

202110160311528  
Rizallul Abdillah  
Prodi Manajemen

**ANALISIS PRAKTIK MANAJEMEN SDM DALAM  
PENINGKATAN LOYALITAS KARYAWAN PADA WISATA  
MUSEUM ANGKUT KOTA BATU**

**PROBLEM SOLVING**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Mencapai Derajat Sarjana Manajemen**



Oleh:

**Rizallul Abdillah  
202110160311528**

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

**2026**

202110160311528  
Rizallul Abdillah  
Prodi Manajemen

**SKRIPSI**

**ANALISIS PRAKTIK MANAJEMEN SDM DALAM PENINGKATAN LOYALITAS  
KARYAWAN PADA WISATA MUSEUM ANGKUT KOTA BATU**

Oleh :

**Rizallul Abdillah**  
202110160311528

Diterima dan disetujui  
pada tanggal 20 Desember 2025

Pembimbing I,

**Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.**

Pembimbing II,

**Immanuel Mu'ammal, S.E., M.M.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

**M. Sri Vandyadi S., S.E., M.E., Ph.D.**

Ketua Program Studi,

**Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISIS PRAKTIK MANAJEMEN SDM DALAM PENINGKATAN LOYALITAS KARYAWAN PADA WISATA MUSEUM ANGKUT KOTA BATU**

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Rizallul Abdillah  
NIM : 202110160311528  
Jurusan : Manajemen

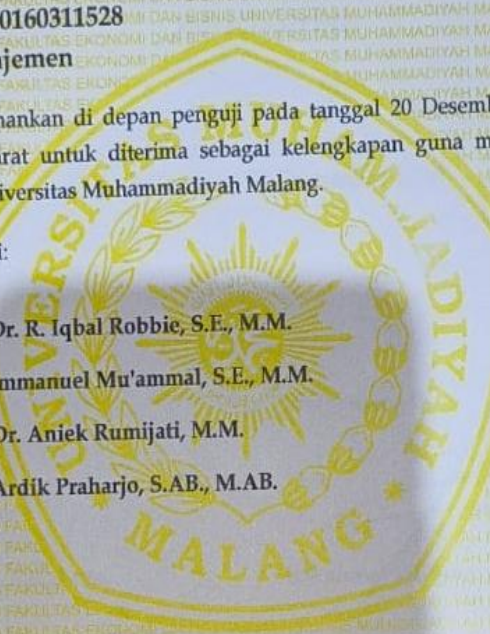
Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 20 Desember 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.  
Pembimbing II : Immanuel Mu'ammal, S.E., M.M.  
Penguji I : Dr. Aniek Rumijati, M.M.  
Penguji II : Ardik Praharjo, S.AB., M.AB.

Ketua Program Studi,

M. Sri Wahyudi S., S.E., M.E., Ph.D.      Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.



### PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Rizallul Abdillah  
NIM : 202110160311528  
Program studi : Manajemen  
Surel : [Rizallul227@gmail.com](mailto:Rizallul227@gmail.com)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan *plagiarism* dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 20 Desember 2025

Yang Membuat Pernyataan,



### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis praktik manajemen sumber daya manusia (SDM) dalam meningkatkan loyalitas karyawan di Museum Angkut Kota Batu. Menggunakan analisis deskriptif dengan metode kualitatif, data diperoleh melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan lima informan kunci. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan informan karyawan Museum Angkut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik manajemen SDM dilakukan melalui rekrutmen selektif, pelatihan rutin, evaluasi kinerja berbasis indikator, serta pemberian kompensasi dan perlindungan kerja yang sesuai. Komunikasi yang terbuka, lingkungan kerja yang suportif, serta peluang pengembangan karier menjadi faktor pendukung loyalitas. Meski demikian, tantangan seperti turnover, beban kerja musiman, dan ketidakpastian kontrak masih ditemukan. Secara keseluruhan, praktik manajemen SDM memiliki peran penting dalam membentuk loyalitas karyawan dan meningkatkan kualitas pelayanan Museum Angkut.

**Kata kunci:** *Manajemen SDM; Loyalitas Karyawan; Museum Angkut; Pariwisata.*



### **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the implementation of human resource management (HRM) in increasing employee loyalty at the Museum Angkut, Batu City. Using descriptive analysis with qualitative methods, data was obtained through observation, documentation, and interviews with five key informants. This study used a qualitative method using informants from Museum Angkut employees. The results showed that the implementation of HRM was carried out through selective recruitment, regular training, indicator-based performance evaluation, and the provision of appropriate compensation and work protection. Open communication, a supportive work environment, and career development opportunities are supporting factors for loyalty. However, challenges such as turnover, seasonal workload, and contract uncertainty were still found. Overall, HRM practices have an important role in shaping employee loyalty and improving the quality of Museum Angkut's services.*

**Keywords: Human Resource Management; Employee Loyalty; Transport Museum; Tourism.**



## KATA PENGANTAR

**Bismillahirrohmanirrohim,  
Assalamualaikum Wr Wb.**

Puji syukur yang teramat mendalam saya haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT atas nikmat iman, islam, ihsan sehingga masih diberikan hidayat dan taufiq-Nya sehingga masih diberikan kesehatan dan umur yang panjang, dengan ucapan syukur Alhamdulillahirabbil'alamiin. Dengan segala kekuasaan dan kekuatan yang diberikan-Nya, sehingga mampu diselesaikannya Skripsi dengan judul “Analisis Praktik Manajemen SDM dalam Peningkatan Loyalitas Karyawan pada Wisata Museum Angkut Kota Batu” pada waktu yang telah direncanakan.

Ucapan Allahumma sholli ala Sayyidina Muhammad wa ala Ali Sayyidina Muhammad, saya haturkan keharibaan junjungan kita, kekasih kita, idola kita, sang pemimpin sejati yang membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman terang benderang, dari zaman jahiliah menuju zaman Quraniyah, dialah Nabi Besar Muhammad SAW. Semoga kita termasuk umatnya yang mendapatkan syafaat dan berjumpa dengan Rasulullah di Yaumul Akhir, aamiin.

Selama proses penyusunan skripsi ini, saya menyadari banyak keterbatasan dari saya sendiri, terbatasnya wawasan dan ilmu dan kemampuan dalam berbagai hal. Namun dengan niat, usaha, doá dan ikhtiar serta banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya, sehingga saya mampu melewati semuanya hingga terselesaikannya skripsi ini sebagai tugas akhir mahasiswa. Sebagai ungkapan syukur dan kerendahan hati yang dalam, pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih dan rasa hormat kepada:

1. Prof. Dr. H. Nazaruddin Malik, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. M. Sri Wahyudi S.S.E.,M.E. Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.

3. Dr. R. Iqbal Robbie, M.M., selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang dan selaku dosen pendamping I yang penuh dengan kesabaran dalam memberikan arahan dan petunjuk yang sangat bermanfaat guna penyusunan skripsi ini.
4. Immanuel Mu'ammal, S.E., M.M, selaku dosen pendamping II yang telah meluangkan waktunya untuk mengoreksi serta memberikan petunjuk dan arahan yang bermanfaat hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Terima kasih kepada Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya Program Studi Manajemen yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan hingga akhir penyusunan skripsi ini.
6. Yang terakhir saya ucapkan banyak terimakasih kepada Ibu Indriana Novita selaku pihak Museum Angkut yang telah membantu agar penelitian ini selesai tepat waktu.
7. Berbagai pihak lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat saya, sekali lagi terimakasih.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dengan sebagai amal ibadah kebaikan yang tiada ternilai yang hanya Allah SWT yang mampu membalas semuanya, aamiin yaa rabbal'alamiin. Sekian dan terimakasih.

**Wassalamualaikum Wr Wb**

Malang, 20 Desember 2025  
Penulis,

**(Rizallul Abdillah)**

## DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan.....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Lembar Orisinalitas .....	iii
Abstrak Bahasa Indonesia .....	iv
Abstrak Bahasa Inggris .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Batasan Masalah.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
A. Landasan Teori .....	9
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>20</b>
A. Metode Evaluasi .....	20
B. Tempat dan waktu penelitian .....	20
C. Subjek Peneltian .....	20
D. Metode dan Alat Pengumpul Data.....	22
E. Metode Analisis Data .....	22
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>25</b>
A. Gambaran Umum Penelitian .....	25
B. Hasil Penelitian.....	26
C. Pembahasan .....	54
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>64</b>
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>68</b>

### DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Turnover di Museum Angkut .....	3
Tabel 3.1 Data Informan Museum Angkut .....	31





## DAFTAR PUSTAKA

1. Agmasari, M., & Septyarini, E. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi, dan Budaya Organisasi terhadap Loyalitas Kerja Karyawan PT Antar Lintas Sumatera di Yogyakarta.
2. Grace V, Charlita A, Hardini, Rizky. Pentingnya Perencanaan Sumber Daya Manusia Dalam Sebuah Organisasi. *J Bintang Manaj* 2024
3. Sella S, Riofita H, Studi P, Ekonomi P, Islam U, Syarif S. Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Mencapai Tujuan Strategis Perusahaan. 2024;
4. Arie Ramdhan, L. (2013). *Pengaruh lingkungan kerja dan kompensasi terhadap loyalitas karyawan*. 53(9), 1689–1699.
5. Dessler, G. (2009). *Human Resource Management Tenth Edition*. PT Indeks.
6. Absari R, Thrifty H, Nawang K. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pada Bandar Udara: Faktor Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Tiket. *J Manag Innov Entrep*. 2024;1(4):692–701.
7. Umatin C, Vanessa C, Sulkha A, Nurkholifah N, Pambudi A, Al Muiz MN, et al. Urgensi Mutu Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Wadiah*. 2024;8(2):324–45.
8. Pratama, R. Y., & Thoyob, A. (2023). Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan. *Jurnal Kewirausahaan Dan Inovasi*, 01(2), 144–153.
9. Astuti D, Luthfiana H, Putri NH, Alieviandy NS, Sari NS, Pratama NA. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Kerja: Lingkungan Kerja, Stress Kerja dan Insentif (Literature Review Manajemen Kinerja) 2022;4(2):199–214.
10. Ratnasari, N. T., Herawati, J., & Septyarini, E. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi dan Stress Kerja terhadap Loyalitas Karyawan. *Al- Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(5), 1353–1364.
11. Rianti, L., Ediyanto., & Tulhusnah, L. (2022). pengaruh motivasi dan kompensasi terhadap loyalitas karyawan PDAM Situbondo dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur*, 20(1), 22–36.

12. Umi Yuliana. (2022). Pengaruh Motivasi, Kompensasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Di Star Hotel Semarang. *Jurnal Visi Manajemen*, 8(2), 103–108. <https://doi.org/10.56910/jvm.v8i2.218>
13. R. Wayne Dean Mondy JJM. Human Resource Management. *Hum Resour Manage*. 2015;14:432.
14. Waskito, M., & Sari, N. K. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Loyalitas Karyawan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2), 123–136.
15. Wibisana, A. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan Hotel Angkasa Garden Pekanbaru.
16. Marniati, Prof. Adjunct D. Manajemen Sumber Daya Manusia. 2020;2.
17. Yoyo, T., & Anugrah, M. (2021). Beban Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan di PT . CLC Niaga Indonesia. *Prosiding: Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1), 184–196.
18. Gouzali, saydam. (2010). *Sumber Daya Manusia (Human Resource) Suatu Pendekatan Mikro*. Djambatan
19. Syafiah, Vivin. 2022. Pengaruh Disiplin Kerja dan Loyalitas Kerja terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus pada KPU Kota Batu). Repository Universitas Islam Malang
20. Bachtiar S. Bahri, 2010. “Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif, *Jurnal Teknologi Pendidikan*, Vol. 10. No. 1.
21. Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta).
22. Lexy J, Moleong, 2005. *Metode Penelitian Kualitatif-Edisi Revisi* (Bandung : Remaja Rosdakarya, 4).
23. Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

202110160311528  
Rizallul Abdillah  
Prodi Manajemen

	<b>Lembaga Informasi dan Publikasi</b> Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang <b>Tanda Terima Cek Plagiasi</b>
	Tanggal : 11/12/2025
Kode	: 2842969441
Nama	: Rizallul Abdillah
NIM	: 202110160311528
Prodi	: Manajemen
Judul Penelitian	: Analisis Penerapan Manajemen SDM dalam Peningkatan Loyalitas Karyawan Pada Wisata Museum Angkut Kota Batu
Persentase Plagiasi	: 9%
Keterangan	: LULUS
	Kepala LIP  Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, S.AB., M.M

