

**FAKTOR-FAKTOR LOYALITAS PEGAWAI DI DINAS PENDIDIKAN DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA***LOYALTY FACTORS OF EMPLOYEES IN THE EDUCATION OFFICE IN THE NORTH SULAWESI PROVINCE*

Oleh:  
**Sandi Hesti Sondak<sup>1</sup>**  
**Rita N. Taroreh<sup>2</sup>**  
**Yantje Uhing<sup>2</sup>**

<sup>123</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen  
Universitas Sam Ratulangi

E-mail:

<sup>1</sup>[sandihestisondak@gmail.com](mailto:sandihestisondak@gmail.com)

<sup>2</sup>[rita.taroreh@yahoo.com](mailto:rita.taroreh@yahoo.com)

<sup>3</sup>[yantje\\_uhing@yahoo.com](mailto:yantje_uhing@yahoo.com)

**Abstrak:** Berbagai macam cara kerja yang membuat para pegawai di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara menjadi loyal walaupun banyak hambatan yang membuat pegawai itu sendiri tidak nyaman dalam bekerja tetapi karena mereka merupakan Pegawai Negeri Sipil mau tidak mau pegawai yang ada di Dinas Pendidikan Daerah Sulawesi Utara harus loyal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pegawai di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Loyalitas adalah suatu sikap mental dari setiap pegawai yang ditunjukkan dengan sikap kesetiannya terhadap organisasi walaupun organisasi dalam keadaan baik maupun dalam keadaan buruk. Objek dari penelitian ini adalah Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deksriptif berlandaskan paradigma konstruktivisme. Hasil menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pegawai di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara yaitu: Faktor Rasional yang dapat diungkapkan dengan gaji dan tunjangan, Faktor Emosional yang dapat diungkapkan dengan lingkungan kerja, Faktor Kepribadian yang diungkapkan dengan karakteristik setiap pegawai. Faktor-faktor inilah yang dapat mempengaruhi loyalitas pegawai di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Saran untuk pimpinan yang ada, sebaiknya menempatkan pegawai sesuai dengan keahlian mereka agar tugas dan tanggung jawab pekerjaan bisa terealisasi dengan baik.

**Kata kunci:** *loyalitas, pegawai.*

**Abstract:** *various ways of working that made employees in the education office of the North Sulawesi Province by loyal even though were many obstacles that made the employees themselves uncomfortable in working but because they were Civil Servants inevitably those in the North Sulawesi Provincial education office must be loyal. The purpose of this study was to determine the factors that influence employee loyalty in the education office in the North Sulawesi Province. Loyalty is mental attitude of each employee that is demonstrated by the attitude of loyalty the organization even though the organization is in good condition and in a bad condition. The object of this study was the education office of the North Sulawesi, by using qualitative descriptive research methods based on the constructivism paradigm. The result of choosing factors that influence loyalty in the North Sulawesi Provincial education office are: Rational factors that can be expressed with salaries and benefits, Emotional factors that can be expressed by the work environment, Personality factors that can be expressed with the characteristics of each employee. These factors can influence employee loyalty at the North Sulawesi Provincial education office. Advice for exiting leaders, it is better to place employees in accordance with their expertise so that the duties and responsibilities of work can be realized properly.*

**Keyword:** *loyalty, employee*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Suatu perusahaan akan mengalami kesulitan untuk mencapai tujuannya tanpa dukungan dari para pegawai perusahaan tersebut. Perusahaan bertujuan mencapai hasil optimal dengan dukungan kinerja optimal dari pegawai. Salah satu upaya yang dapat diperoleh oleh perusahaan ialah dengan cara memberdayakan setiap pegawai se-optimal mungkin, serta mempertahankan pegawai agar dapat mewujudkan setiap visi dan misi yang menjadi tujuan perusahaan Kabene dkk. (dalam Yaseen, 2013). Kondisi itu makin terasa pentingnya ketika perusahaan harus menghadapi permasalahan eksternal yang tidak dapat diperkirakan sebelumnya. Hal ini dapat terjadi karena kinerja pegawai yang tidak dapat ditawarkan perusahaan, terutama karena eksistensinya sebagai prasyarat bagi kinerja pegawai merupakan kunci kemajuan dan keberhasilan perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan tokoh sentral dalam organisasi maupun perusahaan. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki pegawai yang berpengetahuan dan berpenampilan tinggi serta usaha untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga kinerja pegawai meningkat.

Loyalitas tumbuh dari diri karyawan itu sendiri, hal tersebut berasal dari kesadaran bahwa antara karyawan dengan perusahaan merupakan dua pihak yang saling membutuhkan, karyawan membutuhkan perusahaan sebagai tempat mencari penghidupan dan kebutuhan dalam kegiatan sosial, sedangkan perusahaan juga mempunyai kepentingan pada karyawan, khususnya karyawan yang dimiliki kontribusi yang besar terhadap perusahaan.

Selain itu, untuk mencapai tujuan organisasi dan meningkatkan kinerja pegawai, seorang individu dalam hal ini pegawai tidak mungkin sendiri tetapi haruslah menjalin kerjasama dengan karyawan lainnya maupun atasan atau bawahan. Loyalitas dapat digunakan sebagai sarana untuk memikat dan mempertahankan karyawan dalam sebuah organisasi maupun perusahaan tempat dia bekerja (Evawati, 2013).

### Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan memahami faktor-faktor loyalitas pegawai di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Loyalitas Pegawai

Untuk bisa mendapatkan sikap loyal seseorang, terdapat banyak faktor yang akan memengaruhinya. Sikap loyal dapat diterapkan oleh setiap orang dalam berbagai hal. Dari sekian banyak studi mengenai pengertian loyalitas, hanya satu kategori pengertian. Kategori loyalitas tersebut adalah pengertian loyalitas karyawan. Menurut Sudimin (2003), loyalitas berarti kesediaan karyawan dengan seluruh kemampuan, keterampilan, pikiran, dan waktu untuk ikut serta mencapai tujuan organisasi dan menyimpan rahasia organisasi serta tidak melakukan tindakan-tindakan yang merugikan organisasi selama orang itu masih berstatus sebagai karyawan.

Jadi, disini loyalitas para karyawan bukan hanya sekedar kesetiaan fisik atau keberadaannya di dalam organisasi, namun termasuk pikiran, perhatian gagasan, serta dedikasinya tercurah sepenuhnya kepada organisasi. Saat ini loyalitas para pegawai bukan sekedar menjalankan tugas-tugas serta kewajiban sebagai pegawai yang sesuai dengan uraian-uraian tugasnya atau disebut juga dengan *job description*, melainkan berbuat seoptimal mungkin untuk menghasilkan yang terbaik dari organisasi. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa loyalitas karyawan adalah kesediaan karyawan untuk menjalankan tugas perusahaan secara penuh kesadaran dan tanggung jawab sehingga tujuan perusahaan berhasil maksimal. Kemudian menurut Hasibuan (2011) mengemukakan bahwa loyalitas karyawan adalah kesetiaan yang dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab.

### Penelitian Terdahulu

Pritandhari (2015), Penelitian dengan judul Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Pada BMT Amanah Ummah Sukoharjo). Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan analisis kualitatif dengan model analisis interaktif. Teknik sampling yang digunakan adalah *insidental sampling* untuk anggota BMT dan

*purposive sampling* untuk pimpinan, manajer dan *marketing*. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Ardianto dan Ibrahim (2014), Penelitian dengan judul untuk mengetahui seberapa besar pengaruh yang di tunjukkan oleh motivasi, loyalitas dan kinerja, Tujuan penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi dan loyalitas terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Kabupaten Siak. Penelitian ini menggunakan teorinya Abraham Maslow untuk melihat motivasi yaitu kebutuhan fisiologikal, kebutuhan rasa aman, kebutuhan akan kasih sayang, kebutuhan akan harga diri dan kebutuhan aktualisasi diri. Kemudian teori loyalitas dilihat dari pendapat Siswanto yaitu taat pada peraturan, tanggung jawab pada organisasi, kemauan untuk bekerjasama, rasa memiliki dan suka terhadap pekerjaan. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Pendidikan Kabupaten Siak, dimana yang menjadi populasi dan sampel adalah seluruh pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Siak. Dimana tehnik penentuan sampel yang digunakan adalah tehnik sensus yaitu seluruh populasi yang dimiliki dijadikan sampel dalam penelitian. Dalam melakukan pengumpulan data digunakan metode observasi dan penyebaran angket kepada sampel penelitian. Setelah data terkumpul kemudian dianalisa dengan menggunakan analisa deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi yang diberikan didalam organisasi sudah baik, loyalitas yang ditunjukkan sudah baik dan kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan sudah baik. Pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas terhadap variabel terikatnya masih kecil, tetapi tetap membuktikan ada pengaruh. Variabel bebas dengan variabel terikat memiliki hubungan/pengaruh secara simultan dan variabel bebas belum dapat memberikan pengaruh secara parsial atau masing-masing.

Pradana dan Nugraheni (2015), Penelitian dengan judul Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Loyalitas Kerja, Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Bank Indonesia Kota Semarang), bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja, loyalitas kerja dan lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan Bank Indonesia Kota Semarang. Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu dependen dan variabel independen. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Bank Indonesia Kota Semarang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yakni sumber data dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, analisis deksriptif, analisis kuantitatif, uji validasi, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolonieritas), uji hipotesis (uji T dan uji F).

Sungkono dan Dwi (2017), Pengaruh Prestasi Kerja, Loyalitas Kerja Terhadap Promosi Jabatan di PT. Bali Pawiwahan Coco Group. Bertujuan untuk mengetahui hubungan antara satu sampai dua variabel atau lebih yang memfokuskan lokasi studi di PT. Bali Pawiwahan Coco Group. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer dan data sekunder yang diperoleh dari. Data primer melalui data yang dikumpulkan dari tangan pertama, catatan dan dipergunakan langsung dari pendapat karyawan PT. Bali Pawiwahan Coco Group Divisi Retail. Sedangkan data sekunder diperoleh dari tempat objek penelitian dalam bentuk jadi untuk pendukung karya ilmiah melalui struktur organisasi PT. Bali Pawiwahan Coco Group Divisi Retail. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Bali Pawiwahan Coco Group Divisi Retail. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode penyampelan jenuh (*saturated sampling*). Penelitian menggunakan metode wawancara, dengan melakukan tanya jawab langsung antara peneliti dengan responden yang terkait untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Studi pustaka adalah metode pengumpulan data sekunder yang bersumber pada buku, literatur, jurnal-jurnal, referensi yang terkait dengan penelitian yang sedang dilakukan kuesioner melalui pertanyaan terstruktur yang telah dipersiapkan sebelumnya. Analisis ini juga dapat menduga arah dari hubungan tersebut dengan program komputer *Statitical Pacage of Social Science (SPSS) versi 15.0 for Windows*.

Soegandhi (2013), Penelitian dengan judul Pengaruh Kepuasan Dan Loyalitas Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim, ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan merumuskan hipotesis dan dilakukan pengujian statistik untuk menerima atau menolak hipotesis yaitu pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas terhadap *organizational citizenship behavior*. Populasi penelitian ini adalah keseluruhan karyawan di PT. Surya Timur Sakti Jatim yang berjumlah 332 karyawan. Populasi penelitian ini adalah karyawan dari semua devisi termasuk satpam, dan sopir. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Non Probability Sampling* jenis *Quota Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan kriteria tertentu. Teknik analisis yang digunakan untuk mengukur pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas terhadap *organizational citizenship behavior* adalah regresi linier berganda, yang terdiri dari koefisien determinasi, uji F dan uji t.

Dareho (2017), Penelitian dengan judul Pengaruh Pendidikan, Pelatihan Dan Loyalitas Terhadap Kinerja Karyawan PT. Delisa Minahasa Manado. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Delisa Minahasa Manado yang berjumlah 32 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 32 responden dimana seluruh populasi dalam objek penelitian dijadikan sebagai sampel yang disebut pengambilan sampel jenuh. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data primer. Sumber data pada penelitian ini yaitu penelitian lapangan. Penelitian dilakukan dengan membagikan kuesioner secara langsung, observasi/pengamatan dan interview.

## METODE PENELITIAN

### Pendekatan Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan analisis kualitatif, yaitu mendeskripsikan data yang terkumpul ke dalam kalimat-kalimat yang memiliki arti lebih mendalam, karena menggambarkan secara tepat individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu, guna menentukan frekuensi adanya hubungan antara satu gejala dengan gejala yang lainnya. Ditinjau dari aspek yang diteliti, penelitian ini merupakan study kasus (*case study*). Studi kasus adalah bentuk penelitian yang mendalam tentang suatu aspek lingkungan sosial termasuk manusia di dalamnya.

### Informan Penelitian

Penelitian kualitatif tidak di maksudkan untuk membuat generalisasi dari suatu hasil penelitiannya. Subjek penelitian yang telah tercermin dalam fokus penelitian tidak ditentukan secara sengaja. Subjek penelitian menjad informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Menurut Hendarsono dalam Suyanto (2005:171-172), informan penelitian ini meliputi tiga macam yaitu:

1. *Informan* kunci (*key informan*), yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang di perlukan dalam penelitian.
2. *Informan* utama, yaitu mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.
3. *Informan* tambahan, yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

Berdasarkan uraian, maka informan ditentukan dengan teknik *purposive* yaitu penentuan informan tidak didasarkan pedoman atau berdasarkan perwakilan populasi, namun berdasarkan kedalaman informasi yang dibutuhkan, yaitu dengan menemukan informan kunci yang kemudian akan dilanjutkan pada informan lainnya dengan tujuan mengembangkan dan mencari informasi sebanyak-banyaknya yang berhubungan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pegawai di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Yang dijadikan sebagai informan pada penelitian ini adalah pegawai yang ada dibagian Administrasi Kepegawaian dan Hukum telah mewakili dan sesuai dengan peranannya sebagai Pegawai Negeri Sipil di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Maka yang menjadi informan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. *Informan* kunci, berjumlah 1 (satu) orang yaitu selaku Kasubag Administrasi Kepegawaian dan Hukum Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi.
2. *Informan* utama, berjumlah 3 (tiga) orang selaku pegawai negeri sipil yang telah dipercayakan oleh pimpinan.
3. *Informan* tambahan, berjumlah 2 (dua) orang selaku pegawai negeri sipil.

### Metode / Teknik Penelitian

Penelitian kualitatif deksriptif berlandaskan paradigma konstruktivisme yang berpandangan bahwa pengetahuan itu bukan hanya merupakan hasil pengalaman terhadap fakta, tetapi juga merupakan hasil konstruksi pemikiran subjek yang diteliti. Paradigma konstrukvis yaitu, yaitu paradigma yang hampir merupakan anitesis dari paham yang meletakkan pengamatan dan objektivitas dalam menemukan suatu realitas atau ilmu pengetahuan. Menurut Patton (1987), para peneliti konstruktivis mempeleajari beragam realita yang terkonstruksi oleh individu dan implikasi dari konstruksi tersebut bagi kehidupan mereka dengan yang lain. Dalam konstruktivis, setiap individu memiliki pengalaman yang unik.

Dengan demikian, penelitian ini dengan strategi seperti ini menyarankan bahwa setiap cara yang diambil individu dalam memandang dunia adalah valid, dan perlu adanya rasa menghargai atas pandangan tersebut. Dalam penelitian ini, paradigma konstruktivis digunakan untuk melihat fenomena gambaran loyalitas pegawai di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

## Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Data kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Sumber data merupakan sumber dimana data dapat diperoleh. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer, yaitu data diperoleh langsung melalui wawancara kepada pegawai di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Sedangkan data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung melalui arsip, data dan dokumen yang memiliki hubungan erat dengan permasalahan kajian penelitian.

## Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Maksud mengadakan wawancara, seperti ditegaskan oleh Lincoln dan Guba, (1985:266) antara lain: mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain kebulatan; merekonstruksi kebulatan-kebulatan demikian sebagai yang dialami masa lalu; memproyeksikan kebulatan-kebulatan sebagai yang diharapkan untuk dialami pada masa yang akan datang; memverifikasi, mengubah, dan memperluas informasi yang diperoleh dari orang lain, baik manusia maupun bukan manusia (triangulasi); dan memverifikasi, mengubah dan memperluas konstruksi yang dikembangkan oleh peneliti sebagai pengecekan anggota.

## Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengambilan data yang diproses melalui dokumen-dokumen. Metode dokumentasi dipakai untuk mengumpulkan data dari sumber-sumber dokumen yang mungkin atau bahkan berlawanan dengan hasil wawancara (Harsono, 2008:165). Metode dokumentasi dilakukan untuk melengkapi data yang diperoleh dari wawancara dan observasi. Dalam penelitian ini penulis melakukan dokumentasi berupa foto, audio, buku-buku pedoman, artikel-artikel melalui situs internet dan mengumpulkan dokumen yang berhubungan dengan faktor-faktor loyalitas pegawai di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

## Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alami), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi terus terang atau tersamar, wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi. Hal ini dikarenakan data yang digunakan merupakan data yang didapatkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi langsung dengan pegawai yang ada di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara, serta melalui dokumentasi yang dikumpulkan dan dipelajari dari buku-buku dan literatur, jurnal-jurnal Ekonomi dan Bisnis, bacaan dari internet yang berhubungan dengan penelitian ini.

## Analisis Data

Menurut Basrowi dan Suwandi dalam buku Memahami Penelitian Kualitatif (2011: hlm 209-210), analisis data kualitatif dikemukakan oleh Miles dan Huberman pada prinsipnya analisis kualitatif dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Menurut Miles dan Huberman (1992) teknik analisis data mencakup tiga tahapan yaitu:

### a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, pengabstrasian dan pentransformasian data kasar dari lapangan. Proses ini berlangsung selama penelitian, dari awal hingga akhir penelitian. Produk dari reduksi data adalah berupa ringkasan dari catatan

Pada proses ini penulis melakukan pengumpulan data melalui proses awal yaitu melakukan observasi ke lapangan, wawancara dan berbagai dokumen berdasarkan kategorisasi yang sesuai dengan masalah penelitian kemudian dikembangkan penajaman data melalui pencarian data selanjutnya.

### b. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

c. Penarikan Kesimpulan Atau Verifikasi

Penarikan kesimpulan atau verifikasi, dalam pandangan Miles dan Huberman, hanyalah sebagian dan satu kegiatan dan konfigurasi yang utuh. Kesimpulan kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung.

### Keabsahan Data

Untuk menentukan keabsahan data perlu adanya teknik pemeriksaan yang berdasar sejumlah kriteria tertentu. Disini terdapat empat kriteria yang digunakan, yaitu:

**1. Derajat Kepercayaan (*Kredibility*)**

Kriteria ini berfungsi untuk melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai, mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti.

**2. Pengujian *Transferability***

*Transferability* merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif, validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana sampel tersebut diambil. Nilai transfer ini berkenaan dengan pertanyaan, hingga mana hasil penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain. Bagi peneliti naturalistik, nilai transfer bergantung pada pemakai sehingga manakala hasil penelitian tersebut dapat digunakan dalam konteks dan situasi sosial lain menurut. Maka peneliti dalam membuat laporannya harus memberikan uraian yang rinci, jelas atas hasil penelitian tersebut menurut (Sugiyono, 2016).

**3. Pengujian *Depenability***

Dalam penelitian kualitatif, *depenability* disebut reliabilitas. Suatu penelitian yang reliabel adalah apabila orang lain dapat mengulangi/mereplikasi proses penelitian tersebut. Dalam penelitian kualitatif, uji *depenability* dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Kalau proses penelitian tidak dilakukan tetapi datanya ada, maka penelitian tersebut tidak reliabel atau *dependable* menurut (Sugiyono, 2016).

**4. Pengujian *Konfirmability***

Pengujian *konfirmability* dalam penelitian kuantitatif disebut dengan uji obyektivitas penelitian. Penelitian dikatakan obyektif bila hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Dalam penelitian kualitatif, uji *konfirmability* mirip dengan uji *depenability*, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji *konfirmability* berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *konfirmability* menurut (Sugiyono, 2016).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pemeriksaan keabsahan data yang serupa:

**1. Pemanjangan Pengamatan**

Hal ini berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan dan wawancara dengan sumber data yang pernah ditemui maupun sumber data yang baru. Hal ini bertujuan untuk menumbuhkan keakraban antara peneliti dan narasumber sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.

**2. Peningkatan Ketekunan**

Peneliti bermaksud untuk menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci. Peneliti mengadakan penelitian dengan teliti dan terinci secara berkesinambungan terhadap faktor-faktor yang menonjol sampai pada suatu saat semua faktor yang ditelaah sudah dipahami dengan cara yang biasa.

**3. Triangulasi**

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu pada yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau perbandingan terhadap data tersebut. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai cara dan waktu. Terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber, triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, dan triangulasi waktu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu dan situasi yang berbeda.

**4. Menggunakan bahan referensi**

Bahan referensi disini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara. Data tentang interaksi manusia, atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto. Alat-alat bantu perekam data dalam penelitian kualitatif (kamera, handycam, alat rekam suara, handphone android) sangat diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan peneliti.

#### 5. Analisis kasus negatif

Kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian. Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya. Tetapi bila peneliti masih mendapatkan data-data yang bertentangan dengan data yang ditemukan, maka peneliti mungkin akan mengubah temuannya. Hal ini sangat bergantung dari seberapa besar kasus negatif yang muncul.

#### 6. Membercheck

Membercheck adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada informan. Tujuan membercheck adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh informan. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh informan data tersebut valid, sehingga semakin kredibel atau dipercaya. Tetapi apabila data ditemukan peneliti dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh informan, maka peneliti perlu melakukan diskusi dengan informan. Apabila perbedaannya tajam maka peneliti harus mengubah temuannya dan menyesuaikan dengan apa yang diberikan iforman. Jadi tujuan membercheck adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Faktor Gaji dan Tunjangan

Gaji pada umumnya dibayarkan oleh perusahaan atau instansi kepada karyawan meliputi gaji, tunjangan keluarga, tunjangan pangan dan tunjangan lain-lain. Namun yang terpenting bagi pegawai adalah penerimaan gaji.

Tunjangan adalah sejumlah uang yang diberikan, biasanya secara berkala dan bukan merupakan bagian dari gaji pokok seperti kita ketahui bersama bahwa seorang PNS diberikan berbagai tunjangan seperti: tunjangan keluarga, tunjangan pangan dan tunjangan lainnya. Tunjangan merupakan komponen imbalan jasa atau penghasilan yang tidak terkait langsung dengan berat ringannya tugas, dan prestasi kinerja karyawan. Tunjangan merupakan tambahan penghasilan yang diberikan kepada pegawai atas kinerjanya agar karyawan tersebut dapat lebih termotivasi lagi dalam bekerja.

Hal ini juga dikuatkan oleh beberapa infroman yang berhasil peneliti wawancarai yang mengatakan hal yang sama mengenai gaji dan tunjangan. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Thelma dan Bapak Yoko.

“Ya saya rasa cukup dan puas dengan gaji saya, karena kan gaji yang saya dapatkan sesuai dengan standar Rancangan Peraturan Pemerintah (RPP) yang sesuai dengan golongan atau pangkat yang kita miliki. Saya sendiri memiliki golongan atau pangkat 3A. Selain gaji pokok saya juga mendapatkan berbagai tunjangan sehingga dari tunjangan itu bisa membantu untuk kebutuhan hidup keluarga saya”.

Sedangkan tunjangan dapat diberikan ketika pegawai itu melakukan suatu kinerja yang baik dan loyal terhadap instansi mereka bekerja. Hal ini juga dikuatkan oleh informan yang bernama Ibu Jeanne dan Ibu Deasy:

“Loyalitas kita juga kan dilihat dan dinilai dari kinerja kita bekerja, apakah kinerja kita baik atau tidak. Jika kinerja kita baik tentunya kita akan mendapatkan imbalan melalui gaji dan tunjangan yang sesuai dengan rancangan peraturan pemerintah (RPP) yang telah ditetapkan oleh pemerintah untuk diberikan kepada setiap pegawai negeri sipil (PNS) yang sesuai dengan pangkat atau golongan yang kita miliki.

Loyalitas setiap pegawai dapat dilihat juga dari hasil kinerja yang dilakukan oleh setiap pegawai, karena kalau kinerja tidak baik maka pegawai yang ada tidak bisa memperoleh gaji pokok. Gaji dapat menjadi faktor penarik bagi pegawai untuk memiliki kinerja yang baik. Bagi seorang pegawai gaji merupakan suatu hal yang sangat penting, yaitu sesuatu yang dapat merubah tingkat kehidupannya, juga sebagai bentuk penghargaan atas jerih payah yang mereka lakukan.

Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi yang dihubungkan dengan visi organisasi atau perusahaan yang ada serta untuk mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional.

### Faktor Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah tempat dimana pegawai melakukan aktifitas setiap harinya. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan pegawai untuk dapat bekerja optimal. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosional pegawai. Jika pegawai menyenangi lingkungan kerjanya maka pegawai

tersebut akan berah di tempat kerjanya, melakukan aktifitasnya sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif. Produktivitas akan tinggi dan prestasi kerja pegawai juga akan tinggi sehingga membuat pegawai loyal pekerjaannya di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

Hal ini juga penulis dapati disaat melakukan wawancara dengan informan yang membuat mereka loyal walaupun pekerjaan yang mereka kerjakan tidak sesuai dengan keahlian atau bidang mereka seperti yang dikatakan oleh informan bapak Lucky:

Ya saya merasa nyaman dengan lingkungan kerja tapi saya merasa sedikit tidak nyaman dengan pekerjaan ini karena penempatan kerja saya tidak sesuai dengan keahliannya, karena saya harus mulai dari awal lagi untuk mempelajari pekerjaan yang ia dapatkan. Pekerjaan inilah yang membuat saya merasa menentang bukan karena tugas pekerjaan yang diberikan pimpinan melainkan saya harus melakukan penyesuaian dan belajar kembali dari awal mengenai tugas dan pekerjaan sebagai administrasi perkantoran. Tapi karena lingkungan kerja yang aman pegawai lainnya saling membantu satu sama lain membuat saya mudah untuk menyesuaikan diri dengan tugas pekerjaan yang saya kerjakan sehingga saya mulai terbiasa dengan tugas pekerjaan di bidang ini. Dan saya juga mulai merasa aman dan nyaman dengan tugas pekerjaan yang harus saya kerjakan. Karena pekerjaan ini bukan tantangan yang diberikan oleh pimpinan tetapi sudah menjadi bagian dari bidang administrasi itu sendiri”.

Hal ini juga dikuatkan oleh salah satu informan yang berhasil penulis wawancarai yang itu informan bernama Ibu Jeanne:

“Sebelum saya di tempatkan di kantor dinas pendidikan, saya PNS tapi berprofesi untuk mendidik dan mengajar anak-anak Sekolah Menengah Pertama, karena saya sebelumnya merupakan seorang guru. Tapi saya harus tetap loyal dalam bekerja walaupun tugas saya sekraang tidak mengajar dan berbeda jauh dengan tugas pekerjaan yang saya dapatkan disini tapi saya harus memberikan tanggungjawab bahwa saya bisa bekerja sesuai dengan pokok aturan kerja (POAK) dan loyalitas kami diukur juga dari hasil kinerja kami dalam melalui tugas dan tanggungjawab pekerjaan yang kami kerjakan”.

Melalui hasil pengamatan dan wawancara, lingkungan kerja di Dinas pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara aman dan nyaman karena di faslitasi oleh penjagaan yang ketat bahwa keluar masuk setiap tamu yang berkunjung harus melapor terlebih dahulu ke pihak keamanan (sekuriti). Sesuai dengan pendapat yang telah dikemukakan diatas maka dapat disimpulkan bahwa faktor emosional yang diungkapkan melalui lingkungan kerja dapat mempengaruhi loyalitas pegawai di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara dikarenakan faktor emosional melalui lingkungan kerja yang aman terhadap pegawai membuat pegawai loyal dalam berkerja di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

### **Faktor Karakteristik**

Dari hasil wawancara peneliti dengan informan melalui kasat mata peneliti tidak menemukan sikap tempramen yang kasar dari setiap informan serta pegawai yang ada. Karena disaat peneliti masuk keruangan kerja tersebut, mereka sama sekali tidak mengenal peneliti dan mereka juga tidak mengetahui kalau peneliti sedang melakukan wawancara dan survei untuk menyelesaikan hasil studi peneliti, terkecuali pimpinan. Faktor kepribadian dapat kita nilai dari hal-hal yang menyangkut dengan sifat, karakter, tempramen yang dimiliki oleh pegawai. Karena setiap inividu mempunyai sifat, karakter serta tempramen yang berbeda-beda.

Karena dengan lingkungan kerja yang ada di dalam ruangan kepegawaian dan hukum, peneliti menemukan setiap pegawai yang bekerja tidak pernah membedakan mana yang seorang pegawai negeri sipil maupun tenaga harian lepas. Tidak pernah di beda-bedakan contohnya ketika seorang PNS mendapatkan tugas dari pimpinan, pegawai tersebut tidak melepas tanggung jawab mereka kepada tenaga harian lepas (THL), untuk mengerjakan tugas yang mereka dapatkan. Tetapi justru mereka saling membantu sama lain untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan pimpinan secara cepat dan tepat waktu, karena setiap pegawai mengikuti setiap aturan kerja yang ada atau POAK (pokok aturan kerja). Setiap pegawai yang peneliti temui memiliki sifat serta karakter yang berbeda-beda, tentunya setiap kepribadian setiap orang berbeda. Tapi walaupun sifat dan karakter yang berbeda pegawai yang ada saling membantu satu dengan yang lainnya dan tidak memandang rendah antar pegawai maupun THL. Tentunya sifat dan karakter setiap pegawai membangun suatu kemandirian untuk bersikap disiplin di lingkungan kerja yang ada.

Menurut Darmawan (2013:41) menyatakan disiplin kerja diartikan sebagai suatu sikap tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi dalam bentuk tertulis maupun tidak.

Peneliti menemukan setiap informan, yang peneliti wawancarai selalu mengatakan nyaman dan aman. Hal inilah yang dikatakan oleh beberapa informan:

Karena setiap pegawai disini saling menghargai dan menghormati. Walaupun setiap pegawai yang ada memiliki sifat dan karakter yang berbeda. Kami juga sebagai pegawai disini tidak membeda-bedakan, seperti oh si A bukan pegawai tetap, hanya THL (Tenaga Harian Lepas) jadi dia harus mengerjakan semua tugas pekerjaan yang harus saya kerjakan. Justru kami saling membantu dan mengambil bagian jika tugas pekerjaan yang dikerjakan oleh THL sebagian belum selesai maka kami membantu untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan mereka, asalkan tugas dan tanggungjawab pekerjaan kita sudah selesai.

Pimpinan dari bagian Kepegawaian dan Hukum mengetahui kalau peneliti melakukan sebuah penelitian karena tentunya peneliti harus meminta izin terlebih dahulu kepada pimpinan yang ada serta harus memasukkan surat izin untuk diserahkan kepada pimpinan. Karena setiap informan yang peneliti temui ramah dan sopan membuat peneliti dan informan merasa nyaman dan membuat peneliti mudah untuk bertanya-tanya kepada pegawai yang ada.

Setiap karekteristik yang di miliki pegawai merupakan suatu prestasi sehingga pegawai memiliki percaya diri yang tinggi dan mampu mengendalikan diri dan pegawai mampu menjadi pribadi yang kompoten didalam lingkungan kerja maupun bersosialisasi. Dari hasi pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa faktor kepribadian melalui karakteristik dapat mempengaruhi loyalitas pegawai di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan maka Adapun Kesimpulan dari penelitian yang berjudul Faktor-faktor Loyalitas Pegawai Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Faktor-faktor loyalitas pegawai adalah sebagai berikut : faktor gaji dan tunjangan, faktor lingkungan kerja, dan faktor karakteristik.

1. Faktor gaji dan tunjangan tentunya sangat berpengaruh kepada setiap pegawai yang ada karena kalau pegawai tersebut tidak bekerja maka pegawai tersebut tidak akan memperoleh gaji dan tunjangan yang sesuai dengan jabatan atau golongan yang mereka miliki.
2. Faktor lingkungan kerja tentunya sangat berpengaruh kepada setiap pegawai. Karena jika suatu lingkungan pekerjaan yang tidak aman akan mempengaruhi setiap pekerjaan yang mereka kerjakan. Akan tetapi penulis mendapati setiap pegawai sangatlah merasa nyaman, aman tentram dengan lingkungan kerja serta tugas pekerjaan yang mereka dapatkan.
3. Faktor karakteristik dari setiap pegawai tentunya berbeda-beda, tetapi dari setiap perbedaan itu membuat pegawai yang ada semakin kompak untuk mencapai suatu tujuan untuk memperoleh pekerjaan yang baik dan setia kepada organisasi. Penulis juga menemukan setiap pegawai yang ada selalu tersenyum, ramah, sopan dan suka melayani dan memberikan pelayanan yang baik

### Saran

Pimpinan instansi diharapkan dalam menempatkan pegawai pada suatu bidang pekerjaan/tugas tertentu sesuai dengan keahlian yang di miliki oleh pegawai. Agar setiap pegawai yang ada merasa nyaman dan aman dalam melakukan dan menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto., dan Ibrahim. 2014. Motivasi, Loyalita, dan Kinerja. *Jurnal Kebijakan Public Universitas Riau*, available at: <http://ejournal.unri.ac/index.php/JKP/article/view/2236>. Diakses pada Maret 17 2018.
- Dareho. 2017. Pengaruh Pendidikan, Pelatihan Dan Loyalitas Terhadap Kinerja Karyawan PT. Delisa Minahasa Manado. *Jurnal EMBA*. vol. 5, no. 3. pp. 4475-4484, available at: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/download/18647/18488>. Diakses pada Januari 15 2018.
- Darmawan, H.D. 2013. *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*. Pena Semesta, Surabaya.
- Evawati. 2013. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Loyalitas Perawat Bagian Anak Rumah Sakit Umum Daerah Tangerang. *Jurnal Ilmu Ekonomi and Sosial*. 2(3).pp:233-2355, available at: [http://jurnal.unpad.ac.id/jsk\\_ikm/article/download/13964/709](http://jurnal.unpad.ac.id/jsk_ikm/article/download/13964/709). Diakses pada Maret 15 2018.
- Harsono. 2008. *Pengelolaan Perguruan Tinggi*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Hasibuan. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Edisi Revisi). Bumi Askara, Jakarta.
- Lincoln, and Guba. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Beverly Sage: Hill Publications.
- Miles, B. M, and Huberman, M. 1992. Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru. UIP, Jakarta.

- Patton. 1987. *Qualitative Evaluation Methods*. Sage Publications, Beverly Hills.
- Pradana dan Nugraheini. 2015. Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Loyalitas Kerja Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Bank Indonesia Kota Semarang). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, available at: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/13364>. Diakses pada April 22 2018.
- Pritandhari. 2015. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Pada BMT Amanah Ummah Sukoharjo). *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, available at: <https://fkip.ummetro.ac.id/journal/index.php/ekonomi/article/view/142>. Diakses pada April 22 2018.
- Soegandhi. 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan loyalitas Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim. *Jurnal Manajemen Bisnis*, available at: <https://core.ac.uk/download/pdf/18316337.pdf>. Diakses pada April 22 2018.
- Sudimin. 2003. Whistleblowing: Dilema Loyalitas dan Tanggung Jawab Publik. *Jurnal Manajemen dan Usahawan*, Vol. 12 (No. 11), 3-8, available at: <http://perpustakaan.bappenas.go.id/lontar/opac/themes/bapenas4/templateCari.jsp?kategori=&tipekoleksi=&query=Sudimin.+%282003%29+Whistleblowing%3A+Dilema+Loyalitas+dan+tanggung+jawab+publik.+jurnal+manajemen+dan+usahawan+&lokasi=lokal&submit=search>. Diakses pada April 18 2018.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Edisi Kedua. Alfabeta, Bandung.
- Sungkono, dan Dwi. 2017. Pengaruh Prestasi Kerja, Loyalitas Kerja Terhadap Promosi Jabatan di PT. Bali Pawiwahan Coco Group. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Undayana Bali*, vol. 6. No. 4.pp 1991-2017, available at: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view28758/18229>. Diakses pada April 5 2018.
- Suyanto. 2005. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Prenada Media, Jakarta.
- Yaseen. 2013. *Effect Of Compensation Factors On Employee Satisfaction A Study Of Doctor Dissatfaction In Punjab*. *International Journal Of Human Resource Studies*. 3(1).pp142-157, available at: <https://pdfs.semanticscholar.org/c9ed/46801f9e5ae3796b75ebb05174c4ea79ef77.pdf>. Diakses pada Maret 20 2018.

