

## STRATEGI MANAJER DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS KARYAWAN DI RESTORAN KQ-5 HALALAN THAYYIBAN KOTA PADANG

Diani Sisvia<sup>1</sup>, Rahima Zakia<sup>2</sup>, Mulyanti Syas<sup>3</sup>, Arina Fransiska<sup>4</sup>

<sup>1</sup>UIN Imam Bonjol Padang

e-mail : [dianisisvi1998@gmail.com](mailto:dianisisvi1998@gmail.com)

<sup>2</sup>UIN Imam Bonjol Padang

e-mail : [rahimazakia64@gmail.com](mailto:rahimazakia64@gmail.com)

<sup>3</sup>UIN Imam Bonjol Padang

e-mail : [m\\_syas@yahoo.com](mailto:m_syas@yahoo.com)

<sup>4</sup>UIN Imam Bonjol Padang

e-mail : [arinafransiska@uinib.ac.id](mailto:arinafransiska@uinib.ac.id)

### ABSTRACT

*The research background is the self-loyalty of employees who work at the KQ-5 Halalan Thayyiban Restaurant in Padang City. How is the manager's strategy in increasing employee loyalty in terms of three strategic processes, namely strategy formulation, implementation and evaluation. The research objective is to describe how the strategy formulation, implementation and evaluation are carried out by managers in increasing employee loyalty. This research is a field research using qualitative methods with a descriptive approach. Data collection techniques through observation, interviews and documentation. Sources of research data are managers and employees of the KQ-5 Halalan Thayyiban Restaurant in Padang City which are determined by purposive sampling technique. Data processing techniques with data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results found: the formulation of strategies by analyzing the human resources needed, developing the company mission, analyzing corporate culture, formulating work systems and programs that support increased employee loyalty. Strategy implementation by communicating and directing the strategy to employees through interaction and emotional closeness that is built with employees, and by making managers role models for employees. Strategy evaluation is carried out by managers by comparing the desired expectations with the results obtained.*

*Keywords: Loyalty, Strategy, Employee*

### ABSTRAK

Latar belakang penelitian adalah loyalitas diri karyawan yang bekerja di Restoran KQ-5 Halalan Thayyiban Kota Padang. Bagaimana strategi manajer dalam meningkatkan loyalitas karyawan yang ditinjau dari tiga proses strategi yaitu perumusan, implementasi dan evaluasi strategi. Tujuan penelitian untuk mendeskripsikan bagaimana perumusan, implementasi dan evaluasi strategi yang dilakukan oleh manajer dalam meningkatkan loyalitas karyawan. Penelitian ini adalah penelitian lapangan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data penelitian adalah manajer dan karyawan Restoran KQ-5 Halalan Thayyiban Kota Padang yang ditentukan dengan teknik *pusposive sampling*. Teknik pengolahan data dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ditemukan : perumusan strategi dengan menganalisis sumber daya manusia yang dibutuhkan, mengembangkan misi perusahaan, menganalisis budaya perusahaan, merumuskan sistem kerja dan program-program yang mendukung

peningkatan loyalitas karyawan. Implementasi strategi dengan mengkomunikasikan dan mengarahkan strategi tersebut kepada karyawan melalui interaksi dan kedekatan emosional yang dibangun dengan karyawan, serta dengan menjadikan manajer sebagai teladan karyawan. Evaluasi strategi dilakukan manajer dengan membandingkan harapan yang diinginkan dengan hasil yang diperoleh.

Kata Kunci : *Loyalitas, Strategi, Karyawan*

## PENDAHULUAN

Dalam dunia kerja, loyalitas merupakan hal yang harus dibentuk dan diciptakan oleh manajer perusahaan pada diri karyawannya jika ingin berhasil dan sukses.

KQ-5 *Halalan Thayyiban* adalah salah satu nama sebuah perusahaan restoran yang terletak di Kota Padang yang merupakan cabang yang lahir dari pemekaran cabang yang ada di Yogyakarta yaitu Wong Solo (nama awalnya adalah Angkringan Jogja). Restoran KQ-5 *Halalan Thayyiban* sudah berdiri di Kota Padang sejak tahun 2014 yang kurang lebih sudah beroperasi selama 5 tahunan. Restoran KQ-5 *Halalan Thayyiban* Kota Padang memiliki karyawan yang sangat taat dan patuh terhadap aturan yang berlaku dalam perusahaan, bertanggung jawab atas apa saja yang dilakukannya, mau menyumbangkan tenaga maupun fikirannya demi kemajuan perusahaan, dan segala pekerjaan di sana terselesaikan dengan baik dan rapi meskipun dikerjakan secara serabutan.

Loyalitas sendiri menurut Gouzali Saydam adalah "Tekad dan kesanggupan karyawan menaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang dipatuhi dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab yang dibuktikan dalam sikap dan tingkah laku sehari-hari serta perbuatan dalam melaksanakan tugas. Ia menambahkan lagi bahwa loyalitas dapat diketahui dan dilihat dari beberapa indikator yang ditunjukkan oleh karyawan dalam sikapnya saat bekerja, di antaranya: "Taat dan patuh terhadap segala aturan dan kebijakan yang ada dalam perusahaan, memiliki rasa tanggung jawab dalam perusahaan, mau mengabdikan terhadap perusahaan, dan jujur dalam melaksanakan pekerjaannya dalam perusahaan.

Dalam membentuk loyalitas karyawan manajer memerlukan penggunaan strategi dalam pengelolaan karyawannya agar apa yang menjadi faktor terbentuknya loyalitas karyawan tersebut terpenuhi. Dalam hal yang berkaitan dengan suatu strategi, manajer pastinya akan melalui beberapa proses atau tahapan yang ada didalamnya. Menurut Fred R. David ada tiga proses atau tahapan strategi dalam manajemen yaitu: (1) Perumusan Strategi, (2) Pelaksanaan atau implementasi strategi, dan (3) Evaluasi strategi.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis memakai metode penelitian kualitatif yang dijelaskan dengan pendekatan deskriptif. Hal ini didasarkan atas pertimbangan bahwa penelitian ini memiliki skop penelitian yang sempit/terbatas sehingga subjek dan informan penelitiannya pun sedikit, serta penelitian ini juga memerlukan observasi lapangan dengan landasan berfikir *induktif* (dari khusus ke umum).

Penetapan siapa yang menjadi subjek dalam penelitian ini ditetapkan dengan menggunakan metode *Purposive Sampling*. Yang menjadi subjek pada penelitian ini adalah: manajer restoran dan karyawan. Karyawan yang penulis tetapkan menjadi sampel pada penelitian ini berdasarkan *purposive sampling* adalah karyawan yang telah bekerja minimal selama dua tahun di restoran KQ-5 *Halalan Thayyiban* Kota Padang.

Lokasi penelitian adalah di Restoran KQ-5 *Halalan Thayyiban* Kota Padang yang beralamat di Jl. Olo, Padang

Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. Lokasi penelitian ini merupakan alamat langsung dari Restoran KQ-5.

Sumber dalam penelitian ini adalah: sumber data primer adalah manajer restoran KQ-5 *Halalan Thayyiban* Kota Padang dan karyawan yang bekerja di sana sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah buku-buku, jurnal-jurnal, karya ilmiah lainnya, serta data tertulis yang ada di restoran berupa dokumen-dokumen yang terkait dengan strategi manajer dan juga loyalitas karyawan seperti peraturan-peraturan tertulis, program-program tertulis, dan dokumentasi lain yang ada di restoran terkait masalah penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi (pengamatan), wawancara, dan studi dokumentasi. Penulis menggunakan teknik analisis data kualitatif, yaitu : Analisis data sebelum di lapangan dan Analisis data selama di lapangan. Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti.

Dalam penelitian ini, pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan cara uji kredibilitas yang meliputi beberapa proses yaitu: perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi strategi dan evaluasi strategi yang dilakukan oleh manajer Restoran KQ-5 *Halalan Thayyiban* Kota Padang.

1. Perumusan Strategi Manajer dalam Meningkatkan Loyalitas Karyawan di Restoran KQ-5 *Halalan Thayyiban* Kota Padang. Dilakukan oleh manajer secara individu sebagai pimpinan perusahaan tanpa campur

tangan dari pihak manapun. Segala kriteria yang dirumuskan dan ditetapkan oleh manajer sebagai syarat yang harus dimiliki oleh calon karyawan dalam perekrutan memiliki alasan dan pertimbangan tertentu yang berkaitan dengan pencapaian tujuan manajer untuk meningkatkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Berdasarkan teori, manajer Restoran KQ-5 *Halalan Thayyiban* Kota Padang telah melakukan perumusan strategi untuk meningkatkan loyalitas karyawan dengan memperhatikan jenis karakter orang yang akan dipekerjakan sesuai dengan teori.

Dalam perumusan strategi untuk meningkatkan loyalitas karyawannya manajer Restoran KQ-5 *Halalan Thayyiban* Kota Padang telah melakukan beberapa langkah. Adapun langkah yang pertama, manajer menganalisis sumber daya manusia yang dibutuhkan dan harus dipekerjakan untuk mencapai tujuan tersebut dan hasilnya beliau menetapkan beberapa kriteria tertentu yang sesuai dan mendukung pencapaian tujuannya dan dijadikan sebagai syarat yang harus dimiliki oleh karyawan yang akan dipekerjakan nantinya yang diupayakan mendapatkannya melalui proses rekrutmen dan seleksi karyawan (seleksi kelayakan dokumen, wawancara langsung dan orientasi selama satu bulan). Selanjutnya, pada langkah kedua manajer melakukan pengembangan terhadap misi perusahaan dengan membaca dan memahami misi tersebut kemudian menerapkannya dalam mengelola dan memimpin karyawan.

Ketiga, manajer menganalisis budaya perusahaan dan memperoleh hasil di mana menurutnya budaya perusahaan perlu untuk ditanamkan pada diri karyawan secara keseluruhan karena budaya tersebut memiliki kekuatan untuk meningkatkan loyalitas karyawan sehingga ia merumuskan cara untuk menanamkan budaya perusahaan pada diri karyawan yaitu dengan menjadikan budaya perusahaan sebagai landasan dalam membuat segala sistem terkait dengan pengelolaan karyawan di perusahaan dan menerapkan hal tersebut dalam dirinya agar dapat menjadi contoh bagi karyawan.

Selanjutnya, pada langkah keempat manajer merumuskan sistem kerja yang sesuai dan dapat meningkatkan loyalitas karyawan yaitu sistem kerja yang mengandung penerapan nilai-nilai budaya perusahaan di dalamnya seperti sistem kerja yang Islami dan mengedepankan kekeluargaan, yang dapat membuat karyawan nyaman dan merasa dihargai dalam bekerja, serta yang dapat menjamin kesejahteraan karyawan. Kelima, manajer merumuskan program-program untuk karyawan yang bernuansa Islami, kekeluargaan dan juga kerja tim untuk mendukung peningkatan loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

Berangkat dari data tersebut, jika dikaitkan dengan teori tahapan perumusan strategi sumber daya manusia menurut Ati Cahayani yang telah dikemukakan di sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa manajer Restoran KQ-5 *Halalan Thayyiban* Kota Padang telah melakukan

tahapan-tahapan tersebut secara substansinya namun tidak secara kontekstualnya. Hal demikian karena tahapan perumusan strategi yang dimaksud dalam teori adalah tahapan perumusan untuk strategi sumber daya manusia secara umum dan menyeluruh, sedangkan perumusan strategi yang dimaksud oleh manajer adalah perumusan strategi untuk sumber daya manusia secara khusus dan lebih sempit yaitu hanya tentang bagaimana meningkatkan loyalitas sumber daya manusia terhadap perusahaan.

2. Implementasi Strategi Manajer dalam Meningkatkan Loyalitas Karyawan di Restoran KQ-5 *Halalan Thayyiban* Kota Padang. Implementasi strategi merupakan rangkaian aktivitas dan pekerjaan yang dibutuhkan untuk mengeksekusi perencanaan atau perumusan strategi yang telah dilakukan sebelumnya. Artinya, apa yang dirumuskan pada strategi dan kebijakan diterapkan dalam berbagai program kerja, anggaran dan prosedur-prosedur dalam bentuk berbagai kegiatan yang diperlukan. Untuk memperoleh sumber daya manusia yang sesuai dengan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya, manajer restoran KQ-5 *Halalan Thayyiban* Kota Padang mengupayakannya dalam proses rekrutmen dan seleksi.

Manajer Restoran KQ-5 *Halalan Thayyiban* Kota Padang mengimplementasikan tahapan seleksi kelayakan dokumen karyawannya dengan memeriksa dokumen-dokumen yang menjadi syarat administrasi pelamar, kemudian dari sana manajer

membaca dan menilai bagaimana karakter dari pelamar tersebut apakah sesuai dengan kualifikasi yang diinginkan ataukah tidak melalui dokumen yang berisikan informasi terkait data tersebut seperti dokumen daftar riwayat hidup, dan diperkuat oleh surat keterangan bebas obat terlarang dari dokter serta juga surat keterangan berkelakuan baik dari kepolisian.

Restoran KQ-5 *Halalan Thayyiban* Kota Padang tidak merumuskan ataupun menetapkan panduan tertentu terkait bagaimana ia akan melakukan tes wawancara dengan calon karyawan. Ia mewawancarai calon karyawannya tergantung pada kondisi dan situasi yang mendukung saat itu serta juga tergantung pada bagaimana karakter ataupun suasana hati (mood) yang tampak dari calon karyawan yang sedang ia wawancarai tersebut.

Manajer Restoran KQ-5 *Halalan Thayyiban* Kota Padang mengimplementasikan prosedur seleksi dalam masa orientasi karyawannya dengan melihat dan mengamati langsung, melalui informasi dari wakilnya ataupun dari karyawan yang lain apakah sesuai dengan data yang dihasilkannya dari kedua tahap seleksi sebelumnya, serta dengan penilaian terhadap hasil kinerja yang dicapai oleh karyawan yang bersangkutan.

Menurut Tjutju Yuniarsih dan Suwatno, orientasi merupakan rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memperkenalkan pegawai ke dalam lingkungan kerjanya terutama agar mengenali kondisi fisik, sosial dan bidang kerja yang akan digelutinya.

Sesuai dengan teori, manajer Restoran KQ-5 *Halalan Thayyiban* Kota Padang melakukan orientasi pada karyawan yang baru diterima namun orientasi di sana tidak diperuntukkan untuk memperkenalkan karyawan dengan pekerjaan maupun lingkungan kerjanya saja, melainkan juga masih termasuk dalam tahap seleksi di mana jika dalam masa orientasi karyawan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka ia akan diputuskan tidak bisa lanjut bekerja.

Berdasarkan teori, manajer Restoran KQ-5 *Halalan Thayyiban* Kota Padang hanya melakukan satu jenis seleksi saja dalam proses rekrutmen karyawannya yaitu seleksi kepribadian pelamar yang dilakukan dengan melakukan analisis terhadap persyaratan administratif (segala dokumen pelamar), dengan psikotes yang khusus untuk menguji kepribadian, dan dengan wawancara langsung dengan pelamar ataupun orang-orang terdekat yang ada disekitar pelamar. Namun dalam hal ini, manajer hanya melakukan dua tahap dalam seleksi kepribadian pelamar yang sesuai dengan teori yaitu tahap pertama dan ketiga. Adapun tahapan dengan jalan psikotes khusus untuk menguji kepribadian tidak dilakukan, tetapi manajer melakukan dengan jalan menilai karyawan dalam masa orientasi selama satu bulan.

Manajer Restoran KQ-5 *Halalan Thayyiban* Kota Padang melakukan seleksi karyawan dengan metode seleksi non ilmiah seperti yang dikemukakan oleh Sadili Samsudin bahwa seleksi non ilmiah merupakan seleksi

yang dilakukan dengan didasarkan pada pertimbangan terhadap dokumen administrasi pelamar (surat lamaran, ijazah, surat keterangan pekerjaan/ pengalaman, wawancara, dsb), bentuk tulisan, cara bicara dalam wawancara, tampang/ penampilan.

Selanjutnya terkait dengan proses penanaman budaya perusahaan terhadap karyawan secara keseluruhan itu dilakukan dengan menerapkan budaya tersebut ke dalam sistem kerja yang berupa aturan-aturan bekerja, cara berinteraksi, cara melayani, cara berpakaian, cara bersikap dan juga segala kebijakan lainnya yang terkait dengan pengelolaan karyawan. Dari hasil wawancara dan studi dokumentasi di atas terlihat bahwa manajer Restoran KQ-5 *Halalan Thayyiban* Kota Padang menanamkan budaya perusahaan kepada karyawan melalui penerapan nilai-nilai, keyakinan-keyakinan, dan norma-norma yang terkandung dalam budaya tersebut pada sistem dan aturan kerja, pada tulisan pamflet di dinding restoran, serta menerapkannya dalam dirinya pribadi setiap kali berinteraksi dengan karyawan maupun dalam kegiatan keseharian lainnya agar menjadi contoh bagi karyawan.

Cara manajer menanamkan budaya perusahaan dengan menerapkan pada dirinya pribadi agar bisa menjadi contoh bagi karyawan adalah pilihan yang tepat dan efektif menurut penulis. Hal demikian karena jika kita ingin mengajak orang lain untuk melakukan suatu kebaikan, maka yang perlu kita lakukan terlebih dahulu adalah memastikan bahwa diri kita sendiri telah

memiliki dan melakukan hal tersebut, atau sekurang-kurangnya belajar dan berusaha untuk memiliki dan melakukan hal tersebut. Orang lain tidak akan mau mendengarkan dan melakukan apa yang kita harapkan jika diri kita sendiri tidak melakukannya atau bahkan masih jauh darinya.

Dalam Islam pun sudah dijelaskan bahwa Allah sangat membenci orang yang mengatakan apa yang tidak ia kerjakan, sebagaimana firman-Nya dalam Q.S Ash-Shaff ayat 2-3:

Adapun proses sosialisasi budaya perusahaan oleh manajer Restoran KQ-5 *Halalan Thayyiban* Kota Padang yang sesuai dengan teori proses sosialisasi budaya perusahaan hanya 2 (dua) proses yaitu tahap pertama dan kelima. Pada tahapan pertama pada teori, manajer Restoran KQ-5 *Halalan Thayyiban* Kota Padang melakukan seleksi melalui perekrutan karyawan dengan menetapkan kriteria-kriteria yang sejalan dan yang akan mampu menerima budaya perusahaan. Sedangkan pada tahapan kelima pada teori, manajer Restoran KQ-5 *Halalan Thayyiban* Kota Padang menanamkan kesetiaan pada nilai-nilai yang dimiliki perusahaan dengan cara menerapkan pada dirinya pribadi terlebih dahulu sehingga hal tersebut menjadikan dirinya sebagai suri tauladan terkait penerapan budaya perusahaan oleh karyawan.

Implementasi strategi manajer untuk meningkatkan loyalitas karyawan selanjutnya adalah penerapan sistem kerja yang telah dirumuskan pada tahap perumusan sebelumnya.

Sistem kerja yang digunakan oleh manajer di Restoran KQ-5 *Halalan Thayyiban* Kota Padang tidak menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP), melainkan hanya menggunakan aturan-aturan sebagai acuan bagi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Dari hasil wawancara, observasi dan studi dokumentasi di atas dapat dilihat bahwa di Restoran KQ-5 *Halalan Thayyiban* Kota Padang, sistem kerja di sana tidak memiliki SOP dan juga tidak menggunakan laporan formal untuk setiap kinerja perharinya melainkan hanya dengan forum diskusi pada akhir jam kerja. Sistem kerja di sana diimplementasikan oleh manajer secara fleksibel dan tidak terlalu mengikat dan merupakan sistem kerja yang memenuhi karakteristik sistem kerja yang baik seperti dalam teori sistem kerja menurut Mcloed dan Schell dalam buku Manajemen Personalia oleh Kadar Nurjaman.

Dalam implementasinya, setiap karyawan tidak dibatasi oleh bidang-bidang atau tugas tertentu yang khusus untuknya dan tidak dibenarkan mengerjakan yang lainnya, melainkan setiap karyawan itu diberikan kebebasan untuk mengerjakan apa saja pekerjaan yang sedang membutuhkan tenaganya ataupun yang ia mampu dan bisa untuk mengerjakannya asalkan seluruh pekerjaan terlaksana dan terselesaikan dengan baik. Hal tersebut merupakan penerapan dari salah satu budaya perusahaan sendiri yaitu "kerja tim" di mana karyawan saling membantu dan berkontribusi dalam hal yang positif untuk kebaikan dan kemajuan restoran.

Kemudian untuk mendukung peningkatan loyalitas karyawan manajer juga mengimplementasikan program-program yang telah dirumuskan pada tahap perumusan sebelumnya. Program-program tersebut dilaksanakan secara rutin sesuai dengan waktu dan kondisional masing-masing program tanpa adanya arahan secara rutin dari manajer.

3. Evaluasi Strategi Manajer dalam Meningkatkan Loyalitas Karyawan di Restoran KQ-5 *Halalan Thayyiban* Kota Padang.

Evaluasi strategi adalah tahap di mana pembuat strategi (dalam hal ini manajer) membandingkan hasil yang berhasil dicapai dengan harapan ideal yang seharusnya terjadi. Adapun terkait dengan evaluasi terhadap strategi yang telah dirumuskan dan diimplementasikannya, manajer restoran KQ-5 *Halalan Thayyiban* Kota Padang belum pernah melakukan evaluasi dalam hal peninjauan terhadap apa yang menjadi dasar pembuatan strategi ataupun pengkoreksian dan perbaikan-perbaikan terhadap perumusan maupun implementasi strateginya dalam meningkatkan loyalitas karyawan.

Restoran KQ-5 *Halalan Thayyiban* Kota Padang hanya melakukan evaluasi strategi dengan cara membandingkan antara harapan yang diinginkan dengan hasil yang diperoleh dan ditemukan bahwa hasil yang diperoleh sudah sesuai dengan harapan yang diinginkan dan telah ditetapkan sebelumnya.

Berhasilnya strategi yang digunakan manajer dalam meningkatkan loyalitas karyawan dapat dilihat dari bagaimana karyawan dalam bekerja dan

menjalankan segala tanggung jawabnya pada restoran. Karyawan di sana memiliki segala indikator dari loyalitas yaitu mereka taat dan patuh terhadap aturan yang ada dalam restoran, jujur dalam bekerja, bertanggung jawab terhadap segala apa yang telah diperbuatnya, serta mau dan rela mengabdikan demi kepentingan dan kemajuan perusahaan. Menurut teori tentang tahapan evaluasi strategi, ada tiga macam aktivitas mendasar dalam evaluasi strategi yaitu: Meninjau faktor-faktor eksternal dan internal yang menjadi dasar strategi, mengukur prestasi (membandingkan hasil yang diharapkan dengan kenyataan yang terjadi), serta mengambil tindakan korektif untuk menentukan apakah strategi yang sudah dilakukan sesuai dan tetap dipertahankan untuk ke depannya atau dirubah.

## KESIMPULAN

1. Perumusan strategi dalam meningkatkan loyalitas karyawan di Restoran KQ-5 *Halalan Thayyiban* Kota Padang dilakukan oleh manajer dengan beberapa cara berikut ini:
  - a. Menganalisis sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk meningkatkan loyalitas karyawan yang diupayakan mendapatkannya melalui proses rekrutmen dan seleksi karyawan.
  - b. Mengembangkan misi perusahaan dengan memahami dan menerapkannya dalam pengelolaan karyawan.
  - c. Menganalisis budaya perusahaan dan menjadikannya landasan dalam membuat segala sistem terkait pengelolaan karyawan. Merumuskan sistem kerja yang ada penerapan nilai-nilai budaya perusahaan di dalamnya, dan merumuskan program-program pendukung yang bernuansa Islami seperti program tahsin al-Qur'an, kekeluargaan seperti saling menjenguk ketika ada yang mendapat musibah atau sakit, dan kerja tim seperti saling membantu dan bekerjasama untuk meningkatkan loyalitas.
2. Implementasi strategi dalam meningkatkan loyalitas karyawan di Restoran KQ-5 *Halalan Thayyiban* Kota Padang dilakukan oleh manajer dengan beberapa cara berikut:
  - a. Mengkomunikasikan dan mengarahkan strategi yang telah dirumuskannya kepada karyawan melalui jalan interaksi dan kedekatannya dengan karyawan.
  - b. Menjadikan dirinya sebagai teladan yang dapat dicontoh oleh karyawan terkait hal tersebut.
  - c. Membangun hubungan emosional yang dekat antara dirinya sebagai pimpinan perusahaan dengan karyawannya serta mengayomi karyawannya dengan baik selayaknya saudara dan keluarganya sendiri.
  - d. Evaluasi strategi dalam meningkatkan loyalitas karyawan di Restoran KQ-5 *Halalan Thayyiban* Kota Padang dilakukan oleh manajer dengan cara membandingkan antara harapan yang diinginkan dengan hasil yang diperoleh dan ditemukan bahwa selama restoran berjalan kurang lebih sudah 5 (lima) tahun, hasil yang

diperoleh sudah sesuai dengan harapan yang diinginkan dan ditetapkan sebelumnya.

#### DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Al-Maragi, Ahmad Mustafa, terjemahan Bahrun Abu Bakar, *Tafsir Al-Maragi 10*, Semarang: PT. Karya Toha Putra Semarang, 1974.
- Amar, Raichul, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Padang: IAIN Imam Bonjol Padang, 2007.
- Ash-Shabuni, Muhammad Ali, terjemahan KH Yasin, *Shafawatut Tafasir: Tafsir-Tafsir Pilihan Jilid 2*, Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2011.
- Ash-Shabuni, Muhammad Ali, terjemahan KH Yasin, *Shafwatut Tafasir: Tafsir-Tafsir Pilihan Jilid 1*, Jakarta: Pustaka Al-Kausar, 2010.
- Aziz, Moh. Ali, *Ilmu Dakwah*, Jakarta: Kencana, 2004.
- Cahayani, Ati, *Strategi dan Kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Indeks, 2009.
- David, Fred R, *Manajemen Strategi Konsep*, Jakarta: Prenhalindo, 2002.
- David, Fred R, *Manajemen Strategis*, Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- David, Fred R, *Manajemen Strategis*, Jakarta: Salemba Empat, 2012.
- Effendi, Mukhtar, *Manajemen Suatu Pendekatan Berdasarkan Ajaran Islam*, Jakarta: Bharatara, 1996.
- Hartono, Jogiyanto, *Sistem Teknologi Informasi Bisnis (Pendekatan Strategis*, Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Hasibuan, Malayu S.P, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011.
- Hasibuan, Malayu S.P, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI): *Kamus Versi Online/Daring (dalam jaringan)*, diakses, Sabtu, 27 April 2019 pada 20.23 Wib.
- Martiwi, Rukmi Tien, "Faktor-Faktor Penentu yang Mempengaruhi Loyalitas Kerja Karyawan (Studi Kasus Bank Danamon Sudirman Solo)", Tesis Sarjana Manajemen, (publikasiilmiah.ums.ac.id, 2012).
- Mathis, Robert L. dan John Jackson, *Human Resource Managament*, Terjemahan Dian Angelia, Jakarta: Salemba Empat, 2002.
- Muhammad, Abu Ja'far bin Jarir Ath-Thabari, *Tafsir Ath-Thabari*, Terjemahan Ahsan Askan, Jakarta: Pustaka Azam, 2007.
- Muhammad, bin Sa'id Al-Qahthani, *Al-Wala' Wal-Bara' fi al-Islam: Loyalitas dan Antilyalitas dalam Islam*, Terjemahan Muzaidi, Surakarta: Era Intermedia, 2005.
- Muhammad, Mustari, *Nilai Karakter*, Yogyakarta: LB Pressindo, 2011.
- Munir, Muhammad dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, Jakarta: Kencana, 2006.
- Najiyah, Faridatun, "Pengaruh Nilai-Nilai Religiusitas Terhadap Loyalitas Kerja Agency pada PT. Takaful Umum Cabang Surabaya", Skripsi Ekonomi Islam, Surabaya: Digital Library UIN Sunan Ampel Surabaya, 2017.
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2004.
- Nurjaman, Kadar, *Manajemen Personalia*, Bandung: Pustaka Setia, 2014.

- Rivai, Veithzal. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006.
- Rosady, Ruslan, *Metode Penelitian Publik Relations dan Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, cet, ke-3, 2006.
- Safitri, Rahmadana, "Pengaruh Kompensasi Terhadap Loyalitas Karyawan PT. Putera Lautan Kumala Lines Samarinda", eJournal Administrasi Bisnis (ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id, 2015).
- Samsudin, Sadili, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: CV. Pustaka Setia, 2006.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiha, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2010.
- Saputra, Agus Tunggal. "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan", eJournal Manajemen (ejournal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha, Vol-4 2016).
- Saputra, Wahidin. *Pengantar Ilmu Dakwah*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011.
- Sarinah dan Mardalena. *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta: Deepublish, 2017.
- Saydam, Gouzali, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Human Resources Suatu Pendekatan Mikro*, Jakarta: Djambatan, 2005.
- Shaleh, Rosyad, *Manajemen Dakwah Islam*, Jakarta: Bulan Bintang, 1977.
- Shihab, M. Quraish, *Tafsir Al-Mishbah*, Jakarta: Lentera Hati, 2002.
- Siagian, Sondang P, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Ed.1, Cet. 26*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2018.
- Sinambela, Lijan Poltak, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cet. 3*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2018.
- Siswanto, *Manajemen Tenaga Kerja*, Bandung: Sinar Baru, 1989.
- Siswanto, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013.
- Skripsi UIN Antasari, "BAB IV Laporan Hasil Penelitian", p. 44-45, diakses pada 06 Juli 2019 dari [idr.uin-antasari.ac.id/922/2/BAB IV.pdf](http://idr.uin-antasari.ac.id/922/2/BAB%20IV.pdf)
- Soeghandi, Vannecia Marchelle DKK, "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim", *Jurnal AGORA* Vol. 1, No, 1, 2013.
- Solihin, Ismail, *Manajemen Strategik*, Bandung: Erlangga, 2012.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2006.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sukayat, Tata, *Quantum Dakwah*, Jakarta: Rineka Cipta, 2009.
- Sule, Ernie Tisnawati dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Kencana, 2005.
- Sule, Ernie Tisnawati dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Kencana, 2017.
- Suprihanto, Jhon, *Manajemen*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2014.
- Sutrisno, Edy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Kencana, 2009.

- Sutrisno, Edy, *Budaya Organisasi*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Taryaman, Emed, *Membangun Kepuasan dan Loyalitas Aparatur*, Yogyakarta: Deepublish, 2017.
- Terry, George R, terjemahan J. Smith D.F.M, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014.
- Uha, Ismail Nawawi, *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*, Jakarta: Kencana, 2017.
- Wijayanto, Dian, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012.
- Yuki Gary, *Kepemimpinan dalam Organisasi*, Jakarta: PT. Indeks, 2005.
- Yuniarsih, Tjutju dan Suwatno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- Yusuf, Muri, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, Jakarta: Kencana, 2014.
- Zakia, Rahima, *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah*, Jakarta: The Minangkabau Foundation, 2006.