

**SKRISPI**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, KOMPETENSI, DAN  
KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP LOYALITAS  
PEGAWAI DI TASPEN LIFE JAKARTA**



**DIAJUKAN OLEH:**

**NAMA: SITI HAMISAH**

**NIM: 115190374**

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT  
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
JAKARTA**

**2022**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KEPUASAN KERJA, KOMPETENSI, DAN**  
**KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP LOYALITAS**  
**PEGAWAI DI TASPEN LIFE**



**DIAJUKAN OLEH:**

**NAMA: SITI HAMISAH**

**NIM: 115190374**

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT**  
**GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**  
**JAKARTA**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama Mahasiswa Siti Hamisah

NPM (Nomor Pokok Mahasiswa)

Program Studi

Alamat

Telp:

HP:

Dengan ini saya menyatakan, apabila dalam pembuatan skripsi ternyata saya:

1. Melakukan plagiat/ menyontek;
2. Mengutip tanpa menyebut sumbernya;
3. Menggunakan data fiktif atau memanipulasi data;
4. Melakukan riset perusahaan fiktif (hat ini Jurusan Akuntansi/Manajemen dapat konfirmasi langsung ke perusahaan terkait sesuai dengan surat risetnya).

Saya bersedia dikenakan sanksi berupa pembatalan skripsi dan diskors maksimal 2 (dua) semester. Kemudian apabila hat di atas terbukti setelah lulus ujian skripsi/komprehensif saya bersedia dinyatakan batal skripsi dan kelulusannya,

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 0, Je:miini n ~o "3

98AKX18 c

Siti Hamisah

Nama Lengkap Mahasiswa

Catatan:

1. Asli dikembalikan ke jurusan Akuntansi/Manajemen dan difotocopy untuk mahasiswa yang bersangkutan.
2. Harap disertakan pada skripsi sebelum maupun setelah lulus ujian dan revisi.

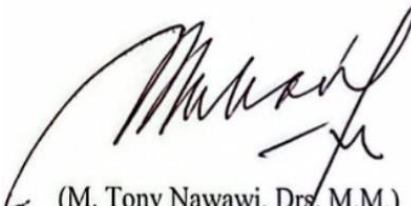
UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA	Siti Harnisah
NIM	115190374
PROGRAM/JURUSAN	S1/Manajemen Bisnis
KONSENTRASI	Manajemen Sumber Daya Manusia
JUDUL SKRIPSI	Pengaruh Kepuasan Kerja, Kompetensi, Dan Komitmen Organisasional Terhadap Loyalitas Karyawan Di Taspen Life Jakarta

Jakarta, 09 Januari 2023

Pembimbing,



(M. Tony Nawawi, Drs. M.M.)

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
JAKARTA**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA : Siti Hamisah  
NIM : 115190374  
PROGRAM/JURUSAN : S1/Manajemen Bisnis  
KONSENTRASI : Sumber Daya Manusia  
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kepuasan Kerja, Kompetensi Dan  
Komitmen Organisasional Terhadap Loyalitas  
Pegawai Di Taspen Life Jakarta

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif tanggal 19 Januari 2023 dan dinyatakan lulus, dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. M. Tony Nawawi, Drs., M.M.
2. Yanuar, Drs., M.M., Dr.
3. Ronnie Resdianto Masman, S.E., M.A., M.M.

Jakarta, 26 Januari 2023

Pembimbing,



( M. Tony Nawawi, Drs. M.M )

**ABSTRACT**

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

**FACULTY OF ECONOMIC AND BUSSINESS**

**JAKARTA**

(A) SITI HAMISAH (115190374)

(B) THE INFLUENCE OF JOB SATISFICATION, COMPETENCY, AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT ON PT TASPEN LIFE EMPLOYEE LOYALTY

(C) XIII + 92 Pages, 12 Tables, 3 Pictures, 5 Attachments

(D) HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

(E) Abstract: In a company, loyalty is an important thing that can increase the productivity of employees. The method used by Taspen Life to retain its employees is by strengthening the service system and synergy between employees and the company through suitability of employee competencies and maintaining job satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of job satisfaction, competency, and organizational commitment on employee loyalty at Taspen Life. This study uses primary data by distributing questionnaires to all Taspen Life employees with a total sample of 100 respondents using a purposive sampling technique. The data analysis method uses Structural Equation Modeling (SEM) with a quantitative approach which is processed with the help of Software SmartPLS Version 3.3.3. The results of this study indicate that job satisfaction and organizational commitment have a positive and significant effect on employee loyalty at PT Taspen Indonesia, while competency has no effect. The results of this study are expected to provide input to the company PT Taspen Indonesia to pay attention to employee loyalty through job satisfaction and organizational commitment.

(F) Keywords: Job Satisfication, Competency, Organizational Commitmnet, Loyalty

(G) Reference List 31 (2012-2022)

(H) M. Tony Nawawi, Drs., M.M.

## **ABSTRAK**

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**JAKARTA**

(A) SITI HAMISAH (115190374)

(B) PENGARUH KEPUASAN KERJA, KOMPETENSI, DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP LOYALITAS PEGAWAI DI TASPEN LIFE

(C) XIII + 92 Halaman, 12 Tabel, 3 Gambar, 5 Lampiran

(D) MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

(E) Abstrak : Dalam suatu perusahaan, loyalitas merupakan hal yang penting yang dapat meningkatkan produktivitas dari karyawan. Cara yang dilakukan perusahaan Taspen Life untuk mempertahankan karyawannya, yaitu dengan memperkuat sistem layanan dan sinergi antar karyawan dengan perusahaan melalui kesesuaian kompetensi karyawan dan menjaga kepuasan kerja. Tujuan penelitian ini mengetahui pengaruh kepuasan kerja, kompetensi, dan komitmen organisasi terhadap loyalitas karyawan di Taspen Life. Penelitian ini menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh karyawan Taspen Life dengan jumlah sampel sebanyak 87 responden dengan menggunakan teknik purposive sampling. Metode analisis data dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan kuantitatif yang diolah dengan bantuan Software SmartPLS Versi 4.0.8.4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja, dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan Taspen life, sedangkan kompetensi tidak berpengaruh. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada perusahaan Taspen Life untuk memperhatikan loyalitas karyawan melalui gaya kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

(F) Keywords: Kepuasan Kerja, Kompetensi, Komitmen organisasi, loyalitas

(G) Daftar Pustaka 31 (2012-2022)

(H) M. Tony Nawawi, Drs., M.M.

**HALAMAN MOTO**

**“Learning without thinking is useless, but thinking without learning is very dangerous.”**

**Soekarno**

**"Life's most persistent and urgent question is, 'What are you doing for others?'"**

**Martin Luther King Jr.**

**“Perempuan adalah pembawa peradaban.”**

**R.A Kartini**



## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya ini saya persembahkan untuk keluarga saya, teman-teman saya, dosen dan staff pengajar, serta orang-orang yang turut membantu yang tidak bisa disebut satu per satu. Semua yang telah memberikan motivasi, saran, dan kritik yang membangun untuk menyelesaikan skripsi ini kepada penulis.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja, Kompetensi, dan Komitmen Organisasional Terhadap Loyalitas Pegawai di Taspen Life”**. dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara. Penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan kontribusi dan masukkan seperti bimbingan, dukungan, motivasi, serta doa kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik, yaitu:

1. Bapak M. Tony Nawawi Drs., M.M selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah waktu dan tenaganya, serta memberikan dukungan dan pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan proses penyusunan dengan baik dan tepat waktu.
2. Bapak Dr. Sawidji widoatmodjo, S.E., M.M., M.B.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara yang telah memberikan kontribusi besar selama penulis melaksanakan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Bapak Franky Slamet, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara yang telah memberikan dorongan dan motivasi untuk menyelesaikan studi tepat waktu.
4. Kepada Ayah Muhammad Amin dan Ibu Masdi Nurna selaku orang tua penulis yang telah memberikan dukungan doa dan bantuan yang tidak ternilai sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
6. Seluruh teman-teman S1 Manajemen Universitas Tarumanagara yang telah saling menguatkan dan saling membantu dalam proses pendidikan.
7. Seluruh responden yang telah berpartisipasi dan berkontribusi besar dalam mengisi kuisisioner
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis, yang telah membantu penulis dari awal perkuliahan hingga selesainya proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dari semua pihak yang bersifat membangun guna untuk menyempurnakan penelitian ini. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Jakarta, 8 Januari 2023



(Siti Hamisah)

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	i
<u>SURAT PERTNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT</u> .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
ABSTRACT .....	iv
ABSTRAK.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Permasalahan .....	1
1. Latar Belakang Masalah .....	1
2. Identifikasi Masalah.....	5
3. Batasan Masalah .....	5
4. Rumusan Masalah.....	6
B. Tujuan dan Manfaat .....	6
1. Tujuan Penelitian .....	6
2. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Gambaran Umum Teori .....	10
B. Definisi Konseptual Variabel.....	19
1. Kepuasan Kerja.....	19
2. Kompetensi .....	20
3. Komitmen Organisasional .....	21
4. Loyalitas Karyawan .....	22
C. Kaitan antara Variabel-variabel .....	22
1. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan .....	22
2. Pengaruh Kompetensi Terhadap Loyalitas Karyawan.....	23

3. Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Loyalitas Karyawan .....	24
E. Penelitian yang Relevan.....	25
F. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
A. Desain Penelitian .....	34
B. Populasi, Teknik Pemilihan Sampel, dan Ukuran Sampel .....	35
5. Populasi.....	35
6. Teknik Pemilihan Sampel.....	35
7. Ukuran Sampel .....	35
C. Operasionalisasi Variabel dan Instrumen .....	37
D. Analisis Validitas dan Reliabilitas .....	40
1. Uji Validitas.....	40
2. Uji Reliabilitas .....	40
E. Analisis Data.....	41
1. Analisis Model Pengukuran ( <i>Outer Model Analysis</i> ).....	41
2. Analisis Model Struktural ( <i>Inner Model Analysis</i> ).....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
A. Deskripsi Subjek Penelitian.....	49
1. Jenis Kelamin.....	49
2. Jenjang pendidikan .....	49
3. Usia .....	50
4. Lama Bekerja.....	50
B. Deskripsi Objek Penelitian .....	51
1. Kepuasan Kerja.....	51
2. Kompetensi .....	52
3. Komitmen Organisasional .....	53
4. Loyalitas .....	54
C. Hasil Analisis Data .....	55
1. <i>Coefficient of determination</i> / Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	55
2. Hasil Uji F Square .....	55
3. Hasil Uji Q Square.....	57
4. Koefisien Jalur ( <i>path coefficients</i> ).....	57
5. Hasil Uji GoF ( <i>Goodness of Fit</i> ) .....	59

6. Hasil Uji Hipotesis.....	60
D. Pembahasan .....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	64
A. Kesimpulan .....	64
B. Keterbatasan Dan Saran.....	64
1. Keterbatasan.....	64
2. Saran .....	65
DAFTAR PUSTAKA .....	66
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	23
HASIL PEMERIKSAAN TURNITIN .....	24

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Karyawan .....	4
Tabel 2.2 Penelitian yang Relevan .....	25
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Keseluruhan.....	37
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i> .....	39
Tabel 3.3 Uji <i>Convergent Validity</i> .....	43
Tabel 3.4 Uji <i>Discriminant Validity</i> .....	44
Tabel 3.5 Uji Average Variance Extraced (AVE) .....	45
Tabel 3.6 Uji <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> .....	46
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan .....	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	50
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	50
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Kerja .....	51
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap Kompetensi.....	52
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap Komitmen Organisasi.....	53
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap Loyalitas .....	54
Tabel 4.9 Hasil Uji R-Square ( $R^2$ ) .....	55
Tabel 4.10 Hasil Uji F Square ( $F^2$ ) .....	56
Tabel 4.11 Hasil <i>Bootstrapping</i> .....	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Average Variance Extraced (AVE).....	59

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Teori Loyalitas Karyawan .....	12
Gambar 2.2 Model Penelitian .....	33
Gambar 3.1 Diagram Struktural.....	42



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	70
Lampiran 2 Data Responden.....	74
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	84
Lampiran 4 Hasil Analisis Data.....	88
Lampiran 5 Diagram Karakteristik Responden .....	90

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Permasalahan**

#### **1. Latar Belakang Masalah**

Salah satu aset yang dimiliki perusahaan dalam menjalankan bisnisnya adalah karyawan. Membangun dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif dapat membantu perusahaan berkembang, tumbuh, dan berkinerja secara efisien di industri yang mereka jalankan. Karyawan yang mempercayai perusahaan akan lebih cenderung mengejar peluang yang dapat membantu mereka maju dan berkembang di perusahaan. Memiliki karyawan yang loyal juga dapat membantu perusahaan meningkatkan produktivitas, meningkatkan citra perusahaan, dan mempertahankan pendapatan. Loyalitas karyawan digambarkan ketika seorang karyawan tetap bertahan dengan perusahaan untuk waktu yang lama karena mereka merasa dihargai dan percaya pada misi perusahaan secara keseluruhan. Karyawan yang loyal kepada perusahaan kemungkinan besar akan lebih banyak berinvestasi dalam kesuksesan perusahaan dan bekerja untuk mencapai tujuan organisasi. Selain itu, jika peran karyawan saat ini memuaskan, mereka cenderung tidak mencari peluang kerja baru. Karyawan yang setia berkontribusi secara luas terhadap produktivitas bisnis suatu perusahaan. Karyawan tersebut mampu menciptakan nilai yang dibutuhkan untuk menempatkan bisnis suatu perusahaan berjalan menuju kesuksesan (F. Saputra & Mahaputra, 2022).

Kepuasan kerja dan loyalitas karyawan menjadi dua dari beberapa tantangan utama yang dihadapi oleh manajer saat ini dalam hal mengelola karyawan. Banyak peneliti telah menunjukkan dalam studi mereka, terkait

bagaimana kepuasan kerja dapat memberikan dampak besar pada motivasi karyawan, di mana motivasi tersebut akan berdampak pada tingkat produktivitas, dan dilanjutkan pula dampaknya terhadap kinerja organisasi bisnis secara keseluruhan (Rajput et al., 2016). Adapun karyawan hendaknya memiliki kemampuan dan kompetensi secara tepat yang dibutuhkan dalam menghasilkan keberhasilan dan kinerja kerja berjangka panjang, melalui penyelesaian pekerjaan atau tanggung jawab yang dimilikinya. Kompetensi adalah karakteristik mendasar yang secara kasual berkaitan dengan tingkat kriteria kinerja yang dianggap bersifat efektif dan unggul pada suatu situasi atau pekerjaan. Dalam hal ini, peningkatan kinerja karyawan yang bersifat perorangan secara tidak langsung akan memberikan dorongan peningkatan SDM secara keseluruhan, yang terlihat dari adanya peningkatan tingkat produktivitas. Pada hubungannya dengan manajemen kinerja, kompetensi dilihat pada perilaku seseorang dalam memberikan penyesuaian pada tugas yang dimiliki secara baik. Menunjukkan bahwa kompetensi kinerja ialah perilaku karyawan yang memiliki konsistensi dan efektivitas yang sempurna dalam kinerjanya, dibandingkan karyawan dengan kinerja rata-rata (Rosmaini & Tanjung, 2019). Kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan pengaruh terhadap loyalitas belum dilakukan. Peran budaya organisasi menjadi sangat penting pada saat ini. Kompetensi karyawan juga tidak bisa diabaikan dalam menunjang kepuasan kerja.

Unsur lain yang juga memberikan pengaruh terhadap loyalitas karyawan yaitu komitmen organisasional. Terdapat dua cara untuk perusahaan dapat memperkuat komitmen organisasi karyawan. Pertama, perusahaan dapat meningkatkan persepsi karyawan tentang keanggotaan organisasi. Kedua, perusahaan dapat menunjukkan kepada karyawan bahwa mereka diperhatikan dan dihargai oleh perusahaan. Komitmen

tergantung pada sifat pekerjaan dan konteks organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi, cenderung akan bekerja dan berkinerja lebih keras daripada mereka yang berkomitmen rendah. Di satu sisi apabila hal ini terjadi, karyawan dengan tingkat komitmen yang rendah dapat meninggalkan organisasi dan menyebabkan turnover yang tinggi sehingga dapat dikatakan bahwa hal ini mempengaruhi loyalitas karyawan (Amariet al., 2017).

Salah satu perusahaan yang terus berkembang adalah Taspen Life. PT Asuransi Jiwa Taspen atau disebut juga Taspen Life adalah salah satu perusahaan asuransi modern yang bergerak dan berkembang di Indonesia. Taspen Life menawarkan berbagai solusi asuransi jiwa individu dan kelompok, yang manfaatnya berupa perlindungan jiwa, perancangan masa depan dan pensiun, dana pendidikan serta asuransi penyakit kritis. Dalam teknis alur kerjanya, nasabah yang ingin mengajukan klaim dapat melakukan pengisian formulir dan membawa kelengkapan dokumen yang dibutuhkan. Kemudian dapat mengirimkannya melalui ekspedisi atau datang secara langsung untuk bertemu dengan para pekerja Taspen Life dalam rangka menerima keputusan klaim nasabah. Namun, terdapat permasalahan loyalitas karyawan yang turun. Permasalahan dengan penelitian ini bahwa kurangnya loyalitas karyawan yang didorong oleh kepuasan kerja, kompetensi dan komitmen organisasi. Setiap perusahaan baik di bidang layanan maupun produk pasti memiliki hambatan dalam sumber daya manusianya.

Berikut data jumlah karyawan yang ada dalam Taspen Life :

**Tabel 1.1**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>
2015	23
2016	58
2017	95
2018	135
2019	120
2020	100

Sumber: Taspen Life (2020)

Taspen Life berkomitmen dalam pengembangan perusahaannya melalui karyawannya. Saat ini isu kepuasan kerja berkembang sangat pesat. Kepuasan kerja dianggap penting bagi suatu organisasi karena kepuasan kerja akan menciptakan produktivitas, perilaku kerja positif dan hal yang terpenting adalah menekan *turn over* dan meningkatkan loyalitas perusahaan (Sunarta, 2019). Terciptanya kepuasan kerja karyawan yang mempengaruhi loyalitas akan sejalan dengan nilai perusahaan yang dijalankan Taspen Life yaitu “Loyal”.

Menurut Laporan Tahunan Taspen Life tahun 2020, Taspen Life ingin memperkuat sistem layanan dan sinerginya Bersama dengan grup yang ada agar tercipta pertumbuhan yang berkesinambungan. Dalam memperkuat sistem layanan dan sinerginya, jumlah karyawan setiap tahunnya harus diikuti dengan kesesuaian kompetensi karyawan. Karyawan yang bekerja dengan kesesuaian kompetensinya akan lebih mudah menyelesaikan tanggung jawab dan pekerjaannya. Perusahaan juga

bisa meningkatkan kompetensi karyawan dengan mengadakan pelatihan, pendidikan formal, seminar, workshop, konferensi, dan lain-lain karena kompetensi karyawan mendorong loyalitas karyawan secara langsung ataupun tidak langsung (Suwandi, 2018). Adanya kompetensi karyawan yang mempengaruhi loyalitas akan sejalan dengan nilai perusahaan yang dijalankan Taspen Life yaitu “Kompeten”.

Pada ajang penghargaan *Top GRC Awards 2020* yang dilaksanakan oleh *Business News Indonesia*, Taspen Life memenangkan penghargaan kategori Top GRC (*Governance, Risk Management, and Compliance*) 2020 di mana acara tersebut diikuti oleh 840 perusahaan. Hal tersebut membuktikan bahwa Taspen Life telah menerapkan tata Kelola dan manajemen sesuai dengan standar yang berlaku. Komitmen perusahaan secara eksternal sudah cukup baik sehingga perlu diseimbangkan dengan komitmen organisasional karyawannya agar Taspen Life tetap dapat mempertahankan prestasinya. Menurut Rose (2019), komitmen organisasional selanjutnya dapat mengintervensi loyalitas karyawan suatu perusahaan. Hal ini sangat berguna bagi perkembangan Taspen Life dalam menghadapi tantangan internal dan eksternal yang selalu bergerak dinamis.

Karyawan merupakan sumber daya manusia yang mempunyai peranan penting dalam suatu organisasi. Membangun dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif dapat membantu perusahaan berkembang, tumbuh, dan berkinerja secara efisien di industri yang mereka jalankan. Loyalitas karyawan merupakan salah satu aspek yang dapat membangun keberhasilan organisasi. Memiliki karyawan yang loyal dapat membantu perusahaan meningkatkan produktivitas, meningkatkan citra perusahaan, dan mempertahankan pendapatan. Loyalitas karyawan digambarkan ketika seorang karyawan tetap bertahan dengan perusahaan untuk waktu yang

lama karena mereka merasa dihargai dan percaya pada misi perusahaan secara keseluruhan.

Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi variabel loyalitas karyawan, antara lain : kepuasan kerja, kompetensi, dan komitmen organisasional. Beberapa penelitian terdahulu telah meneliti adanya pengaruh antara kepuasan kerja, kompetensi, dan komitmen organisasional terhadap loyalitas karyawan. Kepuasan kerja dan loyalitas karyawan menjadi dua dari beberapa tantangan utama yang dihadapi oleh manajer saat ini dalam hal mengelola karyawan. Banyak peneliti telah menunjukkan dalam studi mereka, terkait bagaimana kepuasan kerja dapat memberikan dampak besar pada motivasi karyawan, di mana motivasi tersebut akan berdampak pada tingkat produktivitas, dan dilanjutkan pula dampaknya terhadap kinerja organisasi bisnis secara keseluruhan (Rajput et al., 2016). Faktor kedua yang mempengaruhi adalah Kompetensi, kompetensi merupakan karakteristik mendasar yang secara kasual berkaitan dengan tingkat kriteria kinerja yang dianggap bersifat efektif dan unggul pada suatu situasi atau pekerjaan. Dalam hal ini, peningkatan kinerja karyawan yang bersifat perorangan secara tidak langsung akan memberikan dorongan peningkatan SDM secara keseluruhan. Unsur lain yang juga memberikan pengaruh terhadap loyalitas karyawan yaitu komitmen organisasional. Terdapat dua cara untuk perusahaan dapat memperkuat komitmen organisasi karyawan. Pertama, perusahaan dapat meningkatkan persepsi karyawan tentang keanggotaan organisasi. Kedua, perusahaan dapat menunjukkan kepada karyawan bahwa mereka diperhatikan dan dihargai oleh perusahaan. Komitmen organisasi dapat mendorong kepercayaan karyawan terhadap organisasi dan membantu meningkatkan loyalitas karyawan.

Berdasarkan pemaparan terkait pentingnya mengetahui pengaruh kepuasan kerja, kompetensi, dan komitmen organisasional terhadap loyalitas karyawan, penulis mengangkat penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan Kerja, Kompetensi dan Komitmen Organisasional Terhadap Loyalitas Karyawan Taspen Life”**.

## **2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Kepuasan kerja
- b. Kesesuaian kompetensi
- c. Kepentingan komitmen organisasional
- d. Loyalitas karyawan menurun

## **3. Batasan Masalah**

Berikut beberapa batasan masalah yang ditetapkan oleh peneliti agar penelitian yang dilakukan lebih terarah:

- a. Subjek penelitian ini yaitu karyawan Taspen Life
- b. Waktu penelitian dilakukan dari bulan Oktober hingga November 2022.
- c. Variabel *independent* yang diteliti yaitu kepuasan kerja (X1), kompetensi (X2), dan komitmen organisasional (X3). Sedangkan variabel *dependent* yang diteliti adalah loyalitas karyawan (Y).



#### **4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah yang ada, dapat diambil rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

- a. Apakah kepuasan kerja mempunyai pengaruh terhadap loyalitas karyawan Taspen Life ?
- b. Apakah kompetensi mempunyai pengaruh terhadap loyalitas karyawan Taspen Life ?
- c. Apakah komitmen organisasional mempunyai pengaruh terhadap loyalitas karyawan Taspen Life ?

### **B. Tujuan dan Manfaat**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang diangkat pada penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan Taspen Life
- b. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap loyalitas karyawan Taspen Life
- c. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasional terhadap loyalitas karyawan Taspen Life

## **2. Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang bersangkutan, baik itu manfaat secara teoritis maupun praktis:

- a. Dari segi teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan bagi para pembaca.
- b. Dari segi praktis, penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam memberikan informasi, khususnya kepada Taspen Life, akademisi, dan ahli di industri sejenis dalam upaya memperbaiki dan mengembangkan proses pada manajemen pada perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ammari, G., Alkurdi, B., Alshurideh, M., Obeidat, B., Abu Hussien, A.-H., & Alrowwad, A. (2017). Investigating the Impact of Communication Satisfaction on Organizational Commitment: A Practical Approach to Increase Employees' Loyalty. *International Journal of Marketing Studies*.  
<https://doi.org/10.5539/ijms.v9n2p113>
- Asriyadi, D. (2019). Strategi Pemasaran Pt Asuransi Jiwa Taspen (Taspen Life) Dengan Pendekatan Analisis Swot. *Mimbar Administrasi*, 15(29), 14–30.
- Ćulibrk, J., Delić, M., Mitrović, S., & Ćulibrk, D. (2018). Job satisfaction, organizational commitment and job involvement: The mediating role of job involvement. *Frontiers in Psychology*. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00132>
- Darmawan, D., Mardikaningsih, R., Sinambela, E. A., Arifin, S., Putra, A. R., Hariani, M., Irfan, M., & Hakim, Y. R. Al. (2020). The quality of human resources, job performance and employee loyalty. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*. <https://doi.org/10.37200/IJPR/V24I3/PR201903>
- Dhir, S., Dutta, T., & Ghosh, P. (2020). Linking employee loyalty with job satisfaction using PLS–SEM modelling. *Personnel Review*.  
<https://doi.org/10.1108/PR-03-2019-0107>
- Ghozali, I. (2016) Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipenogoro
- Guillon, O., & Cezanne, C. (2014). Employee loyalty and organizational performance: A critical survey. *Journal of Organizational Change Management*.  
<https://doi.org/10.1108/JOCM-02-2014-0025>
- Hardianty, I. (2014). Pengaruh Karakteristik Pribadi dan Komitmen Organisasi Terhadap Loyalitas Pegawai Negeri Sipil Dinas Perindustrian Perdagangan dan Pengelolaan Pasar Kabupaten Indragiri Hulu. *JOM Fekon*, 1(2).

- Hoboubi, N., Choobineh, A., Kamari Ghanavati, F., Keshavarzi, S., & Akbar Hosseini, A. (2017). The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Workforce Productivity in an Iranian Petrochemical Industry. *Safety and Health at Work*. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2016.07.002>
- Intanpratiwi, N. (2018). *Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan Di Padma Hotel Bandung*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Kusworo, H. (2016). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Loyalitas Karyawan Universitas Muhammadiyah Purworejo*. Universitas Muhammadiyah Purworejo.
- Larastrini, P. M., & Adnyani, I. G. A. D. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Lingkungan Kerja dan Work – Life Balance Terhadap Loyalitas Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(6), 3674. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i06.p14>
- Maulana, F., Sumiyati, S., & Razati, G. (2019). Efek Lingkungan Kerja Sosial dan Kepuasan Kerja Pada Loyalitas Karyawan Dalam Industri Jasa Properti. *Journal of Business Management Education (JBME)*, 4(3), 30–39. <https://doi.org/10.17509/jbme.v4i3.21382>
- Mercurio, Z. A. (2015). Affective Commitment as a Core Essence of Organizational Commitment: An Integrative Literature Review. *Human Resource Development Review*. <https://doi.org/10.1177/1534484315603612>
- Puspita, V. D. R. (2017). *Analisis Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Loyalitas DAN KUALITAS KERJA KERYAWAN PT BRAJA MUKTI CAKRA*. Universitas Bakrie.
- Rajput, S., Singhal, M., & Tiwari, S. (2016). Job Satisfaction and Employee Loyalty: A study of Academicians. *Asian Journal of Management*. <https://doi.org/10.5958/2321-5763.2016.00015.9>
- Renyt, B. C., Modding, H. B., Bima, J., & Sukmawati, S. (2017). The Effect of

- Organizational Commitment, Competence on Job Satisfaction and Employees Performance in Maluku Governor's Office. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 19(11), 18–29. <https://doi.org/10.9790/487X-1911031829>
- Rose, V. (2019). Pengaruh budaya organisasi terhadap loyalitas karyawan melalui komitmen organisasional sebagai variable intervening. *Management and Business Review*. <https://doi.org/10.21067/mbr.v3i2.4722>
- Rosmaini, & Tanjung, H. (2019). Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 1–15. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3366>
- Sabuhari, R., Sudiro, A., Irawanto, D. W., & Rahayu, M. (2020). The effects of human resource flexibility, employee competency, organizational culture adaptation and job satisfaction on employee performance. *Management Science Letters*. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.1.001>
- Saputra, D. A., & Suwarsi, S. (2021). Pengaruh Kompetensi Personal dan Kompetensi Budaya terhadap Loyalitas Karyawan pada PT . Sinar Andesto Mandiri Bandung. *Prosiding Manajemen*, 508–514.
- Saputra, F., & Mahaputra, M. R. (2022). Effect of Job Satisfaction , Employee Loyalty and Employee Commitment on Leadership Style ( Human Resource Literature Study ). *Dinasti International Journal of Management Science*, 3(4), 762–772.
- Singh, J. K., & Jain, M. (2013). A STUDY OF EMPLOYEES' JOB SATISFACTION AND ITS IMPACT ON THEIR PERFORMANCE. *Journal of Indian Research*, 1(4), 105–111.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D). In *Metodelogi Penelitian*. Alfabeta.
- Sujarweni, W. V., & Utami, L. R. (2019). The Master Book of SPSS. *Anak Hebat*

*Indonesia.*

- Sukma, S., & Suwarsi, S. (2019). Pengaruh Kompetensi Personal dan Kompetensi Budaya terhadap Loyalitas Karyawan pada PT Bukit Asam. *Prosiding Manajemen*, 818–823.
- Sulastri Lilis, 2011, Sumber Daya Manusia Strategi, Bandung: LaDood's Publishing.
- Sunarta, S. (2019). PENTINGNYA KEPUASAN KERJA. *EFISIENSI - KAJIAN ILMU ADMINISTRASI*, 16(2), 63–75.  
<https://doi.org/10.21831/efisiensi.v16i2.27421>
- Suwandi, Y. W. (2018). EMPLOYEES' COMPETENCY TO EMPLOYEE LOYALTY IN RURAL BANKS (BPR) OF WEST BANDUNG REGENCY (Employee Survey at BPR in West Bandung Regency). *International Journal of Business, Economics and Law*, 15(2), 29–35.
- Sypniewska, B. A. (2014). Evaluation of factors influencing job satisfaction. *Contemporary Economics*. <https://doi.org/10.5709/ce.1897-9254.131>
- Taheri, R. H., Miah, M. S., & Kamaruzzaman, M. (2020). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *European Journal of Business and Management Research*. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.6.643>
- Wan, H. L. (2012). *Employee loyalty at the workplace: The impact of Japanese style of human resource management*. *Nternational Journal of Applied Hrm*, 3(1), 1–17.
- Wijaya, N. S., Darsana, I. M., Pantiyasa, I. W., & Astina, I. N. G. (2018). *Organization Culture, Competency, Compensation, Job Satisfaction And Lecturer Loyalty*. *Journal of Business on Hospitality and Tourism*.  
<https://doi.org/10.22334/jbhost.v4i1.113>
- Wiratna Sujaerweni, 2008, “Belajar mudah SPSS untuk skripsi, tesis, desertasi & umum, Yogyakarta: Global Media Informasi

