

## Implementasi Manajemen Sdm Dalam Menjaga Loyalitas Karyawan Pada Decoration DIA Dan AKU Di Mataram

<sup>1</sup>Oktapia Wahyu Anggraini, <sup>2</sup>H. Nizar Hamdi, <sup>3</sup>I Gusti Gede Narung

<sup>1,2,3</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi AMM

<sup>1</sup>[Anggrainiokta5@gmail.com](mailto:Anggrainiokta5@gmail.com), <sup>2</sup>[nizar\\_hamdi69@yahoo.com](mailto:nizar_hamdi69@yahoo.com), <sup>3</sup>[ajiknarung39@gmail.com](mailto:ajiknarung39@gmail.com)

### Abstract

The study analyzed the implementation of Human Resource Management (HRM) in maintaining employee loyalty at Decoration Dia dan Aku in Mataram. The decorative services industry requires employees who are not only competent but also highly loyal, as service quality is directly influenced by workforce involvement and creativity. This research aims to understand how HRM practices are applied and their role in fostering long-term commitment. Using a qualitative case study approach, data were gathered through in-depth interviews, non-participant observation, and documentation. Data analysis followed the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña, focusing on data reduction, presentation, and conclusion drawing. The results indicate that comprehensive HRM practices, including strategic planning, targeted recruitment, continuous training, systematic performance appraisal, and competitive compensation, contributed significantly to creating a highly conducive and supportive work environment. Employee loyalty is tangibly evident through several key indicators: a notably low turnover rate, long employee tenure (with many staff serving since 2014-2016), and consistently high organizational commitment as expressed in interviews. Key loyalty factors identified were high job satisfaction stemming from a creative atmosphere, fair and timely compensation, strong and positive interpersonal relationships among peers and management, opportunities for continuous learning and skill development, and the application of a participative leadership style that values employee input. This study concludes that a consistent, holistic, and humanistic HRM strategy successfully enhances employee loyalty, which in turn acts as a crucial driver supporting the business's sustainability and growth within the dynamic creative decoration sector in Mataram. The findings provide practical implications for SMEs in creative industries seeking to build long-term retention.

**Keywords:** Compensation; Decoration Dia dan Aku; Human Resource Management; Loyalitas Karyawan; Training.

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dalam menjaga loyalitas karyawan pada *Decoration Dia dan Aku* di Mataram. Sektor jasa dekorasi menuntut karyawan yang tidak hanya kompeten, tetapi juga memiliki tingkat loyalitas yang tinggi, sebab kualitas layanan dan inovasi sangat dipengaruhi oleh tingkat keterlibatan dan komitmen tenaga kerja. Penelitian ini berupaya memahami secara mendalam praktik MSDM yang dijalankan dan perannya dalam menumbuhkan komitmen jangka panjang. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus, di mana data dikumpulkan melalui observasi non-partisipatif, wawancara mendalam dengan karyawan dan manajemen, serta dokumentasi perusahaan. Data kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi MSDM yang komprehensif—meliputi perencanaan strategis, rekrutmen, pelatihan, penilaian kinerja, kompensasi, dan pemeliharaan hubungan kerja yang harmonis—berhasil menciptakan lingkungan kerja yang sangat kondusif dan suportif. Loyalitas karyawan secara nyata tercermin dari rendahnya tingkat *turnover*, lamanya masa kerja karyawan (banyak staf yang bertahan sejak 2014-2016), dan tingginya komitmen organisasi. Strategi MSDM yang konsisten dan humanis, didukung oleh pemberian fasilitas kerja non-moneter yang memadai (seperti *mess* dan akomodasi) dan penerapan gaya kepemimpinan partisipatif, terbukti mampu meningkatkan loyalitas karyawan.

Peningkatan loyalitas ini pada gilirannya mendukung keberlanjutan dan pertumbuhan usaha dekorasi di Mataram, sebagaimana dibuktikan oleh peningkatan jumlah klien secara tahunan.

**Kata Kunci:** *Decoration Dia dan Aku*; Kompensasi; Loyalitas Karyawan; Manajemen Sumber Daya Manusia; Pelatihan.

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset paling berharga dan penentu utama keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi, sehingga memerlukan manajemen yang strategis untuk menghasilkan tenaga kerja yang kompeten dan berdaya saing. Di era persaingan bisnis yang semakin ketat, terutama pada sektor jasa, ketersediaan tenaga kerja yang loyal dan berdedikasi menjadi kunci keberlanjutan perusahaan. Industri dekorasi, khususnya di wilayah Mataram, mengalami pertumbuhan yang pesat, didorong oleh tingginya permintaan pasar terhadap layanan estetis dan personalisasi untuk berbagai acara. Dalam industri yang sangat bergantung pada kreativitas, inovasi, dan kualitas layanan personal ini, loyalitas karyawan memegang peran krusial. Karyawan yang loyal tidak hanya memastikan konsistensi kualitas layanan, tetapi juga cenderung lebih termotivasi untuk menghasilkan inovasi-inovasi desain baru yang menjadi keunggulan kompetitif (Rodríguez-Sánchez, et al., 2020).

Penelitian terdahulu banyak menyoroiti bahwa loyalitas karyawan dalam industri kreatif sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor non-finansial, seperti lingkungan kerja yang kondusif, apresiasi terhadap hasil kerja, peluang untuk pengembangan diri, dan keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi (work-life balance). Keterlibatan emosional dan rasa kepemilikan karyawan terhadap perusahaan seringkali menjadi indikator loyalitas yang lebih kuat dibandingkan sekadar besaran gaji. Perusahaan yang memberikan kebebasan berekspresi, menghargai ide-ide, dan menerapkan manajemen SDM berbasis nilai (human-centered) cenderung memiliki tingkat retensi yang lebih tinggi (Dewi & Nugraheni, 2024; Quan, 2024). *Decoration Dia dan Aku* di Mataram adalah salah satu pelaku industri dekorasi yang memiliki rekam jejak yang baik. Perusahaan ini telah beroperasi sejak tahun 2014 dan berhasil mempertahankan sebagian besar karyawannya dalam jangka waktu yang lama. Dari sekitar 30 karyawan, sebagian besar telah bergabung lebih dari empat hingga tujuh tahun, menunjukkan tingkat retensi yang sangat tinggi. Selain itu, kinerja bisnis perusahaan juga menunjukkan tren positif, dengan peningkatan jumlah klien yang signifikan, mencerminkan kepercayaan pelanggan yang didorong oleh kualitas layanan. Data menunjukkan total klien meningkat dari

153 pada tahun 2022 menjadi 180 pada tahun 2024. Tingkat loyalitas dan retensi yang tinggi ini secara logis diasumsikan berakar pada strategi MSDM yang efektif. Namun, belum banyak penelitian akademis yang secara spesifik menganalisis implementasi strategi MSDM dalam menjaga loyalitas karyawan pada konteks perusahaan jasa kreatif lokal di Mataram. Berangkat dari latar belakang dan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan secara mendalam bagaimana implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia dijalankan pada *Decoration Dia dan Aku* dalam upaya menjaga dan meningkatkan loyalitas karyawannya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di sektor kreatif.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus (case study). Pendekatan ini dipilih karena relevan untuk menganalisis secara mendalam dan holistik mengenai praktik spesifik dan fenomena yang kompleks, yaitu implementasi MSDM dan dampaknya terhadap loyalitas di satu unit organisasi tunggal. Lokasi penelitian ditetapkan pada *Decoration Dia dan Aku* di Mataram. Subjek penelitian (informan) terdiri dari manajemen kunci (pemilik/manajer) yang bertanggung jawab atas kebijakan SDM dan sejumlah karyawan dari berbagai divisi dengan masa kerja yang bervariasi, guna mendapatkan perspektif yang komprehensif.

Data primer diperoleh melalui tiga teknik utama: wawancara mendalam (in-depth interview), observasi non-partisipatif, dan dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan secara terstruktur dan semi-terstruktur untuk menggali informasi mengenai kebijakan rekrutmen, pelatihan, sistem kompensasi, evaluasi kinerja, serta motivasi dan pengalaman loyalitas karyawan. Observasi dilakukan untuk mengamati interaksi kerja, lingkungan kerja, dan penerapan kebijakan di lapangan. Dokumentasi meliputi data internal perusahaan seperti struktur organisasi, data turnover, data lama masa kerja karyawan, dan data jumlah klien.

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldaña. Tahapan analisis dimulai dari: (1) Reduksi Data, yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, dan transformasi data kasar; (2) Penyajian Data, yaitu penyusunan informasi secara terorganisir untuk memfasilitasi penarikan kesimpulan; dan (3) Penarikan Kesimpulan/Verifikasi, yaitu penemuan makna, hubungan, dan pola temuan untuk menjawab tujuan penelitian. Keabsahan data (trustworthiness) diuji melalui kriteria kredibilitas,

transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas untuk memastikan hasil temuan valid dan dapat dipertanggungjawabkan dalam konteks studi kasus ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Implementasi MSDM di *Decoration Dia dan Aku* dilakukan secara terstruktur meskipun operasionalnya masih memiliki karakteristik fleksibilitas khas UMKM. Praktik MSDM mencakup: Perencanaan dan Rekrutmen yang berfokus pada kecocokan budaya kerja kreatif dan keterampilan teknis, tidak hanya melalui iklan formal tetapi juga melalui rekomendasi internal; Pelatihan dan Pengembangan yang dilakukan secara *on-the-job training* dan *coaching* langsung dari manajer atau karyawan senior, yang berfokus pada peningkatan kreativitas dan kualitas pemasangan dekorasi; Penilaian Kinerja yang dilakukan secara periodik berdasarkan kualitas hasil kerja, ketepatan waktu, dan kedisiplinan, yang bersifat objektif; Kompensasi dan Kesejahteraan yang mencakup gaji, bonus proyek, dan pemberian fasilitas non-moneter yang signifikan, seperti penyediaan *mess/tempat tinggal*, akomodasi transportasi, dan uang makan harian.

Kompensasi non-moneter berupa penyediaan fasilitas *mess* dan akomodasi menjadi pembeda utama perusahaan ini dalam industri dekorasi lokal. Berdasarkan hasil wawancara, fasilitas ini menciptakan rasa aman dan nyaman (*security and comfort*) bagi karyawan, terutama bagi mereka yang berasal dari luar Mataram. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa *employer branding* yang kuat dan penghargaan non-finansial sangat efektif dalam meningkatkan retensi dan loyalitas, khususnya pada perusahaan kecil di mana hubungan personal lebih erat (Anselmsson, Bondesson, & Melin, 2023). Loyalitas karyawan pada *Decoration Dia dan Aku* terlihat jelas dari dua aspek utama: retensi internal dan kinerja eksternal. Retensi Internal (Masa Kerja dan *Turnover* Rendah): Perusahaan berhasil mempertahankan sebagian besar karyawan inti selama bertahun-tahun. Misalnya, data menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga kerja telah bergabung dengan perusahaan dalam rentang waktu 2014 hingga 2017. Tingkat *turnover* karyawan yang sangat rendah (hampir tidak ada dalam beberapa tahun terakhir) mengindikasikan bahwa karyawan merasa terikat kuat dengan perusahaan. Komitmen ini diperkuat oleh pernyataan karyawan yang merasa dihargai, dimotivasi, dan diberi ruang untuk berkreasi—elemen penting dalam industri yang bergerak di bidang desain (Quan, 2024). Kinerja Eksternal (Pertumbuhan Klien): Loyalitas karyawan yang

tinggi secara tidak langsung berkontribusi pada kualitas layanan yang konsisten dan profesional, yang tercermin pada peningkatan kepercayaan pelanggan. Data berikut menunjukkan pertumbuhan jumlah klien yang ditangani:

Tahun	Total Klien
2022	153
2023	173
2024	180

Peningkatan jumlah klien dari tahun ke tahun menunjukkan bahwa kualitas jasa dekorasi yang dihasilkan perusahaan mampu bersaing dan mendapatkan pasar yang loyal. Kinerja positif ini merupakan bukti nyata bahwa karyawan yang loyal dan berkomitmen menghasilkan layanan terbaik, yang pada akhirnya mendukung keberlanjutan dan pertumbuhan usaha.

Faktor-faktor kualitatif yang menjadi pendorong loyalitas, berdasarkan wawancara mendalam, meliputi: Kepuasan Kerja Tinggi, yang berasal dari lingkungan kerja yang kreatif dan non-formal; Kompensasi yang Layak dan *Fair*, terutama dalam hal pemberian bonus proyek dan fasilitas non-moneter; Hubungan Interpersonal yang Baik, di mana manajemen bersikap partisipatif dan terbuka terhadap masukan; dan Kesempatan Belajar dan Berkembang melalui *coaching* dan penugasan proyek yang menantang. Gaya kepemimpinan yang partisipatif sangat krusial karena menciptakan rasa memiliki, di mana karyawan merasa menjadi bagian dari pengambilan keputusan dan visi perusahaan. Hal ini senada dengan penelitian yang menyatakan bahwa MSDM berbasis nilai yang mengedepankan penghargaan dan pengembangan personal sangat efektif meningkatkan loyalitas dan kinerja (Dewi & Nugraheni, 2024).

Dengan demikian, terbukti bahwa implementasi MSDM yang konsisten, berfokus pada kesejahteraan non-moneter, dan didukung oleh kompensasi yang *fair* serta kepemimpinan yang humanis, adalah kunci keberhasilan *Decoration Dia dan Aku* dalam membangun dan mempertahankan loyalitas karyawan di Mataram.

## SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) di *Decoration Dia dan Aku* di Mataram berhasil secara signifikan dalam menjaga dan meningkatkan loyalitas karyawan. Implementasi MSDM dilakukan secara komprehensif, mencakup perencanaan, rekrutmen yang berfokus pada kecocokan budaya, pelatihan, penilaian

kinerja yang objektif, dan sistem kompensasi yang *fair*. Faktor kunci keberhasilan terletak pada pendekatan MSDM yang humanis dan holistik, terutama melalui pemberian fasilitas non-moneter yang memadai (seperti *mess* dan akomodasi) dan penerapan gaya kepemimpinan yang partisipatif dan suportif. Loyalitas karyawan pada gilirannya tercermin dari tingginya tingkat retensi (masa kerja yang panjang dan *turnover* yang sangat rendah) serta peningkatan kinerja eksternal perusahaan, yang dibuktikan dengan pertumbuhan jumlah klien yang stabil.

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat beberapa saran untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya:

Bagi Perusahaan Decoration Dia dan Aku: Disarankan untuk terus meningkatkan program pengembangan karier yang lebih terstruktur dan formal, serta menjaga komunikasi internal yang transparan. Karyawan menghargai ruang untuk berkembang; oleh karena itu, program mentoring atau sertifikasi profesional dapat dipertimbangkan untuk memperkuat rasa memiliki dan komitmen jangka panjang.

Bagi Penelitian Selanjutnya: Penelitian mendatang disarankan untuk membandingkan temuan ini dengan perusahaan dekorasi lain di Mataram atau di wilayah berbeda untuk mengidentifikasi variabel budaya lokal dan regional yang memengaruhi efektivitas implementasi MSDM dalam industri kreatif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anselmsson, J., Bondesson, N., & Melin, M. (2023). *Employer branding* yang kuat dapat meningkatkan komitmen karyawan terhadap perusahaan dan mengurangi tingkat *turnover*.
- Bacon, N., et al. (2023). Organisasi yang menerapkan strategi retensi yang berbasis pada pengembangan kompetensi dan komunikasi internal yang transparan lebih cenderung mempertahankan tenaga kerja mereka dalam jangka panjang.
- Dewi, V. P., & Nugraheni, M. S. (2024). Manajemen SDM berbasis nilai mengedepankan pendekatan *human-centered* yang mengakui pentingnya penghargaan, pelibatan, dan pengembangan personal sebagai bagian integral dari strategi perusahaan.
- Fadli, M., Ihsan, I. A., & Ery, I. (2024). Faktor seperti disiplin kerja, kreativitas, serta rasa memiliki terhadap perusahaan memiliki dampak besar terhadap loyalitas karyawan.
- Flippo, E. B. (1984). *Personnel Management*. McGraw-Hill Book Co.
- Herijuto, S. H. (2016). Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Peningkatan Loyalitas Karyawan.

- Mokaya, A. O., et al. (2023). Strategi MSDM yang mendorong kolaborasi tim, lingkungan kerja kreatif, dan pengembangan keterampilan berkelanjutan sangat penting dalam membangun tim kerja yang solid dan loyal.
- Putri, A. A. S. B., & Harjanto, Y. D. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Loyalitas Karyawan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.
- Quan, H. K. (2024). Perusahaan desain interior yang memberikan kebebasan berekspresi kepada karyawannya cenderung memiliki tingkat retensi yang lebih tinggi.
- Rodríguez-Sánchez, J. L., et al. (2020). Loyalitas karyawan menjadi faktor krusial dalam industri berbasis kreativitas seperti dekorasi, di mana kepuasan dan keterlibatan tenaga kerja berdampak langsung pada kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.
- Siti Aesah, A. R. (2018). Dampak Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan.
- Syafii, et al. (2015). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Terhadap Kinerja Karyawan.
- Widodo, W., & Puspitasari, H. (2024). Efektivitas Pemberian Fasilitas Kerja dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Karyawan.