

**STRATEGI PENINGKATAN LOYALITAS KARYAWAN
MELALUI PENERAPAN MANAJEMEN SUMBER DAYA
MANUSIA PADA BAKSO TITOTI, PASAR MINGGU**



Rahma Clarissa Adriyani

1406619079

Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

PROGRAM STUDI SOSIOLOGI

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

ABSTRAK

Rahma Clarissa Adriyani, Strategi Peningkatan Loyalitas Karyawan Melalui Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia pada Bakso TITOTI, Pasar Minggu, Skripsi. Jakarta: Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta, 2024.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan upaya-upaya yang dilakukan oleh Bakso TITOTI, Pasar Minggu dalam menerapkan Manajemen Sumber Daya Manusia yang sesuai dengan tujuan perusahaan Bakso TITOTI dan untuk mendeskripsikan penerapan *Good Corporate Governance* dalam meningkatkan loyalitas karyawan di Bakso TITOTI.

Penelitian ini menggunakan konsep Manajemen Sumber Daya Manusia dan *Good Corporate Governance*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan metode studi kasus. Penelitian ini dilakukan di Bakso TITOTI, Pasar Minggu pada bulan Agustus-September 2023. Subjek penelitian ini terdiri dari Direktur Operasional Bakso TITOTI, Manajer Operasional Bakso TITOTI, Pasar Minggu, dan 5 karyawan Bakso TITOTI, Pasar Minggu. Pengumpulan data dilakukan oleh peneliti melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap Bakso TITOTI, Pasar Minggu

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia di Bakso TITOTI, dilakukan dengan cara merekrut karyawan yang sesuai dengan kriteria-kriteria Bakso TITOTI, lalu melalui *background check* dan interview dengan Direktur Operasional Bakso TITOTI. Kemudian, Bakso TITOTI membantu proses adaptasi para karyawan Bakso TITOTI dan peningkatan kinerja karyawan melalui pemberian *reward* dan *punishment*. Sebagai bentuk apresiasi terhadap karyawan, Bakso TITOTI, Pasar Minggu, memberikan fasilitas yang dapat membantu meningkatkan taraf hidup para karyawan Bakso TITOTI, Pasar Minggu, serta menjaga dan meningkatkan loyalitas para karyawan terhadap Bakso TITOTI. Melalui penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia dan *Good Corporate Governance*, Bakso TITOTI dapat membentuk dan meningkatkan loyalitas para karyawan Bakso TITOTI, Pasar Minggu.

Kata Kunci: Good Corporate Governance, Manajemen Sumber Daya Manusia, Loyalitas Karyawan

ABSTRACT

Rahma Clarissa Adriyani, Strategy for Increasing Employee Loyalty Through the Implementation of Human Resource Management at Bakso TITOTI, Pasar Minggu, Thesis. Jakarta: Sociology Study Program, Faculty of Social Sciences, State of Jakarta University, 2024

This research aims to describe the efforts made by Bakso TITOTI, Pasar Minggu in implementing Human Resources Management in accordance with the goals of the Bakso TITOTI company and to describe the implementation of Good Corporate Governance in increasing employee loyalty at Bakso TITOTI.

This research uses the concepts of Human Resource Management and Good Corporate Governance. This research uses a qualitative approach, with a case study method. This research was conducted at Bakso TITOTI, Pasar Minggu in August-September 2023. The subjects of this research consisted of the Operational Director of Bakso TITOTI, the Operational Manager of Bakso TITOTI, Pasar Minggu, and 5 employees of Bakso TITOTI, Pasar Minggu. Data collection was carried out by researchers through observation, interviews and documentation of Bakso TITOTI, Pasar Minggu

The results of this research show that the implementation of Human Resources Management at Bakso TITOTI is carried out by recruiting employees who comply with Bakso TITOTI's criteria, then through background checks and interviews with the Operational Director of Bakso TITOTI. Then, Bakso TITOTI helps the adaptation process of Bakso TITOTI employees and improves employee performance through providing rewards and punishment. As a form of appreciation for employees, Bakso TITOTI, Pasar Minggu, provides facilities that can help improve the standard of living of Bakso TITOTI, Pasar Minggu employees, as well as maintain and increase employee loyalty towards Bakso TITOTI. Through the implementation of Human Resources Management and Good Corporate Governance, Bakso TITOTI can form and increase the loyalty of employees of Bakso TITOTI, Pasar Minggu.

Keywords: Good Corporate Governance, Human Resources Management, Employee Loyalty

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab/Dekan Fakultas Ilmu Sosial



| No. | Nama Dosen | Tanda Tangan | Tanggal |
|-----|--|--------------|----------|
| 1. | <u>Abdul Rahman Hamid, SH., MH</u> NIP. 19740504 200501 1 002 Koordinator/Ketua Sidang | | 18/01/24 |
| 2. | <u>Meila Riskia Fitri, S.Pd., M.A</u> NIP. 19890510 201903 2 025 Sekretaris Sidang | | 15/01/24 |
| 3. | <u>Dr. Yuanita Aprilandini, M.Si</u> NIP. 19800417 201012 2 001 Penguji Ahli | | 11/01/24 |
| 4. | <u>Prof. Dr. Evy Clara, M.Si</u> NIP. 19590927 198403 2 001 Dosen Pembimbing I | | 15/01/24 |
| 5. | <u>Dr. Asep Suryana, M.Si</u> NIP. 19710403 200501 1 003 Dosen Pembimbing II | | 11/01/24 |

Tanggal Lulus: 4 Januari 2024

LEMBAR ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahma Clarissa Adriyani

NIM : 1406619079

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“STRATEGI PENINGKATAN LOYALITAS KARYAWAN MELALUI PENERAPAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DI BAKSO TITOTI, PASAR MINGGU”** ini sepenuhnya adalah karya sendiri. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Jakarta, 17 Januari 2024



Rahma Clarissa Adriyani



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rahma Clarissa Adnyani
NIM : 1406619079
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial / Program Studi Sosiologi
Alamat email : rahma.crc@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

STRATEGI PENINGKATAN LOYALITAS KARYAWAN MELALUI PENERAPAN
MANAJEMEN SUMBER DATA MANUSIA PADA BAKSO TITOTI, PASAR
MINGGU

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 27 Februari 2024


RAHMA CLARISSA
(.....)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Barang siapa bertakwa kepada Allah niscaya Dia akan mengadakan baginya jalan keluar. Dan memberinya rezeki dari arah yang tiada disangka-sangkanya. Dan barangsiapa yang bertawakal kepada Allah niscaya Allah akan mencukupkan (keperluan)-nya. Sesungguhnya Allah melaksanakan urusan yang (dikehendaki)-Nya. Sesungguhnya Allah telah mengadakan ketentuan bagi tiap-tiap sesuatu.”

(Ath-Thalaq Ayat 2-3)

“Once something is a passion, the motivation is there.”

(Michael Schumacher)

Skripsi ini saya persembahkan kepada orang tua yang telah memberikan dukungan moral dan materiil kepada saya, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dan meraih gelar Sarjana Sosial (S.Sos). Skripsi ini juga saya persembahkan kepada seluruh keluarga besar dan sahabat-sahabat yang telah mendukung dan menemani saya hingga saya bisa meraih gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan kasih, karunia, dan kehendak-Nya sehingga tugas akhir skripsi peneliti yang berjudul *Strategi Peningkatan Loyalitas Karyawan Melalui Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia pada Bakso TITOTI, Pasar Minggu* dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi yang telah diselesaikan ini menjadi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Sosial (S.Sos) di Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta. Segala usaha dan upaya yang dilakukan oleh peneliti dengan semaksimal mungkin bahwa penulisan serta penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan tenaga, waktu, materi, serta saran dan masukan yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh sebab itu, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan juga penghargaan setinggi-tingginya kepada:

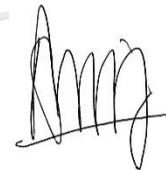
1. Firdaus Wajdi, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Asep Suryana, M.Si selaku Koordinator Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta.
3. Prof. Dr. Evy Clara, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran, dan dukungan kepada peneliti untuk kelancaran dan kemudahan penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Asep Suryana, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, masukan, koreksi, dan dukungan kepada peneliti untuk kelancaran dan kemudahan penyusunan skripsi ini.
5. Abdul Rahman Hamid, SH., MH selaku Ketua Sidang yang telah meluangkan waktunya untuk menguji skripsi dan memberikan masukan serta saran untuk penyempurnaan skripsi ini.
6. Dr. Yuanita Aprilandini, M.Si selaku Penguji Ahli yang telah meluangkan waktunya untuk menguji skripsi dan memberikan masukan serta saran untuk penyempurnaan

skripsi ini.

7. Meila Riskia Fitri, S.Pd., M.A selaku Sekretaris Sidang yang telah memberikan catatan, masukan, dan saran untuk penulisan skripsi ini.
8. Seluruh dosen, civitas akademika, dan staf Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta atas segala ilmu dan jasa yang diberikan kepada peneliti selama masa perkuliahan hingga menjelang kelulusan.
9. Seluruh pihak manajerial dan karyawan Bakso TITOTI yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada peneliti untuk menjadikan Bakso TITOTI sebagai topik penelitian skripsi di dalam penelitian dan bersedia untuk diwawancarai oleh peneliti, sehingga pengumpulan data yang dibutuhkan di dalam penelitian skripsi ini dapat terpenuhi dengan baik.
10. Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah yang telah memberikan waktu dan pandangannya terhadap topik penelitian skripsi yang ditulis oleh peneliti.
11. Serta seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, semoga Allah senantiasa mencurahkan berkah atas kebaikan yang telah diberikan.

Diharapkan agar skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca dan perkembangan ilmu pengetahuan. Namun, peneliti menyadari bahwa skripsi ini memiliki banyak kekurangan sehingga jauh dari kata sempurna. Maka daripada itu, peneliti terbuka atas masukan dan saran yang dapat melengkapi kekurangan yang ada pada skripsi ini.

Jakarta, 27 November 2023



Rahma Clarissa Adriyani

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| ABSTRAK | i |
| <i>ABSTRACT</i> | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | iii |
| LEMBAR ORISINALITAS | iv |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR SKEMA..... | xiii |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.4. Manfaat Penelitian..... | 7 |
| 1.5. Tinjauan Pustaka | 8 |
| 1.6. Kerangka Konseptual | 27 |
| 1.7. Metodologi Penelitian | 40 |
| 1.7.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian..... | 40 |
| 1.7.2. Subjek Penelitian..... | 41 |
| 1.7.3. Lokasi dan Waktu Penelitian | 42 |
| 1.7.4. Peran Peneliti | 43 |
| 1.7.5. Teknik Pengumpulan Data..... | 44 |
| 1.7.6. Teknik Analisis Data | 45 |
| 1.7.7. Triangulasi Data..... | 46 |
| 1.8. Sistematika Penelitian | 46 |
| BAB II..... | 48 |

GAMBARAN UMUM BAKSO TITOTI, PROFIL DIREKTUR OPERASIONAL BAKSO TITOTI, PROFIL MANAJER OPERASIONAL BAKSO TITOTI, PASAR MINGGU, DAN PROFIL KARYAWAN BAKSO TITOTI, PASAR MINGGU 48

2.1. Pengantar 48

2.2. Gambaran Umum Usaha Bakso TITOTI..... 48

 2.2.1. Latar Belakang Usaha Bakso TITOTI..... 49

 2.2.2. Visi Misi Usaha Bakso TITOTI..... 50

 2.2.3. Nilai-Nilai Usaha Bakso TITOTI..... 52

 2.2.4. Tugas dan Kewajiban Pihak Manajerial dan Karyawan Bakso TITOTI 54

2.3. Gambaran Umum Bakso TITOTI, Pasar Minggu..... 58

 2.3.1. Letak Geografis Bakso TITOTI, Pasar Minggu..... 58

 2.3.2. Kondisi Fisik Bakso TITOTI, Pasar Minggu..... 59

2.4. Profil Pak ES sebagai Direktur Operasional Bakso TITOTI..... 63

2.5. Profil Pak K sebagai Manajer Operasional Bakso TITOTI, Pasar Minggu 64

2.6. Profil Karyawan Bakso TITOTI 66

 2.6.1. Karakteristik Sosial-Ekonomi Karyawan Bakso TITOTI, Pasar Minggu ... 71

BAB III..... 74

PELAKSANAAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DI BAKSO TITOTI, PASAR MINGGU 74

3.1 Pengantar 74

3.2 Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) bagi Karyawan Bakso TITOTI, Pasar Minggu..... 75

 3.2.1. Proses Perencanaan Sumber Daya Manusia (PSDM) 75

 3.2.2. Kegiatan Pelaksanaan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)..... 78

 3.2.3. Upaya Pemberdayaan Sumber Daya Manusia (SDM) 83

 3.2.4. Dampak Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)..... 86

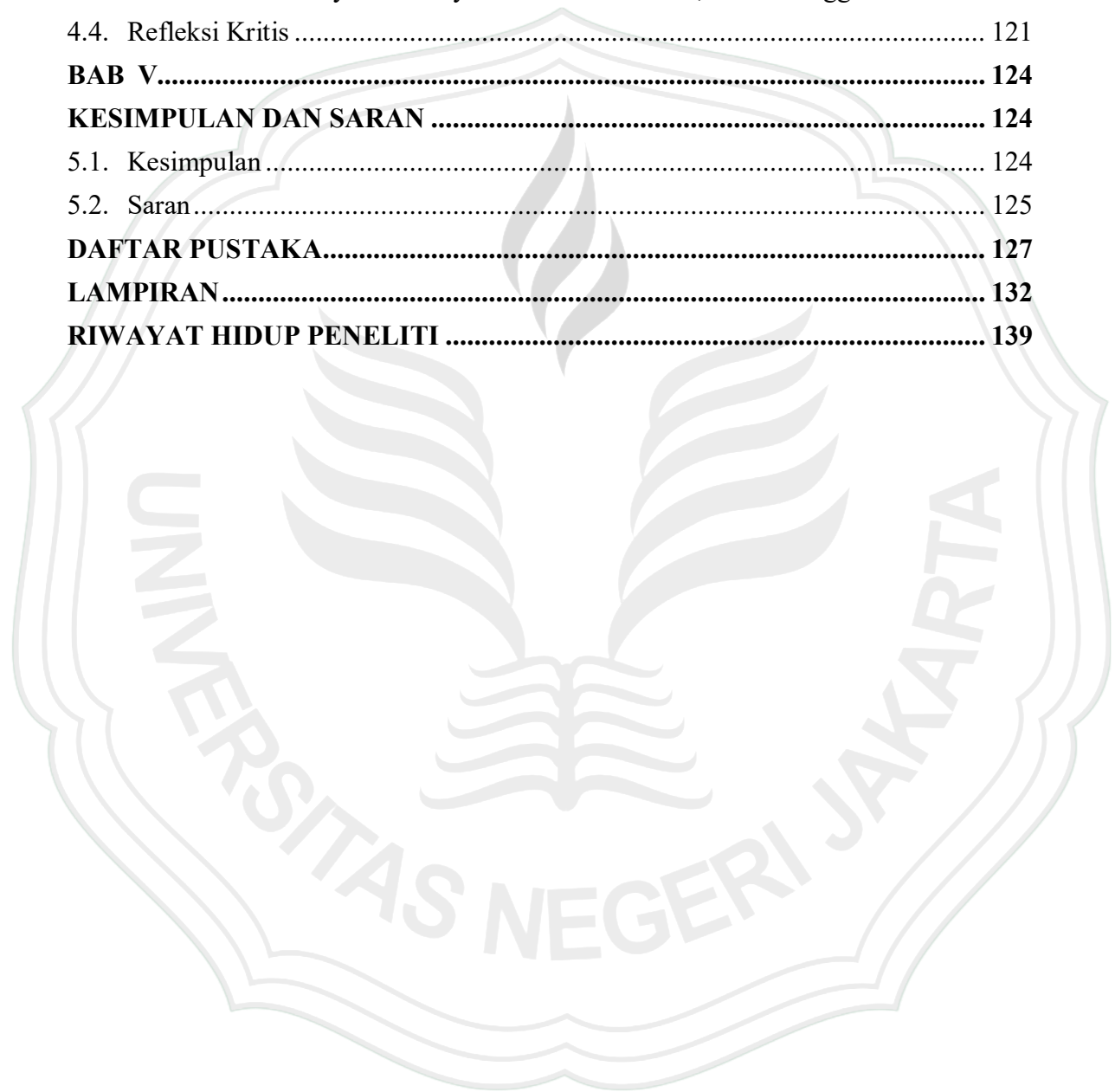
3.3. Refleksi Kritis 89

BAB IV 94

PENERAPAN *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* DALAM MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DI BAKSO TITOTI, PASAR MINGGU 94

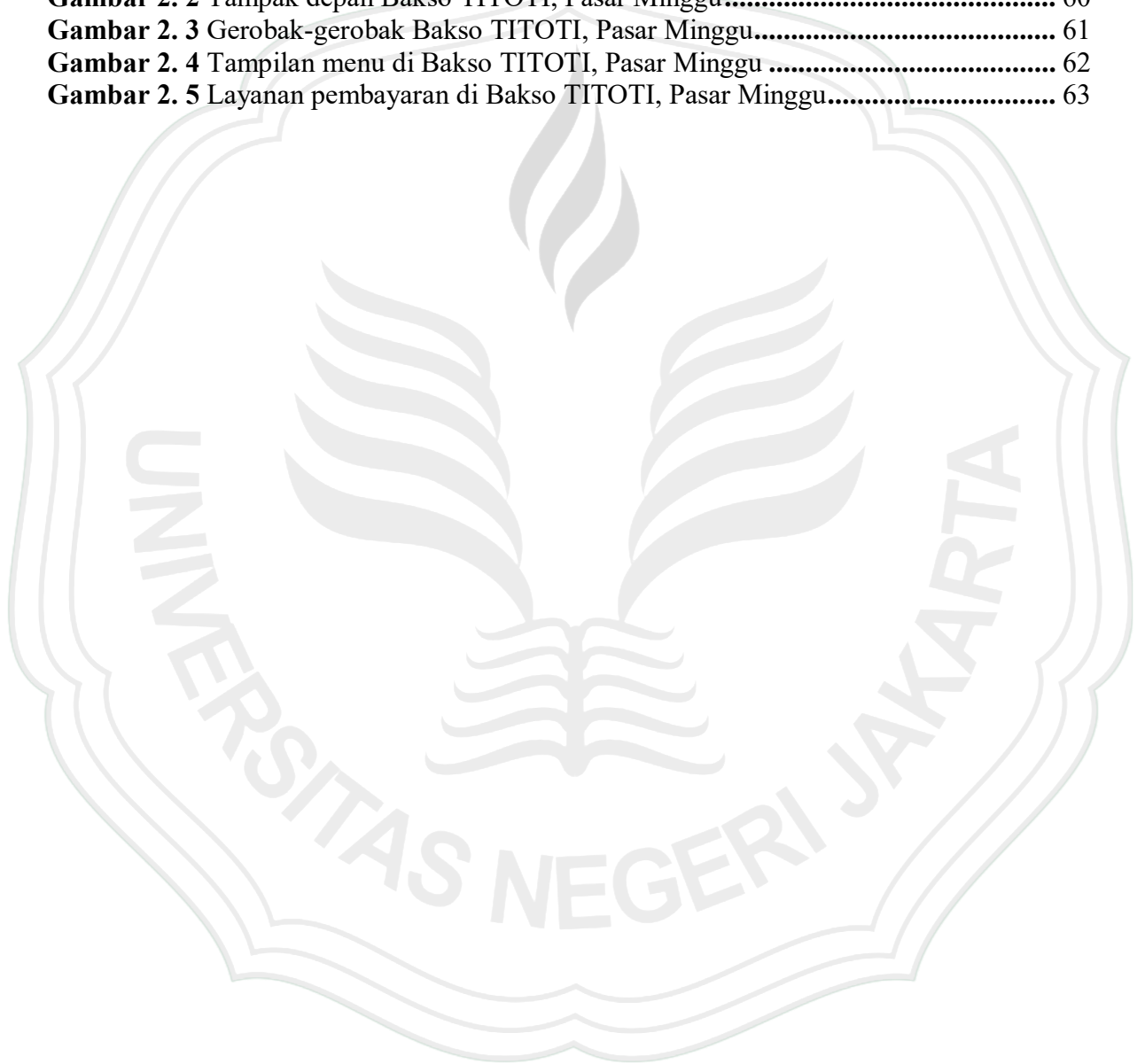
4.1. Pengantar 94

| | |
|---|------------|
| 4.2. Prinsip-prinsip Good Corporate Governance (GCG)..... | 95 |
| 4.3. Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dan <i>Good Corporate Governance</i> dalam Menumbuhkan Loyalitas Karyawan Bakso TITOTI, Pasar Minggu | 114 |
| 4.4. Refleksi Kritis | 121 |
| BAB V..... | 124 |
| KESIMPULAN DAN SARAN | 124 |
| 5.1. Kesimpulan..... | 124 |
| 5.2. Saran..... | 125 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 127 |
| LAMPIRAN..... | 132 |
| RIWAYAT HIDUP PENELITI | 139 |



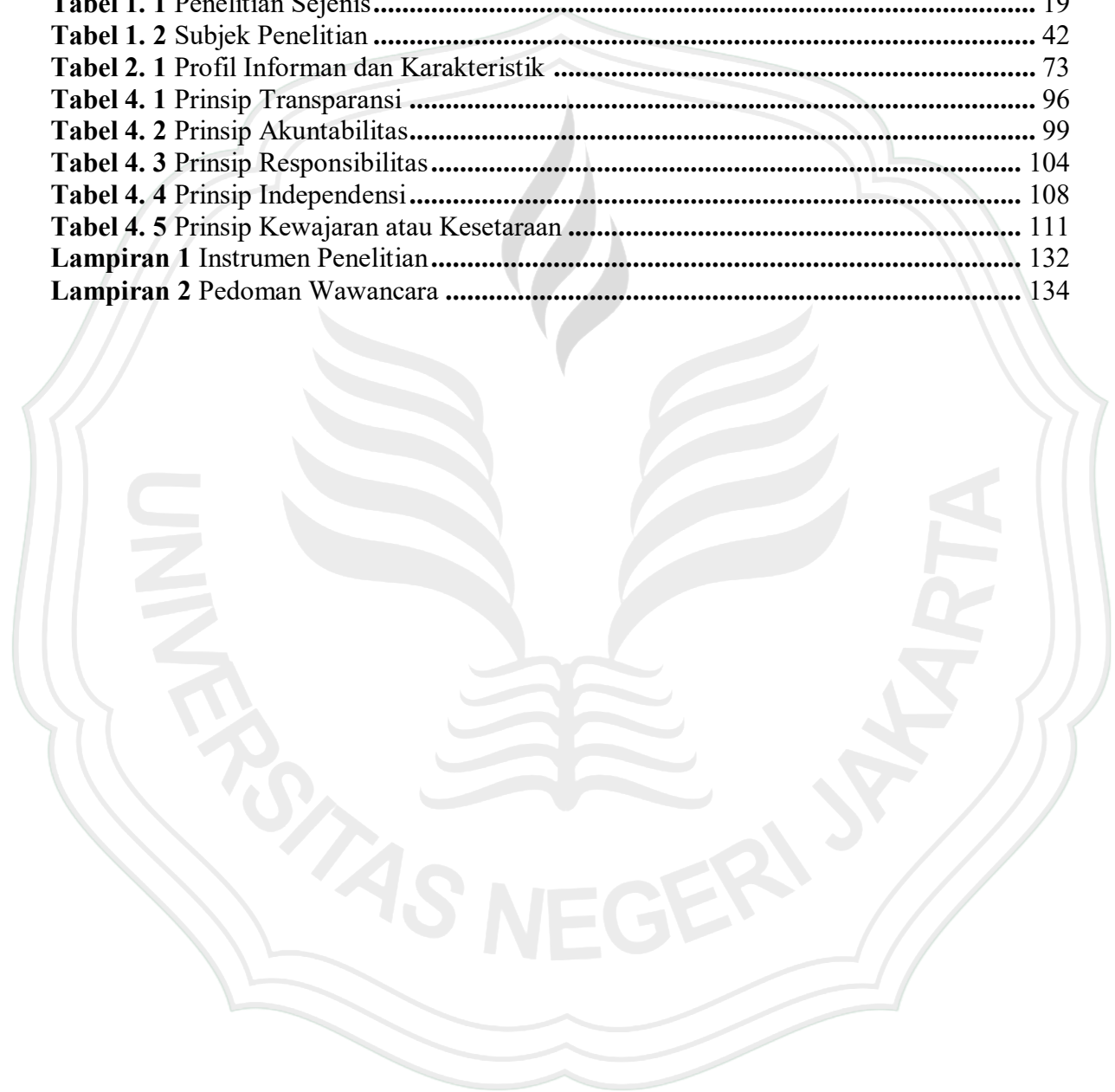
DAFTAR GAMBAR

| | | |
|--------------------|---|----|
| Gambar 2. 1 | Jarak Bakso TITOTI, Pasar Minggu dari Stasiun Pasar Minggu Baru | 59 |
| Gambar 2. 2 | Tampak depan Bakso TITOTI, Pasar Minggu..... | 60 |
| Gambar 2. 3 | Gerobak-gerobak Bakso TITOTI, Pasar Minggu..... | 61 |
| Gambar 2. 4 | Tampilan menu di Bakso TITOTI, Pasar Minggu | 62 |
| Gambar 2. 5 | Layanan pembayaran di Bakso TITOTI, Pasar Minggu..... | 63 |



DAFTAR TABEL

| | |
|---|-----|
| Tabel 1. 1 Penelitian Sejenis..... | 19 |
| Tabel 1. 2 Subjek Penelitian | 42 |
| Tabel 2. 1 Profil Informan dan Karakteristik | 73 |
| Tabel 4. 1 Prinsip Transparansi | 96 |
| Tabel 4. 2 Prinsip Akuntabilitas..... | 99 |
| Tabel 4. 3 Prinsip Responsibilitas..... | 104 |
| Tabel 4. 4 Prinsip Independensi..... | 108 |
| Tabel 4. 5 Prinsip Kewajaran atau Kesetaraan | 111 |
| Lampiran 1 Instrumen Penelitian..... | 132 |
| Lampiran 2 Pedoman Wawancara | 134 |



DAFTAR SKEMA

| | |
|---|-----|
| Bagan 1. 1 Kerangka Pemikitan..... | 40 |
| Bagan 3. 1 Skema Pelaksanaan Manajemen Sumber Daya Manusia di Bakso TITOTI, Pasar Minggu | 93 |
| Lampiran 3 Struktur Kepengurusan Bakso TITOTI..... | 138 |

