

**ANALISIS LOYALITAS KARYAWAN PADA UMKM KERUPUK KHAS
KENJERAN “MUSLIMAH”**

SKRIPSI



OLEH:

MAZIAH KHOLIDIA

NIM: 20221221033

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

2026

**ANALISIS LOYALITAS KARYAWAN PADA UMKM KERUPUK KHAS
KENJERAN “MUSLIMAH”**

**Diajukan Guna Memenuhi
Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**



OLEH:

MAZIAH KHOLIDIA

NIM: 20221221033

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

2026

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maziah Kholidia

NIM : 20221221033

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi yang saya tulis ini benar – benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiasi dari karya orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa laporan ini mengandung unsur plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan akademik yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Surabaya, 29 Juni 2026
Yang membuat pernyataan,



Maziah Kholidia

PERSETUJUAN SKRIPSI
ANALISIS LOYALITAS KARYAWAN PADA UMKM KERUPUK KHAS
KENJERAN “MUSLIMAH”

Diajukan Oleh:
MAZIAH KHOLIDIA

20221221033

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh:

Dosen Pembimbing:

Tanda Tangan

Tanggal

Dr. Mochamad Mochklas, S.Si, M.M

Rina Maretasari, S.M., M. SM., CHRA

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Kepala Program Studi,

Dr. Mochamad Mochklas, S.Si, M.M

Dr. Dwi Songgo Panggayudi, ST., M.M

**PENGESAHAN PANITIA PENGUJI
ANALISIS LOYALITAS KARYAWAN PADA UMKM KERUPUK
KHAS KENJERAN "MUSLIMAH"**

Nama: Maziah Kholidia

NIM: 20221221033

Program Studi: Manajemen

Fakultas: Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surabaya

Pada Hari / Tanggal: Senin, 29 Juni 2026

Pukul: 10.00 – 11.30

Ketua Penguji,

Dr. Mochamad Mochklas, S.Si, M.M

Anggota I,

Anggota II,

Dr. Dina Novita S.E., M.M., CHRA

Rina Maretasari, S.M., M. SM., CHRA

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Kepala Program Studi,

Dr. Mochamad Mochklas, S.Si, M.M

Dr. Dwi Songgo Panggayudi, ST., M.M

ANALISIS LOYALITAS KARYAWAN PADA UMKM KERUPUK KHAS KENJERAN “MUSLIMAH”

MAZIAH KHOLIDIA

20221221033

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Surabaya

mazhia9@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan sistem kompensasi, menganalisis jenjang karier dan pengembangan karyawan, serta menganalisis loyalitas karyawan pada UMKM Kerupuk Khas Kenjeran "Muslimah". Fokus ini dilatarbelakangi oleh krusialnya loyalitas karyawan dalam menjaga keberlangsungan usaha, khususnya pada sektor UMKM yang kerap menghadapi keterbatasan sumber daya manusia dan struktur organisasi yang sederhana. Melalui pemahaman yang mendalam mengenai variabel-variabel tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan strategi retensi karyawan yang tepat bagi pelaku usaha mikro.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan studi kasus. Penentuan informan dilakukan secara purposive, melibatkan satu orang pemilik usaha, dua orang karyawan UMKM Kerupuk Khas Kenjeran "Muslimah", serta satu orang karyawan dari UMKM pesaing sebagai informan pendukung untuk memperkaya perspektif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Teknik analisis data menerapkan model Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem kompensasi pada UMKM Kerupuk Khas Kenjeran "Muslimah" diterapkan secara sederhana dan fleksibel, mencakup aspek finansial dan nonfinansial. Meskipun belum memiliki jenjang karier formal, pengembangan karyawan dioptimalkan melalui pemberian kepercayaan dan pembelajaran langsung (*on-the-job learning*). Penelitian ini menyimpulkan bahwa loyalitas karyawan di UMKM ini lebih dominan dipengaruhi oleh ikatan kekeluargaan, perhatian personal pemilik, dan kenyamanan lingkungan kerja dibandingkan faktor ekonomi semata. Namun, kompensasi finansial yang belum stabil, beban kerja tinggi, dan ketiadaan struktur karier formal tetap menjadi faktor krusial yang berpotensi menghambat loyalitas, sehingga perbaikan sistem kompensasi serta kondisi kerja sangat direkomendasikan untuk mempertahankan karyawan.

Kata Kunci: loyalitas karyawan, kompensasi, jenjang karier, UMKM, studi kasus.

ANALYSIS OF EMPLOYEE LOYALTY AT THE MSME KENJERAN “MUSLIMAH” CRACKER

MAZIAH KHOLIDIA

20221221033

Faculty of Economics and Business, Management Study Program

Muhammadiyah University of Surabaya

mazhia9@gmail.com

Abstract

This study aims to explain the compensation system, analyze career paths and employee development, and examine employee loyalty at “Muslimah” Kenjeran Specialty Crackers MSME. This focus is driven by the crucial importance of employee loyalty in maintaining business continuity, especially in the MSME sector, which often faces limitations in human resources and a simple organizational structure. By deepening its understanding of these variables, this research is expected to provide appropriate employee retention strategies for micro-entrepreneurs.

The method used in this research is a qualitative case study. The selection of informants was purposive, involving one business owner, two employees of the “Muslimah” Kenjeran Special Crackers MSME, and one employee from a competing MSME, as supporting informants to enrich the perspective. Data collection was carried out through direct observation, in-depth interviews, and documentation. The data analysis technique applies the Miles, Huberman, and Saldaña model, which includes data reduction, data presentation, and conclusion drawing and verification. To ensure data validity, this study uses source and technique triangulation.

The research results show that the compensation system at the Kenjeran “Muslimah” Special Crackers SMEs is implemented flexibly, covering both financial and non-financial aspects. Although there is no formal career ladder, employee development is optimized through trust and on-the-job learning. This study concludes that familial bonds predominantly influence employee loyalty in this MSME, rather than purely economic factors, along with the owner’s personal attention and the comfort of the work environment. However, unstable financial compensation, high workload, and the absence of a formal career structure remain crucial factors that could hinder loyalty, so improving the compensation system and working conditions is highly recommended to retain employees.

Keywords: employee loyalty, compensation, career advancement, MSMEs, case study.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Loyalitas Karyawan pada UMKM Kerupuk Khas Kenjeran Muslimah” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mundakir, S.Kep., Ns. M.Kep., FISQua. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah.
2. Bapak Dr. Mochammad Mochklas, S.Si., MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya dan Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, masukan, motivasi, serta bimbingan dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih atas sikap yang ramah, sabar, dan penuh perhatian sehingga setiap proses bimbingan dapat berjalan dengan nyaman. Dukungan dan suasana yang hangat selama bimbingan menjadi motivasi bagi penulis untuk terus menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Bapak Dr. Dwi Songgo Panggayudi, ST., MM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan dukungan dan fasilitas selama penulis menempuh pendidikan.

4. Ibu Rina Maretasari, S.M., M. SM., CHRA Selaku Dosen Pembimbing II sekaligus Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan perhatian kepada penulis sejak awal perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih atas kesabaran, dukungan, serta motivasi yang diberikan, terutama saat penulis merasa khawatir dalam proses penyusunan skripsi. Sikap yang hangat, menenangkan, dan penuh pengertian membuat penulis merasa terbantu dan lebih percaya diri dalam menyelesaikan setiap tahapan penelitian ini.
5. Ibu Dr. Dina Novita S.E., M.M., CHRA selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan, kritik, saran, serta evaluasi yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih atas perhatian, ketelitian, dan wawasan yang telah diberikan selama proses ujian skripsi.
6. Papa yang selalu memberikan dukungan, doa kepada penulis dalam menyelesaikan pendidikan hingga tahap akhir ini. Untuk Mama tercinta yang telah berpulang ke rahmatullah pada saat proses pendaftaran skripsi ini, terima kasih atas kasih sayang, didikan, pengorbanan, dan doa yang telah Mama berikan. Meskipun Mama tidak dapat mendampingi hingga akhir perjalanan ini, cinta dan kenangan yang telah ditinggalkan selalu menjadi kekuatan bagi penulis untuk terus berjuang menyelesaikan pendidikan ini.
7. Terima kasih juga kepada kedua adik perempuan tercinta yang selalu memberikan dukungan, doa, perhatian, dan semangat dalam setiap proses yang penulis jalani. Kehadiran kalian menjadipenghibur di tengah proses penyusunan skripsi ini. Semoga kalian tumbuh menjadi pribadi yang baik dan memiliki

semangat belajar yang tinggi. Seperti lirik lagu Nina – Feast *“Tumbuh lebih baik, cari panggilanmu, jadi lebih baik, dibanding diriku”*

8. Keluarga besar penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan, perhatian, serta semangat selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas segala bentuk bantuan, motivasi, dan kasih sayang yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan penelitian ini dengan baik.
9. Fiererza Reynanda yang telah menemani dan mendukung penulis sejak masa SMP hingga saat ini. Terima kasih atas kesabaran, perhatian, doa, motivasi, serta kesediaannya untuk selalu hadir dan memberikan semangat selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Dukungan yang diberikan menjadi salah satu penyemangat bagi penulis dalam menyelesaikan setiap tahapan penyusunan skripsi.
10. Amelia Ayuga Ashari, sahabat yang selalu bersedia menemani penulis menikmati semangkuk seblak di tengah rasa lelah dan pusing menghadapi revisi. Terima kasih atas tawa, cerita, dukungan, dan kebersamaan yang membuat setiap proses terasa lebih ringan.
11. Asmawati, adik tingkat penulis yang telah menjadi sosok layaknya saudara sendiri yang senantiasa memberikan bantuan, dukungan, dan semangat selama proses penelitian hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena selalu hadir untuk membantu penulis ketika menghadapi kesulitan, memberikan motivasi saat merasa lelah, serta menyediakan tempat untuk beristirahat dan berbagi cerita di tengah kesibukan penyusunan skripsi. Kebaikan, perhatian, dan dukungan yang diberikan menjadi salah satu penyemangat bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

12. Kepada teman-teman Yayasan butuh duit (dita,septy,zida), a line of accelloles (kia,isna,naja,aisyah), mekanik ster mburi (rachel,lintang,alya,alfiyah,icha), full rwostink (dhea,sekar,puan), wong nyeni (epi,jihan,berlian), umik-umik berkah (ana dan caca), kembang desa wringinpitu, dan teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen yang telah menjadi bagian dari perjalanan perkuliahan, berbagi pengalaman, ilmu, motivasi, dan semangat hingga akhirnya dapat menyelesaikan studi bersama.
13. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, dukungan, doa, maupun kontribusi dalam penyusunan skripsi ini.
14. Terakhir, untuk diri sendiri. Maziah Kholidia terima kasih telah mampu bertahan, berjuang, dan tidak menyerah dalam menghadapi berbagai tantangan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena tetap melangkah meskipun harus melalui masa-masa sulit, kehilangan, kelelahan, keraguan, serta berbagai tekanan yang datang silih berganti. Terima kasih karena selalu berusaha bangkit setiap kali merasa lemah dan memilih untuk terus melanjutkan perjuangan hingga sampai pada titik ini. Penyelesaian skripsi ini merupakan bukti bahwa setiap usaha, air mata, doa, dan pengorbanan yang telah dilakukan tidaklah sia-sia. Semoga pencapaian ini menjadi awal dari perjalanan yang lebih baik dan pengingat bahwa penulis mampu melewati setiap proses dengan penuh keteguhan dan kesabaran.

Surabaya, 29 Juni 2026

Maziah Kholidia

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN SKRIPSI	i
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	xiv
A. Latar Belakang Masalah	xiv
B. Rumusan Masalah	xviii
C. Tujuan Penelitian	xviii
D. Manfaat Penelitian	xix
BAB II	xx
KAJIAN PUSTAKA	xx
A. Loyalitas Karyawan	xx
B. Kompensasi	xxiv
C. Jenjang Karier dalam UMKM	xxix
D. UMKM sebagai Objek Kajian SDM	xxxii
E. Penelitian Terdahulu	xxxii
F. Research Gap dan Kebaruan Penelitian	xxxvii
G. Kerangka Pemikiran	xxxviii
H. Model Analisis Penelitian	xli
BAB III	xliv
METODOLOGI PENELITIAN	xliv
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	xliv
B. Lokasi dan Subjek Penelitian	xlv
C. Jenis dan Sumber Data	xlvi
D. Teknik Pengumpulan Data	xlix
E. Teknik Penentuan Informan	li
F. Teknik Analisis Data	lii
G. Keabsahan Data	liv
BAB IV	lvi
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	lvi

A. Objek Penelitian	lvi
B. Deskripsi Penelitian	lix
C. Hasil Penelitian dan Pembahasan	lxii
BAB V	lxxix
KESIMPULAN DAN SARAN	lxxix
A. Kesimpulan	lxxix
B. Saran	lxxx
DAFTAR PUSTAKA	lxxxiii
LAMPIRAN	lxxxix

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	xxxviii
Gambar 2. 2 Model Analisis Penelitian	xli
Gambar 4. 1 Kondisi UMKM	lvii
Gambar 4. 2 Proses Pengolahan Tripang	lx
Gambar 4. 3 Proses Penggorengan Kerupuk	lxii

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	xxxii
---------------------------------------	-------