 2023  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Dr. Afdiwalza, S.Ag., M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 64e834277411

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Erlytasari

Kepada,

**Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

Di Yogyakarta

Assalamu`alaikum, Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Erlytasari

NIM : 19108020102

Judul Skripsi : “Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Pemberdayaan Karyawan dan Komunikasi Internal Organisasi Terhadap Loyalitas Karyawan (Studi Kasus pada Karyawan BTN Syariah Yogyakarta)”

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/Program Studi Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini saya mengharap agar skripsi tersebut diatas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih

Wassalamu`alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 22 Mei 2023

Pembimbing



**Dr. SITI NUR AZIZAH, S.E.I., M.E.I.**  
**NIP. 19910919 201503 2 008**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Erlytasari  
NIM : 19108020102  
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Pemberdayaan Karyawan dan Komunikasi Internal Organisasi Terhadap Loyalitas Karyawan (Studi Kasus Karyawan BTN Syariah Yogyakarta)" adalah hasil penyusunan sendiri, bukan duplikasi atau saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebutkan dalam body note dan daftar pustaka. Apabila di lain waktu terjadi penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 01 Agustus 2023

Penyusun



Erlytasari  
NIM. 19108020102

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademika UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Erlytasari  
NIM : 19108020102  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

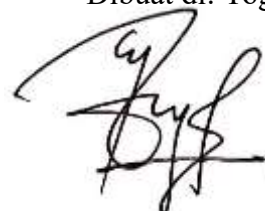
Dengan mengemban ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*non-exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Pemberdayaan Karyawan dan Komunikasi Internal Organisasi Terhadap Loyalitas Karyawan (Studi Kasus pada Karyawan BTN Syariah Yogyakarta)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola, dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Yogyakarta, 02 Mei 2023



Erlytasari  
NIM. 19108020102

## HALAMAN MOTTO

“Apa yang melewatkanmu, tidak akan menjadi takdirmu. Dan apa yang menjadi takdirmu tidak akan melewatkanmu”

~Umar Bin Khattab~

“seutama-utamanya manusia ialah seorang mukmin yang berilmu. Jika ia dibutuhkan, maka ia memberi manfaat. Dan jika ia tidak dibutuhkan maka ia dapat memberi manfaat pada dirinya sendiri”

(HR. Al-Baihaqi)

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal itu baik bagimu dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal itu buruk bagimu. Allah mengetahui, sedangkan kamu tidak mengetahui”

~QS. Al-Baqarah 216~

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## HALAMAN PERSEMBAHAN

“Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua tercinta, segenap keluarga,  
almamater saya, dan diri saya di masa depan.”





## PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	Ta	T	te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	de
ذ	Žal	ž	zet (dengan titik di atas)

ر	Ra	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ث	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	qi
ك	Kaf	k	ka

ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Wau	W	we
هـ	Ha	H	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	Y	ye

### B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

متعددة	ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	ditulis	<i>'iddah</i>

### C. *Ta'marbutah*

Semua *ta'marbutah* ditulis dengan h, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	ditulis	<i>Hikmah</i>
عَلَّة	ditulis	<i>'illah</i>
كرامة الأولياء	ditulis	<i>karamah al-auliya</i>

#### D. Vokal Pendek dan Penerapannya

◌َ	Fathah	Ditulis	A
◌ِ	Kasrah	ditulis	i
◌ُ	Dammah	ditulis	u

فَعَلَ	Fathah	Ditulis	<i>Fa'ala</i>
ذُكِرَ	Kasrah	ditulis	<i>żukira</i>
يَذْهَبُ	Dammah	ditulis	<i>yażhabu</i>

#### E. Vokal Panjang

1. Fathah + Alif	ditulis	A
جاهلية	ditulis	<i>jahiliyyah</i>
2. Fathah + ya' mati	ditulis	a
تنسى	ditulis	

3. Kasrah + ya' mati	ditulis	<i>tansa</i>
كريم	ditulis	<i>i</i>
4. Dammah + wawu mati	ditulis	<i>karim</i>
فروض	ditulis	<i>u</i>
	ditulis	<i>furud</i>

#### F. Vokal Rangkap

1. Fathah + ya' mati	ditulis	<i>ai</i>
بينكم	ditulis	<i>bainakum</i>
2. Fathah + wawu mati	ditulis	<i>au</i>
قول	ditulis	<i>qaul</i>

#### G. Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدَّتْ	ditulis	<i>u'iddat</i>
لِنَشْكُرْتُمْ	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

### I. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf awal “al”

القرآن	ditulis	al-Qur'an
القياس	ditulis	al-Qiyas

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut.

السَّمَاء	ditulis	as-Sama
الشَّمْس	ditulis	asy-Syams

### J. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذَوِي الْفُرُوضِ	ditulis	<i>zawi al-furud</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

## KATA PENGANTAR

*Assalamu`alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Segala puji bagi Allah SWT Rabb semesta alam atas segala nikmat tak terhingga yang telah kita terima dari-Nya. Atas kuasa dan izin-Nya lah skripsi ini dapat penulis selesaikan. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah kepada uswah khasanah kita Rasulullah Muhammad saw, keluarga, sahabat serta para pengikutnya yang setia hingga akhir zaman. Penyelesaian skripsi ini tentunya tidak akan menjadi sebuah kenyataan tanpa bantuan banyak pihak, oleh karenanya rasa hormat dan terimakasih penulis haturkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin, M.A., Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi., M.M. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
4. Ibu Syayyidah Maftuhatul Jannah, SE., M.Sc selaku Dosen Penasihat Akademik.
5. Dr. Siti Nur Azizah, S.E.I., M.E.I selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sabar membimbing dan memeberikan arahan kepada penulis hingga mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
6. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan yang sangat luas selama penulis menempuh perkuliahan.
7. Seluruh Staff Tata Usaha Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta atas pelayanan yang diberikan.
8. Pimpinan dan segenap karyawan BTN Syariah KC Yogyakarta atas izin dan kerelaan hatinya untuk menjadi subjek dalam penelitian ini.
9. Kedua orang tua tersayang, Bapak Rebo dan Ibu Juhartini yang telah membesarkan saya denga penuh kasih sayang dan menjadi sumber semangat dan dukungan untuk penulis.

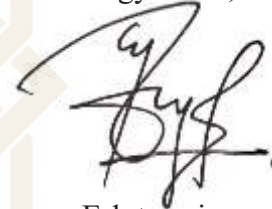


10. Simbah dan adik ku tersayang, simbah Reben/Cupris dan Adi Fakbir Nur Rahim serta seluruh keluarga besar penulis atas segala doa dan dukungannya, semoga Allah memudahkan segala urusan kita.
11. Mbak Eli atas *support* dan arahan kepada penulis. Terimakasih sudah menemaniku menjalani peralihan masa remaja ke dewasa dan menjadi teman kemana-kama. Selamat menikmati peran menjadi ibu baru.
12. Juna dan keluarga yang selalu memberikan *supoort*. Terimakasih Juna sudah menjadi teman bermain Anti selama Kuliah daring. Meskipun kamu terlalu aktif tapi Anti tetap sayang.
13. Geng OTW Wisuda, Ulfah, Teni, Isa, Fera dan Feri atas persahabatan, kebahagiaan, kekeluargaan dan kerandoman yang kalian berikan. Doa dan semangat dari kalian menjadi motivasi luar biasa dalam pengerjaan skripsi ini.
14. Teman-teman perkuliahan penulis, Lina, Shakila, Rima, Nafi yang selalu *support*, memberikan semangat dan motivasi penulis selama ini.
15. Teman-teman KKN 108 Kelompok 66 Dusun Mojosari yang telah memberikan kenyamanan, kebersamaan dan selalu *men-support* penulis.
16. Teman-temanku di rumah para ciwi masjid, Heni, Mbak Nur, mbak Yuli, Rindang, Dina, Angel, Uli, Velisa, Nanda, Dwi, dan Vivi yang sudah menjadi teman bermain dan pelipur rasa lelah saya.
17. Mbak Fitri dan Mbak Esti yang telah memberikan *support* kepada penulis. Semoga rencana liburan kita tidak hanya wacana.
18. Teman-teman Perbankan Syariah 2019 khususnya kelas D atas kebersamaan yang sudah kita jalani selama ini.
19. Semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung, yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu atas partisipasi dan bantuannya dalam penyelesaian skripsi ini.
20. Diri saya sendiri. Terimakasih sudah mampu berjalan dan bertahan sejauh ini. Kamu hebat melebihi apapun.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna baik dari segi penyusunan maupun dari segi isi. Oleh karenanya kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan dari semua pihak demi kesempurnaannya di masa depan. Penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Aamiin.

*Wassalamu`alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh*

Yogyakarta, 11 April 2023



Erlytasari  
19108020102



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xxi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xxiii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xxiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Manfaat Penelitian .....	11
E. Sistematika Penulisan .....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
A. Landasan Teori.....	15
1. Loyalitas Karyawan.....	15
2. Kualitas Kehidupan Kerja .....	27
3. Pemberdayaan Karyawan .....	37
4. Komunikasi Internal Organisasi .....	43
B. Penelitian Terdahulu .....	53
C. Pengembangan Hipotesis .....	57
D. Kerangka Pemikiran.....	61
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>62</b>

A. Jenis Penelitian.....	62
B. Populasi dan Sampel .....	62
C. Jenis dan Sumber Data .....	63
D. Teknik Pengumpulan Data.....	64
E. Definisi Operasional Variabel.....	65
F. Teknik Analisis Data.....	67
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>75</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	75
1. Sejarah Objek Penelitian .....	75
2. Deskripsi Objek Penelitian.....	76
B. Deskripsi Profil Responden.....	78
C. Hasil Penelitian .....	84
1. Uji Outer Model .....	85
2. Uji Inner Model.....	87
3. Uji Hipotesis.....	88
D. Pembahasan.....	90
1. Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan .....	90
2. Pengaruh Pemberdayaan Karyawan terhadap Loyalitas Karyawan .....	94
3. Pengaruh Komunikasi Internal Organisasi terhadap Loyalitas Karyawan..	97
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>100</b>
A. Kesimpulan .....	100
B. Keterbatasan Penelitian.....	100
C. Saran.....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>xxv</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>xxxii</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1 Jumlah Pegawai Bank BTN Tahun 2018-2021.....</b>	<b>4</b>
<b>Tabel 2.1 Istilah yang berkaitan dengan komunikasi dalam Al-Quran .....</b>	<b>50</b>
<b>Tabel 2.2 Daftar Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>53</b>
<b>Tabel 3.1 Modifikasi Skala Likert .....</b>	<b>65</b>
<b>Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel .....</b>	<b>66</b>
<b>Tabel 4.1 karakteristik responden .....</b>	<b>79</b>
<b>Tabel 4.2 Convergen Validity.....</b>	<b>85</b>
<b>Tabel 4.3 Diskriminan Validity.....</b>	<b>86</b>
<b>Tabel 4.4 Hasil R-Square, Q-Square dan <i>Effect Size</i>.....</b>	<b>87</b>
<b>Tabel 4.5 Hasil Pengujian Hipotesis .....</b>	<b>89</b>

**DAFTAR GAMBAR**

**Gambar 1.1 Kerangka Penelitian ..... 61**  
**Gambar 4.1 Struktural Model ..... 88**



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1: Surat Keterangan Penelitian .....</b>	<b>xxxii</b>
<b>Lampiran 2: Kuisisioner Penelitian .....</b>	<b>xxxiii</b>
<b>Lampiran 3: Data Jawaban Kuisisioner Responden.....</b>	<b>xxxix</b>
<b>Lampiran 4: Hasil Output Outer Model.....</b>	<b>xliii</b>
<b>Lampiran 5: Hasil Output Inner Model .....</b>	<b>xlvi</b>
<b>Lampiran 6: Gambar Model.....</b>	<b>xlvi</b>
<b>Lampiran 7: Dokumentasi .....</b>	<b>xlvii</b>
<b>Lampiran 8: Daftar Pertanyaan Wawancara .....</b>	<b>xlviii</b>
<b>Lampiran 9: Biodata Peneliti.....</b>	<b>xlix</b>



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas kehidupan kerja, pemberdayaan karyawan dan komunikasi internal organisasi terhadap loyalitas karyawan. Penelitian dilakukan di Bank Tabungan Negara Syariah KC Yogyakarta dengan responden sebanyak 37 orang. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner menggunakan skala likert. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) dengan WarpPLS 8.0 sebagai alat analisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas kehidupan kerja ( $P=0,237$ ) tidak berpengaruh terhadap loyalitas karyawan, pemberdayaan karyawan ( $P=<0,001$ ) berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan dan komunikasi internal organisasi ( $P=0,314$ ) tidak berpengaruh terhadap loyalitas karyawan.

Kata kunci: komunikasi internal organisasi, kualitas kehidupan kerja, loyalitas karyawan, pemberdayaan karyawan.



## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of quality of work life, employee empowerment and internal organizational communication on employee loyalty. The study was conducted on employees of the Yogyakarta Branch Office State Sharia Bank with 37 respondents. The research method uses quantitative methods. Data collection by distributing questionnaires using a Likert scale. The data analysis technique used is Structural Equation Modeling (SEM) with the Partial Least Square (PLS) approach with WarpPLS 8.0 as a data analysis tool. The results showed that the quality of work life ( $P=0.237$ ) had no effect on employee loyalty, employee empowerment ( $P=<0.001$ ) had a positive effect on employee loyalty and organizational internal communication ( $P=0.314$ ) had no effect on employee loyalty.*

*Keywords: Organizational internal communication, quality of work life, employee loyalty, employee empowerment.*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan pembahasan yang tidak pernah selesai. Peristiwa besar maupun kecil dan permasalahan yang perlu diselesaikan di dunia ini selalu berkaitan dengan manusia (Prawironegoro & Utari, 2016). Perkembangan ilmu pengetahuan, kemajuan teknologi serta berbagai kemudahan dan dampak negatif yang kita rasakan saat ini merupakan hasil dari keberadaan dan pengelolaan sumber daya manusia (Prawironegoro & Utari, 2016). Manusia selaku sumber daya memiliki daya pikir dan daya fisik yang membuatnya selalu dibutuhkan dalam berbagai aspek kegiatan (Soemarsono, 2018). Manusia memiliki perasaan, akal, pengetahuan, keterampilan dan kreativitas yang mampu membawa perkembangan, kemajuan serta perbaikan. Hal inilah yang menyebabkan sumber daya manusia selalu dibutuhkan dan menjadikannya penting dalam setiap peran yang dilakukan.

Tidak dapat dipungkiri, peran keberadaan manusia memang selalu penting tidak terkecuali bagi perusahaan termasuk industri keuangan khususnya perbankan. Sri (2018) mengatakan bahwa keberhasilan perusahaan tidak lepas dari sumber daya manusia (SDM). Berbagai kegiatan dalam perusahaan mulai dari kegiatan manajemen hingga kegiatan produksi, semua membutuhkan peran sumber daya manusia. Dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia merupakan aset vital yang dimiliki perusahaan. Ide, gagasan,

inovasi, *good quality*, serta *continious improvement* bagi perusahaan berasal dari sumber daya manusia. Oleh karenanya, setiap perusahaan sangat perlu memiliki SDM yang unggul dan berkualitas agar terus berkembang dan mampu menghadapi persaingan.

Kualitas sumber daya manusia perlu diimbangi dengan rasa loyalitas terhadap perusahaan. Selain karyawan dengan keunggulan kompetitif, perusahaan juga perlu memiliki karyawan dengan loyalitas atau dedikasi yang tinggi. Purnamasari & Sintaasih (2019) menyatakan bahwa karyawan dengan loyalitas tinggi berarti karyawan bersedia mengorbankan diri untuk mengabdikan kepada perusahaan. Artinya, karyawan dengan kualitas yang bagus tanpa memiliki loyalitas, perannya terhadap perusahaan akan kurang maksimal. Begitu pula sebaliknya, karyawan dengan kualitas yang bagus dan diimbangi dengan loyalitas, maka perannya terhadap perusahaan akan sangat maksimal. Hal inilah yang menyebabkan loyalitas sangat penting untuk ditumbuhkan dalam setiap diri karyawan.

Melihat pentingnya peran sumber daya manusia, setiap perusahaan pasti menginginkan karyawan yang mempunyai pengabdian, kesetiaan serta mampu memberikan yang terbaik dalam setiap pekerjaan yang mereka lakukan (Lau et al., 2019). Namun, kenyataan yang terjadi beberapa tahun belakangan nampaknya kurang sesuai akan hal tersebut. Pasca pandemi Covid-19 fenomena mengundurkan diri (*resign*) secara besar-besaran oleh karyawan terjadi di berbagai negara. Fenomena ini disebut *The Great Resignation*. *The Great Resignation* merupakan dampak dari pandemi Covid-19, dimana selama

pandemi, banyak karyawan memikirkan ulang prioritas hidupnya termasuk dalam bekerja (Hidayati, 2023).

Fenomena *The Great Resignation* terjadi di berbagai belahan negara seperti Asia Pasifik dan Asia Tenggara. Survei yang dilakukan Michael Page mengungkapkan pada tahun 2022 terdapat 74% pekerja di Asia Pasifik yang berencana untuk mengundurkan diri (*resign*) dari tempat kerjanya. Sementara di Asia Tenggara, tenaga kerja yang berencana resign lebih tinggi, yaitu 81%. Sebagai negara berkembang, India menjadi negara dengan persentase pekerja yang berencana *resign* paling tinggi, yakni 86%. Posisi tersebut diikuti oleh Indonesia dengan persentase sebesar 84%. Malaysia juga memiliki persentase *resign* karyawan cukup tinggi yakni 82% dimana hanya selisih 1% dari Thailand yang memiliki persentase 81%. China memiliki persentase pengunduran diri yang cukup rendah dibanding negara lain yaitu 52% (Karnadi, 2022).

Professor manajemen di Texas A&M, Anthony Klots menjelaskan bahwa tingginya angka pengunduran diri ini disebabkan oleh kelelahan yang dihadapi karyawan karena tekanan pekerjaan berlebih (CNN Indonesia, 2022). Lebih lanjut, kesehatan mental juga menjadi pertimbangan para karyawan mengajukan pengunduran diri. Mereka memilih mencari pekerjaan yang sehat secara mental daripada bertahan di tempat kerja yang *toxic*. Sedangkan riset yang dilakukan oleh McKinsey, menjelaskan bahwa faktor utama pengunduran diri disebabkan oleh kurangnya prospek ke depan dalam pekerjaan, upah/gaji yang diterima tidak sesuai, atasan yang tidak menghargai

bawahannya, pekerjaan yang sudah tidak lagi bermakna, dan fleksibilitas yang buruk. Secara keseluruhan hal-hal tersebut berhubungan dengan ketidakpuasan karyawan dalam bekerja karena tidak adanya peningkatan karier yang sejalan dengan kesejahteraan atau tidak mendapat pengakuan atas prestasi. Faktor-faktor ini akan meningkatkan *stress* dan kecemasan yang berakibat pada produktivitas yang menurun. Padahal, banyak penelitian yang menyebutkan pekerja yang lebih bahagia akan lebih produktif (Giane, 2022).

Pengunduran diri selalu berkaitan dengan penurunan jumlah karyawan pada suatu perusahaan. Hal ini dialami oleh salah satu perusahaan BUMN di Indonesia yang bergerak di bidang perbankan, PT Bank Tabungan Negara atau lebih dikenal sebagai Bank BTN. BTN memiliki komitmen kuat dalam mendukung dan memberi pelayanan pembiayaan untuk sektor perumahan melalui tiga produk utama, yaitu perbankan perseorangan, bisnis dan syariah. Selama 3 tahun terakhir, jumlah karyawan pada Bank BTN mengalami penurunan. Hal ini terlihat pada laporan tahunan yang dipublikasikan oleh Bank BTN melalui websitenya.

**Tabel 1. 1** Jumlah pegawai Bank BTN

Masa Kerja	Tahun			
	2018	2019	2020	2021
>30 th	121	169	183	159
25 <sup>th</sup> – 30 <sup>th</sup>	608	620	521	575
20 <sup>th</sup> – 25 <sup>th</sup>	1.022	959	844	639
15 <sup>th</sup> – 20 <sup>th</sup>	169	-	66	175
10 <sup>th</sup> – 15 <sup>th</sup>	404	557	667	1.222
5 <sup>th</sup> – 10 <sup>th</sup>	2.830	3.444	4.096	3.954
0 – 5 <sup>th</sup>	6.656	5.878	4.847	4.468
<b>Jumlah pegawai</b>	<b>11.810</b>	<b>11.647</b>	<b>11.224</b>	<b>11.192</b>

Sumber: Laporan Tahunan Bank BTN Syariah periode 2018, 2019, 2020, dan 2021



Dari tabel diatas terlihat bahwa pada tahun 2019 jumlah pegawai Bank BTN turun dari 11.810 menjadi 11.647 yang menunjukkan penurunan 1,38% dari tahun sebelumnya. Tahun 2020 merupakan penurunan jumlah pegawai terbesar yaitu 3,36% dimana jumlah pegawai menjadi 11.224. Tahun 2021 jumlah pegawai kembali mengalami penurunan sebesar 0,28%. Purwito dalam (Rinanda, 2016) mengatakan jika tingkat intensi keluar karyawan mencapai 2% keatas, maka di kategorikan tinggi. Kemudian apabila diperhatikan lebih detail, jumlah pegawai dengan masa kerja kurang dari 5 tahun masih menjadi dominan. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Bank BTN masih rentan melakukan pengunduran diri apabila mereka menemukan ketidaknyamanan dalam perusahaan karena masih dalam tahap orientasi dan penyesuaian diri. Hatwal dan Chaubal dalam (Yulianto & Martina, 2018) menyatakan bahwa Semakin rendah loyalitas seorang karyawan, semakin tinggi intensi mereka untuk meninggalkan tempat kerjanya.

Namun, pada sektor syariahnya yang memiliki 30 total outlet, pada salah satu outlet yaitu BTN Syariah KC Yogyakarta, kondisi loyalitas karyawannya memiliki kondisi yang berbeda dari BTN secara keseluruhan. Hal ini berdasarkan wawancara terhadap Ibu Hana Aprilia S. selaku *Staff Human Capital Support* BTN Syariah KC Yogyakarta. Beliau menjelaskan bahwa loyalitas karyawan pada perusahaan tersebut tergolong baik. Menurut beliau, karyawan selalu datang tepat waktu dan mematuhi peraturan yang ada. Karyawan juga bekerja sesuai SOP yang berlaku dan mampu menyelesaikan *jobdesk* yang diberikan bahkan hingga lembur. Selain itu, menurut Ibu Hana, dalam 5 tahun terakhir tidak ada pengunduran diri dari karyawan. Pernyataan



hasil wawancara ini membuktikan bahwa loyalitas yang dimiliki karyawan BTN Syariah KC Yogyakarta tergolong baik.

Hasibuan (2011) menguraikan bahwa loyalitas karyawan adalah suatu bentuk kesetiaan yang tercermin melalui kemauan dan kesediaan karyawan untuk mempertahankan dan mendukung organisasi baik dalam lingkup pekerjaan maupun di luar pekerjaan, terhadap individu-individu yang tidak bertanggung jawab. Sedangkan menurut Saydam (2011) loyalitas karyawan merupakan kesetiaan karyawan terhadap perusahaan yang akan menimbulkan rasa tanggung jawab. Pegawai yang memperlihatkan tingkat loyalitas yang tinggi akan menunjukkan perilaku yang menggambarkan aspek positif dan kesesuaian dengan norma-norma yang telah ditetapkan oleh entitas perusahaan. Karyawan juga akan berupaya untuk memberikan kontribusi optimal terhadap tugas-tugas yang telah diberikan kepada mereka sesuai dengan tuntutan tanggung jawab yang ditetapkan. Suparmoko (2022) menjelaskan bahwa karyawan yang menunjukkan loyalitas yang tinggi akan cenderung lebih menerima perkembangan dalam hal profesionalisme, mendorong inisiatif yang berfokus pada kemajuan entitas perusahaan, secara konsisten mendukung berbagai program yang dicanangkan oleh perusahaan, turut serta dalam mengatasi tantangan dan kesulitan yang dihadapi oleh organisasi, bersedia menerima kritik sebagai upaya perbaikan masa depan, serta menunjukkan rasa hormat yang lebih tinggi terhadap para pimpinan dan memiliki kemampuan kolaborasi yang baik dengan rekan-rekan sesama kerja. Loyalitas karyawan terkait dengan faktor internal yang ada dalam individu karyawan, meskipun demikian, upaya yang dilakukan oleh pihak perusahaan

dalam meningkatkan motivasi karyawan juga memiliki peranan yang signifikan dalam proses tersebut (Fauzan, 2017). Artinya, loyalitas karyawan harus diimbangi dengan loyalitas perusahaan.

Untuk mempertahankan loyalitas karyawan, perusahaan dapat memberikan kesempatan untuk mengembangkan kemampuan dan tanggung jawab, serta memberikan ruang untuk tumbuh. Selain itu, perusahaan juga harus memerhatikan kebutuhan karyawan dan menciptakan suasana kerja yang nyaman, serta memberikan kepercayaan dan kendali pekerjaan. Selanjutnya, loyalitas karyawan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor yang diuraikan oleh Steers & Porter (1983). Faktor-faktor tersebut diantaranya karakteristik pribadi, karakteristik pekerjaan, karakteristik desain perusahaan dan pengalaman pekerjaan. Dalam penelitian ini, penulis memilih kualitas kehidupan kerja, pemberdayaan karyawan dan komunikasi internal organisasi sebagai variabel yang mewakili faktor-faktor tersebut.

Menurut Cascio (1989) yang dimaksud kualitas kehidupan kerja adalah interpretasi yang dihasilkan dari persepsi individu karyawan, yang mencakup aspirasi akan keamanan, kepuasan, serta peluang yang memungkinkan mereka untuk berkontribusi dan mengalami pertumbuhan, sebagaimana yang diharapkan dalam peranan manusia. Kepuasan yang dirasakan karyawan akan membentuk penilaian bahwa perusahaan peduli dengan karyawan secara personal. Golkar dalam (Naufalia et al., 2022) mengungkapkan bahwa kualitas yang unggul dari lingkungan kerja memiliki potensi untuk memperbaiki kondisi kerja serta prestasi pelaksanaan tugas, mengurangi angka ketidakhadiran, tingkat pergantian karyawan yang lebih

rendah, serta frekuensi keterlambatan yang minim, sekaligus merangsang peningkatan efisiensi organisasional dan komitmen terhadap organisasi.

Selanjutnya, faktor mempengaruhi loyalitas karyawan adalah pemberdayaan karyawan. Definisi pemberdayaan karyawan menurut Thomas & Velthouse (1990) merujuk pada peningkatan motivasi kerja intrinsik yang muncul sebagai dampak dari empat dimensi penilaian yang mencerminkan pandangan individu terhadap peran mereka dalam konteks pekerjaan. Secara esensial, pemberdayaan karyawan melibatkan pemberian tanggung jawab, wewenang, dan keyakinan kepada para karyawan untuk menjalankan tugas-tugas mereka dengan efektif, bertujuan untuk meningkatkan kinerja (Onsardi, 2019). Pemanfaatan pemberdayaan oleh entitas perusahaan diadopsi sebagai strategi untuk memperkuat kapabilitas dan tingkat komitmen yang dimiliki oleh karyawan (Suryadewi et al., 2014). Apabila pemberdayaan karyawan dilakukan secara maksimal sehingga karyawan terberdaya dengan baik, maka loyalitas karyawan terhadap perusahaan akan tumbuh.

Selain kedua faktor yang sudah dijelaskan diatas, faktor komunikasi internal organisasi juga berpengaruh terhadap loyalitas karyawan. Menurut Muhammad (1989), Komunikasi internal dalam struktur organisasi merujuk pada proses penyampaian pesan kepada individu-individu yang tergabung dalam entitas organisasi, dengan implikasi bahwa penerima pesan dalam kerangka komunikasi internal adalah para anggota yang berada dalam lingkup organisasi tersebut. Definisi komunikasi internal organisasi menurut Daft (2013) dijabarkan sebagai suatu proses melibatkan pertukaran informasi yang dilakukan antara dua individu atau lebih, dengan tujuan menghasilkan

pemahaman bersama. Proses ini juga seringkali dirancang untuk memberikan dorongan motivasi atau mempengaruhi perilaku karyawan dalam kerangka entitas organisasi. Secara sederhana komunikasi internal organisasi adalah komunikasi yang terjadi di dalam organisasi yang terjalin oleh atasan dan bawahan. Komunikasi internal yang optimal mampu menciptakan persepsi karyawan tentang penghargaan atas partisipasi mereka melalui upaya mendengarkan pandangan, serta mendorong rasa keterlibatan yang lebih kuat dalam struktur perusahaan melalui kolaborasi dalam aktivitas kerja antar sesama karyawan (Audi & Prihantoro, 2021). Jiwanto mengatakan bahwa komunikasi yang berhasil akan menghasilkan lingkungan kerja dalam kantor yang sehat dan transparan, dimana kondisi ini memiliki signifikansi yang penting dalam peningkatan tingkat kreativitas dan tingkat komitmen dari karyawan kantor.

Penelitian yang mengangkat isu loyalitas karyawan hingga saat ini sudah banyak dilakukan. Diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Naufalia et al. (2022) yang meneliti pengaruh *quality of work life*, total kualitas manajemen dan stres kerja terhadap loyalitas karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama-sama, ketiga variabel tersebut memberikan dampak yang signifikan terhadap proses pembentukan loyalitas karyawan. Penelitian lain dilakukan oleh Febrian et al. (2020) yang meneliti pengaruh kepemimpinan dan pengembangan karir terhadap loyalitas karyawan. Temuan dari penelitian mengindikasikan bahwa kedua variabel tersebut memiliki pengaruh terhadap tingkat loyalitas yang dimiliki oleh karyawan. Artinya semakin baik cara seorang atasan dalam mengarahkan

karyawannya dan adanya perhatian dari manajemen untuk kemajuan karir akan menunjang loyalitas karyawan. Penelitian lain juga dilakukan oleh Larastrini & Adnyani (2019) yang meneliti tentang pengaruh kepuasan kerja, lingkungan kerja dan *work life balance* terhadap loyalitas karyawan dengan hasil penelitian ketiga variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya dikarenakan belum banyak yang menggunakan kualitas kehidupan kerja, pemberdayaan karyawan dan komunikasi internal organisasi sebagai variabel yang digunakan dalam satu penelitian terutama di perbankan syariah. Perbedaan lain dalam skripsi ini tidak hanya melihat dari teori umum saja namun melihat dari sisi teori islam. Selain itu, penelitian ini dilakukan pada waktu yang berbeda dengan tempat penelitian yang berbeda pula. Apabila melihat fenomena *the great resignation*, jumlah karyawan BTN secara keseluruhan yang mengalami penurunan dari tahun 2019 hingga tahun 2022 dan Jumlah karyawan serta kondisi loyalitas di BTN Syariah KC Yogyakarta yang terbilang baik, maka penelitian tentang loyalitas karyawan perlu dilakukan. Berdasarkan uraian yang sudah dipaparkan diatas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Pemberdayaan Karyawan dan Komunikasi Internal Organisasi Terhadap Loyalitas Karyawan Bank BTN Syariah Yogyakarta”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjabaran latar belakang di atas, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas kehidupan kerja berpengaruh terhadap loyalitas karyawan?
2. Apakah pemberdayaan karyawan berpengaruh terhadap loyalitas karyawan?
3. Apakah komunikasi internal organisasi berpengaruh terhadap loyalitas karyawan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap loyalitas karyawan
2. Untuk menjelaskan pengaruh pemberdayaan karyawan terhadap loyalitas karyawan
3. Untuk menjelaskan pengaruh komunikasi internal organisasi terhadap loyalitas karyawan

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Teoritis

Secara teoritis, diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan yang bermanfaat bagi kemajuan dalam bidang ilmu pengetahuan, khususnya dalam konteks pengkajian dampak dari faktor-faktor seperti kualitas kehidupan kerja, pemberdayaan karyawan,



dan komunikasi internal organisasi terhadap tingkat loyalitas yang dijunjung oleh karyawan di lingkungan Bank BTN Syariah Yogyakarta.

## 2. Praktis

Dari aspek praktis, diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan kegunaan yang luas bagi berbagai pihak, antara lain:

### a. Bagi Penulis

Untuk mengetahui pengaruh kualitas kehidupan kerja, pemberdayaan karyawan dan komunikasi internal organisasi terhadap loyalitas karyawan pada Bank BTN Syariah Yogyakarta.

### b. Bagi Akademisi

Sebagai rujukan bagi mahasiswa guna memperluas cakrawala pengetahuan dan sumber pustaka bagi peneliti di ranah ekonomi, khususnya dalam hal telaah mengenai loyalitas karyawan, yang akan menjadi dasar bagi pengembangan lebih lanjut dalam lingkup disiplin yang serupa.

### c. Bagi instansi yang diteliti

Dari hasil penelitian ini, diharapkan bahwa Bank BTN Syariah Yogyakarta dapat memperoleh manfaat dalam bentuk evaluasi dan rekomendasi yang dapat diimplementasikan sebagai alternatif solusi untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi.

### d. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai sumber analisis, dasar pertimbangan, dan rujukan pustaka bagi mereka yang akan mengadakan penelitian serupa.

## **E. Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusun informasi mengenai materi dan berbagai hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab yang disebut sistematika penulisan. Adapun sistematika penulisan pada penelitian ini sebagai berikut:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan konteks awal dari permasalahan yang diselidiki, merumuskan pertanyaan penelitian yang akan diinvestigasi, mengidentifikasi tujuan utama dari studi ini, menguraikan kegunaan hasil penelitian, dan memaparkan struktur penulisan yang memberikan gambaran menyeluruh tentang pengaturan penyajian informasi dalam skripsi ini.

### **BAB II: LANDASAN TEORI DAN KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini berisi landasan teori yang menguraikan teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan penelitian atau variabel yang akan diteliti. Penelitian terdahulu, dimana hasil penelitiannya dapat digunakan sebagai bahan acuan yang relevan. Bab ini juga berisi pengembangan hipotesis dan kerangka penelitian.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan mengenai metode penelitian yang diterapkan dalam kajian ini, meliputi klasifikasi jenis penelitian yang digunakan, populasi dan sampel yang diambil dalam penelitian, kategori serta sumber data yang diakses, metode pengumpulan data yang dipraktikkan, instrumen skala pengukuran yang digunakan, interpretasi operasional variabel, dan teknik pengolahan serta analisis data yang diimplementasikan.



**BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini merinci pandangan keseluruhan tentang objek penelitian, menggambarkan hasil pengujian dan analisis data beserta penafsiran temuan sebagai inti dari pembahasan hasil penelitian yang diambil dari objek penelitian tersebut.

**BAB V: PENUTUP**

Bagian ini mencakup ringkasan hasil penelitian yang diperoleh, yang melibatkan penarikan kesimpulan dari seluruh proses penelitian, implikasi temuan penelitian, dan saran yang disajikan sebagai bagian dari kesimpulan tersebut.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas kehidupan kerja, pemberdayaan karyawan dan komunikasi internal organisasi terhadap loyalitas karyawan Bank Tabungan Negara Syariah KC Yogyakarta. Sebanyak 37 responden telah mengisi kuisioner yang sudah disebar. Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan software WarpPLS 8.0 yang menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Tidak terdapat hubungan antara variabel kualitas kehidupan kerja (X1) terhadap Loyalitas karyawan (Y). Hal ini berarti hipotesis pertama tidak diterima (H1 ditolak)
2. Terdapat hubungan antara variabel pemberdayaan karyawan (X2) terhadap loyalitas karyawan (Y). Hal ini berarti hipotesis kedua diterima (H1 diterima)
3. Tidak terdapat hubungan antara variabel komunikasi internal organisasi (X3) terhadap loyalitas karyawan (Y). Hal ini berarti hipotesis ketiga tidak diterima (H3 ditolak)

#### **B. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini sudah dilaksanakan dengan sebaik mungkin. Namun, berdasarkan hasil penelitian, masih terdapat keterbatasan diantaranya:

1. Penelitian ini hanya menggunakan variabel kualitas kehidupan kerja, pemberdayaan karyawan dan komunikasi internal organisasi. Tidak menggunakan seluruh faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan.
2. Penelitian ini hanya menggunakan cabang perusahaan saja dengan jumlah populasi yang terbatas meskipun sudah memenuhi syarat dalam pengujian analisis data.
3. Data dalam penelitian ini hanya berdasarkan hasil penyebaran kuisisioner yang pengisiannya tidak diawasi secara langsung. Wawancara juga hanya dilakukan terhadap 1 orang karyawan, sehingga informasi yang didapat hanya terbatas.

### **C. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, kesimpulan dan keterbatasan dalam penelitian ini, maka beberapa saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Bagi penelitian selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas objek dan populasi tidak hanya pada satu instansi saja, sehingga data yang didapat lebih maksimal. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain dari faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan, serta dapat mengembangkan dan menyesuaikan dengan isu terkini.

2. Bagi perusahaan

Perusahaan perlu memperhatikan kualitas kehidupan kerja, pemberdayaan karyawan dan komunikasi internal organisasi agar karyawan dapat menumbuhkan rasa loyalitas terhadap perusahaannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, N. A., & Purnaningsih, N. (2018). Pengaruh Komunikasi Internal Dalam Membangun Budaya Organisasi. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 16(1), 1693–3699.
- Alam, M. N., Hassan, M. M., Bowyer, D., & Reaz, M. (2020). *The effects of wages and welfare facilities on employee productivity: Mediating role of employee work motivation*. *Australasian Accounting, Business and Finance Journal*, 14(4), 38–60. <https://doi.org/10.14453/aabfj.v14i4.4>
- Artika, O., Girsang, R. M., & Tarigan, V. (2021). *Analisis Perbedaan Kinerja Berdasarkan Gender, Usia dan Masa Kerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar*. 3(2).
- Audi, R. V., & Prihantoro, E. (2021). Pengaruh Komunikasi Internal dan Komitmen Organisasi terhadap Loyalitas Kinerja Karyawan (Studi pada Bidang Manufaktur PT Rudy Soetadi). *Jurnal Ilmu Komunikasi*, IV(II), 124–138.
- Azizah, S. (2011). *The Roles of Communication and Organizational Culture in Maintaining Employees' Loyalty (A Case Study of Charoen Pokphand Company)*. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 8(1), 49–59.
- Bernadine, H. J., & Russell, J. E. A. (1998). *Human Resource Management, Second*. MC Graw Hill International Editon.
- BINUS University. (2022, April 27). *Multivariate Analysis-Structural Equation Model (SEM-PLS)*. <https://Sis.Binus.Ac.Id/>.
- Cascio, W. F. (1989). *Managing Human Resources Productivity, Quality Of Work Life Profits*. McGraw-Hill Book Company.
- CNN Indonesia. (2022, February 12). *The Great Resign dan Cara Perusahaan Tak Kehilangan Para Pkerjanya*. <https://Www.Cnnindonesia.Com/Gaya-Hidup/20220212202310-284-758447/the-Great-Resign-Dan-Cara-Perusahaan-Tak-Kehilangan-Para-Pekerja>.
- Dantes, N. (2012). *Metode Penelitian*.
- Deni, A., & Riswanto, A. (2019). Pemberdayaan Karyawan (*Employee Empowerment*) dalam Pespektif Kajian Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jurnal Ekonomak*, 5(2), 36–50.
- Duryadi. (2021). *Buku Ajar, Metode Penelitian Ilmiah. Metode Penelitian Empiris Model Path Analysis dan Analisis Menggunakan SmartPLS* (J. T. Santoso, Ed.). Yayasan Prima Agus Teknik.

- Edwin, Elvinawaty, R., & Putra, A. I. D. (2019). Loyalitas Karyawan dan Kualitas Kehidupan Kerja pada Karyawan. *Philanthropy Journal of Psychology*, 3(1), 1–12.
- Effendi, S. N. (2018). Kinerja Pegawai Berdasarkan Kesetaraan Gender Di Kantor Kecamatan Batu Sopang Kabupaten Paser. *Jurnal Pemerintahan Integratif*, 6(1), 95–104.
- Fadzilah, A. (2006). Analisis Pengaruh Pemberdayaan Karyawan dan *Self of Efficacy* terhadap Kinerja Karyawan Bagian Penjualan (Studi Kasus pada PT. Sinar Sosro Wilayah Pemasaran Semarang). *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*, 19(2), 170–187.
- Fauzan, A. Z. (2021). *Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Loyalitas Karyawan Pada Puskesmas 4 Ulu Kota Palembang*.
- Febrian, W. O., Firdaus, M. A., & Marlina, A. (2020). Pengaruh Kepemimpinan dan Pengembangan Karir Terhadap Loyalitas Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 3, 72.
- Flippo, E. B. (1984). *Manajemen Personalia*. Erlangga.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giane. (2022, August 14). *Fenomena “Great Resignation” dan “Quiet Quitting”, Apakah Terjadi di Indonesia?* <https://www.kompas.id/>.
- Halimah, N. (2022). Loyalitas Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 04(01), 626–642.
- Hanif. (2022, December). *Pengertian Uji Hipotesis*. <https://kamuharustahu.com/>.
- Hartono. (2008). *SPSS 16.0 : Analisis Data Statistika dan penelitian*.
- Hastono, S. P. (2006). *Analisis Data*.
- Helmiatin. (2012). Implementasi Kualitas Kehidupan Kerja (Quality Of Work Life) dalam Mempertahankan Karyawan dan Meningkatkan Produktivitas. *Jurnal Semnas Fekon*, 523–544.
- Hidayati, K. F. (2023, January 16). *Sedang Tren, Haruskah Kamu Ikut Great Resignation?* <https://glints.com/id/lowongan/great-resignation-adalah/#.Y-HXLnZBzrf>.
- Hussein, S. (2021, July 17). *Uji Hipotesis*. <https://geospasialis.com/>.

- Idrus, M. (2006). Implikasi Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kualitas Kehidupan Kerja Karyawan. *Jurnal Psikologi Universitas Diponegoro*, 3(1), 94–106.
- Karnadi, A. (2022, April 22). *Survei: 84% Pekerja RI Berencana Resign 6 Bulan Kedepan*. <https://DataIndonesia.Id/Sektor-Riil/Detail/Survei-84-Pekerja-Ri-Berencana-Resign-6-Bulan-Ke-Depan>.
- Kho, D. (2022, December). *Pengertian Uji Hipotesis dan Jenis-Jenisnya*. <https://Teknikelektronika.Com/>.
- Kismono, G., Rosari, R., & Suprihanto, J. (2013). Faktor-Faktor Demografik (Jenis Kelamin, Usia, Status Pernikahan, Dukungan Domestik) Penentu Konflik Pekerjaan dan Keluarga dan Intersi Keluar Karyawan: Studi Industri Perbankan Indonesia. *Jurnal Siasat Bisnis*, 17(2), 208–224.
- Kurniawan, C. G., & Oktarina, N. (2018). Strategi Komunikasi Eksternal untuk Menunjang Citra Lembaga. *Economic Educstion Analysis Journal*, 7(1), 301–315. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj>
- Kurniawan, I. S. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan. *Jurnal JEBI*, 16(1), 85–97. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA>
- Kwistianus, H., & Devie, D. (2015). Pengaruh Servant Leadership Terhadap Employee Empowerment, Organizational Culture dan Competitive Advantage Pada Universitas Di Surabaya. *Business Axxounting Review*, 3(2), 191–200.
- Larastrini, P. M., & Adnyani, I. G. A. D. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Lingkungan Kerja dan Work – Life Balance Terhadap Loyalitas Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(6), 3674. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i06.p14>
- Lau, E., Elvinawaty, R., & Dwi Putra, A. I. (2019). Loyalitas Karyawan ditinjau dari Kualitas Kehidupan Kerja pada Karyawan dan Karyawati. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 2(1), 12–23. <https://doi.org/10.34007/jehss.v2i1.47>
- Lee, S. S. (2010). Relationships among Leadership Empowerment, Job Satisfaction, and Employee Loyalty in University Dining Student Workers. *Dissertation Publishing UMI ProQuest*.
- Marimin, A., Haris Romdhoni, A., Tira, D., Fitria, N., & Surakarta, S.-A. (2015). Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 01(02), 75–87.
- Martono, N. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif*.



- Mashuri. (2020). Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 54–64. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v9i1.212>
- Maulidya, D. (2020). *Pengaruh Celebrity Endorser dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian dengan Citra Merek Sebagai Variabel Intervening*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Muhammad, A. (1989). *Komunikasi Organisasi*. PT Bumi Aksara.
- Muhith, A. (2012). Sejarah Perbankan Syariah. *Jurnal Kajian Keislaman Dan Pendidikan*, 1(2), 70–84.
- Nandita, G. (2022). *Efektifitas Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan dan Karyawan Terhadap Loyalitas Karyawan PT. Sejahtera Khatulistiwa Perkasa*.
- Naufalia, S., Darmawan, D., Jahroni, J., Anjanarko, T. S., Munir, M., & Arifin, S. (2022). Pengaruh *Quality of Work Life*, Total Kualitas Manajemen dan Stres Kerja terhadap Loyalitas Karyawan. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 2(4), 114–120. <https://doi.org/10.47065/jtear.v2i4.281>
- Octavia, D. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja (Quality Of Work Life) dan Iklim Kerja Terhadap Loyalitas Kerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pt Surveyor Indonesia Cabang Palembang*.
- Onsardi, B. K. (2019). Pengaruh Kompensasi dan Pemberdayaan, terhadap Loyalitas Karyawan Dengan Variabel Intervening Kepuasan Kerja. *Makalah Seminar Nasional*, 1–15.
- Pangendaheng, S. angelica. (2018). Pengaruh Komunikasi Internal Organisasi dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Bank Mayapada Cabang Ruko Mapan Indah. *Agora*, 6(1).
- Pardaniningtyas, M. A., & Budiani, S. M. (2017). Hubungan Antara Kualitas Kehidupan Kerja Dengan Loyalitas Karyawan Pada PTX. *Jurnal Psikologi Pendidikan*, 4(2), 1–7.
- Poerwopoespito, O. S. (2003). *Mengatasi Kriris Manusia di Perusahaan*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Pratiwi, H. A. (2010). Komunikasi Internal dan Pengaruhnya Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. *Deiksis*, 2(2), 70–81.
- Prawironegoro, D., & Utari, D. (2016). *Manajemen SDM Abad 21 (Sumber Daya Manusia): Kajian Tentang Sumber Daya Manusia Secara Filsafat, Ekonomi, Sosial, Antropologi, dan Politik*. Mitra Wacana Media.

- Purnamasari, N. P. D., & Sintaasih, D. K. (2019). Pengaruh Pengembangan Karir, Kompensasi, dan Iklim Organisasi Terhadap Loyalitas Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(9), 5762. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i09.p20>
- Putra, W. S., & Sriathi, A. A. A. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja dan Kompensasi Terhadap Loyalitas Karyawan. *E-Journal Manajemen*, 8(2), 7746–7774.
- Putri, H. I. (2020). *Hubungan Antara Kualitas Kehidupan Kerja dengan Loyalitas Kerja Pada Guru*.
- Rahman, A. (2017). Kualitas Kehidupan Kerja: Suatu Tinjauan Literatur dan Pandangan Dalam Konsep Islam. *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos*, 6(1), 7–11. [www.google.com](http://www.google.com)
- Ramadhani, S. R. (2018). *Pengelolaan dan Pemberdayaan Sumber Daya Insani (PSDI) di RSUD Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati*.
- Reichheld, F. F. (2003, December). *The Number One You Need To Grow*. Harvard Business Review.
- Riadi, M. (2021, July 5). *Pemberdayaan Karyawan (Pengertian, Aspek, Karakteristik, dan Tahapan)*. <https://www.kajianpustaka.com/2021/07/pemberdayaan-karyawan.html>.
- Rinanda, S. E. (2016). 209157-faktor-yang-mempengaruhi-loyalitas-karya. *JOM FISIP*, 3, 1–14.
- rumusstatistik. (2021). *Pengujian Hipotesis*. <https://www.rumusstatistik.com>.
- Salsabila, M. (2022, March 21). *Teknik Analisis Data Pengertian Hingga Contoh Penggunaan*. <https://dqlab.id>.
- Samsuni. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Alquran. *Tarbiyah Islamiyah*, 9(1), 67–71.
- Saroinsong, D. J. I., Dotulong, L. O. H., & Jorie, R. J. (2022). Analisis Perbedaan Kinerja Pegawai Berdasarkan Gender Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Di Kotamobagu. *Jurnal EMBA*, 10(1), 1721–1728.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*.
- Sarwono, J., & Narimawati, U. (2015). *Membuat Skripsi, Tesis dan Disertasi dengan Partial Least Square SEM (PLS - SEM)* (T. A. Prabawati, Ed.; 1st ed.). ANDI.
- Sedarmayanti, & Hidayat, S. (2011). *Metodologi Penelitian*.



- Septyaningtyas, D., & Muhdiyanto. (2022). Pemberdayaan Karyawan dan Loyalitas Karyawan: Efek Mediasi Kepuasan Kerja. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 453–467. <https://journal.unimma.ac.id>
- Shafira, D. R. (2019). Analisis Pemberdayaan Karyawan Di CV. Persada 55. *Jurnal Prosiding*, 1205–1210.
- Sholihin, M., & Rotmono, D. (2013). *Analisis SEM-PLS dengan Warp-PLS 3.0*. C.V Andi Offset.
- Siswanto, B. (2005). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia: Pendekatan Administratif dan Operasional*. Bumi Aksara.
- Solimun, Fernandes, A. A., & Nurjannah. (2017). *Metode Statistika Multivariat: Pemodelan Persamaan Struktural (SEM) Pendekatan WarpPLS*. UB Press.
- Sri, K. (2018). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan Pada PT. Plasa Telkom Group Singaraja. *Pendidikan EKonomi Undiksha*, 10, 156–167.
- Steers, R. M., & Porter, L. W. (1983). *Motivational and Work Behaviour*. Mc Graw Hill Book Company.
- Sudaryono. (2015). *Metodologi Riset di Bidang TI*.
- Sudimin, T. (2003). Whistleblowing: Dilema Loyalitas dan Tanggung Jawab Publik. *Jurnal Manajemen Dan Usahawan*, 2(1), 3–8.
- Suparmoko, I. M. (2022). *Ekonomi Pembangunan*.
- Suryadewi, P. C., Dunia, K., & Suharsono, N. (2014). Pengaruh Pemberdayaan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bali Segara Nusantara. *Tahun*, 4(1).
- Susilowati, I. (2021). *Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Loyalitas Karyawan sebagai Variabel Intervening*.
- Taslim, A. (2014, April 6). *Loyalitas Dalam Islam*. <https://Muslim.or.Id/1881-Loyalitas-Dalam-Islam>.
- Thomas, K. W., & Velthouse, B. A. (1990). Cognitive Elements of Empowerment: An “Interpretive” Model of Intrinsic Task Motivation. In *Source: The Academy of Management Review* (Vol. 15, Issue 4).
- Walton, R. E. (1974). *QWL indicators: Prospects and problems. In Measuring the quality of Working Life: A Symposium on Social Indicators of Working Life* .

- Wicaksono, A. K., & Soesatyo, Y. (2013). *Hubungan Komunikasi Internal Organisasi Dengan Keefektifan Kerja Guru dan Karyawan Di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 2 Trenggalek*.
- Widayanti, K. S., & Sariyathi, N. K. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja, Pemberdayaan Karyawan, dan Stes Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Pada CV. Akar Daya Mandiri. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(11), 7022–7049.
- Widowati, K. (2021). *Pengaruh Pemberdayaan Karyawan Terhadap Perilaku Inovatif Karyawan dengan Loyalitas Karyawan Sebagai Variabel Mediasi Pada PT. BPR Bank Daerah Karanganyar*.
- Wilianto, H. (2019). Pemetaan Loyalitas Karyawan PT Mitra Tritunggal Sakti. *AGORA*, 7(1).
- Wirawan, K. E., Bagia, W., & Susila, I. G. P. A. J. (2019). Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 5(1), 60–67.
- Yamin, S., & Kurniawan, H. (2011). *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan Partial Least Square Path Modeling: Aplikasi dengan Software XLSTAT, SmartPLS, Visual PLS*. Salemba Infotek.
- Yulianto, A., & Martina, D. (2018). Hubungan Iklim Organisasi dan Loyalitas Karyawan Pada Sebuah Perusahaan *E-Commerce* Di Jakarta. In *Universitas Kristen Krida Wacana* (Vol. 16, Issue 9).