

ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTIONS DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Fia Suwistiningtyas, Jajuk Herawati, Epsilandri Septyarini

Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa

fsuwistiningtyas@gmail.com, jajuk.herawati@utsjogja.ac.id, epsilandriseptyarini@utsjogja.ac.id

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh (1) kepuasan kerja terhadap *turnover intentions*, (2) kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi, (3) komitmen organisasi terhadap *turnover intentions*, (4) Peran komitmen organisasi sebagai mediator kepuasan kerja terhadap *turnover intentions* pada karyawan Grand Rohan Jogja. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Propotional Random Sampling* dengan jumlah sampel karyawan 20 responden. Sumber data adalah Primer dengan menggunakan kuesioner. Instrument pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dinilai dengan skala likert. Uji validitas menggunakan *Pearson Correlation* sedangkan uji reliabilitasnya menggunakan *Cronbach's Alpha*. Hasil menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intentions*, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, komitmen organisasi berpengaruh signifikan baik secara parsial terhadap *turnover intentions*, komitmen organisasi memediasi kepuasan kerja terhadap *turnover intentions*.

Kata Kunci : Kepuasan Kerja, *Turnover Intentions*, dan Komitmen Organisasi

ANALYSIS OF THE EFFECT OF JOB SATISFACTION ON TURNOVER INTENTIONS WITH ORGANIZATIONAL COMMITMENT AS A MEDIATION VARIABLE OF GRAND ROHAN HOTEL JOGJA

Fia Suwistiningtyas, Jajuk Herawati, Epsilandri Septyarini

Sarjanawiyata Tamansiswa University

fsuwistiningtyas@gmail.com, jajuk.herawati@utsjogja.ac.id, epsilandriseptyarini@utsjogja.ac.id

Abstract. This study aims to determine the effect of (1) job satisfaction on turnover intentions, (2) job satisfaction on organizational commitment, (3) organizational commitment on turnover intentions, (4) the role of organizational commitment as a mediator of job satisfaction on turnover intentions of Grand Rohan employees. Yogyakarta. The sampling technique used was *Propotional Random Sampling* with a sample of 20 employees. The data source is primary using kuesioner methods. The results show that job satisfaction has a negative effect on turnover intentions, job satisfaction has a positive and significant effect on organizational commitment, organizational commitment has a significant effect partially on turnover intentions, organizational commitment mediates job satisfaction on turnover intentions.

Keywords: Job Satisfaction, Turnover Intentions, and Organizational Commitment

PENDAHULUAN

Keberhasilan serta kesuksesan suatu perusahaan sangat dipengaruhi dari bagaimana perusahaan mengelola sumber daya yang dipunyainya, hal tersebut yang membuat para pengusaha sadar akan nilai investasi karyawan menjadi salah satu aset penting perusahaan. Sumber daya adalah kemampuan untuk melakukan sesuatu, memanfaatkan kesempatan yang ada, serta kemampuan untuk mampu membebaskan diri dari kesulitan yang dialami (Ardana, 2012). Sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir serta daya fisik yang dimiliki individu, sikap ataupun sifatnya ditentukan oleh keturunan serta lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh harapan buat memenuhi kepuasannya (Hasibuan, 2013).

Manajemen sumber daya manusia artinya kegiatan yang penting disebuah organisasi. Organisasi perlu mengatur sumber daya manusia buat mencapai tujuannya secara efektif, dengan senantiasa melakukan investasi buat penerimaan, penyeleksian serta mempertahankan sumber daya manusia yang potensial supaya tak terdampak pada perpindahan karyawan (Ardiansah, 2003). Disinilah dituntut adanya peranan penting manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam sebuah perusahaan ataupun organisasi.

Perkembangan organisasi dewasa ini menemui permasalahan pada hal perputaran karyawan. Hal ini bisa menyebabkan perseteruan pada organisasi yang di kenyataannya ada banyak konsekuensi negatif dalam organisasi jika tingkat

turnover karyawan tinggi (Randhawa, 2007). Perpindahan karyawan (*employee turnover*) ialah suatu fenomena yang sering terjadi pada sebuah perusahaan maupun organisasi, yang bisa diartikan sebagai tenaga kerja keluar dan masuk disebuah organisasi (D. Utama & Sintaasih, 2015). *Turnover* mengarah pada kenyataan akhir yang dihadapi suatu organisasi berupa jumlah karyawan yang meninggalkan organisasi di periode tertentu, sedangkan keinginan karyawan buat berpindah (*turnover intentions*) mengacu pada hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungan dengan organisasi yang belum diwujudkan dalam tindakan pasti meninggalkan organisasi, *Turnover* bisa berupa perpindahan keluar unit organisasi, pengunduran diri, pemberhentian serta kematian anggota organisasi, keinginan buat meninggalkan suatu organisasi pada umumnya didahului niat karyawan yang dipicu antara lain oleh ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaan serta rendahnya komitmen karyawan buat mengikatkan diri pada organisasi (Jaya & Widiastini, 2021).

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan serta segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Departemen personalia atau manajemen wajib senantiasa memonitor kepuasan kerja, karena hal itu mempengaruhi tingkat absensi, perputaran tenaga kerja, semangat kerja, keluhan-keluhan serta masalah personalia vital lainnya (Handoko, 2001).

Penelitian lainnya oleh (Dewi & Wulanyani, 2018), mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan dilingkungan kerja seperti kebutuhan terhadap pekerjaan pegawai, tingkat supervise, hubungan sesama karyawan, kesempatan promosi yang memadai. Kepuasan kerja menentukan bagus tidaknya kinerja dari seorang pegawai. Jika pegawai merasa puas terhadap pekerjaannya, maka mereka akan terpacu untuk berbuat lebih bagus lagi.

Kepuasan kerja adalah gambaran spesifik seseorang terhadap pekerjaannya serta komitmen organisasi merupakan gambaran besarnya (Fitri, 2018). Sedangkan (Malthis & Jackson, 2006) mengatakan bahwa komitmen organisasi merupakan tingkat kepercayaan serta penerimaan tenaga kerja terhadap tujuan organisasi serta memiliki keinginan buat tetap ada didalam organisasi. Komitmen organisasi diartikan sebagai elemen inti dari loyalitas terhadap organisasi, identifikasi dengan organisasi, serta keterlibatan dalam organisasi.

(Paoline & Lambert, 2012) mengemukakan bahwa komitmen organisasi merupakan obligasi buat seluruh organisasi, serta tidak untuk pekerjaan, kelompok kerja, maupun keyakinan akan pentingnya pekerjaan itu sendiri. Sedangkan (Hayati et al., 2020) mengatakan bahwa karyawan yang mempunyai komitmen organisasi yang tinggi akan lebih termotivasi buat hadir dalam organisasi serta berusaha untuk mencapai tujuan organisasi, di sisi lain, komitmen organisasi yang tinggi mempunyai hubungan negatif dengan tingkat *turnover* karyawan.

Organisasi membutuhkan karyawan berkomitmen untuk menghadapi kompetisi, karena komitmen organisasi ialah keadaan psikologis yang mengikat karyawan untuk sebuah organisasi (Nadapdap, 2017). (Loan, 2020) mengatakan karyawan yang berkomitmen untuk organisasi mereka akan mempunyai keinginan kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi tertentu, karyawan juga akan bersedia untuk menempatkan upaya besar dalam pekerjaan mereka atas nama obligasi.

Hotel syariah merupakan usaha pelayanan yang didalamnya menyediakan kamar, makanan, serta minuman yang bertujuan buat mencari laba dengan tetap mengikuti aturan umum atau khusus (syariah). (Sugeng, 2020) Hal ini senada dengan yang disampaikan DSN-MUI dalam Fatwa No 108/DSN-MUI/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah bahwa usaha hotel syariah ialah usaha yang dikelola secara syariah didalamnya terdapat fasilitas kamar, makanan, minuman, hiburan, ruang pertemuan, serta lainnya yang bertujuan mencari laba. (DSN-MUI, 2016) Dari dua pengertian tadi bisa disederhanakan bahwa hotel syariah ialah hotel yang menjalankan layanan serta fasilitas yang dimilikinya berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

Hotel syariah memiliki aturan-aturan berdasarkan prinsip syariah. Aturannya adalah tak boleh membawa pasangan yang bukan muhrimnya karena bertentangan dengan prinsip syariah. Kemudian untuk makanan ataupun minuman yang ada di hotel syariah wajib halal juga baik (*halalan thayyiban*) serta tak boleh menyediakan makananan ataupun minuman yang

bertentangan dengan ketentuan syariah. Pada kegiatan beribadah pula hotel syariah menyediakan peralatan ibadah disetiap kamar berupa sajadah, arah kiblat, tempat wudlu, Al-Qur'an, pemberitahuan waktu salat serta lainnya yang berkaitan dengan ibadah.

(Riyanto Sofyan, B.S.E.E., 2011) mengemukakan usaha bisnis syariah wajib lebih baik lagi terutama terkait syariah didalam industri hotel. Setidaknya mencakup pengelolaan, produk, serta pelayanan. Ketiga unsur diharapkan sesuai dengan syariah yang utuh. (Puspitasari, 2019). (Riyanto Sofyan, B.S.E.E., 2011) juga mengatakan bahwa perlunya regulasi maupun standar soal hotel dengan konsep syariah. Standar itu berguna untuk mempertahankan posisi pariwisata halal, dimana menurut Global Muslim Travel Index, Indonesia berada di posisi atas Malaysia. Sebelumnya Kemenparekraf mengeluarkan regulasi khusus hotel syariah Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah, lalu peraturan itu dicabut pada 2016 oleh Menteri Pariwisata Arief Yahya.

Melihat belum terdapatnya pedoman mengenai pedoman penyelenggaraan serta dicabutnya Kemenparekraf No 2 Tahun 2014 Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia mengeluarkan fatwa Nomor 108/DSN-MUI/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah. Pertimbangan dikeluarkan fatwa itu pertama, karena perlunya pedoman pariwisata halal agar sesuai syariah serta bisa berkembang dengan baik. Kedua, belum diaturnya pedoman

mengenai pariwisata halal oleh MUI. Terakhir, dari kedua alasan tersebut MUI melalui DSN dirasa perlu pedoman mengenai pariwisata halal.

Daerah Istimewa Yogyakarta menyanggah berbagai julukan, mulai dari Kota Pelajar, Kota Budaya, Kota Perjuangan, hingga Kota Wisata. Melihat hal itu bisa menunjang kegiatan wisata tentu saja membutuhkan akomodasi berupa penginapan. Terdapat banyak pilihan penginapan baik konvensional ataupun syariah yang berbentuk apartemen, hotel, home stay, guest house. Hotel syariah bisa dijadikan pilihan untuk menginap karena di hotel syariah jaminan makanan serta minuman halal, pelayanan baik, Sarana serta fasilitas yang lengkap serta masih banyak lainnya. Di Daerah Istimewa Yogyakarta pun terdapat banyak pilihan hotel yang berbasis syariah diantaranya Hotel Namira Syariah di Jalan Magelang, Hotel Adilla Syariah di kawasan Jalan Adisucipto, Hotel Unisi di kawasan Malioboro, Hotel Arrayan di kawasan Malioboro, Hotel Grand Rohan Jogja di kawasan Jalan Janti.

Hotel Grand Rohan Jogja yang terletak di Jl Raya Janti dikenal dengan hotel berbintang 4 yang mengusung konsep syariah baik dalam pengelolaan, produk, serta pelayanannya. Hotel Grand Rohan Jogja juga sudah memperoleh sertifikasi halal dari MUI sejak 2018, selain itu fasilitas yang ada di Grand Rohan Jogja pun lengkap seperti adanya masjid yang layak bisa dipergunakan untuk beribadah umat muslim.

Grand Rohan Jogja sebagai suatu bentuk organisasi bisnis dalam bidang jasa

memiliki permasalahan yang berkaitan dengan *Turnover* karyawan. *Turnover* mempunyai dampak negatif maupun positif. Dampak negatif yang terjadi bisa berupa pengeluaran biaya seperti biaya perekrutan, biaya training, bahkan berkurangnya pendapatan, masa transisi pergantian ini yang membuat produksi dalam perusahaan menjadi berkurang. Dampak positifnya ialah dalam lingkungan kerja akan muncul ide-ide baru dari pegawai yang baru, serta perusahaan bisa menggantikan pegawai yang mempunyai kinerja buruk dengan memasukkan karyawan yang lebih kompeten. Dengan adanya pegawai yang sesuai dengan keinginan perusahaan tentu sangat menguntungkan, namun perlu diingat apabila hal sebaliknya terjadi jika pegawai yang diperlukan justru meninggalkan perusahaan pasti akan merugikan perusahaan. Maka komitmen organisasi sangat penting untuk mengatasi perputaran kerja dari pegawai.

Turnover karyawan terjadi pada setiap organisasi. Semakin banyak karyawan yang keluar serta masuk kedalam suatu perusahaan maka akan mempengaruhi tingkat *turnover* karyawan disebuah organisasi. Menurut (Malayu & others, 2007) tingkat *turnover* karyawan bisa dihitung dengan formula sebagai berikut:

$$TO = \frac{(\text{jumlah karyawan masuk} - \text{jumlah karyawan keluar})}{(\text{jumlah karyawan awal} + \text{jumlah karyawan akhir}) : 2} \times 100\%$$

Jumlah karyawan masuk artinya besaran berapa jumlah karyawan yang masuk atau pekerja baru pada bulan tersebut. Sedangkan karyawan yang keluar merupakan karyawan yang berhenti baik secara *voluntary* maupun *involuntary*. Jumlah karyawan awal ialah jumlah

karyawan pada awal bulan serta jumlah karyawan akhir merupakan jumlah karyawan yang masih bekerja pada akhir bulan itu. Karyawan dalam data ini yaitu karyawan pada level menengah kebawah (*middle-end*).

Data Karyawan Hotel Grand Rohan Jogja yang keluar pada periode Januari-Desember 2021.

Bulan	Jumlah karyawan keluar	Jumlah Karyawan masuk	Jumlah karyawan	Presentasi TO
Januari	2	0	100	2%
Februari	1	0	98	1%
Maret	1	0	97	1%
April	2	0	96	2%
Mei	4	2	94	2%
Juni	2	0	92	2%
Juli	2	0	90	2%
Agustus	3	0	88	3%
September	1	0	85	1%
Oktober	6	3	84	3%
November	2	2	81	0%
Desember	2	2	81	0%
Januari-desember 2021	28	9	81	1%

Dari data diatas didapatkan hasil bahwa rasio *turnover* yang terjadi sebesar 19%. (Gillies, 1985) mengatakan bahwa angka normal pada tingkatan *turnover* karyawan pada sebuah perusahaan ialah 5-10% per tahun. Menurut (Gillies, 1985) apabila tingkat *turnover* diatas 10% maka tingkat itu dikatakan tinggi. Maka tingkat *turnover* yang diperoleh oleh Hotel Grand Rohan Jogja selama 1 tahun periode 2021 termasuk tinggi. Informasi yang diperoleh dari wawancara dengan pihak HRD bahwa banyak yang meninggalkan Hotel Grand Rohan Jogja karena lebih memilih bekerja ditempat lain dengan posisi serta upah yang lebih tinggi.

Pada kasus di Hotel Grand Rohan Jogja terdapat indikasi bahwa kepuasan kerja mempengaruhi keinginan karyawan untuk berpindah dari tempat ia bekerja keorganisasi lain. Kepuasan kerja yang menurun bisa menyebabkan peningkatan

keinginan berpindah karyawan. Maka dari itu kepuasan kerja sangat perlu diperhatikan lagi agar bisa menurunkan tingkat keinginan berpindah karyawan. Komitmen organisasi merupakan faktor yang penting untuk bisa menurunkan tingkat keinginan berpindah karyawan. Karyawan yang keluar dari suatu perusahaan tempat ia bekerja ke perusahaan lain tentu memiliki komitmen yang rendah. Hal ini bisa menjadi faktor yang perlu diperhatikan oleh organisasi apabila ingin menurunkan tingkat keinginan berpindah karyawan. Komitmen organisasi bisa dijadikan sebagai variabel mediasi karena komitmen organisasi secara tidak langsung mempengaruhi hubungan antara kepuasan kerja dengan *turnover intentions*. (Clugston, 2000) mengemukakan bahwa pada penelitiannya menempatkan komitmen organisasi pada variabel mediasi untuk hubungan pengaruh antara kepuasan kerja terhadap *turnover intentions*.

TINJAUAN TEORITIS

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) ialah perasaan emosional positif yang merupakan hasil evaluasi pengalaman kerja seseorang (Mathis & Jackson, 2006). (S. P. dan T. A. Robbins, 2008) mengatakan bahwa kepuasan kerja ialah perasaan positif mengenai pekerjaan seseorang yang merupakan hasil evaluasi karakteristik-karakteristiknya. Menurut pendapat ini, kepuasan kerja dicerminkan dari perasaan seseorang itu. Seseorang yang mempunyai kepuasan kerja yang tinggi maka akan memperlihatkan sikap positif pada pekerjaannya. Sedangkan seseorang pegawai yang mempunyai kepuasan kerja

yang rendah akan menunjukkan sikap yang negatif pada pekerjaannya.

Menurut (J. W. Newstrom & Davis, 1986), kepuasan kerja ialah perasaan emosi menyenangkan atau tak menyenangkan dari seseorang pegawai melihat pekerjaannya. Kepuasan kerja adalah sikap relatif yang cenderung mengacu pada rasa senang ataupun tak senang terhadap sesuatu. Hal tersebut senada dengan pandangan Robbins & Judge bahwa seorang mengungkapkan kepuasan pekerjaannya melalui perasaan yang dituangkan secara langsung pada pekerjaannya baik sikap positif atau senang dengan pekerjaannya ataupun sikap yang negatif atau tidak senang dengan pekerjaannya.

(Wexley, 1992) mengatakan bahwa kepuasan kerja ialah cara seorang pekerja merasakan pekerjaannya. Hal ini merupakan generalisasi atas pekerjaannya yang dilandasi dengan aspek-aspek pekerjaan yang beranekaragam. Dimana seorang pegawai bisa menyimpulkan apa yang dia rasakan pada pekerjaannya lalu dicerminkan melalui sikap-sikap yang dilakukannya saat sedang bekerja.

Definisi kepuasan kerja yang digunakan dalam penelitian ini merupakan arti yang diungkapkan oleh (S. P. dan T. A. Robbins, 2008). Kepuasan kerja adalah perasaan positif yang dirasakan oleh pegawai atas pekerjaannya yang berasal dari evaluasi karakteristik-karakteristiknya.

Turnover Intentions

Turnover merupakan proses dimana pegawai meninggalkan perusahaan serta harus digantikan (Mathis & Jackson, 2006). Hal tersebut terjadi ketika pegawai meninggalkan organisasi secara permanen. *Turnover intentions* ialah sebuah fase dimana pegawai berkeinginan untuk meninggalkan suatu perusahaan. Fase ini dimulai dengan berfikirnya seseorang untuk keluar dari suatu perusahaan (*Thinking of*

quitting) yang kemudian didukung dengan mencari beberapa alternatif pekerjaan lain di perusahaan berbeda (*Intent to quit*) (J. Newstrom, 2014).

Turnover bisa dilakukan dengan cara yang berbeda. Seperti yang dikatakan oleh (Malthis & Jackson, 2006) bahwa perputaran dibedakan menjadi 2 yaitu perputaran secara tidak sukarela (*involuntary turnover*) serta perputaran secara sukarela (*voluntary turnover*). *turnover* secara tidak sukarela terjadi karena suatu kebijakan dalam perusahaan untuk memberhentikan pegawai dari pekerjaannya di perusahaan itu. Sedangkan *turnover* secara sukarela terjadi disebabkan oleh keinginan dari diri pegawai itu sendiri untuk meninggalkan perusahaan tempatnya bekerja. Serta intensi *turnover* membahas keadaan dimana pegawai memiliki keinginan untuk meninggalkan perusahaan atas keinginan sendiri.

Sebuah perusahaan akan mempertahankan pegawai yang mempunyai kinerja baik dalam pekerjaannya. Dalam hal ini mengetahui intensi *turnover* menjadi penting untuk diperhatikan. Menurut (J. Newstrom, 2014), intensi *turnover* yang terjadi dalam pegawai penting untuk diperhatikan agar bisa menentukan langkah ataupun tindakan yang diperlukan sebelum pegawai benar-benar keluar dari perusahaan, tindakan tersebut diperlukan agar bisa mempertahankan pegawai yang dibutuhkan oleh perusahaan.

Seorang pegawai mempunyai spesialisasi masing-masing yang diperlukan perusahaan. Pegawai yang diperlukan oleh sebuah perusahaan tentu akan dipertahankan untuk tetap tinggal demi memajukan perusahaan itu. Maka hal itu akan mendasari perusahaan buat mengetahui bagaimana perasaan seorang pegawai dalam pekerjaannya. Penelitian mengenai keinginan berpindah ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat keinginan berpindah

dari seorang pegawai dalam perusahaan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Rahman & Rivai, 2020) didapatkan berbagai faktor dari keinginan berpindah yang dibagi menjadi 3 kelompok yaitu faktor eksternal, faktor hubungan kerja, serta faktor personal.

Faktor eksternal ialah faktor-faktor yang berasal dari luar individu yang mempengaruhi sikap serta perilaku individu. Dalam melihat penyebab dari intensi *turnover*, faktor eksternal disebabkan oleh adanya faktor yang berasal dari luar individu serta lingkungan kerja. Faktor eksternal yang mempengaruhi intensi *turnover* antara lain: *perceived availability rate* (persepsi ketersediaan pekerjaan alternatif), *unemployment rate* (ratio pengangguran), serta *union presence* (kehadiran serikat buruh). Dengan adanya persepsi bahwa ketersediaan pekerjaan alternatif itu tersedia maka pegawai cenderung untuk mencari serta meninggalkan perusahaan.

(Putri & Rivai, 2019) mengatakan bahwa intensi *turnover* bisa dipengaruhi oleh lingkungan kerjanya. Faktor berhubungan dengan lingkungan kerja seperti: *pay* (pembayaran), *role clarity* (kejelasan peran), *task repetitiveness* (pengulangan tugas), serta *overall job satisfaction* (kepuasan kerja keseluruhan), serta *organization commitment* (komitmen organisasi) bisa mempengaruhi tingkat intensi *turnover* dari seorang individu.

Selain faktor eksternal serta faktor hubungan kerja, faktor personal juga dapat mempengaruhi tingkat *turnover* seorang individu. Faktor personal ialah faktor-faktor yang berasal dari dalam diri individu sendiri. (Malthis & Jackson, 2006) mengatakan beberapa faktor personal yang mempengaruhi intensi *turnover* antara lain: *age* (usia), *education* (pendidikan), *number of dependents* (jumlah tanggungan), *met expectations* (pemenuhan harapan), *tenure* (jabatan), serta *being married* (menikah).

(Taylor, 2002) mengatakan bahwa keinginan berpindah bisa disebabkan oleh kepuasan kerja yang kurang, keterlibatan kerja yang kurang, serta stress kerja yang dialami pegawai. Kepuasan kerja yang tinggi cenderung mengurangi tingkat keinginan untuk berpindah. Kepuasan kerja ini memiliki hubungan yang negatif dengan keinginan berpindah dari karyawan. Semakin tinggi kepuasan karyawan maka keinginan buat berpindah dari perusahaan ia bekerja keperusahaan lain semakin rendah sedangkan kepuasan kerja yang rendah akan meningkatkan tingkat keinginan berpindah dari seorang pegawai.

(Blau & Boal, 1987) mengatakan bahwa keterlibatan pegawai yang tinggi mengakibatkan intensi *turnover* yang rendah dan sebaliknya, keterlibatan pegawai yang rendah atau apatis akan meningkatkan tingkat turnover pegawai.

Turnover sering terjadi pada seorang pegawai yang mempunyai pengalaman stress dalam bekerja. Stress yang terjadi pada saat bekerja bisa mempengaruhi hasil pekerjaannya. (Sunarsi, 2019) mengatakan bahwa stress kerja bisa dipengaruhi oleh *role conflict*, *role ambiguity*, serta *role overload*.

Komitmen Organisasi

(J. Newstrom, 2014) mengatakan bahwa komitmen organisasi merupakan tingkatan dari seorang karyawan terhadap organisasinya untuk tetap tinggal serta partisipasi didalamnya. (S. P. dan T. A. Robbins, 2008) mengemukakan komitmen organisasi ialah keadaan dimana karyawan memihak pada suatu organisasi serta tujuan-tujuannya serta keinginan untuk mempertahankan keanggotaan didalam organisasi itu. Komitmen organisasi merupakan tingkat sampai dimana seorang pegawai yakin menerima tujuan dari organisasi serta mempunyai kemauan untuk tetap tinggal dalam organisasi (Malthis & Jackson, 2006). Komitmen organisasi bisa

dikatakan sebagai ikatan dari seorang pegawai yang menunjukkan pengidentifikasian terhadap tujuan organisasi sehingga menimbulkan perasaan keterlibatan dalam organisasi serta rasa kesetiaan.

Komitmen organisasi mencerminkan loyalitas atas organisasi tempat dia bekerja. Seorang mempunyai komitmen yang baik pada organisasinya biasanya mempunyai kesamaan atas tujuan organisasi dengan tujuan yang dimilikinya. Seperti yang dikatakan oleh (Mowday et al., 1979) sikap komitmen akan muncul seiring dengan meningkatnya tujuan seseorang pegawai serta organisasinya sehingga pegawai ingin terus mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi itu.

Definisi yang akan digunakan dalam penelitian ini ialah definisi dari (Meyer et al., 1993) yang mengatakan bahwa komitmen organisasi adalah perasaan keterikatan karyawan pada organisasi sehingga menjadi keharusan untuk tetap tinggal dalam organisasi. Dimana komitmen organisasi itu berkontribusi pada profesionalitas serta perilakunya dalam bekerja.

METODE PENELITIAN

Kepuasan kerja ialah sikap seseorang terhadap pekerjaan mereka. Perilaku ini berasal dari persepsi mereka tentang pekerjaannya (Rondeau, 2012). Indikator kepuasan kerja yang digunakan menurut (Rondeau, 2012), yaitu :

1. Gaji
2. Pekerjaan
3. Kesempatan kenaikan pangkat
4. Supervisor
5. Rekan kerja

Turnover Intentions (Y)

Turnover intentions mengukur rencana atau planning seseorang buat

meninggalkan organisasi (Tett & Meyer, 1993). Indikator *turnover intentions* yang dipergunakan dari (Sager et al., 1998), yaitu:

1. *Thingking of quitting*
2. *Intention to search for alternatives*
3. *Intention to quit*

Komitmen organisasi yaitu strata dari seorang karyawan terhadap organisasinya untuk tetap tinggal serta berpartisipasi didalamnya (J. Newstrom, 2014). Indikator variabel yang digunakan menurut (Mowday et al., 1979) yaitu:

1. Keyakinan dan penerimaan kuat terhadap tujuan dan nilai organisasi
2. Kemauan memberikan banyak usaha atas nama organisasi
3. Keinginan kuat untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi

Pengujian Instrumen Variabel

(Kuncoro, 2013) mengatakan bahwa skala pengukuran dinyatakan valid apabila melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Apabila suatu pengukuran tidak valid maka tidak akan bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur serta melakukan apa yang seharusnya dilakukan. Kriteria validitas bila nilai *Pearson Correlation* lebih dari 0,3 berarti item tersebut valid.

Berdasarkan hasil uji coba validitas data pretest diketahui bahwa nilai *Pearson Correlation* variabel Kepuasan Kerja (X), Turnover Intentions (Y), dan Komitmen Organisasi (M) setiap butir lebih dari syarat minimal yang ditentukan lebih dari 0,3 berarti seluruh butir pernyataan tersebut valid dalam pengambilan data penelitian. Maka dari itu, semua butir bisa digunakan dalam pengambilan data selanjutnya.

Uji Reliabilitas

(Kuncoro, 2013) mengatakan bahwa uji reliabilitas merupakan pengukuran yang memperlihatkan sejauh mana pengukuran itu tanpa bias karena itu menjamin

pengukuran yang konsisten lintas waktu dan beragam item dalam instrumen. Kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban yang diperoleh dari responden terhadap pertanyaan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas menggunakan rumus *cronbach's alpha*, dimana satu kuesioner dianggap reliabel atau handal apabila nilai *cronbach's alpha* > 0,6.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas data pretest menunjukkan bahwa nilai koefisien reliabilitas (*cronbach's alpha*) variabel Kepuasan Kerja (X), Turnover Intentions (Y), dan Komitmen Organisasi (M) setiap butir lebih dari syarat minimal yang ditentukan lebih dari 0,6 berarti seluruh butir pernyataan tersebut reliabel dalam pengambilan data penelitian. Maka dari itu, semua butir bisa digunakan dalam pengambilan data selanjutnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intentions

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intentions*. Hasil dari uji hipotesis menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intentions*. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji t bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $1.494 < 2.119$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya bahwa kepuasan kerja karyawan Grand Rohan Jogja berpengaruh negatif terhadap *turnover intentions*.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan (Kurniawaty et al., 2019) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Hal tersebut mengindikasikan bahwa, gaji yang diterima, kesempatan promosi, tunjangan-tunjangan, serta pengawasan dari atasan maupun rekan kerja merupakan

faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yang akan membuat *turnover intentions* karyawan Grand Rohan Hotel menurun.

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi

Hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi. Hasil dari hipotesis menyatakan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $6.898 > 2.119$ maka bisa disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi karyawan Grand Rohan Jogja.

Hasil penelitian tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan (Tania, 2013) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan baik dengan komitmen organisasi. Pada dasarnya, semakin tinggi kepuasan kerja yang dialami pegawai maka komitmen organisasi akan semakin tinggi. Yang berarti bahwa karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya maka secara signifikan akan meningkatkan komitmen organisasi.

3. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intentions

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap *turnover intentions*. Hasil dari hipotesis menunjukkan bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $.058 < 2.119$ maka bisa disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap *turnover intentions* pada karyawan Grand Rohan Jogja.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (I. Utama & Surya, 2020) membuktikan bahwa komitmen organisasional berpengaruh negatif terhadap *turnover intentions*. Hal tersebut mengindikasikan bahwa semakin tinggi komitmen organisasi, maka *turnover*

intentions akan menurun. Pegawai yang siap membantu sekuat tenaga agar organisasi tempat ia bekerja jauh lebih baik lagi, pegawai juga menceritakan kepada orang lain mengenai organisasi tempat ia bekerja tepat untuk bekarya, pegawai siap menerima semua jenis pekerjaan yang diembankan agar dapat tetap bekerja, pegawai merasa adanya kesamaan antar diri mereka dengan organisasi tempat ia bekerja, pegawai juga merasa bangga menceritakan kepada orang lain diluar organisasi bahwa dirinya menjadi bagian dari organisasi tempat ia bekerja, pegawai juga merasa bangga telah memilih organisasi tempat ia bekerja, pegawai mempunyai rasa kepedulian tinggi terhadap organisasi tempat ia bekerja di masa depan, serta organisasi merupakan tempat yang baik untuk ia bekerja. Maka semakin tinggi komitmen organisasi karyawan akan dapat mengurangi tingkat *turnover intentions* yang dialami Karyawan Grand Rohan Jogja.

Komitmen Organisasi Mampu Memediasi Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intentions

Hipotesis keempat dalam penelitian ini adalah komitmen organisasi mampu memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intentions*. Hasil dari uji sobel menunjukkan bahwa hasil sobel test mendapatkan nilai z sebesar 2.366 karena z yang diperoleh sebesar $2.366 > 1.96$ dengan tingkat signifikansi 5% maka membuktikan bahwa komitmen organisasi mampu memediasi hubungan kepuasan kerja terhadap *turnover intentions*.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan (I. Utama & Surya, 2020) membuktikan bahwa komitmen organisasional secara parsial memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intentions*. Pada dasarnya kepuasan kerja bisa terpenuhi melalui faktor gaji yang didapatkan, tunjangan-tunjangan, kesempatan untuk belajar hal yang baru,

kesempatan untuk bertanggung jawab atas tugas yang dipikul, perusahaan memberikan kesempatan promosi kepada karyawan, adanya pengawasan dari atasan serta rekan kerja yang saling membantu dan mendukung secara teknis maupun sosial. Karyawan Grand Rohan Jogja yang merasa kepuasan kerjanya baik akan secara nyata atau signifikan meningkatkan komitmen organisasi, yang pada akhirnya akan menurunkan tingkat *turnover intentions* pada karyawan Grand Rohan Jogja.

PENUTUP

Penelitian ini dilakukan terhadap 20 responden yaitu Karyawan Grand Rohan Jogja:

1. Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intentions*. Hal tersebut mengindikasikan bahwa gaji yang diterima, kesempatan promosi, tunjangan-tunjangan serta pengawasan dari atasan maupun rekan kerja merupakan faktor yang mempengaruhi *turnover intentions* menurun pada karyawan Grand Rohan Jogja. Maka semakin meningkatnya kepuasan karyawan dapat mengakibatkan tingkat *turnover* turun.
2. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Dengan meningkatnya kepuasan karyawan maka akan menurunkan tingkat *turnover intentions* pada perusahaan.
3. Komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap *turnover intentions*. Komitmen organisasi yang meningkat akan mengakibatkan *turnover intentions* turun.
4. Komitmen organisasi mampu memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intentions*. Karyawan yang merasa kepuasan kerjanya baik akan secara signifikan meningkatkan

komitmen organisasi, yang pada akhirnya akan menurunkan tingkat *turnover intentions* pada karyawan Grand Rohan Jogja.

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian bahwa tingkat keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan termasuk sedang antara ingin keluar dari perusahaan ataupun tetap berada ditempat tersebut, untuk itu perlu dilakukan perhatian khusus terhadap karyawan dengan meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen organisasi sehingga karyawan dapat merasa betah dengan pekerjaannya dan tidak memikirkan untuk keluar perusahaan.
2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian pada organisasi lain maupun sektor jasa lain seperti rumah sakit, koperasi ataupun sektor jasa yang lainnya agar bisa mengembangkan penelitian ini dengan objek maupun subjek lain atau bisa juga dengan menambahkan variabel lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, R. (2006). *Analisis Pengaruh Kepuasan Gaji, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional Terhadap Turnover Intention (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang)*. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Ardana, D. 2012:3. (2012). Buku Ajar Perilaku Keorganisasian. *Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*, 6(7), 3540–3569.
- Ardiansah, M. N. (2003). Pengaruh Gender

- dan Locus of Control terhadap Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional, dan Keinginan Berpindah Kerja Auditor (Studi pada Auditor KAP di Pulau Jawa). In *program Pascasarjana Universitas Diponegoro*. (Vol. 53, Issue 9).
- Clugston, M. (2000). The mediating effects of multidimensional commitment on job satisfaction and intent to leave. *Journal of Organizational Behavior*, 21(4), 477–486.
- Dewi, N. A. T. M., & Wulanyani, N. M. S. (2018). PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KONFLIK PERAN TERHADAP INTENSI TURNOVER PADA KARYAWAN BANK DI DENPASAR. *Jurnal Psikologi Udayana*, 4(02), 399. <https://doi.org/10.24843/jpu.2017.v04.i02.p15>
- Fitri, N. A. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Karyawan Hotel Bintang 3 Di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, 4(1), 426.
- Gillies, D. A. (1985). *Manajemen Keperawatan: Suatu Pendekatan Sistem Ed. 2. Illioni*. WB Saunders Company.
- Hasibuan. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia. *Sistem Informasi Sumber Daya Manusia Materi-1*, 1–11.
- Hayati, R., Arafat, Y., & Sari, A. P. (2020). PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA GURU. *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan)*, 5(2), 100. <https://doi.org/10.31851/jmksp.v5i2.3753>
- Jaya, I. M. W. K., & Widiastini, N. M. A. (2021). KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP TURNOVER INTENTION. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 3(1), 81–86.
- Kuncoro, M. (2013). Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi: Bagaimana Meneliti Dan Menulis Tesis?(Edisi Keem). *PT. Erlangga*.
- Kurniawaty, K., Ramly, M., & Ramlawati. (2019). The effect of work environment, stress, and job satisfaction on employee turnover intention. *Management Science Letters*, 9(6), 877–886. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.3.001>
- Loan, L. T. M. (2020). The influence of organizational commitment on employees' job performance: The mediating role of job satisfaction. *Management Science Letters*, 10(14), 3307–3312. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.6.007>
- Malayu, H., & others. (2007). Manajemen sumber daya manusia. *Jakarta: Bumi Aksara*.
- Malthis, R. L., & Jackson, J. H. (2006). Human Resource Management (Manajemen Sumber Daya Manusia), edisi kesepuluh, terjemahan: Diana Angelica. In *Penerbit: Salemba Empat, Jakarta*.
- Mobley, W. H., Horner, S. O., &

- Hollingsworth, A. T. (1978). An evaluation of precursors of hospital employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 408.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224–247.
- Nadapdap, K. (2017). Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Mitra Permata Sari. *Jurnal Ilmiah Methonomi*, 3(1), 197023.
- Newstrom, J. (2014). *Organizational behavior: Human behavior at work*. McGraw-Hill Higher Education.
- Paoline, E. A., & Lambert, E. G. (2012). The Issue of Control in Jail: The Effects of Professionalism, Detainee Control, and Administrative Support on Job Stress, Job Satisfaction, and Organizational Commitment among Jail Staff. *American Journal of Criminal Justice*, 37(2), 179–199. <https://doi.org/10.1007/s12103-011-9128-0>
- Puspitasari, I. (2019). ANALISIS PRAKTIK ETIKA BISNIS SYARIAH (STUDI KASUS PASAR LEUWILIANG). *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 3(1), 41–51. <https://doi.org/10.29313/amwaluna.v3i1.4125>
- Randhawa, G. (2007). Relationship between Job Satisfaction and Turnover Intentions : An Empirical Analysis , Vol. 11, No.1, pp. . *Indian Management Studies Journal*, 11(1), 149–159.
- Riyanto Sofyan, B.S.E.E., M. B. . (2011). Bisnis Syariah Mengapa Tidak? Pengalaman Penerapan Pada Bisnis Hotel. In *Bisnis Syariah Mengapa Tidak? Pengalaman Penerapan Pada Bisnis Hotel*. https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=D2NK2xWxCEkC&oi=fnd&pg=PA1&dq=properti+ekonomi+syariah+di+industri+halal&ots=30DWUN8wbX&sig=FFq84GdzVJUz_w1TAy0w1gNpeQM
- Robbins, S. P. dan T. A. (2008). Perilaku Organisasi, Edisi 12 Buku 1. In *Jakarta: Salemba Empat*.
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2009). *Organizational Behavior*. Pearson South Africa.
- Rondeau, A. (2012). James L. Gibson, John M. Ivancevich and James H. Donnelly Jr., Organizations: Behavior, Structure, Processes. *Relations Industrielles*, 47(1), 166. <https://doi.org/10.7202/050754ar>
- Sugeng, R. (2020). Konsep Dan Penerapan Hotel Syariah Pada Hotel Al-Badar Makassar. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi Review (MANOR)*, 2(0411), 76–85.
- Sutanto, E. M., & Gunawan, C. (2013). Kepuasan kerja, komitmen organisasional dan turnover intentions. *Jurnal Mitra Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 4(1), 76–88.
- Tampubolon, V. S., & Sagala, E. J. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Pt. Bum Divisi Pmks. *Business Management Journal*, 16(2), 65. <https://doi.org/10.30813/bmj.v16i2.2359>

- Tania, A. (2013). Pengaruh motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional karyawan PT. Dai Knife di Surabaya. *Agora*, 1(3), 1702–1710.
- Utama, D., & Sintaasih, D. (2015). PENGARUH WORK-FAMILY CONFLICT DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KOMITMEN ORGANISASIONAL DAN TURNOVER INTENTION. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(11), 254041.
- Utama, I., & Surya, I. B. K. (2020). Peran Komitmen Organisasional Memediasi Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(8), 3062–3081.