

RELEVANSI ANTARA LOYALITAS KARYAWAN DAN BEKERJA LEBIH DARI JAM KANTOR

Lela Lestari¹, Nurun Nahdliyyatil Himmah², Athoillah³

^{1,2}Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro

³Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang

e-mail: lestarilela@lecturer.undip.ac.id¹, nurun.nahd@gmail.com², athok@mail.unnes.ac.id³

INFORMASI ARTIKEL

Received : April, 2023

Accepted : April, 2023

Publish online: April, 2023

ABSTRACT

This study specifically aims to describe the phenomenon of General Service Department employees at PT XYZ who have a habit of working more than office hours. The method used in this research is descriptive qualitative method by collecting data in the form of observation, interviews, and documentation. There were four informants in this study who were employees of the General Service Department at PT XYZ. The results of this study indicate that employees who work more than office hours consider that it is a form of work loyalty. Activities carried out by employees when working more than office hours are continuing or completing work that was delayed. Factors that cause employees to work more than office hours are additional urgent work, requests from superiors to complete work on the same day, requests for support from other departments when approaching work hours, co-workers who continue to work even though working hours are over, and personal desire to complete work.

Key words: Employee Loyalty, Office Hours

ABSTRAK

Penelitian ini secara khusus bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena karyawan Departemen *General Service* di PT XYZ yang memiliki kebiasaan bekerja lebih dari jam kantor. Metode yang digunakan pada penelitian adalah metode deskriptif kualitatif dengan cara pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini berjumlah empat orang yang merupakan karyawan Departemen *General Service* di PT XYZ. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan yang bekerja lebih dari jam kantor menganggap bahwa itu merupakan bentuk dari loyalitas kerja. Aktivitas yang dilakukan karyawan ketika bekerja lebih dari jam kantor yaitu melanjutkan atau menyelesaikan pekerjaan yang sempat tertunda. Faktor – faktor penyebab karyawan bekerja lebih dari jam kantor yaitu adanya tambahan pekerjaan yang bersifat mendesak, adanya permintaan dari atasan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan di hari itu juga, adanya permintaan *support* dari departemen lain ketika mendekati jam pulang kerja, terdapat sesama rekan kerja yang tetap bekerja meski jam kerja telah usai, serta keinginan pribadi untuk tetap melanjutkan menyelesaikan pekerjaan.

Kata Kunci: Loyalitas Karyawan, Jam Kantor

PENDAHULUAN

Suatu perusahaan atau organisasi tentunya beranggapan bahwa salah satu aset terbesar mereka adalah sumber daya manusianya. Setiap karyawan akan memikirkan timbal balik yang akan mereka dapatkan selama bekerja pada jangka pendek, sehingga muncul kesadaran akan pentingnya loyalitas. Pada beberapa perusahaan yang profesional, meningkatkan tingkat loyalitas dengan cara yang lebih agresif, seperti “*going the extra mile*”, selalu siap siaga dengan keadaan pasar yang kompetitif, sehingga karyawan dituntut untuk lebih membuka wawasan dan bisa merasakan kompetisi agar perusahaan dapat mencapai tujuannya [1].

Loyalitas digambarkan sebagai perasaan individu atau sekelompok individu terhadap organisasi tempat mereka bekerja sehari-hari. Kesetiaan bermakna lebih dari sekedar perasaan yang dimiliki seseorang setelah lama bekerja di suatu perusahaan, namun ikatan yang terjalin antara karyawan dan atasannya secara tersirat. Namun, loyalitas juga dapat berupa dalam pemikiran, ide, dan reaksi terhadap kebijakan-kebijakan yang diberikan oleh perusahaan. [2].

Fenomena yang berkaitan dengan loyalitas karyawan ditemukan di Departemen *General Service* pada PT XYZ. Karyawan di departemen ini bertugas memenuhi kebutuhan kantor sehingga harus menjalin komunikasi dengan semua divisi serta memenuhi barang non dagang yang. Kesempatan untuk selalu terlibat dalam kegiatan pada departemen tersebut mendasari pemilihan objek pada penilitan ini. Hal tersebut kemudian mampu memudahkan proses pengamatan atau observasi dan proses pengumpulan data secara langsung.

Hasil pengamatan selama satu bulan di Departemen *General Service* ditemukan sebagian besar karyawan yang ketika bel pulang kerja berbunyi, mereka lebih memilih untuk melanjutkan pekerjaannya daripada langsung pulang ke rumah. Kemudian, berdasarkan wawancara pendahuluan dengan salah satu karyawan Departemen *General Service* bahwa karyawan yang tidak langsung pulang ketika bel pulang kerja berbunyi adalah salah satu dari sikap loyal karyawan. Selain itu, karyawan yang memilih melanjutkan pekerjaannya setelah bel pulang kerja berbunyi juga memiliki tujuan utama yaitu meningkatkan integritas. Sikap loyal karyawan terhadap pekerjaan terbentuk dari tanggung dalam mengerjakan pekerjaan tanpa ada tuntutan dan tekanan.

Sikap loyal yang ditunjukkan oleh karyawan pada Departemen *General Service* dengan tetap bekerja meskipun bel pulang telah berbunyi sesuai dengan salah satu indikator loyalitas karyawan

menurut Steers & Porter (2007), yaitu keinginan untuk berusaha semaksimal mungkin ditandai dengan bersedia bekerja melebihi kondisi seperti biasanya. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pendahuluan tersebut, maka penelitian ini berfokus untuk mendeskripsikan bentuk loyalitas karyawan Departemen *General Service* yang bekerja lebih dari jam kantor.

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan dampak positif bagi masyarakat, penulis, maupun perusahaan sebagai informasi untuk mengelola loyalitas karyawan di kemudian hari. Selain itu, diharapkan pula hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan referensi bagi para pembaca untuk mendapat pengetahuan tentang Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya mengenai loyalitas karyawan.

LITERATUR REVIEW

Definisi Loyalitas Karyawan

Loyalitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah kepatuhan atau setia. Hasibuan (2017), menyatakan bahwa loyalitas atau kesetiaan adalah salah satu kriteria yang digunakan untuk menilai komitmen karyawan terhadap pekerjaan, pangkat, dan organisasinya. Bagi sebuah perusahaan, memiliki personel yang berdedikasi sangat menguntungkan. Seberapa lama waktu seorang karyawan telah bekerja dengan organisasi menjadi indikator seberapa setia mereka terhadap organisasi tersebut. Loyalitas karyawan dapat pula diartikan sebagai perilaku yang secara konsisten mendukung dan mematuhi aturan tempat dia bekerja.

Menurut Sudimin (2003), loyalitas adalah pemberian semua alat, keterampilan, sumber daya, dan waktu yang diperlukan kepada seorang karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan dan mengembangkan budaya perusahaan dengan menghindari tindakan yang akan menyebabkan perusahaan gagal selama individu tersebut masih resmi sebagai pekerja. Sedangkan menurut Dessler (2015), loyalitas karyawan merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Berdasarkan pengertian loyalitas karyawan menurut para tokoh di atas, maka dapat disimpulkan bahwa loyalitas karyawan adalah bentuk sikap karyawan yang bersedia melakukan pekerjaan dengan senang hati tanpa paksaan maupun tuntutan. Mencintai pekerjaan hingga bersedia mengerahkan seluruh kemampuan, keterampilan, pikiran dan waktu untuk ikut serta mencapai tujuan perusahaan juga termasuk bentuk sikap loyal karyawan.

Indikator Loyalitas Karyawan

Adapun indikator loyalitas karyawan menurut Sastrohadawiryo (2002) yaitu: (a) taat terhadap peraturan; (b) mempunyai tanggung jawab; (c) mempunyai kemampuan untuk bekerja sama; (d) terciptanya rasa memiliki; (e) hubungan antar pribadi, dan (f) suka terhadap pekerjaan. Selain itu, menurut Steers & Porter (2007), bahwa seorang individu dapat dikatakan loyal terhadap organisasi adalah ketika memiliki: (a) keinginan untuk tetap bertahan dalam organisasi; (b) keinginan untuk berusaha semaksimal mungkin ditandai dengan bersedia bekerja melebihi kondisi biasa; (c) penerimaan penuh terhadap nilai – nilai organisasi yang ditandai dengan menerima apapun yang menjadi kebijakan organisasi, dan (d) setia pada perusahaan.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan

Faktor – faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan menurut Steers & Porter (2007) ada empat macam, diantaranya: (a) karakteristik pribadi; (b) karakteristik pekerjaan; (c) karakteristik desain organisasi, dan (d) pengalaman dan lingkungan kerja. Selanjutnya, Sopiah (2008) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan adalah: (a) faktor personal; (b) karakteristik pekerjaan; (c) karakteristik struktur organisasi, dan (d) pengalaman kerja.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok, atau suatu kejadian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi yang selanjutnya digabungkan menjadi satu untuk mendapatkan sebuah kesimpulan [9].

Pada penelitian ini, observasi berupa pengamatan secara langsung di Departemen *General Service* di PT XYZ. Kemudian, proses wawancara dengan empat informan yang merupakan karyawan Departemen *General Service* untuk mengetahui secara mendalam persepsi mengenai bentuk loyalitas kerja dengan bekerja melebihi jam kantor. Selama proses pengumpulan data melalui proses dokumentasi, yaitu berupa foto kegiatan penelitian dan rekaman audio.

Para informan dalam penelitian ini disebut dengan istilah GS1, GS2, GS3, dan GS4. Penyebutan GS1 untuk karyawan Departemen *General Service* 1 dan seterusnya. Pada penelitian ini, analisis naratif dilakukan karena orang-orang yang diberikan pertanyaan tentang persepsi selama proses wawancara akan lebih banyak berbicara tentang pengalaman pribadi selama bekerja di departemen tersebut. Informan berfungsi sebagai aktor sosial yang menceritakan dirinya secara mendalam dan berpartisipasi dalam proses pembentukan makna tertentu [10].

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persepsi Karyawan Mengenai Bekerja Lebih Dari Jam Kantor Sebagai Bentuk Loyalitas

Hasil dari observasi dan wawancara dengan para informan mengenai persepsi karyawan tentang bekerja lebih dari jam kantor sebagai bentuk loyalitas ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Persepsi Karyawan Mengenai Bekerja Lebih Dari Jam Kantor

Kode Informan	Interpretasi Peneliti
GS1	Pulang lebih dari satu sampai dua jam setelah jam kantor usai untuk menyelesaikan pekerjaan agar tidak menjadi tanggungan keesokan hari merupakan bentuk sikap loyal dan bertanggungjawab terhadap pekerjaannya.
GS2	Bekerja lebih dari jam kantor merupakan sikap loyal terhadap pekerjaan dengan cara menyelesaikan semua pekerjaan yang harus selesai di hari itu juga.
GS3	Bekerja melebihi jam kantor merupakan hal yang wajar dan bukti bahwa karyawan loyal terhadap pekerjaannya, karena tetap memilih melanjutkan pekerjaan yang belum selesai.
GS4	Sudah menjadi kebiasaan karyawan pulang melebihi jam kantor, hal tersebut menunjukkan sikap loyal karena karyawan menyelesaikan tugas-tugas yang <i>urgent</i> .

Berdasarkan jawaban dari seluruh informan pada Tabel 1, maka dapat disimpulkan bahwa karyawan berpendapat bahwa kebiasaan pulang melebihi jam kerja merupakan wujud dari loyalitas terhadap pekerjaannya. Kebiasaan tersebut dianggap menjadi bukti nyata bahwa karyawan berusaha bertanggungjawab terhadap pekerjaannya. Hal tersebut sejalan dengan pendapat menurut Steers & Porter (2007) yang menyebutkan bahwa salah satu indikator loyalitas karyawan adalah berusaha semaksimal mungkin

yang ditandai dengan bersedia bekerja melebihi kondisi biasa. Selanjutnya, salah satu indikator loyalitas karyawan menurut Sastrohadawiryo (2002) adalah suka terhadap pekerjaan. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa karyawan tetap bekerja meskipun jam kerja telah selesai merupakan tanda bahwa mereka menyukai pekerjaannya. Rasa suka terhadap pekerjaan tersebut mampu membuat mereka rela tetap bekerja lebih dari jam kantor.

Aktivitas Karyawan Ketika Bekerja Lebih Dari Jam Kantor

Hasil dari observasi dan wawancara dengan para informan mengenai aktivitas karyawan ketika tetap bekerja meskipun jam kantor telah usai ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Aktivitas Karyawan Ketika Bekerja Lebih Dari Jam Kantor

Kode Informan	Interpretasi Peneliti
GS1	Melanjutkan pekerjaan yang tertunda, karena saat jam kerja terdapat pekerjaan tambahan dari atasan atau jika ada pekerjaan yang harus didahulukan
GS2	Menyelesaikan pekerjaan yang tertunda karena ketika jam kerja terdapat pekerjaan tambahan dari <i>Head Office</i> yang harus didahulukan
GS3	Memantau, memeriksa, serta mengurus administrasi barang yang datang ketika ketika datangnya di luar jam kantor
GS4	Melanjutkan pekerjaan berupa layanan <i>complain</i> pada aplikasi <i>Helpdesk Online</i> perusahaan dan melayani permintaan <i>urgent</i> dari atasan maupun rekanan.

Berdasarkan jawaban dari seluruh informan pada Tabel 2, maka dapat disimpulkan bahwa karyawan memilih untuk tetap melanjutkan pekerjaan meskipun jam kantor telah usai dikarenakan masih terdapat pekerjaan yang belum selesai. Hal tersebut dikarenakan di saat jam kantor, karyawan mendapatkan pekerjaan tambahan dari atasan yang harus terlebih dahulu diselesaikan.

Faktor yang Mempengaruhi Karyawan Memilih Bekerja Lebih Dari Jam Kantor

Hasil dari observasi dan wawancara dengan para informan mengenai faktor yang mempengaruhi karyawan tetap bekerja meskipun jam kantor telah usai ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Faktor yang Mempengaruhi Karyawan Bekerja Lebih dari Jam Kantor

Kode Informan	Interpretasi Peneliti
GS1	a. Terdapat tugas tambahan, sehingga beberapa terdapat pekerjaan yang tertunda b. Atasan memberikan tugas lebih banyak dan harus selesai pada hari itu juga c. Sesama rekan kerja yang bekerja lebih dari jam kantor
GS2	a. Atasan yang memerintahkan menyelesaikan tugas tambahan pada hari itu juga b. Terdapat rekan kerja yang masih bekerja ketika jam kantor telah usai
GS3	Keinginan untuk menyelesaikan pekerjaan pada hari itu juga, agar esok hari tidak banyak pekerjaan yang menumpuk
GS4	Masih terdapat pekerjaan yang perlu diselesaikan dan terdapat permintaan <i>support</i> dari departemen lain yang mendekati jam kantor usai.

Berdasarkan jawaban dari seluruh informan pada Tabel 3, maka dapat disimpulkan bahwa faktor yang menyebabkan karyawan bekerja lebih dari jam kantor adalah: (a) adanya pekerjaan tambahan yang bersifat *urgent*; (b) atasan yang memerintahkan untuk menyelesaikan tugas tambahan pada hari itu juga; (c) keinginan pribadi untuk menyelesaikan pekerjaan pada hari itu juga, agar esok hari pekerjaan tidak menumpuk; dan (d) terdapat sesama rekan kerja yang masih tetap bekerja meski jam kantor telah usai.

Selain itu, berdasarkan hasil observasi ditemukan pula bahwa seringkali para karyawan ketika bekerja disertai dengan bergurau. Hal tersebut kemudian mengakibatkan karyawan tidak fokus, sehingga memperlambat penyelesaian pekerjaan. Kemudian, dari hasil observasi juga menemukan bahwa karyawan ketika jam istirahat sudah habis tidak langsung kembali bekerja. Keterlambatan tersebut kurang lebih selama setengah jam sampai satu jam. Hal itu kemudian dapat mengakibatkan penyelesaian tugas menjadi tertunda.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa karyawan Departemen *General Service* pada PT XYZ berpendapat bahwa tetap bekerja meskipun jam kantor telah usai adalah bentuk dari loyalitas. Bekerja lebih dari jam kantor dianggap sebagai

bukti bahwa karyawan bertanggungjawab terhadap pekerjaannya dan berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan tugasnya. Aktivitas yang dilakukan karyawan ketika bekerja lebih dari jam kantor adalah melanjutkan pekerjaan yang belum selesai dikarenakan ketika jam kantor diberikan tugas tambahan oleh atasannya. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi karyawan tetap bekerja meski jam kantor telah usai, yaitu: (a) adanya pekerjaan tambahan yang bersifat urgent; (b) atasan yang memerintahkan untuk menyelesaikan tugas tambahan pada hari itu juga; (c) keinginan untuk menyelesaikan pekerjaan pada hari itu juga, agar esok hari pekerjaan tidak menumpuk; dan (d) terdapat sesama rekan kerja yang masih tetap bekerja meski jam kantor telah usai.

Rekomendasi yang dapat diberikan kepada karyawan Departemen *General Service* pada PT XYZ berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebaiknya bekerja melebihi jam kantor tidak dijadikan kebiasaan dan lebih memperhatikan konsep *work-life balance*. Kemudian, sebaiknya ketika jam kantor tidak terlalu sering bergurau yang dapat mengakibatkan tertundanya penyelesaian tugas. Selain itu, sebaiknya karyawan memperhatikan kedisiplinan untuk langsung mulai bekerja ketika jam istirahat telah habis.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] H. Widhiastuti, *Membangun Loyalitas Sumber Daya Manusia*. Semarang: Semarang University Press, 2013.
- [2] O. Onsardi, "Loyalitas Karyawan pada Universitas Swasta di Kota Bengkulu," *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, vol. 2, no. 1, pp. 1–13, Nov. 2018, doi: 10.31539/costing.v2i1.326.
- [3] R. M. Steers and L. W. Porter, *Motivation and Work Behavior*, 3rd ed. New York: McGraw-Hill, 2007.
- [4] M. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2017.
- [5] T. Sudimin, "Whistleblowing: Dilema Loyalitas dan Tanggung Jawab Publik," *Manajemen & Usahawan Indonesia*, vol. 32, no. 11, pp. 3–8, 2003.
- [6] G. Dessler, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat, 2015.
- [7] S. Sastrohadawiryo, *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2002.
- [8] S. Sopiah, *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2008.
- [9] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- [10] M. J. Maynes, J. L. Pierce, and B. Laslett, *Telling Stories*. Cornell University Press, 2011.