

**LOYALITAS PEKERJA BAKPIA JOGKEM YOGYAKARTA
(ANALISIS TEORI PERTUKARAN SOSIAL)**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I

Disusun Oleh

Muhammad Dhiyaul Haq

NIM. 19107020082

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

**PROGRAM STUDI SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2025**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 Fax. (0274) 519571 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-2616/Un.02/DSH/PP.00.9/06/2025

Tugas Akhir dengan judul : LOYALITAS PEKERJA BAKPIA JOGKEM YOGYAKARTA (ANALISIS TEORI PERTUKARAN SOSIAL)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUHAMMAD DHIYAUL HAQ
Nomor Induk Mahasiswa : 19107020082
Telah diujikan pada : Kamis, 05 Juni 2025
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Muryanti, S.Sos., M.A.
SIGNED

Valid ID: 684a7fb72c5d2



Pengaji I

Dr. Astri Hanjarwati, S.Sos., M.A.
SIGNED

Valid ID: 684b845b896ea



Pengaji II

Nisrina Muthahari, M.A.
SIGNED

Valid ID: 684f98ac4d038



Yogyakarta, 05 Juni 2025

UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

Prof. Dr. Erika Setyanti Kusumaputri, S.Psi., M.Si.
SIGNED

Valid ID: 68523af9a9921

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Muhammad Dhiyaul Haq
NIM : 19107020082
Pakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Sosiologi
Alamat Rumah : Tinalan, Prenggan, Kotagede, Yogyakarta

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya ajukan adalah benar-benar hasil karya ilmiah saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya atau penelitian orang lain dalam bentuk apa pun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Senin, 19 Mei

Yang menyatakan,



Muhammad Dhiyaul Haq
NIM: 19107020082

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi

Lamp :-

Kepada :

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah memeriksa, mengarahkan, dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka selaku pembimbing saya menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Muhammad Dhiyaul Haq

NIM : 19107020082 .

Prodi : Sosiologi

Judul : LOYALITAS PEKERJA BAKPIA JOGKEM YOGYAKARTA (ANALISIS TEORI PERTUKARAN SOSIAL)

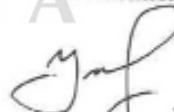
Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Sosiologi.

Dengan ini saya mengharapkan saudara tersebut segera dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.
Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**
Yogyakarta, 19 Mei 2025

Pembimbing,



Dr. Muryanti, S.Sos., M.A.
NIP 198008292009012005

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur ke hadirat Allah Swt. atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Skripsi ini penulis persembahkan dengan penuh rasa hormat dan cinta kepada: Kedua orang tua tercinta, yang dengan kasih sayang, kesabaran, serta doa yang tiada henti, telah menjadi sumber kekuatan dalam setiap langkah kehidupan penulis. Tanpa dukungan dan pengorbanan mereka, perjalanan ini tidak akan sampai sejauh ini.

Dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Ilmu, masukan, dan arahan yang diberikan menjadi cahaya yang menuntun penulis melewati berbagai tantangan akademik.

Teman-teman seperjuangan yang telah menemani dalam proses panjang ini, menjadi tempat berbagi semangat, keluh kesah, dan tawa. Kehadiran mereka menjadi bagian yang tak tergantikan dalam perjalanan ini.

Serta kepada keluarga besar yang senantiasa memberikan doa, dukungan moril, dan semangat dari jauhan. Penulis menyadari bahwa keberhasilan ini adalah buah dari doa dan cinta yang tulus dari mereka semua.

Semoga karya ini dapat memberikan manfaat dan menjadi amal kebaikan bagi penulis serta pembaca di masa yang akan datang.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

“Setiap ilmu yang kita dapat tidak ada yang sia-sia, terkadang kita hanya tidak menyadari dan mengetahui kapan akan berguna.”



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
“وَمَن يَتَوَقَّعُ لَهُ يَجْعَلُ لَهُ مَخْرَجًا، وَيَرْزُقُهُ مِنْ حَيْثُ لَا يَحْتَسِبُ”

“Barang siapa bertakwa kepada Allah niscaya Dia akan mengadakan baginya jalan keluar dan memberinya rezeki dari arah yang tidak disangka-sangka.” (QS. At-Talaq: 2–3)

Segala puji bagi Allah Swt., Tuhan semesta alam, yang telah memberikan nikmat iman, kesehatan, kesabaran, dan kekuatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Loyalitas Pekerja Bakpia Jogkem Yogyakarta (Analisis Teori Pertukaran Sosial)” sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad Saw., suri teladan sepanjang zaman, yang telah membawa umat manusia dari zaman kejahilan menuju cahaya ilmu pengetahuan. Penyusunan skripsi ini tentu tidak terlepas dari peran serta bantuan berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Muryanti, S.Sos., M.A., selaku dosen pembimbing, atas segala bimbingan, arahan, kesabaran, serta ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
2. Seluruh dosen dan staf akademik Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, UIN Sunan Kalijaga.
3. Pihak Bakpia Jogkem Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam melakukan penelitian di lapangan.
4. Keluarga besar, khususnya kedua orang tua penulis yang selalu menjadi sumber kekuatan dan doa tiada henti.
5. Teman-teman seperjuangan yang telah mendampingi dalam perjuangan akademik ini dengan semangat, tawa, dan nasihat yang penuh makna.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menghadapi berbagai tantangan seperti kesulitan dalam mengatur waktu, dinamika di lapangan saat pengumpulan data, serta keterbatasan dalam memahami teori dan menganalisis data secara mendalam. Namun, berkat pertolongan Allah dan dukungan dari orang-orang tercinta, segala hambatan tersebut dapat terlewati.

Penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, dengan hati terbuka, penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam kajian sosiologi ketenagakerjaan.

“Ilmu yang bermanfaat adalah amal jariyah yang tak akan pernah putus.”
Semoga setiap huruf dalam karya ini bernilai ibadah dan memberikan manfaat bagi siapa pun yang membacanya.

Yogyakarta, 20 Mei 2025

Muhammad Dhiyaul Haq



ABSTRAK

Loyalitas pekerja merupakan satu aspek yang penting bagi perusahaan, khususnya yang berada dalam sektor industri makanan tradisional seperti bakpia di Yogyakarta. Di tengah sulitnya mempertahankan tenaga kerja, Bakpia Jogkem Yogyakarta berhasil membangun loyalitas dari para pekerjanya. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan loyalitas pekerja Bakpia Jogkem Yogyakarta, serta menjelaskan bagaimana loyalitas pekerja dapat terbentuk berdasarkan pertukaran yang berlangsung antara pekerja dan Bakpia Jogkem Yogyakarta.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, serta dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori pertukaran sosial dari George Homans yang menganalisis pertukaran secara mikro meliputi interaksi antarindividu, dan Peter Blau dalam tataran makro yang mencakup norma dan struktur sosial.

Kata Kunci: Loyalitas Pekerja; Teori Pertukaran Sosial; Reinforcement



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Tinjauan Pustaka	7
F. Landasan Teori.....	13
G. Metode Penelitian.....	18
H. Sistematika Pembahasan	24
BAB II DESKRIPSI BAKPIA JOGKEM YOGYAKARTA	26
A. Profil Bakpia Jogkem Yogyakarta	26
B. Sejarah dan Perkembangan	27
C. Demografi dan Kondisi Sosial Ekonomi Pekerja.....	30
BAB III FAKTOR-FAKTOR YANG MEMBENTUK LOYALITAS DAN PROSES INTERAKSI SEBAGAI PERTUKARAN SOSIAL.....	33
A. Subjek Penelitian.....	33
B. Pemaparan Data Temuan	34
C. Pemahaman Pekerja terhadap Imbalan	41

D.	Dinamisasi Hubungan Kerja	46
E.	Motivasi Pekerja untuk Bertahan	50
F.	Komitmen Pekerja terhadap Bakpia Jogkem	55
BAB IV ANALISIS PERTUKARAN TERHADAP LOYALITAS PEKERJA BAKPIA JOGKEM YOGYAKARTA	60	
A.	Analisis Pertukaran Mikro	60
B.	Analisis Pertukaran Makro.....	76
C.	Konstruksi Loyalitas Sebagai Hasil Pertukaran	92
BAB V PENUTUP	94	
A.	Kesimpulan	94
B.	Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	97	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	101	



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pekerja merupakan salah satu bagian yang penting bagi suatu badan usaha atau perusahaan, karena selain sebagai pihak yang mendukung pelaksanaan tugas secara operasional, pekerja juga dapat menjadi pondasi utama yang menopang tercapainya tujuan perusahaan. Selain sebagai pihak yang mendukung pelaksanaan operasional dan tujuan perusahaan, pada tataran yang lebih fundamental, perusahaan sebagai organisasi juga perlu mempertimbangkan keteraturan dalam struktur struktur sosialnya untuk menjamin keberlangsungan eksistensi perusahaan sebagai organisasi.¹ Artinya, sebuah perusahaan harus memperhatikan pekerja sebagai bagian dari struktur organisasi, agar perusahaan dapat berfungsi sebagaimana mestinya untuk menjamin keteraturan tersebut. Maka pengelolaan tenaga kerja harus dilihat sebagai bagian yang integral dari struktur sosial perusahaan, di mana keteraturan dan kesinambungan fungsi organisasi kedepannya sangat bergantung pada kualitas hubungan antara manajemen perusahaan dan pekerja.

Upaya ini dapat dilakukan dengan mengatasi berbagai macam hambatan yang berhubungan langsung dengan pekerja, seperti menjamin kepuasan kerja bagi para pekerja, sehingga pekerja memiliki loyalitas terhadap tempat

¹ Candra Wijaya, *Perilaku Organisasi* (Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia, 2017).

kerjanya.² Oleh sebab itu, loyalitas yang dimiliki oleh pekerja terhadap perusahaan merupakan salah satu aspek penting dalam keberhasilan suatu perusahaan. Loyalitas sangat berdampak pada produktivitas dan stabilitas organisasi perusahaan, karena mencerminkan seberapa besar komitmen dan keterikatan pekerja untuk memenuhi tujuan dari tempat mereka bekerja, dan hal ini dapat terbentuk melalui hubungan timbal balik yang baik antara individu dan organisasi.³

Hubungan timbal balik yang lemah antara pekerja dan perusahaan, akan menyebabkan terkikisnya loyalitas dari pekerja, dan meningkatkan niat mereka untuk mencari peluang kerja di tempat lain (*turnover intention*). Jika kondisi tersebut terjadi, maka perusahaan telah gagal untuk mempertahankan pekerja. *Turnover* pada tingkatan tertentu akan menjadi masalah karena mempengaruhi kinerja dan produktivitas, perusahaan juga gagal untuk mempertahankan potensi sumber daya manusia dan harus mengeluarkan biaya lain untuk mengatasinya.⁴ Demikian, berkurangnya loyalitas yang dimiliki pekerja terhadap perusahaan secara praktis akan merugikan perusahaan.

Tantangan yang cukup penting bagi suatu perusahaan di era modern yang ditandai oleh tingkat mobilitas kerja yang tinggi, yaitu maraknya

² Dwi Astuti dkk., “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Kerja: Lingkungan Kerja, Stress Kerja dan Incentif (Literatur Review Manajemen Kinerja),” *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 4, no. 2 (2022): 199–214.

³ Eka Nurzanah dan Alia Damaiyanti, “Literature Review: The Influence of Motivation, Work Discipline, Job Satisfaction, and Employee Loyalty on Employee Performance,” *Nusantara Journal of Behavioral and Social Sciences* 2, no. 4 (6 November 2023): 114..

⁴ Eko Nur Fu’ad dan Asep Gugun Gumilar, “Studi Empiris Pengaruh Kepuasan Kerja, Turnover Intention, Produktivitas, dan Keunggulan Bersaing,” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 21, no. 2 (29 Oktober 2018): 175–202, <https://doi.org/10.24914/jeb.v21i2.1821>.

kecenderungan pekerja yang dengan sengaja berpindah-pindah tempat kerja dalam kurun waktu yang relatif singkat.⁵ Meskipun fenomena tersebut sudah terjadi bahkan sejak era industri awal, namun dewasa ini jumlahnya semakin meningkat pesat, dan didominasi oleh angkatan kerja yang berusia muda. Berdasarkan survey dari salah satu perusahaan yang bergerak di bidang ketenagakerjaan, Jobstreet Indonesia, menyebutkan bahwa hampir 68,5% angkatan kerja berusia muda dari total seluruh usia angkatan kerja, tidak memiliki keinginan untuk bekerja dalam waktu yang lama, dan mereka cenderung berpindah ke tempat kerja lain meskipun mereka masih bekerja kurang dari satu tahun, karena memiliki keinginan untuk memilih peluang baru demi pengalaman atau pendapatan yang lebih.⁶

Di Indonesia, sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) menjadi peran sentral dalam menyerap tenaga kerja,⁷ tetapi upaya untuk menjaga loyalitas pekerja juga menjadi tantangan yang penting bagi keberlangsungan usaha. Khususnya, untuk beberapa UMKM yang berkembang di Yogyakarta, yang memiliki ciri khas menjual makanan tradisional seperti bakpia, menghadapi tantangan untuk mengatasi masalah dinamika tenaga kerja. Beberapa kasus yang terjadi oleh merek dagang atau toko bakpia telah menunjukkan bahwa masalah dinamika tenaga kerja adalah masalah yang

⁵ D Pranaya, “Job Hopping- an Analytical Review,” *International Journal of Research in Business Management* 2, no. 4 (2014): 67–72.

⁶ Maria Kristina Salelatu, “The Survivors: Self-Determination and How It Helps Youngsters to Face the Challenges at the Work Place,” *Kata Kita: Journal of Language, Literature, and Teaching* 7, no. 2 (29 Oktober 2019): 157–64.

⁷ Cindy Yolanda, “Peran Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) dalam Pengembangan Ekonomi Indonesia,” *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 2, no. 3 (2024): 170–86.

kompleks. Di Bakpia Pathuk 25, misalnya, yang menunjukkan tingginya tingkat *turnover* akibat beban target dan lembur yang tidak diimbangi dengan penghargaan yang setimpal.⁸ Kasus lain terjadi di Bakpia Paguyuban PEW Laris Manis, yang mengalami konflik horizontal di antara pekerja, sehingga memacu tingkat *turnover* yang tinggi.⁹

Namun berbeda dengan Bakpia Jogkem Yogyakarta, yang juga salah satu UMKM di Yogyakarta yang bergerak di bidang kuliner makanan tradisional, karena meskipun memiliki tantangan yang sama, Bakpia Jogkem memiliki pekerja dengan loyalitas yang tinggi, terlebih lagi loyalitas tersebut dimiliki oleh pekerja yang masih berusia muda dengan masa kerja yang cukup panjang, mulai dari lima hingga sepuluh tahun. Beberapa pekerja loyal yang masih berusia muda tersebut, bahkan telah bekerja mulai dari periode awal perintisan usaha hingga Bakpia Jogkem memiliki reputasi yang cukup besar. Arya Ariyanto, selaku pemilik dari Bakpia Jogkem juga pernah mengatakan dalam wawancaranya pada media bahwa salah satu tantangan besar yang harus dihadapi oleh UMKM yaitu ketatnya persaingan pasar tenaga kerja. Menurutnya, UMKM khususnya di Yogyakarta seringkali mengalami kesulitan untuk merekrut dan mempertahankan pekerjanya yang berkualitas, karena

⁸ Nur Andika Rahardian, “Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention Melalui Stress Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Karyawan Bakpia Pathok 25)” (Yogyakarta, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2021).

⁹ Rinma Apriliyana, “Pengaruh Komitmen, Kompensasi, dan Konflik terhadap Turnover Intention Karyawan (Studi Kasus di UMKM Bakpia Paguyuban PEW Laris Manis)” (Yogyakarta, Universitas PGRI Yogyakarta, 2017).

kurangnya pekerja dapat mengganggu produktivitas juga dapat mempengaruhi kualitas produk dan layanan yang ditawarkan.¹⁰

Demikian meskipun memiliki cukup banyak hambatan yang besar, Bakpia Jogkem berhasil mempertahankan pekerjanya dengan membangun loyalitas. Banyak faktor pendukung yang memungkinkan pekerja untuk berpindah tempat sebagaimana yang telah dijelaskan di atas, seperti kesempatan untuk mendapatkan penghasilan yang lebih tinggi, kecenderungan untuk mempelajari hal baru, memiliki jenjang karir yang lebih jelas, hingga reputasi yang dimiliki oleh perusahaan. Masalah-masalah tersebut, yang memang telah menjadi kecenderungan sebagai masalah yang umumnya terjadi di daerah perkotaan seperti Yogyakarta, di mana terdapat perbedaan antara pekerja dengan upah rendah dan pertumbuhan ekonomi yang pesat.¹¹ Secara teoritis, loyalitas pekerja selalu dikaitkan dengan kepuasan kerja, ikatan emosional, dan komitmen organisasi. Namun kajian yang mengintegrasikan perspektif pertukaran dengan menekankan adanya perhitungan untung dan rugi, pembentukan budaya, masih sangat terbatas dalam konteks industri makanan tradisional.

Oleh sebab itu, berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini akan membahas loyalitas pekerja di Bakpia Jogkem Yogyakarta. Penelitian ini akan

¹⁰ Abdul Hamied Razak, “Ini Tantangan Mendesak UMKM Jogja untuk Naik Kelas,” *Harian Jogja*, 2024, <https://jogjapolitan.harianjogja.com/read/2024/05/07/510/1173656/ini-tantangan-mendesak-umkm-jogja-untuk-naik-kelas>.

¹¹ Ajeng Larasati dan Dian Bagus Aryanto, “Job-Hopping and the Determinant Factors,” dalam *Proceedings of the 5th ASEAN Conference on Psychology, Counselling, and Humanities (ACPCH 2019)* (Advances in Social Science, Education and Humanities Research, Penang: Atlantis Press, 2020).

membahas faktor-faktor dari terbentuknya loyalitas pekerja di Bakpia Jogkem, serta bagaimana loyalitas tersebut terbentuk melalui proses pertukaran. Maka penelitian ini juga akan menggunakan teori pertukaran sosial sebagai alat untuk menganalisis loyalitas dari pekerja Bakpia Jogkem Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh penulis di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pekerja di Bakpia Jogkem Yogyakarta?
2. Bagaimana peran proses interaksi sebagai pertukaran sosial yang membentuk loyalitas pekerja di Bakpia Jogkem Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang membentuk loyalitas pekerja Bakpia Jogkem Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui bagaimana peran dari proses interaksi sebagai pertukaran sosial yang membentuk loyalitas pekerja di Bakpia Jogkem Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis berupa kontribusi pada wawasan dan pengetahuan terkait bagaimana loyalitas dapat muncul dari anggota sebuah organisasi sebagai bagian dari struktur sosial. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan khazanah keilmuan baru dalam ruang lingkup sosiologi organisasi.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada akademisi dan mahasiswa sebagai bahan referensi terhadap penelitian-penelitian selanjutnya, sekaligus diharapkan mampu untuk melengkapi penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan topik pembahasan. Kemudian hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi pada masyarakat khususnya pelaku usaha berupa informasi, saran atau rekomendasi tentang bagaimana membangun loyalitas pekerja.

E. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan salah satu bagian penting dari sebuah penelitian, berisi kajian dari literatur atau penelitian sebelumnya yang masih relevan dengan topik penelitian yang sedang dibahas. Tinjauan pustaka berguna untuk memahami sejauh mana topik pembahasan telah dikaji, sekaligus sebagai pembeda dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Berikut penulis akan memaparkan beberapa hasil penelitian yang masih memiliki relevansi dengan topik penelitian.

Pertama, jurnal yang ditulis oleh Aaron Hsiao, Emily Ma, dan Anita Manfreda dengan judul “A Social Exchange Perspectives on Boosting Customer Loyalty Through Culturally Competent Servers” (2023).¹² Penelitian tersebut membahas tentang pengaruh dari kompetensi budaya pekerja atau kemampuan pekerja untuk memahami, menghargai, dan berinteraksi secara efektif dengan pelanggan dari latar belakang budaya yang berbeda dalam rangka membangun loyalitas pelanggan, khususnya dalam konteks interaksi layanan lintas budaya pada hotel-hotel mewah di Australia. Penelitian ini juga menggunakan alat analisis yang serupa yaitu teori pertukaran sosial, dan hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa kompetensi budaya pekerja yang terdiri dari tiga dimensi: (1) kesadaran budaya, yaitu kemampuan untuk mengenali dan menyadari perbedaan budaya; (2) pengetahuan budaya, meliputi pemahaman tentang nilai, norma, dan kebiasaan dari berbagai budaya yang berbeda; (3) keterampilan budaya, merupakan kemampuan praktis karyawan untuk menerapkan pengetahuan dan kesadaran budaya, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perasaan terima kasih dari pelanggan, dan pada gilirannya mempengaruhi loyalitas dan tindakan pelanggan di masa depan secara positif, seperti kesediaan untuk kembali ke hotel atau merekomendasikan hotel tersebut kepada orang lain.

Kedua, jurnal yang ditulis oleh Xinqiao Fan, Jinsong Li, Zhenxing Mao, dan Zhenglan Lu dengan judul “*Can Ethical Leadership Inspire Employee*

¹² Aaron Hsiao dkk., “A Social Exchange Perspective on Boosting Customer Loyalty through Culturally Competent Servers,” *Journal of Hospitality Marketing & Management* 32, no. 4 (19 Mei 2023): 555–77.

Loyalty in Hotels In China? -From the Perspective of the Social Exchange Theory” (2021).¹³ Penelitian menggunakan mengangkat masalah tingginya angka pergantian pekerja akibat rendahnya loyalitas pekerja dalam konteks industri perhotelan di Tiongkok, yang memiliki dampak negatif terhadap biaya, kualitas layanan, dan kepuasan tamu. Peneliti menggunakan teori pertukaran sosial untuk menganalisis bagaimana persepsi pekerja terhadap gaya kepemimpinan yang etis dapat mendorong loyalitas mereka. Khususnya, kerangka pertukaran sosial yang dipopulerkan oleh Peter Blau, yang menekankan norma timbal balik dalam hubungan antara organisasi dengan pekerja. Dengan melibatkan 234 karyawan hotel di Tiongkok sebagai responden dari penelitian. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kepemimpinan yang etis terhadap pembentukan loyalitas yang dimiliki oleh pekerja. Berdasarkan teori pertukaran sosial, persepsi pekerja terhadap kepemimpinan yang baik secara etis akan membentuk rasa memiliki (*psychological ownership*), keadilan organisasi (*organizational justice*), dan proses identifikasi dengan pemimpin (*identification with leader*), yang selanjutnya mempengaruhi loyalitas pekerja. Penelitian ini juga memiliki implikasi teoritis yang menunjukan bahwa kepemimpinan etis dapat memperkuat proses pertukaran sosial antara pekerja dan organisasi melalui proses psikologis yang bersifat internal, dan menjadi

¹³ Xinqiao Fan dkk., “Can Ethical Leadership Inspire Employee Loyalty in Hotels in China? -From the Perspective of the Social Exchange Theory,” *Journal of Hospitality and Tourism Management* 49 (Desember 2021): 538–47.

faktor yang penting dalam meningkatkan loyalitas pekerja, khususnya dalam industri perhotelan di Tiongkok.

Ketiga, jurnal yang ditulis oleh Reza Ma'ruf dengan judul “Pengaruh Kompensasi dan Work Life Balance Terhadap Loyalitas Karyawan” (2021).¹⁴ Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya tingkat *turnover* pekerja di salah satu perusahaan tambang batubara di Kutai Kartanegara, yang mengancam keberlangsungan operasional, dan dapat menimbulkan kerugian dari segi waktu, biaya, dan produktivitas. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui apakah kompensasi dan *work life balance* berpengaruh terhadap loyalitas pekerja. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah kuantitatif yang melibatkan 90 pekerja sebagai subjek penelitian, dengan menggunakan tiga skala pengumpulan data yaitu skala loyalitas, kompensasi, dan work life balance. Hasil dari penelitian tersebut menjelaskan bahwa baik kompensasi dan *work life balance* memiliki pengaruh yang penting dalam meningkatkan loyalitas pekerja.

Keempat, jurnal yang ditulis oleh Yosef Ang dan Edalmen yang berjudul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Kompensasi Terhadap Loyalitas Karyawan” (2021).¹⁵ Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya tingkat *turnover* dan rendahnya loyalitas pekerja yang mengganggu kelancaran operasional, serta menambah beban biaya bagi perusahaan PT.

¹⁴ Reza Ma'ruf, “Pengaruh Kompensasi dan Work Life Balance Terhadap Loyalitas Karyawan,” *Psikopborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi* 9, no. 1 (26 April 2021): 110.

¹⁵ Yosef Ang dan Edalmen Edalmen, “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Kompensasi Terhadap Loyalitas Karyawan,” *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan* 3, no. 4 (1 Oktober 2021): 1168–79.

Hipernet Indodata di Jakarta. Sedangkan, tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui apakah gaya kepemimpinan transformasional dan kompensasi dapat mempengaruhi peningkatan loyalitas dari pekerja. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa pemimpin yang dapat menginspirasi para pekerjanya untuk mendahulukan kepentingan perusahaan, memiliki pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas pekerja, namun kompensasi memiliki pengaruh yang positif dan sangat signifikan terhadap loyalitas karyawan.

Kelima, penelitian berupa skripsi yang ditulis oleh Achmad Rivai Sinar Gemilang dengan judul “Pengaruh Kepuasan dan Loyalitas terhadap Niat Pembelian Kembali pada *Social Commerce* Berbasis *Social Exchange Theory*” (2023).¹⁶ Penelitian ini membahas pengaruh dari kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap keputusannya untuk melakukan pembelian kembali pada *social commerce*, dengan menggunakan teori pertukaran sosial. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan sangat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dan niat pembelian kembali di *social commerce*. Tetapi kepuasan yang dipengaruhi oleh reputasi yang baik dan informasi yang berkualitas dari *social commerce* memiliki pengaruh yang lebih besar dalam memunculkan niat untuk melakukan pembelian kembali.

¹⁶ Achmad Rivai Sinar Gemilang, “Pengaruh Kepuasan dan Loyalitas terhadap Niat Pembelian Kembali pada *Social Commerce* Berbasis *Social Exchange Theory*,” (Universitas Islam Indonesia, 2023).

Keenam, penelitian berupa skripsi yang ditulis oleh Ashomatul Fadlilah dengan judul “Loyalitas Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang” (2019).¹⁷ Penelitian tersebut membahas apakan kualitas layanan, komitmen, kepuasan mahasiswa, dan reputasi merupakan faktor-faktor yang membentuk loyalitas mahasiswa. Penelitian ini juga menggunakan teori pertukaran sosial sebagai landasan. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa sangat berpengaruh pada loyalitas yang dimiliki oleh mahasiswa. Sedangkan, layanan, dan reputasi tidak memiliki pengaruh pada loyalitas, tetapi komitmen memiliki pengaruh secara tidak langsung pada loyalitas, yaitu melalui kepuasan mahasiswa.

Dari berbagai penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, terdapat beberapa persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Persamaannya, selain semua penelitian tersebut mengangkat tema loyalitas, beberapa penelitian menggunakan alat analisis yang sama dengan penulis, yaitu teori pertukaran sosial. Sedangkan, perbedaannya, selain dari subjek penelitian, yaitu terletak pada sudut pandang loyalitas yang diposisikan bukan kepada pekerja melainkan kepada pelanggan atau pengguna. Salah satu perbedaan yang juga menjadikan penelitian ini tetap penting untuk dilakukan yaitu perbedaan sektor industri dan subjek penelitian. Penelitian ini memiliki fokus pembahasan pada pekerja yang secara khusus bekerja UMKM di sektor industri kuliner berupa makanan tradisional, yaitu Bakpia Jogkem Yogyakarta,

¹⁷ Ashomatul Fadlilah, “Loyalitas Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang,” (Universitas Negeri Semarang, 2019).

dengan melihat faktor-faktor yang khas dalam membentuk loyalitas mereka, serta bagaimana proses interaksi sebagai pertukaran sosial antara individu dan kelompok terjadi dalam memperkuat loyalitas tersebut.

F. Landasan Teori

1. Konsep Loyalitas

Loyal secara harfiah memiliki arti setia, maka loyalitas diartikan sebagai sebagai kesetiaan yang timbul tanpa adanya paksaan, melainkan timbul dari kesadaran yang dimiliki oleh individu. Loyalitas pekerja juga dapat dikatakan sebagai sikap kesetiaan atau kepatuhan pekerja terhadap perusahaan dengan didasari oleh komitmen terhadap perusahaan tempatnya bekerja,¹⁸ maka salah satu pengukuran loyalitas terhadap karyawan yaitu bertahan dalam waktu yang lama dan memiliki dampak terhadap produktivitas yang lebih baik terhadap perusahaan.¹⁹

Pekerja yang memiliki loyalitas akan selalu berusaha untuk menjalankan kewajibannya terhadap organisasi. Menurut John H. Fielder, setidaknya ada dua penyebab kemunculan kewajiban ini: kewajiban berdasarkan peran, dan kewajiban yang muncul dari hasil identifikasinya

¹⁸ TIm Penyusun, *Kinerja Karyawan (Tinjauan Teori dan Praktis)* (Semarang: Semarang University Press, 2012).

¹⁹ Chintya Ones Charli dan Muhammad Mahzum, “Determinasi Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Loyalitas Karyawan: Analisis Pengetahuan, Komitmen Organisasi dan Motivasi Kerja (Studi Literature Review),” *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)* 2, no. 4 (30 Oktober 2022): 822–38.

dengan kelompok.²⁰ Kewajiban berdasarkan peran adalah tanggung jawab yang datang secara otomatis ketika seseorang menjadi bagian dari sebuah organisasi, sementara kewajiban yang didasarkan pada identifikasi dengan kelompok muncul ketika pekerja merasa terhubung dengan kelompok dalam organisasi. Kedua hal tersebut tidak bertentangan, melainkan saling melengkapi satu sama lain.

Loyalitas akan mendorong pekerja untuk melakukan pekerjaan terbaik yang bisa mereka lakukan, melalui komitmen besar yang mereka miliki untuk perusahaan sebagai organisasi.²¹ Meyer dan Allen mendefinisikan komitmen organisasi sebagai suatu konstruksi psikologis yang merupakan karakteristik hubungan anggota organisasi dengan organisasinya, dan memiliki implikasi terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaannya.²² Komitmen organisasi memiliki tiga komponen:²³ (1) komitmen afektif, pendekatan emosional dari individu dalam keterlibatannya dengan organisasi, sehingga individu merasa terhubung dengan organisasi; (2) komitmen normatif, perasaan yang wajib dimiliki oleh individu untuk bertahan dalam organisasi; (3) komitmen berkelanjutan, adalah hasrat yang dimiliki oleh individu untuk bertahan

²⁰ John H. Fielder, “Organizational Loyalty,” *Business & Professional Ethics Journal* 11, no. 1 (1992): 71–90.

²¹ Hardani Widhiastuti, *Membangun Loyalitas Sumber Daya Manusia* (Semarang: Semarang University Press, 2012), hlm 25.

²² John P. Meyer dan Natalie J. Allen, “A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment,” *Human Resource Management Review* 1, no. 1 (Maret 1991): 70.

²³ Meyer dan Allen, hlm. 76.

dalam organisasi, sehingga individu merasa membutuhkan untuk dihubungkan dengan organisasi

2. Teori Pertukaran Sosial

Teori pertukaran sosial muncul mulai pada tahun 1950-an, dan pelopor dari teori ini adalah George Homans. Menurut Homans bagian inti dari sosiologi adalah studi tentang interaksi dan perilaku individual, perhatian utamanya lebih tertuju pada pola-pola penguatan atau pengulangan (*reinforcement*), imbalan (*reward*), dan biaya (*cost*), yang menjadi penyebab utama mengapa seseorang melakukan suatu tindakan.²⁴ Pola penguatan yang dimaksud dalam hal ini ialah bahwa setiap orang melakukan sesuatu selalu didasari oleh imbalan, dan sebaliknya, setiap orang juga akan berhenti melakukan sesuatu ketika telah terbukti mendapatkan kerugian. Homans juga menegaskan bahwa semakin sering tindakan khusus yang dilakukan oleh seseorang mendapatkan imbalan, maka semakin besar juga kemungkinan orang tersebut melakukan tindakan tersebut (*reinforcement*).²⁵

Prinsip reinforcement menyatakan bahwa pengalaman reward memperkuat kecenderungan individu untuk mempertahankan perilaku yang sama di masa depan. Konsep value menekankan bahwa makna subjektif atas

²⁴ George Ritzer dan Jeffrey Stepnisky, *Teori Sosiologi*, trans. oleh Rianayanti Kusmini P., Edisi Kese (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2018).

²⁵ George C. Homans, *Social Behavior: Its Elementary Forms* (New York: Harcourt, Brace Jovanovic, 1974), hlm. 65.

reward sangat mempengaruhi keputusan individu; reward yang sama bisa dinilai berbeda oleh pekerja sesuai kebutuhan dan konteks hidupnya.²⁶ Teori pertukaran sosial tidak hanya memusatkan perhatian pada perilaku individu, tetapi juga pada interaksi antara individu yang menyebabkan terjadinya pertukaran imbalan dan kerugian.

Teori perkembangan sosial mengalami perkembangan secara teoritis berkat Peter Blau melalui karyanya *Exchange and Power in Social Life* (1964). Blau telah menerima perspektif sebelumnya terkait pertukaran dari Homans, tetapi Blau juga memberikan perbedaan yang penting dengan mengembangkan bentuk-bentuk mendasar dari perilaku sosial kemudian mengintegrasikannya dengan pertukaran sosial di tingkat struktural dan kultural.²⁷ Menurut Blau apa yang dijelaskan oleh Homans pada tingkat perilaku atau interaksi tatap muka hanyalah sebagai landasan untuk memahami struktur sosial.²⁸ pertanyaan mendasar yang Blau ajukan adalah bagaimana cara kehidupan sosial tersusun sehingga menjadi struktur asosiasi yang makin kompleks.²⁹ Perhatian besar dari Blau adalah proses pertukaran yang menurutnya mengatur sebagian besar perilaku manusia dan melandasi hubungan antara individu maupun antar kelompok.

Hubungan pertukaran tidak sekadar transaksi individual—di mana aktor dengan akses lebih besar ke sumber daya (material atau simbolik)

²⁶ Richard M. Emerson, “Social Exchange Theory,” *Annual Review Sociology* 2 (1976): 335–62.

²⁷ Ritzer dan Jeffrey Stepnisky, *Teori Sosiologi*, hlm. 150.

²⁸ Peter Blau, *Exchange and Power in Social Life* (New York: Routledge, 2017), hlm. 78.

²⁹ Blau, *Exchange and Power in Social Life*, hlm. 80.

memperoleh legitimasi dan pengaruh. Ketergantungan muncul ketika pihak lain bergantung pada sumber daya tersebut, menciptakan ikatan yang memperkuat stabilitas hubungan kerja. Norma sosial dibentuk dari kebiasaan pertukaran yang berulang—misalnya standar partisipasi, solidaritas, dan penyelesaian konflik informal—yang menjadi pedoman moral dan sosial bagi seluruh anggota organisasi.³⁰

Menurut Blau interaksi sosial tidak bisa dianalisis secara terpisah dari struktur sosial yang melingkupinya. Pada mulanya interaksi sosial di dalam kelompok sosial terjadi karena individu tertarik pada satu kelompok tertentu karena memiliki perasaan saling berhubungan dalam menawarkan imbalan yang lebih banyak daripada yang ditawarkan oleh kelompok lain. Namun sebagai upaya lebih lanjut dalam mengembangkan teori pertukaran ke tingkat kemasyarakatan, Blau mencoba untuk melihat perbedaan esensial antara kelompok kecil dan kelompok besar. Menurutnya, interaksi sosial antara kelompok kecil kepada organisasi sosial secara luas tidak terjadi secara langsung.³¹ Konsep tentang norma dan nilai (konsensus nilai) yang ada di masyarakat kemudian yang menjadi salah satu mekanisme untuk menengahi antara struktur sosial yang kompleks. Norma dan nilai yang didasari oleh kesepakatan bersama memungkinkan untuk pertukaran sosial

³⁰ Patrick Spread, “Blau’s Exchange Theory, Support and the Macrostructure,” *The British Journal of Sociology* 35, no. 2 (1984): 157–73.

³¹ Blau, *Exchange and Power in Social Life*, hlm. 85.

yang tidak terjadi secara langsung, dan menentukan proses integrasi dan diferensiasi sosial dalam struktur sosial yang kompleks.³²

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yang berusaha untuk mendeskripsikan suatu kejadian atau peristiwa yang berkaitan dengan objek penelitian,³³ semua peristiwa, pola interaksi, atau tindakan yang muncul di lapangan selama proses penelitian berlangsung akan dicatat dan dianalisis untuk memberikan gambaran yang utuh. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami apa yang dialami oleh subjek penelitian, seperti tindakan dan interaksi secara menyeluruh dengan tujuan untuk menemukan makna dari fenomena yang sedang diteliti.³⁴ Penelitian kualitatif dipilih karena cocok untuk menggali perspektif dari subjek penelitian, yaitu para pekerja, dan manajemen.

2. Subjek Penelitian

Subjek dari penelitian ini adalah pekerja berusia 18-30 tahun yang bekerja di Bakpia Jogkem Yogyakarta. Alasan penulis memilih rentang usia

³² Blau, *Exchange and Power in Social Life*, hlm. 90.

³³ Nurul Zuria, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hlm. 8.

³⁴ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 15.

dari 18-30 tahun karena pekerja yang berada dalam usia tersebut masih sangat terbuka dan memiliki banyak kesempatan untuk berpindah-pindah tempat kerja. Selain usia kategori lain yaitu pekerja yang memiliki masa kerja cukup panjang, mulai dari lima sampai sepuluh tahun. Alasan dari pemilihan rentang waktu dari masa kerja tersebut ialah untuk menjamin pekerja sebagai subjek penelitian adalah pekerja yang memiliki loyalitas, sehingga penulis dapat memahami faktor-faktor penyebab dan proses pertukaran sosial dalam membentuk loyalitas dengan utuh.

Dalam penelitian ini subjek penelitian terdiri dari lima orang pekerja dan salah satu pimpinan manajemen dari Bakpia Jogkem. Empat dari lima pekerja tersebut merupakan pekerja lapangan yang menempati posisi mulai dari pramuniaga, kasir, dan produksi, satu yang lain menempati posisi sebagai supervisor. Sedangkan pimpinan manajemen sebagai perwakilan dari Bakpia Jogkem, diwakili oleh manajer operasional. Namun, nama dari masing-masing subjek penelitian akan disamarkan dengan inisial untuk menjaga privasi dari masing-masing informan.

3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer akan diperoleh dari informasi secara langsung oleh narasumber selama penelitian berlangsung. Sedangkan sumber data sekunder merupakan hasil telaah dari berbagai macam literatur pendukung yang telah diperoleh seperti buku,

jurnal, catatan, dokumentasi, dan sebagainya, yang masih relevan dengan topik penelitian. Data-data tersebut kemudian akan diklasifikasikan sesuai dengan relevansinya terhadap penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

Penulis menggunakan beberapa jenis teknik pengumpulan data, dengan tujuan untuk mendapatkan data secara menyeluruh sebagai penunjang dari penelitian ini.

a. Wawancara

Teknik wawancara merupakan proses komunikasi dengan tema atau isu tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, meliputi pewawancara dan narasumber.³⁵ Wawancara yang dilakukan merupakan wawancara semi terstruktur, menggunakan panduan wawancara dari pengembangan topik penelitian, dan pelaksanaannya bersifat fleksibel. Pemilihan narasumber akan dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling*, untuk mendapatkan narasumber yang sesuai dengan kriteria dari penelitian yaitu narasumber yang memiliki relevansi dengan

³⁵ Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm. 65.

pembahasan dan masalah dari penelitian, karena dianggap memiliki pengetahuan sehingga dapat memberikan informasi yang sesuai.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan lima orang pekerja dan satu orang yang berstatus sebagai manajer operasional sebagai perwakilan dari Bakpia Jogkem Yogyakarta. Wawancara yang dilakukan merupakan wawancara terbuka dengan pertanyaan yang jawabannya tidak terbatas, namun penulis tetap mengarahkan percakapan sesuai dengan konteks permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Waktu pelaksanaan wawancara yaitu berlangsung mulai dari tanggal 19-20, November 2024 hingga tanggal 20-21 Februari 2025, yang berlokasi di Outlet Bakpia Jogkem Yogyakarta.

b. Observasi

Teknik observasi merupakan pengamatan secara terbuka terhadap subjek penelitian dengan melihat secara langsung perilaku dan proses interaksi yang terjadi dalam lingkungannya.³⁶ Observasi akan membantu penulis untuk mendapatkan pengetahuan secara langsung, sekaligus langkah verifikasi dan penguatan data yang telah diperoleh melalui hasil wawancara. Observasi, dalam penelitian ini, dilakukan untuk mengetahui secara langsung bagaimana interaksi antara sesama pekerja, dan antara pekerja dengan manajemen sebagai perwakilan dari

³⁶ Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm. 75.

perusahaan, saat jam kerja berlangsung. Selain interaksi dari para pekerja, observasi juga dilakukan untuk menelusuri budaya organisasi yang terjalin dari para pekerja Bakpia Jogkem.

Observasi dilakukan secara pasif, dengan mengamati keseharian yang dijalani oleh pekerja tanpa ikut serta dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh subjek. Waktu pelaksanaan observasi dilakukan pada tanggal 19-20 November 2024, 20-21 Februari 2025, dan 15 Maret 2025 di Bakpia Jogkem Yogyakarta.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan pengumpulan data melalui dokumen berupa buku, catata, transkip, surat kabar, majalah, serta foto kegiatan,³⁷ yang berhubungan dengan Bakpia Jogkem Yogyakarta. Teknik dilakukan dengan mempelajari data-data yang telah didokumentasikan, sekaligus sebagai data pelengkap dari apa yang telah didapatkan dari hasil wawancara dan observasi.

5. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan oleh penulis adalah model analisis dari Miles dan Huberman. Aktivitas analisis data akan dilakukan secara terus menerus dan dilakukan secara interaktif hingga

³⁷ Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 45.

penelitian usai.³⁸ Miles dan Huberman menjelaskan bahwa analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan secara bersamaan, diantaranya sebagai berikut:³⁹

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul dari hasil pengumpulan data di lapangan. Pada tahap ini penulis mengidentifikasi data yang relevan, memisahkan informasi yang tidak signifikan, dan menyusun data dengan lebih terorganisir. Hal tersebut merupakan upaya untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, dan membuang data yang tidak diperlukan bagi penelitian sehingga dapat menarik kesimpulan dan diverifikasi.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan identifikasi terhadap data-data yang relevan seperti persepsi tentang pengalaman kerja, pemahaman terhadap imbalan yang diterima oleh pekerja, bentuk loyalitas, dan pola hubungan sosial yang terjalin di Bakpia Jogkem. Informasi-informasi yang tidak substansial yang tidak mendukung fokus penelitian, dikelompokkan sebagai data yang tidak digunakan.

b. Penyajian Data

³⁸ Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*, trans. oleh Tjetjep Rohendi Rohidi (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press), 1992), hlm. 15.

³⁹ Miles dan Huberman, hlm. 14-16.

Penyajian data merupakan tahap di mana data-data yang telah diprediksi diorganisir ke dalam bentuk yang lebih mudah dipahami dan tersusun, sehingga memungkinkan untuk dilakukan penarikan kesimpulan. Penyajian data ini berfungsi untuk menggabungkan informasi-informasi yang sebelumnya terpisah dari setiap subjek dari hasil pengumpulan data, yang kemudian dihubungkan menjadi suatu bentuk yang padu.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Pada tahap ini, penulis akan mulai untuk membuat interpretasi dari data yang disajikan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Miles dan Huberman menjelaskan bahwa penarikan kesimpulan merupakan bagian dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan tersebut akan diverifikasi kembali selama penelitian masih berlangsung, dengan meninjau kembali data-data yang telah didapatkan sebelumnya.

H. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini akan disusun secara sistematis yang terdiri dari beberapa bab, yaitu sebagai berikut:

Bab Pertama, merupakan bagian pendahuluan. Bab ini memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab Kedua, bab ini berisi tentang deskripsi dari setting penelitian, yaitu Bakpia Jogkem Yogyakarta. Pembahasan meliputi profil, sejarah dan

perkembangan, hingga kondisi sosial ekonomi dari pekerja. Bab ini dimaksudkan untuk memberikan pemahaman awal tentang Bakpia Jogkem sebagai tempat pertukaran sosial yang terjadi antara pekerja dan perusahaan.

Bab Ketiga, bab ini berisi penjabaran dari hasil temuan data lapangan yang diperoleh melalui wawancara dan observasi terkait faktor-faktor yang membentuk loyalitas melalui persepsi yang dimiliki oleh pekerja selama bekerja di Bakpia Jogkem Yogyakarta.

Bab Keempat, bab ini berisi tentang analisis dari data yang telah diperoleh mengenai hubungan antara faktor-faktor penyebab loyalitas dalam teori pertukaran sosial.

Bab Kelima, merupakan bagian penutup yang berisi kesimpulan sebagai jawaban atas permasalah yang telah diangkat dalam penelitian, dan saran-saran untuk penelitian selanjutnya. Adapun bagian akhir sebagai pelengkap dari penelitian ini ialah daftar pustaka dan lampiran-lampiran.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk memahami loyalitas pekerja Bakpia Jogkem melalui lensa teori pertukaran sosial dengan pendekatan kualitatif. Hasil temuan menunjukkan bahwa loyalitas para pekerja tidak semata-mata dilandasi oleh pertimbangan material, melainkan merupakan hasil dari proses pertukaran sosial yang berlangsung secara terus-menerus antara pekerja dan pihak manajemen, serta sesama pekerja. Loyalitas menjadi ekspresi dari keseimbangan antara apa yang diberikan dan diterima dalam relasi sosial kerja yang kompleks.

Melalui perspektif mikro George Homans, terlihat bahwa tindakan loyal para pekerja merupakan hasil evaluasi terhadap *reward* (imbalan) dan *cost* (pengorbanan). Tindakan sosial tersebut terjadi ketika pekerja merasa bahwa nilai keuntungan, baik material maupun non-material—seperti rasa aman, pengakuan, dan suasana kerja kekeluargaan—lebih besar daripada kerugiannya. Konsep-konsep seperti *profit*, *reinforcement*, dan *value* digunakan untuk menjelaskan bagaimana loyalitas terbentuk dari pertukaran sosial yang dirasakan menguntungkan secara personal dan berulang. Sedangkan, sudut pandang makro Peter Blau, loyalitas tidak hanya dipahami sebagai hasil keputusan individual, melainkan sebagai bagian dari struktur sosial yang terbentuk melalui pertukaran yang tidak setara namun stabil. Relasi pertukaran antara pekerja dan perusahaan menciptakan diferensiasi kekuasaan,

ketergantungan sosial, dan norma-norma pertukaran yang menjadi pengikat dalam organisasi. Struktur tersebut menghasilkan kohesi sosial yang tinggi dan menciptakan iklim kerja yang kondusif terhadap reproduksi loyalitas. Maka loyalitas pekerja Bakpia Jogkem dapat dipahami sebagai hasil dari integrasi antara kepentingan individu dan struktur sosial kolektif. Interaksi antara pekerja dengan lingkungan kerjanya mencerminkan dinamika pertukaran sosial yang lebih luas, yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan sesaat, tetapi juga pada pembentukan relasi sosial jangka panjang yang berlandaskan kepercayaan, solidaritas, dan nilai bersama.

B. Saran

Penelitian ini secara khusus mengkaji loyalitas pekerja dalam satu unit usaha makanan khas berbasis lokal, dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan teori pertukaran sosial. Meskipun temuan penelitian memberikan pemahaman yang mendalam terhadap dinamika loyalitas dan relasi sosial kerja, terdapat beberapa keterbatasan yang dapat dijadikan pijakan untuk penelitian lanjutan.

Pertama, penelitian ini berfokus pada satu lokasi dan satu jenis usaha, yaitu Bakpia Jogkem. Untuk memperoleh pemahaman yang lebih luas, disarankan agar penelitian selanjutnya melakukan studi komparatif pada beberapa perusahaan sejenis, baik yang memiliki karakteristik usaha keluarga maupun yang telah lebih korporatis.

Kedua, disarankan pula untuk mengeksplorasi dinamika loyalitas pekerja dari perspektif gender, usia, atau latar belakang pendidikan. Variabel-variabel tersebut dapat memengaruhi cara individu menilai pertukaran sosial yang terjadi di tempat kerja, serta sejauh mana mereka merasa diuntungkan atau dirugikan dalam relasi sosial tersebut.

Ketiga, penelitian mendatang juga dapat memperluas fokus teoritis dengan memasukkan teori kritis atau perspektif post-strukturalis untuk menelaah relasi kuasa secara lebih mendalam. Hal ini penting terutama jika relasi pertukaran yang tampak harmonis menyimpan dimensi ideologis atau simbolik yang tidak terungkap melalui analisis pertukaran konvensional.



DAFTAR PUSTAKA

- Ang, Yosef, dan Edalmen Edalmen. “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Kompensasi Terhadap Loyalitas Karyawan.” *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan* 3, no. 4 (1 Oktober 2021): 1168–79.
- Apriliyana, Rinma. “Pengaruh Komitmen, Kompensasi, dan Konflik terhadap Turnover Intention Karyawan (Studi Kasus di UMKM Bakpia Paguyuban PEW Laris Manis).” Universitas PGRI Yogyakarta, 2017.
- Astuti, Dwi, Hanna Luthfiana, Nanda Hanifah Putri, Nazwa Shyreen Alieviandy, Novita Syahidah Sari, dan Nurul Aulia Pratama. “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Kerja: Lingkungan Kerja, Stress Kerja dan Incentif (Literatur Review Manajemen Kinerja).” *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 4, no. 2 (2022): 199–214.
- Bakpia Jogkem Yogyakarta*. “Bakpia Jogja Kembali.” Diakses 15 Maret 2025. <https://bakpiajogkem.com/>.
- Blau, Peter. *Exchange and Power in Social Life*. New York: Routledge, 2017.
- Blau, Peter M. “A Formal Theory of Differentiation in Organizations.” *American Sociological Review* 35, no. 2 (April 1970): 201. <https://doi.org/10.2307/2093199>.
- Blau, Peter M. *Exchange and Power in Social Life*. New York: Routledge, 2017.
- Blau, Peter M. “Patterns of Deviation in Work Groups.” *Sociometry* 23, no. 3 (September 1960): 245. <https://doi.org/10.2307/2785889>.
- Charli, Chintya Ones, dan Muhammad Mahzum. “Determinasi Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Loyalitas Karyawan: Analisis Pengetahuan, Komitmen Organisasi dan Motivasi Kerja (Studi Literature Review).” *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)* 2, no. 4 (30 Oktober 2022): 822–38.
- Emerson, Richard M. “Social Exchange Theory.” *Annual Review Sociology* 2 (1976): 335–62.
- Fan, Xinqiao, Jinsong Li, Zhenxing (Eddie) Mao, dan Zhenglan Lu. “Can Ethical Leadership Inspire Employee Loyalty in Hotels in China? -From the Perspective of the Social Exchange Theory.” *Journal of Hospitality and Tourism Management* 49 (Desember 2021): 538–47.
- Fielder, John H. “Organizational Loyalty.” *Business & Professional Ethics Journal* 11, no. 1 (1992): 71–90.

- Fu'ad, Eko Nur, dan Asep Gugun Gumilar. "Studi Empiris Pengaruh Kepuasan Kerja, Turnover Intention, Produktivitas, dan Keunggulan Bersaing." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 21, no. 2 (29 Oktober 2018): 175–202. <https://doi.org/10.24914/jeb.v21i2.1821>.
- Homans, George C. "Social Behavior as Exchange." *American Journal of Sociology* 63, no. 6 (Mei 1958): 597–606. <https://doi.org/10.1086/222355>.
- . *Social Behavior: Its Elementary Forms*. New York: Harcourt, Brace Jovanovic, 1974.
- Hsiao, Aaron, Emily (Jintao) Ma, Anita Manfreda, Mandi Baker, dan Jingjing Xu. "A Social Exchange Perspective on Boosting Customer Loyalty through Culturally Competent Servers." *Journal of Hospitality Marketing & Management* 32, no. 4 (19 Mei 2023): 555–77.
- Larasati, Ajeng, dan Dian Bagus Aryanto. "Job-Hopping and the Determinant Factors." Dalam *Proceedings of the 5th ASEAN Conference on Psychology, Counselling, and Humanities (ACPCH 2019)*. Penang: Atlantis Press, 2020. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200120.011>.
- Ma'ruf, Reza. "Pengaruh Kompensasi dan Work Life Balance Terhadap Loyalitas Karyawan." *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi* 9, no. 1 (26 April 2021): 110.
- Meyer, John P., dan Natalie J. Allen. "A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment." *Human Resource Management Review* 1, no. 1 (Maret 1991): 61–89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z).
- Miles, Matthew B., dan A. Michael Huberman. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press), 1992.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013.
- Nurzanah, Eka, dan Alia Damaiyanti. "Literature Review: The Influence of Motivation, Work Discipline, Job Satisfaction, and Employee Loyalty on Employee Performance." *Nusantara Journal of Behavioral and Social Sciences* 2, no. 4 (6 November 2023): 111–16. <https://doi.org/10.47679/202341>.
- Pranaya, D. "Job Hopping- an Analytical Review." *International Journal of Research in Business Management* 2, no. 4 (2014): 67–72.

- Rahardian, Nur Andika. "Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention Melalui Stress Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Karyawan Bakpia Pathok 25)." Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2021.
- Razak, Abdul Hamied. "Ini Tantangan Mendesak UMKM Jogja untuk Naik Kelas." *Harian Jogja*, 2024. <https://jogjapolitan.harianjogja.com/read/2024/05/07/510/1173656/ini-tantangan-mendesak-umkm-jogja-untuk-naik-kelas>.
- Ritzer, George, dan Jeffrey Stepnisky. *Teori Sosiologi*. Diterjemahkan oleh Rianayanti Kusmini P. Edisi Kese. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2018.
- Rizkia, Septia Annur. "Jalan Terjal Ariyanto Bangun Sun Marino, Bakpia Jogkem, Ulam Tirta Resto Hingga Rambah Usaha Pertambangan." *Wiradesa.co*, 2021. <https://www.wiradesa.co/jalan-terjal-ariyanto-bangun-sun-marino-bakpia-jogkem-ulam-tirta-resto-hingga-rambah-usaha-pertambangan/>.
- Salelalu, Maria Kristina. "The Survivors: Self-Determination and How It Helps Youngsters to Face the Challenges at the Work Place." *Kata Kita: Journal of Language, Literature, and Teaching* 7, no. 2 (29 Oktober 2019): 157–64.
- Spread, Patrick. "Blau's Exchange Theory, Support and the Macrostructure." *The British Journal of Sociology* 35, no. 2 (1984): 157–73.
- Suharsimi, Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- TIm Penyusun. *Kinerja Karyawan (Tinjauan Teori dan Praktis)*. Semarang: Semarang University Press, 2012.
- Tim Redaksi. "Liburan, Bakpia Jogkem Diserbu Pengunjung." *Yogya Pos*, 2019. <https://www.yogyapos.com/berita-liburan-bakpia-jogkem-diserbu-pengunjung-1353>.
- Utomo, Gigin W. "Kisah Ariyanto Cs. yang Sukses Besarkan Bakpia Jogkem." *SWA Online*, 2022. <https://swa.co.id/read/354383/kisah-ariyanto-cs-yang-sukses-besarkan-bapkia-jogkem%EF%BF%BC>.
- Widada, Yahya. "Bakpia Jogkem Bikin Wisatawan 'Kesengsem.'" *RRI.co.id*, 2024. <https://www.rri.co.id/di-yogyakarta/bisnis/546954/bakpia-jogkem-bikin-wisatawan-kesengsem>.
- Widhiastuti, Hardani. *Membangun Loyalitas Sumber Daya Manusia*. Semarang: Semarang University Press, 2012.
- Wijaya, Candra. *Perilaku Organisasi*. Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia, 2017.

Yolanda, Cindy. "Peran Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) dalam Pengembangan Ekonomi Indonesia." *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 2, no. 3 (2024): 170–86.

Zuria, Nurul. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.

