

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA HOTEL GOLDEN TULIP
ESSENTIAL DENPASAR**



UNMAS DENPASAR

Oleh :

NAMA : NI KADEK MITA UTAMI

NIM : 1702612010315

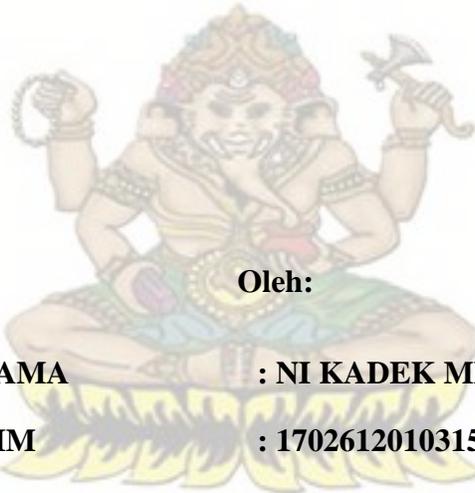
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MAHASARASWATI DENPASAR
DENPASAR**

2020

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA HOTEL GOLDEN TULIP
ESSENTIAL DENPASAR**

**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh
gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Mahasaraswati Denpasar**



Oleh:

NAMA : NI KADEK MITA UTAMI

NIM : 1702612010315

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MAHASARASWATI DENPASAR
DENPASAR**

2020

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA HOTEL GOLDEN TULIP
ESSENTIAL DENPASAR**

Oleh:

NAMA : NI KADEK MITA UTAMI
NIM : 1702612010315
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

Denpasar, 18 Desember 2020

Mengetahui/Menyetujui

Pembimbing I



Gde Bayu Surya Parwita, SE., MM
NPK. 82 8710 331

Pembimbing II



Putu Agus Eka Rismawan, SE., MM
NPK. 82 8715 421

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MAHASARASWATI DENPASAR
DENPASAR**

2020

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA HOTEL GOLDEN TULIP
ESSENTIAL DENPASAR**

Oleh:

NAMA : NI KADEK MITA UTAMI

NIM : 1702612010315

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan lulus pada ujian skripsi
Program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar
pada tanggal: 18 Desember 2020

Tim Penguji:

1. Ketua Penguji

Gde Bayu Surya Parwita, SE., MM

: 

2. Sekretaris Penguji

Putu Agus Eka Rismawan, SE., MM

: 

3. Anggota Penguji

Dr. Nengah Landra, SE., MM

: 

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Putu Kepramareni, SE., MM
NIP. 19720616 200501 2 002

Ketua Program Studi
Manajemen



Dr. Agus Wahyudi Salasa Gama, SE., MM
NPK. 82 8510 327

SURAT PENYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ni Kadek Mita Utami

Nim : 1702612010315

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa sebenarnya skripsi ini bukan dari hasil kegiatan plagiat dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Denpasar, 18 Desember 2020



Ni Kadek Mita Utami

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention* pada Golden Tulip Essential Hotel Denpasar”**.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktunya dalam penyusunan skripsi ini. Dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

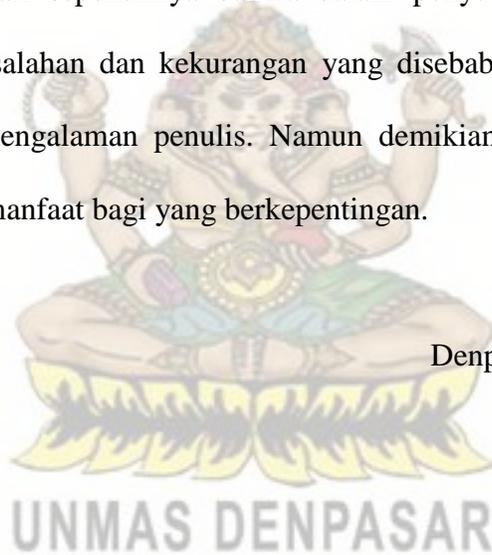
1. Bapak Dr. Drs. I Made Sukamerta, M.Pd., selaku Rektor Universitas Mahasaraswati Denpasar.
2. Ibu Dr. Putu Kepramareni, SE., MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar atas panduan dan bimbingannya dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Agus Wahyudi Salasa Gama, SE., MM., selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar.
4. Bapak Gde Bayu Surya Parwita, SE., MM., selaku Pembimbing I atas waktu, bimbingan, arahan dan masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Putu Agus Eka Rismawan, SE., MM., selaku Pembimbing II atas waktu, bimbingan, arahan, motivasi, dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staff pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar yang telah banyak membantu dan

membimbing selama perkuliahan.

7. Seluruh keluarga tercinta atas dukungan dan doanya yang tulus dan tiada hentinya selama menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar.
8. Sahabat dan rekan-rekan mahasiswa semua yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas semangat, dukungan, bantuan, dan perhatiannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan yang disebabkan karena keterbatasan kemampuan serta pengalaman penulis. Namun demikian, skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi yang berkepentingan.

Denpasar, 25 Nopember 2020



Penulis

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA HOTEL GOLDEN TULIP ESSENTIAL DENPASAR

Abstrak

Dalam setiap perusahaan, sumber daya manusia memiliki peran yang dominan dalam melaksanakan kegiatan operasional perusahaan dalam mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan secara maksimal, perusahaan harus meminimalkan turnover intention karyawannya agar karyawan dapat bertahan di dalam perusahaan. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi pada Hotel Golden Tulip Essential Denpasar.

Penelitian ini dilakukan pada Hotel Golden Tulip Essential Denpasar dengan populasi sebanyak 66 orang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode sensus dengan memberikan kuesioner kepada seluruh karyawan dengan total sampel sebanyak 66 orang. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, korelasi, determinasi dan uji t.

Berdasarkan penelitian dan analisis statistik yang disajikan pada bab sebelumnya dan sesuai dengan tujuan penelitian dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja karyawan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap turnover intention pada Golden Tulip Essential Denpasar Hotel, sedangkan komitmen organisasi berpengaruh negatif signifikan terhadap turnover intention pada Hotel Golden Tulip Essential Denpasar.

Kata kunci: Kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan *turnover intention*.

UNMAS DENPASAR

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGUJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Pokok Permasalahan	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Kepuasan Kerja	12
2.1.2 Komitmen Organisasi	16
2.1.3 Turnover Intention	20
2.2 Penelitian Terdahulu	23
BAB III KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS	33
3.1 Kerangka Berpikir	33
3.2 Hipotesis	37
BAB IV METODE PENELITIAN	40
4.1 Lokasi Penelitian	40
4.2 Obyek Penelitian	40
4.3 Identifikasi Variabel	40
4.4 Definisi Operasional Variabel	41
4.5 Jenis dan Sumber Data	46
4.6 Populasi dan Sampel	47
4.7 Metode Pengumpulan Data	47
4.8 Pengujian Validitas dan Reabilitas	49
4.9 Teknik Analisis Data	51
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	58
5.1 Gambaran Umum Perusahaan	58
5.1.1 Sejarah Singkat	58

5.1.2	Struktur Organisasi	59
5.1.3	Uraian Tugas	61
5.2	Uji Instrumen	64
5.2.1	Uji Validitas	64
5.2.2	Uji Reabilitas	66
5.3	Hasil Analisis Statistik Deskriptif	66
5.4	Uji Asumsi Klasik	74
5.5	Hasil Analisis Statistik Inferensial	76
5.6	Pembahasan	80
BAB VI PENUTUP		82
6.1	Simpulan	82
6.2	Keterbatasan	83
6.3	Saran	83
DAFTAR PUSTAKA		85
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data karyawan keluar	6
Tabel 1.2 Hasil survey karyawan	7
Tabel 2.1 Mapping Penelitian	29
Tabel 4.1 Operasional Variabel.....	46
Tabel 4.2 Skala Likert	50
Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas.....	65
Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	66
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	68
Tabel 5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	68
Tabel 5.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja	69
Tabel 5.7 Klasifikasi Rata-rata Deskripsi Data Penelitian.....	70
Tabel 5.8 Responden Pada Variabel Kepuasan kerja.....	71
Tabel 5.9 Responden Pada Variabel Komitmen organisasi	72
Tabel 5.10 Responden Pada Variabel Turnover Intention.....	73
Tabel 5.11 Uji Normalitas.....	74
Tabel 5.12 Koefisien Variance Inflation Factor.....	75
Tabel 5.13 Uji Heteroskedastisitas.....	76
Tabel 5.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Berpikir Penelitian.....	35
Gambar 3.2 Model Penelitian	36
Gambar 5.1 Struktur Organisasi Hotel Golden Tulip Essential Denpasar.....	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengajuan Kuesioner.....	90
Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian.....	94
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	102
Lampiran 4 Statistik Deskriptif.....	106
Lampiran 5 Statistik Inferensial.....	114



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia yang mumpuni, yang dapat memberikan kontribusi optimal bagi organisasi, terkadang sulit dicapai (Silaban dan Syah, 2018). Ini telah menjadi motivasi bagi organisasi untuk mempertahankan karyawan yang telah memberikan atau diperkirakan memberikan kontribusi yang berarti bagi organisasi. Setiap organisasi diharapkan dapat mengelola, mengatur, dan mempertahankan sumber daya manusia mereka sebaik mungkin. Silaban dan Syah (2018) sumber daya manusia adalah kunci untuk menentukan apakah tujuan organisasi tercapai atau tidak. Organisasi harus memiliki pemikiran, perasaan, dan keinginan untuk mempengaruhi keinginan karyawan untuk tetap berada di organisasi. Salah satu perilaku karyawan adalah memiliki niat berpindah yang dapat mengakibatkan keputusan untuk meninggalkan pekerjaan (Silaban dan Syah, 2018).

Arshad dan Puteh (2015) menyatakan bahwa *turnover* adalah aliran karyawan yang masuk dan keluar dari perusahaan. Menurut Belete (2018) *turnover intention* dapat dipengaruhi oleh stres kerja, komitmen organisasi dan kepuasan kerja. *Turnover* karyawan tinggi adalah ukuran yang sering digunakan sebagai indikasi masalah mendasar dalam suatu organisasi (Song, 2016). Ketidakmampuan perusahaan untuk mempertahankan karyawan akan mengarah pada *turnover intention*. Menurut Yamazakia dan Petchdee (2015) bahwa niat *turnover* yang rendah dapat mengurangi *turnover* karyawan dan mengurangi biaya dalam suatu perusahaan.

Definisi *turnover* menurut beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa *turnover intention* adalah keinginan karyawan untuk meninggalkan atau keluar dari perusahaan yang timbul dari keinginan mereka sendiri atau karena pemutusan hubungan dari perusahaan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi *turnover intention* adalah kepuasan kerja (Belete, 2018). Maleki (2016) menjelaskan istilah kepuasan kerja sebagai respons emosional karyawan saat mengevaluasi beragam dimensi dalam pekerjaan mereka. Wibowo (2016) kepuasan kerja adalah perasaan yang dimiliki karyawan tentang pekerjaan mereka berdasarkan penilaian karyawan pada aspek-aspek pekerjaan mereka. Sementara itu, definisi dinyatakan oleh Robbins & Judge (2017) kepuasan kerja adalah perasaan positif dalam pekerjaan setelah mengevaluasi setiap karakteristik pekerjaan mereka. Tingkat kepuasan kerja yang tinggi mengarah pada peningkatan loyalitas karyawan (Onsardi *et al.*, 2016). Tingkat loyalitas yang tinggi dapat dinilai dari tingkat *turnover intention* yang rendah. Kepuasan kerja sering disebut sebagai faktor penting untuk mempertahankan karyawan dalam organisasi. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya sepenuhnya atau sebagian melalui berbagai dimensi, seperti pengembangan, kepemimpinan, gaji, dan kolega cenderung memiliki intensi *turnover* rendah.

Hasil penelitian yang dilakukan Zhang, *et al.*, (2018) menyatakan kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan secara langsung terhadap *turnover intention*. Untuk menurunkan *turnover intention*, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan

kerja karyawan dengan memberikan lingkungan kerja yang nyaman dan memenuhi fasilitas yang diperlukan, memberikan gaji yang lebih tinggi dan lebih rasional serta menawarkan lebih banyak kemajuan peluang. Penelitian dengan menggunakan variabel kepuasan kerja juga dilakukan oleh Shah (2015) dengan hasil penelitian kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Promosi, pekerjaan itu sendiri dan skor pengawasan menunjukkan hubungan terhadap *turnover intention*. Namun, gaji menunjukkan hubungan yang sangat kuat dengan *turnover intention*. Dalam penelitian Kurniawaty, dkk (2019) menyatakan kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. *Turnover intention* dapat dikurangi melalui upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja dalam bentuk pemberian karyawan yang berprestasi, meningkatkan kesejahteraan karyawan, menumbuhkan kecintaan mereka pada pekerjaan, menerapkan konsultatif pengawasan terhadap karyawan. Demikian juga, hasil penelitian Chalim (2018) menyatakan kepuasan kerja memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Pendapatan yang diterima rendah menyebabkan ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaan dan organisasi sehingga dapat meningkatkan *turnover intention*. Berbeda dari penelitian sebelumnya, penelitian dari Erni, dkk (2019) menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja, itu belum tentu mengurangi keinginan untuk mengundurkan diri. Hal ini terjadi karena kepuasan gaji.

Adi dan Ratnasari (2015), mengungkapkan bahwa faktor lain yang mempengaruhi *turnover intention* adalah komitmen organisasi. Menurut Arijanto,

dkk (2018) komitmen organisasi adalah suatu kondisi di mana seorang karyawan dalam suatu organisasi tertentu, memiliki niat dan keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dan keterlibatan mereka dalam organisasi. Menurut Robbins (2015:47) menjelaskan dalam komitmen organisasi seorang pekerja mengidentifikasi sebuah organisasi, tujuan, serta harapannya untuk tetap menjadi anggota. Colquitt, *et al* (2017) menjelaskan bahwa komitmen organisasi dapat diartikan sebagai keinginan karyawan untuk tetap menjadi anggota suatu organisasi. Komitmen organisasi dapat mempengaruhi apakah karyawan akan tetap sebagai anggota organisasi (dipertahankan) atau pergi untuk mengejar pekerjaan lain (pertukaran karyawan). Karyawan yang tidak berkomitmen pada organisasi mereka terlibat dalam perilaku penarikan, yang didefinisikan sebagai serangkaian tindakan yang diambil oleh karyawan untuk menghindari situasi, perilaku kerja yang pada akhirnya dapat menyebabkan pengunduran diri dari organisasi. Jika pekerja memiliki keyakinan kuat pada nilai dan tujuan perusahaan organisasi, artinya dia memiliki komitmen organisasi, maka dia ingin tetap sebagai salah satu anggota organisasi. Kumar, *et al.* (2012) dalam Alzubi (2018) juga mengklaim bahwa komitmen karyawan dapat meminimalkan niat *turnover*, dan organisasi dengan komitmen karyawan yang tinggi akan dapat secara efisien dan efektif mencapai tujuan mereka.

Hasil penelitian Ramli, dkk (2020) menyatakan komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Tidak diberikannya uraian tugas dan perencanaan yang jelas untuk karyawan berdasarkan keterampilan dan kemampuan mereka menyebabkan karyawan yang berkualitas juga

kehilangan harapan dan memiliki niat untuk mencari peluang yang lebih baik di luar. Penelitian yang dilakukan Erni, dkk (2019) menyatakan komitmen organisasional memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Seorang karyawan akan bekerja terus menerus, karena dia setuju, merasa berguna, dan kompeten untuk tetap dalam organisasi. Dia juga merasa nyaman, aman, dan mendapat manfaat sehingga tingkat *turnover intention* menjadi rendah.

Penelitian dengan menggunakan variabel komitmen organisasi juga dilakukan oleh Chalim (2018) menyatakan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Pendapatan yang diterima rendah menyebabkan ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaan mereka dan organisasi sehingga menyebabkan menurunnya komitmen organisasi dan meningkatkan *turnover intention* karyawan. Dalam penelitian Putra dan Suwandana (2020) menyatakan komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Manajemen perusahaan harus meningkatkan komitmen organisasi sesuai dengan beban kerja dan manfaat perusahaan. Selain itu, manajemen harus memberikan insentif yang sesuai sehingga niat *turnover* akan berkurang. Demikian juga penelitian yang dilakukan oleh Alzubi (2018) menyatakan komitmen organisasi berhubungan negatif dengan *turnover intention*. Organisasi yang menerapkan sistem penghargaan dengan memberikan insentif moneter dan non-moneter kepada karyawan yang unggul untuk membantu mempertahankan mereka dalam organisasi sehingga menurunkan tingkat *turnover intention* karyawan.

Hotel Golden Tulip Essential Denpasar adalah sebuah hotel yang bergerak di bidang pelayanan jasa, akomodasi, dan restaurant. Hotel Golden Tulip Essential Denpasar dibuka pada tahun 2015 di bawah naungan Louvre Hotels Group. Pada Hotel Golden Tulip Essential Denpasar memiliki 66 orang karyawan yang beralamat di Jalan Gatot Subroto Barat No. 101 Padangsambian Kaja, Denpasar.

Berdasarkan data informasi yang di dapatkan dari HRD pada Hotel Golden Tulip Essential Denpasar dapat dilihat adanya karyawan yang keluar dari perusahaan. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel 1.1 yaitu tentang karyawan yang keluar selama 4 tahun terakhir.

Tabel 1.1
Data Karyawan Keluar Pada Hotel Golden Tulip Essential Denpasar
Tahun 2016-2019

Tahun	Jumlah Karyawan awal tahun	Jumlah karyawan masuk	Jumlah karyawan keluar
2016	70	24	20
2017	74	10	12
2018	72	3	10
2019	65	8	7

Sumber: HRD Hotel Golden Tulip Essential Denpasar, 2020

Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa terjadinya karyawan yang keluar dari perusahaan di tahun 2016 sebanyak 20 orang atau sebesar 28,6 persen karyawan, tahun 2017 sebanyak 12 orang atau sebesar 16,2 persen karyawan, tahun 2018 sebanyak 10 orang atau sebesar 13,8 persen karyawan dan di tahun 2019 sebanyak 7 orang atau sebesar 10,8 persen karyawan. Menurut Setiawan dan Brian (2013) dalam

Arta dan Surya (2017) *turnover* karyawan dikatakan normal berkisar antara 5-10 persen per tahun, dikatakan tinggi apabila lebih dari 10 persen. Hal ini menunjukkan tingkat *turnover* karyawan pada Hotel Golden Tulip Essential Denpasar terbilang tinggi.

Untuk menunjang informasi tersebut peneliti melakukan survei kepada 30 orang karyawan pada Hotel Golden Tulip Essential Denpasar mengenai faktor yang mempengaruhi *turnover intention* karyawan melalui wawancara secara langsung dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 1.2
Hasil survei karyawan pada Hotel Golden Tulip Essential Denpasar

NO	Faktor yang mempengaruhi <i>turnover intention</i>	Jumlah karyawan	Persentase (%)
1	Stres kerja	6	20,0 %
2	Kepuasan kerja	11	36,7 %
3	Komitmen organisasi	9	30,0 %
4	Beban kerja	3	10,0 %
5	Lingkungan kerja non fisik	1	3,3 %
	TOTAL	30	100 %

Berdasarkan hasil survei terhadap 30 karyawan Hotel Golden Tulip Essential Denpasar dengan pertanyaan mengenai faktor yang mempengaruhi *turnover intention* karyawan melalui wawancara dapat dilihat terdapat 11 orang (36,7%) menjawab faktor penyebab *turnover intention* adalah kepuasan kerja. Faktor kedua yaitu komitmen organisasi sebanyak 9 orang (30,0%). Faktor ketiga yaitu stres kerja sebanyak 6 orang (20,0%). Faktor keempat yaitu beban kerja sebanyak 3 orang (10,0 %), dan terakhir faktor lingkungan kerja non fisik sebanyak 1 orang (3,3%).

Kepuasan kerja menjadi faktor utama yang mempengaruhi terjadinya *turnover intention*. Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Berdasarkan hasil survei melalui wawancara peneliti diperoleh rendahnya kepuasan kerja karyawan pada Hotel Golden Tulip Essential Denpasar terjadi karena karyawan mengalami ketidakpuasan yang berhubungan dengan pekerjaannya seperti, fasilitas yang kurang memadai seperti fasilitas parkir karyawan, area hotel yang sering kebajiran di saat musim hujan membuat karyawan merasa tidak nyaman yang disertai dengan rasa tidak puas, kurang baiknya komunikasi interpersonal antar karyawan ditandai dengan adanya kesalahpahaman dalam pekerjaan, tidak sependapat atau sepandangan menimbulkan rasa tidak nyaman untuk saling berkomunikasi, kurang aktif untuk bertanya dengan orang yang bersangkutan.

Rendahnya kesempatan promosi ditandai dengan karyawan dari tingkat supervisor, manager, dan general manager didapat dari proses rekrutmen dari luar perusahaan. Adapun persyaratan untuk promosi antara lain: memiliki masa kerja minimal 5 tahun, tidak pernah mendapatkan SP dalam bekerja, memiliki inisiatif dalam bekerja, memenuhi standar nilai perusahaan. Akan tetapi pada saat ini belum pernah adanya karyawan yang mendapatkan promosi, sehingga karyawan merasa tidak adanya peluang untuk maju. Melihat adanya peluang karir di luar organisasi dan kurangnya kesempatan kemajuan karir di dalam organisasi, meningkatkan keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasinya dan mencari alternatif pekerjaan di tempat yang lain. Kepuasan kerja karyawan memiliki pengaruh yang sangat besar untuk dapat mempertahankan karyawan dan perusahaan, yang dimana karyawan yang

memiliki kepuasan terhadap pekerjaannya maka produktivitas dari perusahaan akan meningkat. Oleh karena itu penting bagi perusahaan dalam memperhatikan kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan fenomena yang diamati oleh peneliti, terdapat karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang rendah pada Hotel Golden Tulip Essential Denpasar. Rendahnya komitmen karyawan seperti rasa atau keinginan karyawan untuk bekerja dan mengabdikan kepada perusahaan, keinginan untuk tetap bertahan pada suatu organisasi meski banyak tawaran dari perusahaan lain, kurangnya kemampuan untuk mengapresiasi rasa kecintaannya karyawan kepada organisasi dengan cara lebih menghargai pada setiap komitmen yang dimiliki suatu organisasi tersebut, dan kurangnya penguasaan dan pemahaman kerja untuk menciptakan mutu dalam pekerjaannya. Demikian pula fenomena yang terjadi sehubungan dengan komitmen organisasi pertanda bahwa perusahaan tidak dapat memenuhi harapan dalam bekerja seperti yang diinginkan karyawan. Oleh karena itu akan sulit bagi karyawan untuk mempertahankan komitmennya pada saat dihadapkan pada alternatif pekerjaan lain yang lebih menjanjikan harapan yang lebih tinggi. Rendahnya komitmen karyawan ini merupakan kerugian besar bagi perusahaan, terutama bila terjadi pada karyawan yang telah banyak dididik oleh perusahaan.

Hasil wawancara peneliti dengan HRD Hotel Golden Tulip Essential Denpasar diperoleh informasi bahwa terjadinya *turnover* karyawan umumnya disebabkan oleh adanya keinginan karyawan untuk mencari alternatif pekerjaan di tempat lain untuk mencari pengalaman baru, karyawan ingin mendapatkan benefit

yang lebih banyak pada perusahaan lain, dan karyawan cenderung ingin mengembangkan karir mereka sehingga memilih untuk keluar dari perusahaan. Hal tersebut menyebabkan menurunnya tingkat komitmen organisasi karyawan. Jika hal ini dibiarkan akan mempengaruhi kinerja perusahaan kedepannya.

Berdasarkan fenomena tersebut di atas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Turnover Intention* pada Hotel Golden Tulip Essential Denpasar”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka persoalan yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada Hotel Golden Tulip Essential Denpasar?
- 2) Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap *turnover intention* pada Hotel Golden Tulip Essential Denpasar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan permasalahan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* pada Hotel Golden Tulip Essential Denpasar.

- 2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada Hotel Golden Tulip Essential Denpasar.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Bagi mahasiswa

Penelitian ini merupakan kesempatan untuk mengaplikasikan teori yang telah diperoleh di bangku kuliah ke dalam dunia praktis serta untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar.

- 2) Bagi perusahaan

Dari hasil penelitian ini bisa disumbangkan pada perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil langkah-langkah selanjutnya khususnya yang menyangkut pemahaman meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen organisasi dalam menurunkan *turnover intention* karyawan.

- 3) Bagi Universitas

Merupakan suatu dokumen dan menambah bahan bacaan di perpustakaan bagi mahasiswa yang berkepentingan yang juga menulis masalah yang sejenis.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan teori

2.1.1 Kepuasan Kerja

1) Definisi Kepuasan Kerja

Menurut Affandi (2018:73) kepuasan kerja adalah suatu efektivitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Rismayanti dkk (2018) mendefinisikan kepuasan kerja ialah perasaan karyawan dalam menikmati serta merasa puas terhadap pekerjaannya dengan mendapatkan balas jasa atas kontribusi yang karyawan berikan pada perusahaan, promosi jabatan yang diterima karyawan serta memperoleh pujian atas hasil kerja yang baik. Sementara itu, menurut Muindi dan Obonyo (2015), kepuasan kerja ialah perasaan serta sikap yang seseorang miliki terhadap pekerjaannya serta hasil penilaian pekerjaan maupun pengalaman. Menurut Aranganathan dan Sivarethinamohan (2016), kepuasan kerja yaitu persepsi kepuasan yang dirasakan karyawan melalui evaluasi keseluruhan pekerjaan yang dilakukan karyawan. Isnaini dkk (2018) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja yang karyawan rasakan membuat karyawan melakukan pekerjaannya dengan nyaman sehingga karyawan bersedia memberikan kinerjanya dengan optimal. Kepuasan kerja merupakan sikap karyawan dalam menerima dan melakukan pekerjaannya sesuai

dengan keahlian ataupun kecakapan serta kemampuan yang dimiliki karyawan. Menurut Stephen P. Robbins (2017:118) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan positif tentang pekerjaan yang dihasilkan dari evaluasi karakteristiknya yang luas. Kemudian pendapat serupa dinyatakan oleh Suparyadi (2015:437) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu yang positif yang didasarkan pada hasil evaluasi terhadap apa yang diharapkan akan diperoleh melalui upaya-upaya yang dilakukan dalam melaksanakan suatu pekerjaan dengan hasil atau ganjaran yang diterimanya.

Berdasarkan pengertian kepuasan kerja menurut para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu pandangan dan sikap seseorang baik positif maupun negatif mengenai penilaian seseorang terhadap pekerjaan mereka.

2) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Affandi (2018:75) ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu sebagai berikut:

a) Pemenuhan kebutuhan (*Need fulfillment*)

Kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.

b) Perbedaan (*Discrepancies*)

Kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh individu dari pekerjaannya. Bila harapan lebih besar dari apa yang diterima,

orang akan tidak puas. Sebaliknya, individu akan puas bila menerima manfaat diatas harapan.

c) Pencapaian nilai (*Value attainment*)

Kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.

d) Keadilan (*Equity*)

Kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja.

e) Budaya Organisasi (*Organization Culture*)

Dalam sebuah organisasi yang terjalin budaya kerja yang baik dan harmonis maka pegawai akan merasa puas bekerja dan berupaya bekerja dengan baik.

3) Indikator Kepuasan Kerja

Faktor-faktor yang biasa digunakan untuk mengukur kepuasan kerja seorang karyawan menurut Robbins (2017:121), yaitu:

- 1) Pekerjaan itu sendiri (*work itself*), yaitu merupakan sumber utama kepuasan dimana pekerjaan tersebut memberikan tugas yang menarik, pekerjaan yang tidak membosankan, kesempatan untuk belajar, kesempatan untuk menerima tanggung jawab dan kemajuan untuk karyawan. Indikator dari dimensi ini, yaitu:

- (a) Kepuasan karyawan terhadap kesesuaian pekerjaan dengan kemampuan yang dimiliki.

- (b) Kepuasan karyawan terhadap tanggung jawab yang diberikan dalam pekerjaan.
 - (c) Kepuasan karyawan terhadap pekerjaan agar lebih kreatif.
 - (d) Kepuasan karyawan untuk mendapat kesempatan belajar.
- 2) Gaji/Upah, yaitu merupakan faktor multidimensi dalam kepuasan kerja. Sejumlah upah/ uang yang diterima karyawan menjadi penilaian untuk kepuasan, dimana hal ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dan layak. Indikator dari dimensi ini, yaitu:
- (a) Kepuasan atas kesesuaian gaji dengan pekerjaan.
 - (b) Kepuasan atas tunjangan yang diberikan.
 - (c) Kepuasan atas sistem dan prosedur pembayaran gaji.
 - (d) Kepuasan atas pemberian insentif.
- 3) Promosi (*promotion*), yaitu kesempatan untuk berkembang secara intelektual dan memperluas keahlian menjadi dasar perhatian penting untuk maju dalam organisasi sehingga menciptakan kepuasan. Indikator dari dimensi ini, yaitu:
- (a) Kepuasan atas peluang promosi sesuai keinginan karyawan.
 - (b) Kepuasan antara promosi yang diberikan dengan gaji yang diterima.
- 4) Supervisi, yaitu kemampuan pimpinan untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku. Pertama adalah berpusat pada karyawan, diukur menurut tingkat dimana pimpinan menggunakan ketertarikan personal dan peduli pada karyawan. Kedua adalah iklim partisipasi atau pengaruh dalam pengambilan keputusan yang dapat mempengaruhi pekerjaan karyawan. Indikator dari dimensi ini, yaitu :

- (a) Kepuasan atas bantuan teknis yang diberikan atasan.
 - (b) Kepuasan atas dukungan moril yang diberikan atasan.
 - (c) Kepuasan pengawasan yang dilakukan oleh atasan.
- 5) Rekan kerja, yaitu hubungan antara rekan kerja yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana. Kelompok kerja, terutama tim yang kompak bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasehat, dan bantuan pada anggota individu yang berada dalam kelompok tersebut. Disaat karyawan merasa memiliki kepuasan terhadap rekan kerjanya dalam kelompok, hal tersebut akan mendorong karyawan untuk bersemangat dalam bekerja. Indikator dari dimensi ini, yaitu:
- (a) Kepuasan atas kerjasama dalam tim.
 - (b) Kepuasan atas lingkungan sosial dalam pekerjaan.
 - (c) Kepuasan dalam bersaing secara sportif.

2.1.2 Komitmen Organisasi

1) Definisi Komitmen Organisasi

Menurut Arijanto, dkk (2018) komitmen organisasi adalah suatu kondisi di mana seorang karyawan dalam suatu organisasi tertentu, memiliki niat dan keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dan keterlibatan mereka dalam organisasi. Menurut Kusumaputri (2015) komitmen organisasi adalah keadaan psikologis yang mencirikan hubungan karyawan (anggota) dengan organisasi yang dikarakteristikan oleh penerimaan anggota pada tujuan organisasi merefleksikan kekuatan individu dan keterlibatan anggota yang menunjukkan kesesuaian tujuan dan nilai-nilai organisasi.

Aktivitas tersebut dilandasi oleh keyakinan moral dengan tidak mengutamakan keuntungan pribadi. Menurut Robbins (2015:47) menjelaskan dalam komitmen organisasi seorang pekerja mengidentifikasi sebuah organisasi, tujuan, serta harapannya untuk tetap menjadi anggota. Edison, dkk (2017:221), mengartikan komitmen adalah sebagai dorongan emosional diri dalam arti positif. Dimana pegawai atau karyawan yang ingin kariernya maju berkomitmen untuk mengejar keunggulan dan meraih prestasi, dan karyawan yang merasa penting terhadap pelayanan berkomitmen untuk meningkatkan kompetensi. Ini adalah ekspresi yang menunjukkan bahwa mereka percaya dan peduli terhadap organisasinya. Tanpa komitmen pegawai atau karyawan tidak memiliki usaha maksimal dalam meningkatkan kompetensi serta rendahnya motivasi dalam mencapai tujuan perusahaan atau organisasi. Colquitt, *et al* (2017) menjelaskan bahwa komitmen organisasi dapat diartikan sebagai keinginan karyawan untuk tetap menjadi anggota suatu organisasi. Komitmen organisasi dapat mempengaruhi apakah karyawan akan tetap sebagai anggota organisasi (dipertahankan) atau pergi untuk mengejar pekerjaan lain (pertukaran karyawan). Karyawan yang tidak berkomitmen pada organisasi mereka terlibat dalam perilaku penarikan, yang didefinisikan sebagai serangkaian tindakan yang diambil oleh karyawan untuk menghindari situasi, perilaku kerja yang pada akhirnya dapat menyebabkan pengunduran diri dari organisasi. Jika pekerja memiliki keyakinan kuat pada nilai dan tujuan perusahaan organisasi, artinya dia memiliki komitmen organisasi, maka dia ingin tetap sebagai salah satu anggota organisasi.

Dari beberapa definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa komitmen organisasi merupakan sifat hubungan antara individu dengan organisasi, dimana individu mempunyai keyakinan diri terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi, adanya kerelaan untuk menggunakan usahanya secara sungguh-sungguh demi kepentingan organisasi, serta mempunyai keinginan yang kuat untuk tetap menjadi bagian dari organisasi tersebut.

2) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Mowday, *et al* (2013) dalam Fitri (2018) membahas empat faktor yang memengaruhi komitmen organisasi. Empat faktor tersebut adalah *personal characteristics*, *job or role related characteristics*, *work experiences*, dan *structural characteristics*.

a) *Personal characteristics*

Karakteristik personal mencakup usia, masa jabatan, tingkat pendidikan, *gender*, suku bangsa, dan bermacam faktor personal. Faktor usia dan masa jabatan memengaruhi komitmen secara positif. Semakin tinggi usia dan masa jabatan seorang karyawan maka semakin tinggi tingkat komitmen yang dimiliki. Tingkat pendidikan karyawan berpengaruh secara negatif. Semakin tinggi tingkat pendidikan karyawan maka semakin tinggi ekspektasi individu terhadap organisasi sehingga sulit untuk bertemu di satu titik. Beberapa penelitian sebelumnya telah menemukan bahwa karyawan perempuan akan cenderung memiliki tingkat komitmen lebih tinggi dibanding karyawan laki-laki. Pada umumnya perempuan memiliki tantangan lebih berat untuk mendapatkan suatu pekerjaan sehingga ketika bekerja komitmen yang dimiliki

tinggi. Faktor-faktor personal yang telah diteliti berpengaruh terhadap komitmen diantaranya adalah motivasi untuk mencapai sesuatu, pemahaman terhadap kompetensi, dan tingginya kebutuhan.

b) Job or role related characteristics

Kunci dari karakteristik pekerjaan dan peran adalah jangkauan pekerjaan, konflik peran, dan peran ganda. Jangkauan pekerjaan yang memberikan tantangan yang tidak menimbulkan beban kerja berlebih merupakan hal penting untuk mendorong komitmen. Menghindari peran konflik dan peran ganda merupakan hal penting untuk menghasilkan komitmen.

c) Work experiences

Aspek dari pengalaman kerja adalah *rewards*, *organisational dependability*, *employee importance*, dan *social involvement*. *Rewards* yang dimaksud dapat berupa gaji yang diberikan sesuai dengan tingginya level pekerjaan yang dimiliki. Manajer yang merasa karyawannya mengikuti ketertarikan yang sama dan merasa penting bagi organisasi akan meningkatkan komitmen. Kerja sama dan kepercayaan antar karyawan akan membuat atmosfer tingginya komitmen. Kesempatan untuk ikut serta dalam kegiatan sosial melalui pekerjaan juga memengaruhi tingkat komitmen.

d) Structural characteristics

Struktural karakteristik yang berkaitan dengan komitmen organisasi meliputi *formalization*, *functionel dependence*, dan *decentralization*. Karyawan dengan pengalaman desentralisasi yang lebih baik, memiliki ketergantungan yang

lebih besar pada pekerjaan dari rekannya, dan lebih besar formalitas dari peraturan tertulis dan prosedur merasa lebih berkomitmen pada organisasi.

3) Indikator Komitmen Organisasi

Robbins & Judge (2015:47) mendefinisikan ada tiga indikator komitmen organisasi, yaitu:

a) Komitmen afektif (*affective comitment*):

Keterikatan emosional karyawan, dan keterlibatan dalam organisasi.

b) Komitmen berkelanjutan (*continuence commitment*):

Komitmen berdasarkan kerugian yang berhubungan dengan keluarnya karyawan dari organisasi. Hal ini mungkin karena kehilangan senioritas atas promosi atau benefit.

c) Komitmen normatif (*normative commiment*):

Perasaan wajib untuk tetap berada dalam organisasi karena memang harus begitu, tindakan tersebut merupakan hal benar yang harus dilakukan.

UNMAS DENPASAR

2.1.3 Turnover Intention

1) Definisi Turnover Intention

Turnover adalah aliran karyawan yang masuk dan keluar dari perusahaan (Arshad dan Puteh, 2015). Robbins dan Judge (2015) menyatakan bahwa *turnover intention* adalah kecenderungan atau tingkat dimana seorang karyawan memiliki kemungkinan untuk meninggalkan perusahaan baik secara sukarela maupun tidak sukarela yang disebabkan karena kurang menariknya pekerjaan saat ini dan tersedianya alternatif pekerjaan lain. Hilton (2015) mengartikan *turnover* sebagai

suatu perilaku meninggalkan perusahaan dengan cara sukarela atau tidak sukarela/paksa. *Turnover* sukarela diprakarsai oleh karyawan atau individu itu sendiri, sedangkan *turnover* tidak sukarela atau terpaksa diprakarsai oleh organisasi atau pimpinan. Menurut Nasution (2017), *turnover intention* ialah keinginan karyawan untuk melakukan perpindahan profesi pekerjaan dari lingkungan perusahaan saat ini ke perusahaan lain, walaupun keinginan tersebut belum pada tahap realisasi. Suryanto (2017) mendefinisikan *turnover intention* ialah rencana karyawan meninggalkan pekerjaan saat ini dengan adanya upaya mencari lowongan pekerjaan lain dalam waktu dekat. Pendapat tersebut sejalan dengan Susanti dan Palupiningdyah (2016) bahwa *turnover intention* ialah evaluasi yang dilakukan karyawan pada dirinya sendiri agar mendapatkan pekerjaan yang lebih baik pada tempat lain dengan cara aktif menggali informasi lowongan pekerjaan lain. *Turnover* karyawan tinggi adalah ukuran yang sering digunakan sebagai indikasi masalah mendasar dalam suatu organisasi (Song, 2016). Ketidakmampuan perusahaan untuk mempertahankan karyawan akan mengarah pada *turnover intention*.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa *turnover intention* adalah keinginan karyawan untuk meninggalkan atau keluar dari perusahaan yang timbul dari keinginan mereka sendiri atau karena pemutusan hubungan dari perusahaan.

2) Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Turnover Intention*

Mobley dalam Prisca (2016) ada beberapa faktor yang mempengaruhi keinginan pindah kerja (*turnover intention*), yakni:

- a) Karakteristik individu. Karakter individu yang mempengaruhi keinginan pindah kerja antara lain seperti umur, pendidikan dan status perkawinan.
- b) Lingkungan kerja. Lingkungan kerja dapat meliputi lingkungan fisik maupun sosial. Lingkungan fisik meliputi keadaan suhu, cuaca, konstruksi, bangunan, dan lokasi pekerjaan. Sedangkan lingkungan sosial meliputi sosial budaya di lingkungan kerjanya, dan kualitas kehidupan kerjanya.
- c) Kepuasan kerja. Aspek kepuasan yang ditemukan berhubungan dengan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi meliputi kepuasan akan gaji dan promosi, kepuasan atas supervisor yang diterima, kepuasan dengan rekan kerja dan kepuasan akan pekerjaan dan isi kerja.
- d) Komitmen organisasi. Komitmen mengacu pada respon emosional (*affective*) individu kepada keseluruhan organisasi, sedangkan kepuasan mengarah pada respon emosional atas aspek khusus dari pekerjaan.

3) Indikator *Turnover Intention*

Susanti dan Palupiningdyah (2016) menjelaskan untuk mengukur *turnover intention* digunakan 3 indikator, yaitu:

- a) Adanya pikiran untuk berhenti dari profesi saat ini
- b) Aktif menggali informasi lowongan pekerjaan lain
- c) Adanya hasrat untuk meninggalkan perusahaan.

2.2 Penelitian Terdahulu

2.2.1 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention*

- 1) Penelitian ini dilakukan oleh Wenjie Zhang, Hongdao Meng, Shujuan Yang, dan Danping Liu (2018) dengan judul “*The Influence of Professional Identity, Job Satisfaction, and Work Engagement on Turnover Intention among Township Health Inspectors in China*” menyatakan kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan secara langsung terhadap *turnover intention*. Untuk menurunkan *turnover intention*, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan dengan memberikan lingkungan kerja yang nyaman dan memenuhi fasilitas yang diperlukan, memberikan gaji yang lebih tinggi dan lebih rasional serta menawarkan lebih banyak kemajuan peluang. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Perbedaannya adalah lokasi penelitian dan jumlah responden dimana penelitian sebelumnya dilakukan di Inspektur Kesehatan Kota Sichuan, China dengan jumlah responden sebanyak 2426 pegawai dan sekarang dilakukan oleh penulis di Hotel Golden Tulip Essential Denpasar dengan 66 responden.
- 2) Penelitian ini dilakukan oleh Nazir Haider Shah dan Dr. Nabi Bux Jumani (2015) dengan judul “*Relationship of Job Satisfaction and Turnover Intention of Private Secondary School Teachers*” menyatakan kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Promosi, pekerjaan itu sendiri dan skor pengawasan menunjukkan hubungan terhadap

turnover intention. Namun, gaji menunjukkan hubungan yang sangat kuat dengan *turnover intention*. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Perbedaannya adalah lokasi penelitian dan jumlah responden dimana penelitian sebelumnya dilakukan pada Sekolah Menengah Swasta di distrik Riwalpindi dan Islamabad dengan jumlah responden sebanyak 860 responden dan sekarang dilakukan oleh penulis di Hotel Golden Tulip Essential Denpasar dengan 66 responden.

- 3) Penelitian ini dilakukan oleh Kurniawaty, Mansyur Ramly, and Ramlawati (2019) dengan judul “*The effect of work environment, stress, and job satisfaction on employee turnover intention*” menyatakan kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. *Turnover intention* dapat dikurangi melalui upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja dalam bentuk pemberian karyawan yang berprestasi, meningkatkan kesejahteraan karyawan, menumbuhkan kecintaan mereka pada pekerjaan, menerapkan konsultatif pengawasan terhadap karyawan. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Perbedaannya adalah lokasi penelitian dan jumlah responden dimana penelitian sebelumnya dilakukan pada Bank Mandiri Makassar dengan jumlah responden sebanyak 100 responden dan sekarang dilakukan oleh penulis di Hotel Golden Tulip Essential Denpasar dengan 66 responden.
- 4) Penelitian ini dilakukan oleh Asep Saifuddin Chalim (2018) dengan judul “*Effect Of Job-Insecurity, Organizational Commitment, Job Satisfaction On*

Turnover Intention: A Case Study Of Newcomer Lecturers At Private Islamic Universities In East Java Province, Indonesia” menyatakan kepuasan kerja memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Pendapatan yang diterima rendah menyebabkan ketidakpuasaan karyawan terhadap pekerjaan dan organisasi sehingga dapat meningkatkan *turnover intention*. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Perbedaannya adalah lokasi penelitian dan jumlah responden dimana penelitian sebelumnya dilakukan pada Universitas Islam Surabaya dengan jumlah responden 200 pegawai dan sekarang dilakukan oleh penulis di Hotel Golden Tulip Essential Denpasar dengan 66 responden.

- 5) Penelitian ini dilakukan oleh Supriati Erni, Agusdin, dan Fulkan Lalu M. (2019) dengan judul “*The Influence of Compensation, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on Nurses’ Turnover Intention at Accredited Health Services of East Lombok Regency, Indonesia*” menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja, itu belum tentu mengurangi keinginan untuk mengundurkan diri. Hal ini terjadi karena kepuasan gaji. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Perbedaannya adalah lokasi penelitian dan jumlah responden dimana penelitian sebelumnya dilakukan pada Layanan Kesehatan Terakreditasi, Lombok Timur dengan jumlah responden 154 perawat dan

sekarang dilakukan oleh penulis di Hotel Golden Tulip Essential Denpasar dengan 66 responden.

2.2.2 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention*

- 1) Penelitian ini dilakukan oleh Asep Saifuddin Chalim (2018) dengan judul “*Effect Of Job-Insecurity, Organizational Commitment, Job Satisfaction On Turnover Intention: A Case Study Of Newcomer Lecturers At Private Islamic Universities In East Java Province, Indonesia*” menyatakan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Pendapatan yang diterima rendah menyebabkan ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaan mereka dan organisasi sehingga menyebabkan menurunnya komitmen organisasi dan meningkatkan *turnover intention* karyawan. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention*. Perbedaannya adalah lokasi penelitian dan jumlah responden dimana penelitian sebelumnya dilakukan pada Universitas Islam Surabaya dengan jumlah responden 200 pegawai dan sekarang dilakukan oleh penulis di Hotel Golden Tulip Essential Denpasar dengan 66 responden.
- 2) Penelitian ini dilakukan oleh Supriati Erni, Agusdin, dan Fulkan Lalu M. (2019) dengan judul “*The Influence of Compensation, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on Nurses’ Turnover Intention at Accredited Health Services of East Lombok Regency, Indonesia*” menyatakan bahwa komitmen organisasional memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Seorang karyawan akan bekerja terus menerus, karena dia

setuju, merasa berguna, dan kompeten untuk tetap dalam organisasi. Dia juga merasa nyaman, aman, dan mendapat manfaat sehingga tingkat *turnover intention* menjadi rendah. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention*. Perbedaannya adalah lokasi penelitian dan jumlah responden dimana penelitian sebelumnya dilakukan pada Layanan Kesehatan Terakreditasi, Lombok Timur dengan jumlah responden 154 perawat dan sekarang dilakukan oleh penulis di Hotel Golden Tulip Essential Denpasar dengan 66 responden.

- 3) Penelitian ini dilakukan oleh Yanto Ramli, Mochamad Soelton, Paijan and Nurul Khotimah (2020) dengan judul “*The Effect of Job Characteristics towards the Organizational Commitment of the Employee*” menyatakan komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Tidak diberikannya uraian tugas dan perencanaan yang jelas untuk karyawan berdasarkan keterampilan dan kemampuan mereka menyebabkan karyawan yang berkualitas juga kehilangan harapan dan memiliki niat untuk mencari peluang yang lebih baik di luar. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention*. Perbedaannya adalah lokasi penelitian dan jumlah responden dimana penelitian sebelumnya dilakukan pada Perusahaan Penyedia IT Jakarta dengan jumlah responden 187 karyawan dan sekarang dilakukan oleh penulis di Hotel Golden Tulip Essential Denpasar dengan 66 responden.

- 4) Penelitian dilakukan oleh I Putu Kresna Saniscara Dewanta Putra dan I Gusti Made Suwandana (2020) dengan judul “*Effect of Organizational Commitment, Job Stress and Work-Family Conflict to Turnover Intention*” menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Manajemen perusahaan harus meningkatkan komitmen organisasi sesuai dengan beban kerja dan manfaat perusahaan. Selain itu, manajemen harus memberikan insentif yang sesuai sehingga niat *turnover* akan berkurang. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention*. Perbedaannya adalah lokasi penelitian dan jumlah responden dimana penelitian sebelumnya dilakukan pada beberapa hotel di Kuta, Badung dengan jumlah responden 105 karyawan dan sekarang dilakukan oleh penulis di Hotel Golden Tulip Essential Denpasar dengan 66 responden.
- 5) Penelitian ini dilakukan oleh Yazan Zayad Wanes Alzubi (2018) dengan judul “*Turnover Intentions in Jordania Univercities: The Role of Leadership Behaviour, Organizational Commitment, and Organizatiobal Culture*” menyatakan komitmen organisasi berhubungan negatif dengan *turnover intention*. Organisasi yang menerapkan sistem penghargaan dengan memberikan insentif moneter dan non-moneter kepada karyawan yang unggul untuk membantu mempertahankan mereka dalam organisasi sehingga menurunkan tingkat *turnover intention* karyawan. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention*. Perbedaannya adalah lokasi penelitian dan jumlah

responden dimana penelitian sebelumnya dilakukan pada Universitas Jordania dengan jumlah responden 270 orang dan sekarang dilakukan oleh penulis di Hotel Golden Tulip Essential Denpasar dengan 66 responden.

Tabel 2.1
Mapping Penelitian Terdahulu

No	Keterangan	Variabel			Hasil Penelitian
		X ₁	X ₂	Y	
1.	Wenjie Zhang, Hongdao Meng, Shujuan Yang and Danping Liu (2018). <i>The Influence of Professional Identity, Job Satisfaction, and Work Engagement on Turnover Intention among Township Health Inspectors in China</i>	√		√	Kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan secara langsung terhadap <i>turnover intention</i> .
2.	Nazir Haider Shah dan Dr. Nabi Bux Jumani (2015). <i>Relationship of Job Satisfaction and Turnover Intention of Private Secondary School Teachers</i>	√		√	Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .

3.	Kurniawaty, Mansyur Ramly, and Ramlawati (2019). <i>The effect of work environment, stress, and job satisfaction on employee turnover intention</i>	√		√	Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .
4.	Asep Saifuddin Chalim (2018). <i>Effect Of Job-Insecurity, Organizational Commitment, Job Satisfaction On Turnover Intention: A Case Study Of Newcomer Lecturers At Private Islamic Universities In East Java Province, Indonesia</i>	√	√	√	Kepuasan kerja memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> . Komitmen organisasi memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .
5.	Supriati Erni, Agusdin, and Fulkan Lalu M. (2019). <i>The Influence of Compensation, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on Nurses' Turnover Intention at Accredited Health Services</i>	√	√	√	Kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i> . Komitmen organisasional memiliki pengaruh

	<i>of East Lombok Regency, Indonesia</i>				negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .
6.	Yanto Ramli, Mochamad Soelton, Paijan and Nurul Khotimah (2020). <i>The Effect of Job Characteristics towards the Organizational Commitment of the Employee</i>		√	√	Komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> karyawan.
7.	I Putu Kresna Saniscara Dewanta Putra dan I Gusti Made Suwandana (2020). <i>Effect of Organizational Commitment, Job Stress and Work-Family Conflict to Turnover Intention</i>		√	√	Komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intenton</i> .
8.	Yazan Zayad Waness Alzubi (2018). <i>Turnover Intentions in Jordania Univercities: The Role of Leadership Behaviour, Organizational Commitment,</i>		√	√	Komitmen organisasi berhubungan negatif dengan <i>turnover intention</i> .

	<i>and Organizational Culture</i>				
--	-----------------------------------	--	--	--	--



BAB III

KERARANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS

3.1 Kerangka Berpikir

Sumber daya manusia yang mumpuni dapat memberikan kontribusi optimal bagi organisasi. Setiap organisasi diharapkan dapat mengelola, mengatur, dan mempertahankan sumber daya manusia mereka sebaik mungkin. Sumber daya manusia adalah kunci untuk menentukan apakah tujuan organisasi tercapai atau tidak. Organisasi harus memiliki pemikiran, perasaan, dan keinginan untuk mempengaruhi keinginan karyawan untuk tetap berada di organisasi. Menurut Robbins dan Judge (2015) menyatakan bahwa *turnover intention* adalah kecenderungan atau tingkat dimana seorang karyawan memiliki kemungkinan untuk meninggalkan perusahaan baik secara sukarela maupun tidak sukarela yang disebabkan karena kurang menariknya pekerjaan saat ini dan tersedianya alternatif pekerjaan lain.

Menurut Affandi (2018:73) kepuasan kerja adalah suatu efektivitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. Sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

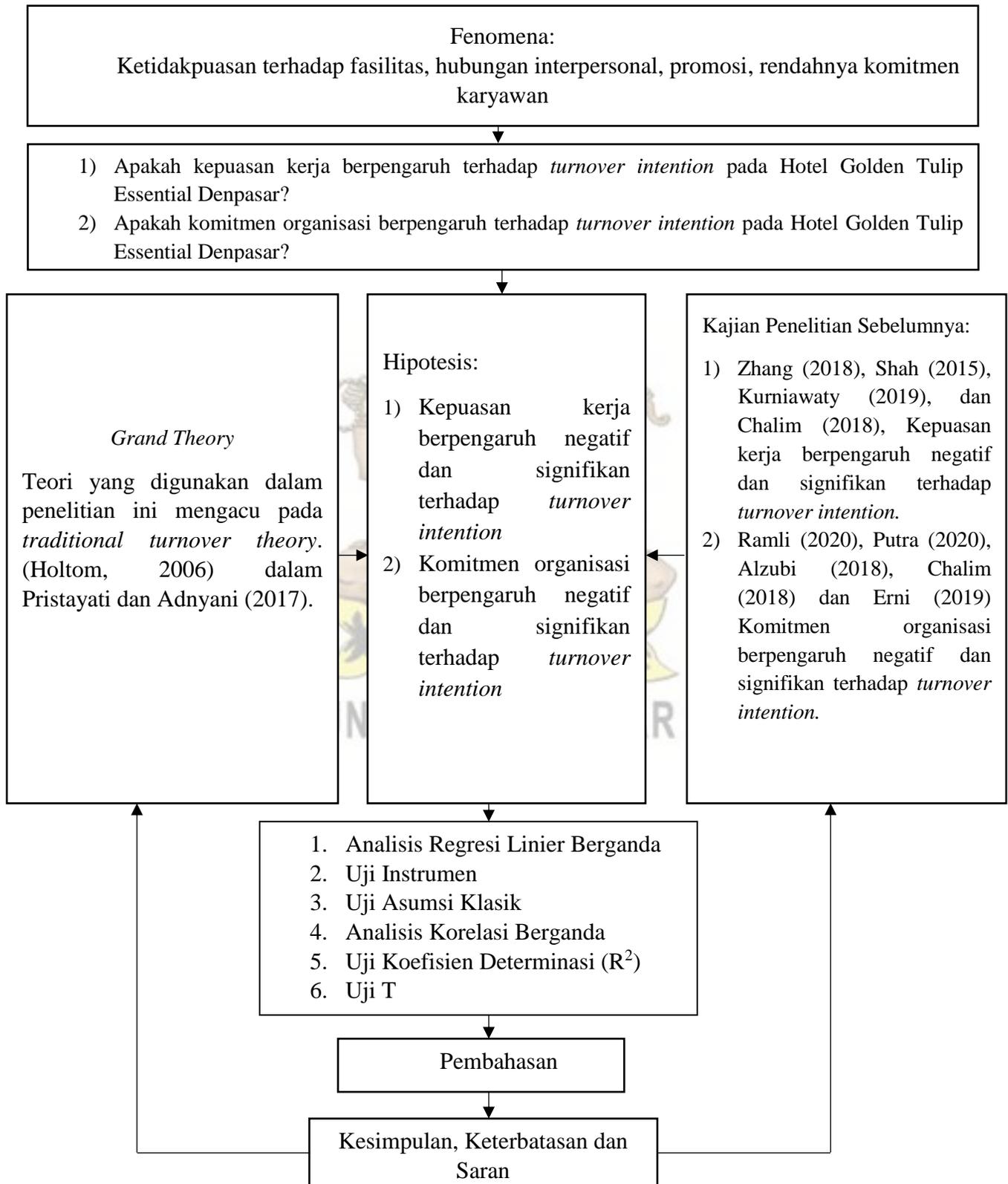
Menurut Kusumaputri (2015) komitmen organisasi adalah keadaan psikologis yang mencirikan hubungan karyawan (anggota) dengan organisasi yang dikarakteristikan oleh penerimaan anggota pada tujuan organisasi merefleksikan

kekuatan individu dan keterlibatan anggota yang menunjukkan kesesuaian tujuan dan nilai-nilai organisasi. Aktivitas tersebut dilandasi oleh keyakinan moral dengan tidak mengutamakan keuntungan pribadi.

Grand theory yang digunakan dalam penelitian ini adalah *traditional turnover theory*. Menurut teori ini, karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi dan komitmen organisasional diyakini tidak mudah untuk meninggalkan pekerjaan mereka. *Traditional turnover theory* menjelaskan bagaimana seseorang merasakan tidak puas dengan pekerjaannya, kemudian mencari pekerjaan baru, membandingkan pilihan mereka dengan pekerjaan saat ini, dan kemudian pergi jika ada alternatif yang dirasa lebih baik dari pada situasi saat ini (Holtom, 2006) dalam Pristayati dan Adnyani (2017).

Dari uraian tersebut dapat dibangun kerangka berpikir yang merupakan hubungan variabel-variabel yang diteliti meliputi: Kepuasan Kerja (X1), Komitmen Organisasi (X2), dan *Turnover Intention* (Y). Untuk dapat mengetahui pengaruh antara karakteristik individu, lingkungan kerja, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan, maka dapatlah dibuat secara skematis kerangka berpikir penelitian seperti pada gambar 3.1 berikut ini:

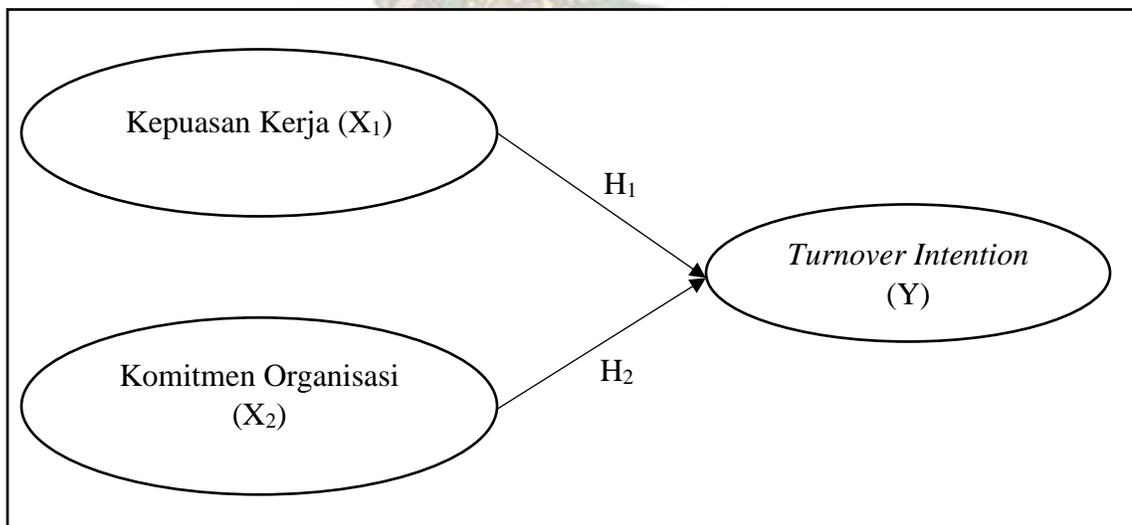
Gambar 3.1
Kerangka berpikir penelitian



3.2 Model Penelitian

Model penelitian merupakan hubungan logis dari landasan teoritis dan kajian empiris yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya. Berdasarkan rumusan masalah dengan kerangka berpikir maka dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah kepuasan kerja dan komitmen organisasi, sedangkan variabel terikat adalah *turnover intention*. Sesuai dengan jumlah variabel yang teridentifikasi, berdasarkan kerangka berpikir yang telah dijelaskan sebelumnya, kemudian disusun model penelitian yang menjelaskan hubungan variabel dalam penelitian ini model tersebut disajikan dalam gambar 3.2 berikut ini.

Gambar 3.2
Model Penelitian



Sumber : Hasil pemikiran peneliti

3.3 Hipotesis

Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah dan pemaparan kajian teori serta hasil-hasil penelitian terdahulu yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

3.3.1 Hubungan Variabel Kepuasan Kerja (X_1) Terhadap *Turnover Intention*

(Y)

Menurut Afandi (2018:73) kepuasan kerja adalah suatu efektivitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. Sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

Menurut Robbins dan Judge (2015) menyatakan bahwa *turnover intention* adalah kecenderungan atau tingkat dimana seorang karyawan memiliki kemungkinan untuk meninggalkan perusahaan baik secara sukarela maupun tidak sukarela yang disebabkan karena kurang menariknya pekerjaan saat ini dan tersedianya alternatif pekerjaan lain. Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Apabila karyawan senang dengan pekerjaannya, gaji yang diterima karyawan sesuai dengan apa yang dikerjakan, adanya kesempatan untuk mendapatkan promosi dan adanya pengawasan yang sering dari atasan serta memiliki rekan kerja yang saling mendukung, maka karyawan tidak memiliki pikiran untuk berhenti atau keluar dari perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Zhang (2018), Shah (2015), Kurniawaty (2019), dan Chalim (2018) memperoleh hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Dalam hal ini untuk menurunkan *turnover intention*, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan dengan memberikan lingkungan kerja yang nyaman dan memenuhi fasilitas yang diperlukan, memberikan gaji yang lebih tinggi dan lebih rasional serta menawarkan lebih banyak kemajuan peluang. Sebaliknya, karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang rendah mudah untuk meninggalkan perusahaan dan mencari kesempatan di perusahaan lain. Sehingga dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

H₁: Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* pada Hotel Golden Tulip Essential Denpasar.

3.3.2 Hubungan Variabel Komitmen Organisasi (X₁) Terhadap *Turnover Intention* (Y)

Menurut Kusumaputri (2015) komitmen organisasi adalah keadaan psikologis yang mencirikan hubungan karyawan (anggota) dengan organisasi yang dikarakteristikan oleh penerimaan anggota pada tujuan organisasi merefleksikan kekuatan individu dan keterlibatan anggota yang menunjukkan kesesuaian tujuan dan nilai-nilai organisasi. Aktivitas tersebut dilandasi oleh keyakinan moral dengan tidak mengutamakan keuntungan pribadi.

Menurut Robbins dan Judge (2015) menyatakan bahwa *turnover intention* adalah kecenderungan atau tingkat dimana seorang karyawan memiliki kemungkinan untuk meninggalkan perusahaan baik secara sukarela maupun tidak sukarela yang

disebabkan karena kurang menariknya pekerjaan saat ini dan tersedianya alternatif pekerjaan lain. Apabila karyawan menerima dukungan dari organisasi dan percaya pada komitmen mereka akan tetap memilih untuk bertahan. Semakin tinggi komitmen organisasional diharapkan akan menurunkan maksud atau tujuan karyawan untuk meninggalkan organisasi. Organisasi dengan komitmen karyawan yang tinggi akan dapat secara efisien dan efektif mencapai tujuan mereka.

Penelitian yang dilakukan oleh Ramli (2020), Putra (2020), Alzubi (2018), Chalim (2018) dan Erni (2019) memperoleh hasil bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Seorang karyawan akan bekerja terus menerus, karena dia setuju, merasa berguna, dan kompeten untuk tetap dalam organisasi. Dia juga merasa nyaman, aman, dan mendapat manfaat sehingga tingkat *turnover intention* menjadi rendah. Tanpa komitmen, karyawan tidak memiliki usaha maksimal dalam meningkatkan kompetensi serta rendahnya motivasi dalam mencapai tujuan perusahaan. Sehingga dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

H₂: Komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* pada Hotel Golden Tulip Essential Denpasar.

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Lokasi Penelitian

Hotel Golden Tulip Essential Denpasar adalah sebuah hotel yang bergerak di bidang pelayanan jasa, akomodasi, dan restaurant. Hotel Golden Tulip Essential Denpasar beralamat di Jalan Gatot Subroto Barat No. 101 Padangsambian Kaja, Denpasar. Latar belakang pemilihan lokasi penelitian adalah ditemukannya masalah pada Hotel Golden Tulip Essential Denpasar yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang berdampak terhadap *turnover intention*.

4.2 Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* pada Hotel Golden Tulip Essential Denpasar.

4.3 Identifikasi Variabel

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah dirumuskan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka variabel-variabel yang dianalisis dalam penelitian ini dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- 1) Variabel Bebas (*Variable Eksogen*)

Menurut Sugiyono (2017:61) variabel bebas sering disebut sebagai variabel *stimulus, predictor, antecedent* adalah variabel yang berpengaruh atau yang

menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Kerja (X_1) dan Komitmen Organisasi (X_2).

2) Variabel Terikat (*Variable Endogen*)

Menurut Sugiyono (2017:61) variabel terikat sering disebut variabel output, kriteria, konsekuen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah *Turnover Intention* (Y).

4.4 Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (2017:39) definisi dari operasionalisasi variabel adalah suatu atribut seseorang atau obyek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel bebas (*variabel independen*) dan variabel terikat (*variable dependen*). Jadi berdasarkan pokok permasalahan yang telah dibahas sebelumnya, maka variabel yang akan dikelompokkan menjadi variabel independen yaitu kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Sedangkan variabel dependen yaitu *turnover intention*.

4.4.1 Kepuasan Kerja (X_1)

Kepuasan kerja adalah suatu efektivitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. Sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang

menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Indikator-indikator pada penelitian ini mengacu pada Robbins (2017:121):

1) Pekerjaan itu sendiri (*work itself*)

Sumber utama kepuasan dimana pekerjaan tersebut memberikan tugas yang menarik, pekerjaan yang tidak membosankan, kesempatan untuk belajar, kesempatan untuk menerima tanggung jawab dan kemajuan untuk karyawan.

2) Gaji/Upah

Faktor multidimensi dalam kepuasan kerja. Sejumlah upah/uang yang diterima karyawan menjadi penilaian untuk kepuasan, dimana hal ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dan layak.

3) Promosi (*promotion*)

Kesempatan untuk berkembang secara intelektual dan memperluas keahlian menjadi dasar perhatian penting untuk maju dalam organisasi sehingga menciptakan kepuasan.

4) Supervisi

Kemampuan pimpinan untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku. Pertama adalah berpusat pada karyawan, diukur menurut tingkat dimana pimpinan menggunakan ketertarikan personal dan peduli pada karyawan. Kedua adalah iklim partisipasi atau pengaruh dalam pengambilan keputusan yang dapat mempengaruhi pekerjaan karyawan.

5) Rekan kerja

Hubungan antara rekan kerja yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana. Kelompok kerja, terutama tim yang kompak bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasehat, dan bantuan pada anggota individu yang berada dalam kelompok tersebut. Disaat karyawan merasa memiliki kepuasan terhadap rekan kerjanya dalam kelompok, hal tersebut akan mendorong karyawan untuk bersemangat dalam bekerja.

4.4.2 Komitmen Organisasi (X₂)

Komitmen organisasi adalah keadaan psikologis yang mencirikan hubungan karyawan (anggota) dengan organisasi yang dikarakteristikan oleh penerimaan anggota pada tujuan organisasi merefleksikan kekuatan individu dan keterlibatan anggota yang menunjukkan kesesuaian tujuan dan nilai-nilai organisasi. Aktivitas tersebut dilandasi oleh keyakinan moral dengan tidak mengutamakan keuntungan pribadi. Indikator-indikator pada penelitian ini mengacu pada Robbins & Judge (2015:47):

- 1) Komitmen afektif (*affective comitment*) adalah keterikatan emosional karyawan, dan keterlibatan dalam organisasi.
- 2) Komitmen berkelanjutan (*continuence commitment*) adalah komitmen berdasarkan kerugian yang berhubungan dengan keluarnya karyawan dari organisasi. Hal ini mungkin karena kehilangan senioritas atas promosi atau benefit.

- 3) Komitmen normatif (*normative commitment*) adalah perasaan wajib untuk tetap berada dalam organisasi karena memang harus begitu, tindakan tersebut merupakan hal benar yang harus dilakukan.

4.4.3 *Turnover Intention* (Y)

Turnover intention adalah kecenderungan atau tingkat dimana seorang karyawan memiliki kemungkinan untuk meninggalkan perusahaan baik secara sukarela maupun tidak sukarela yang disebabkan karena kurang menariknya pekerjaan saat ini dan tersedianya alternatif pekerjaan lain. Indikator-indikator pada penelitian ini mengacu pada Susanti dan Palupiningdyah (2016):

- 1) Adanya pikiran untuk berhenti dari profesi saat ini
- 2) Aktif menggali informasi lowongan pekerjaan lain
- 3) Adanya hasrat untuk meninggalkan perusahaan.

Tabel 4.1
Operasionalisasi Variabel

No	Variabel	Indikator
1	Kepuasan Kerja (X_1) Sumber: Robbins (2017:121)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pekerjaan itu sendiri (<i>work itself</i>) ($X_{1.1}$) 2. Gaji/Upah ($X_{1.2}$) 3. Promosi (<i>promosion</i>) ($X_{1.3}$) 4. Supervisi ($X_{1.4}$) 5. Rekan kerja ($X_{1.5}$)
2	Komitmen Organisasi (X_2) Sumber: Robbins & Judge (2015:47)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komitmen afektif (<i>affective comitment</i>) ($X_{2.1}$) 2. Komitmen berkelanjutan (<i>continuence commitment</i>) ($X_{2.2}$) 3. Komitmen normatif (<i>normative commiment</i>) ($X_{2.3}$)
3	<i>Turnover Intention</i> (Y) Sumber: Susanti dan Palupiningdyah (2016)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya pikiran untuk berhenti dari profesi saat ini ($X_{3.1}$) 2. Aktif menggali informasi lowongan pekerjaan lain ($X_{3.2}$) 3. Adanya hasrat untuk meninggalkan perusahaan ($X_{3.3}$)

4.5 Jenis dan Sumber Data

4.5.1 Jenis Data

1) Data Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2017) data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan atau *scoring* seperti data jumlah karyawan dan data yang diperoleh melalui skor jawaban kuisisioner. Dalam penelitian ini

yang termasuk data kuantitatif adalah jumlah karyawan pada Hotel Golden Tulip Essential Denpasar dan jumlah skor hasil penyebaran kuisioner.

2) Data Kualitatif

Menurut Sugiyono (2017) data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat atau gambar. Dalam penelitian ini yang termasuk data kualitatif adalah sejarah berdirinya perusahaan, struktur organisasi serta tugas dan tanggung jawabnya.

4.5.2 Sumber Data

1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2017:193), mendefinisikan bahwa data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil pengisian kuisioner yang disebarkan kepada karyawan Hotel Golden Tulip Essential Denpasar.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2017:193) data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data sekunder dalam penelitian ini didapatkan melalui file atau dokumen seperti, jurnal, data jumlah karyawan, sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan penelitian terdahulu sebagai penunjang data maupun pelengkap data.

4.6 Populasi dan Sampel

4.6.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017:117) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Hotel Golden Tulip Essential Denpasar yang berjumlah 66 orang karyawan.

4.6.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2017:118) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh atau sensus. Menurut Sugiyono (2017:122) sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil. Istilah lain sampling jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Oleh karena itu, sampel dalam penelitian ini adalah seluruh anggota populasi dijadikan sampel yaitu karyawan Hotel Golden Tulip Essential sebanyak 66 orang.

4.7 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini digunakan beberapa metode pengumpulan data seperti:

1) Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam penelitian ini dilakukan wawancara dengan karyawan dan pimpinan perusahaan terkait dengan obyek penelitian pada Hotel Golden Tulip Essential Denpasar.

2) Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung pada obyek penelitian Hotel Golden Tulip Essential Denpasar.

3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data yang berkenaan dengan penelitian berupa dokumen-dokumen yang terkait dengan penelitian pada Hotel Golden Tulip Essential Denpasar.

4) Kuesioner

Menurut Sugiyono (2017:199) kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Rancangan kuisisioner yang dalam penelitian ini adalah kuisisioner tertutup di mana jawaban dibatasi atau sudah ditentukan oleh penulis. Jumlah kuisisioner ditentukan berdasarkan indikator variabel penelitian. Jawaban responden akan diukur menggunakan skala *likert*. Menurut Sugiyono (2017:93) skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya

disebut sebagai variabel penelitian. Dari setiap jawaban akan diberi skor, dimana hasil skor akan menghasilkan skala pengukuran data sebagai berikut.

Tabel 4.2
Skala Likert

No	Keterangan	Skor Positif	Skor Negatif
1	SS (Sangat Setuju)	5	1
2	S (Setuju)	4	2
3	KS (Kurang Setuju)	3	3
4	TS (Tidak Setuju)	2	4
5	STS (Sangat Tidak Setuju)	1	5

Sumber : Sugiyono, 2017:94

4.8 Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Pengujian validitas digunakan untuk mengukur alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data. Menurut Sugiyono (2017:177) menyatakan bahwa instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Dalam penelitian ini alat ukur yang digunakan adalah kuesioner. Untuk mencari validitas, harus mengkorelasikan skor dari setiap pertanyaan dengan skor total seluruh pertanyaan. Adapun rumus yang digunakan peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan teknik analisis *Korelasi Pearson* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2][n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

- r : Nilai korelasi pearson
- $\Sigma X1$: Jumlah hasil pengamatan variabel X
- $\Sigma Y1$: Jumlah hasil pengamatan variabel Y
- $\Sigma X1 \Sigma Y1$: Jumlah dari hasil pengamatan variabel X dan variabel Y
- ΣX^2 : Jumlah dari hasil pengamatan variabel X yang telah dikuadratkan
- ΣY^2 : Jumlah dari hasil pengamatan variabel Y yang telah dikuadratkan
- n : Jumlah responden dalam uji instrumen

Angka yang diperoleh harus dibandingkan dengan standar nilai korelasi validitas, menurut Sugiyono (2017:125) nilai standar dari validitas adalah sebesar 0,3. Jika angka korelasi yang diperoleh lebih besar daripada nilai standar maka pertanyaan tersebut valid (signifikan).

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016:47). Reliabilitas diukur menggunakan *Alpha Cronbach*. Instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* diatas 0,60. Jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih \geq konstanta

(0,6), maka pertanyaan tersebut reliabel, dan jika *Cronbach's Alpha* < konstanta (0,6), maka pertanyaan tersebut tidak reliabel.

4.9 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS *version 23 for windows*, hal ini dilakukan untuk mempermudah perhitungan. Langkah-langkah analisis dirinci sebagai berikut:

4.9.1 Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik adalah pengujian asumsi statistik yang harus dilakukan pada analisis regresi linear berganda. Uji asumsi klasik dilakukan untuk menguji asumsi yang ada dalam pemodelan regresi linear berganda sehingga data dapat dianalisa lebih lanjut tanpa menghasilkan data yang bias. Uji asumsi klasik yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Jika nilai residual tidak mengikuti distribusi normal maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil (Ghozali, 2016:154). Uji normalitas non-parametik Kolmogorov-Smirnov (K-S) merupakan salah satu cara untuk menguji normalitas residual. Uji (K-S) dilakukan dengan membuat hipotesis:

H_0 : Jika nilai signifikansi > 0,05 data residual berdistribusi normal.

H_a : Jika nilai signifikansi < 0,05 data residual berdistribusi tidak normal

2) Uji Multikolonieritas

Menurut Ghozali (2016:103), uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Pengujian multikolinearitas adalah pengujian yang mempunyai tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. Efek dari multikolinearitas ini adalah menyebabkan tingginya variabel pada sampel. Hal tersebut berarti standar error, akibatnya ketika koefisien diuji, t-hitung akan bernilai kecil dari t-tabel. Hal ini menunjukkan tidak adanya hubungan linear antara variabel independen yang dipengaruhi dengan variabel dependen. Metode untuk menguji multikolinearitas yaitu dengan melihat besaran dari nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan dasar pengambilan keputusan:

- a) Jika $VIF > 10$ atau $Tolerance < 0,10$, maka terjadi multikolonieritas.
- b) Jika $VIF < 10$ atau $Tolerance > 0,10$, maka tidak terjadi multikolonieritas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2016:134) uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dan *residual* dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas, dan jika *variance* berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk melihat

adanya heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji statistik. Uji statistik yang dipilih adalah uji glejser, yang meliputi:

- a) Apabila sig. 2-tailed $< \alpha = 0.05$, maka terjadi heteroskedastisitas.
- b) Apabila sig. 2-tailed $> \alpha = 0.05$, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.9.2 Analisis Regresi Berganda

Regresi linier berganda adalah alat statistik yang dipergunakan untuk mengetahui pengaruh antara beberapa variabel terhadap satu buah variabel. Variabel yang mempengaruhi sering disebut variabel bebas atau independen, sedangkan variabel yang dipengaruhi sering disebut dengan variabel terikat atau variabel dependen (Ghozali, 2016). Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen atau bebas yaitu kepuasan kerja (X_1) dan komitmen organisasi (X_2), terhadap *turnover intention* (Y). Menurut Sugiyono (2017: 275) persamaan regresi linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

- Y : *Turnover Intention*
- α : Konstanta
- β_1 : Koefisien Regresi antara Kepuasan Kerja dengan *Turnover Intention*
- β_2 : Koefisien Regresi antara Komitmen Organisasi dengan *Turnover*

Intention

- X₁ : Kepuasan Kerja
- X₂ : Komitmen Organisasi
- e : *error disturbances* (Komponen Pengganggu Yang Mewakili faktor Lain yang berpengaruh terhadap variabel terikat (Y))

4.9.3 Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda yaitu analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara kepuasan kerja (X₁) dan komitmen organisasi (X₂) terhadap *turnover intention* (Y). Menurut Sugiyono (2015:256) koefisien korelasi tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$R_{y12} = \sqrt{\frac{b_1 \sum X_1 Y + b_2 \sum X_2 Y}{\sum Y^2}}$$

Keterangan:

- R_y : Koefisien korelasi berganda antara kepuasan kerja (X₁) dan komitmen organisasi (X₂) terhadap *turnover intention* (Y).
- b₁ : Koefisien garis variabel bebas (kepuasan kerja)
- b₂ : Koefisien garis variabel bebas (komitmen organisasi)
- x_{1y} : Koefisien korelasi X₁ dengan Y
- x_{2y} : Koefisien korelasi X₂ dengan Y
- Y : Variabel terikat (*turnover intention*)

Untuk dapat memberikan penafsiran besar kecilnya koefisien korelasi, menurut Sugiyono (2017:231) ada beberapa pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi diantaranya adalah:

Tabel 4.3
Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

4.9.4 Analisis Determinasi

Menurut Ghozali (2016:98) tujuan koefisien determinasi (R^2) pada intinya adalah untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu, nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Analisis koefisien determinasi atau disingkat Kd yang diperoleh dengan mengkuadratkan koefisien korelasinya (Sugiyono, 2015:231) yaitu:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Koefisien Determinasi

r^2 = Koefisien Korelasi

4.9.5 Uji t (t-test)

Menurut Ghozali (2018:98-99) uji statistik t atau uji signifikan parameter individual. Uji ini menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Uji t digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian secara parsial (satu per satu) apakah variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi. Variabel dependennya adalah *Turnover Intention*. Langkah-langkah pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Perumusan Hipotesis

Ho: $b_1, b_2 = 0$, berarti tidak ada pengaruh signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara parsial terhadap *turnover intention*.

Ha: $b_1, b_2 \neq 0$, berarti ada pengaruh antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara parsial terhadap *turnover intention*.

2) Penentuan t tabel berdasarkan signifikansi

(a) Taraf Signifikansi = 5% (0,05)

(b) Apabila nilai signifikansi $< 0,05$, maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

(c) Apabila nilai signifikansi $> 0,05$, maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

3) Kriteria Pengujian

Menurut Sugiyono (2017:288-289) uji kriterianya adalah sebagai berikut:

(a) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 0,05$ (5 %) atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau P value (sig) $< \alpha$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima (berpengaruh).

(b) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 0,05$ (5 %) atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau P value (sig) $> \alpha$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak (tidak berpengaruh).

4) Kesimpulan uji

Jika hasil pengujian statistik menunjukkan H_0 ditolak, berarti variabel independen yang terdiri dari kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara parsial mempunyai pengaruh terhadap *turnover intention*. Tetapi apabila H_0 diterima, berarti variabel independen kepuasan kerja dan komitmen organisasi tidak mempunyai pengaruh terhadap *turnover intention*.



BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 Gambaran Umum Perusahaan

5.1.1 Sejarah Berdirinya Hotel Golden Tulip Essential Denpasar

Hotel Golden Tulip Essential Denpasar adalah hotel bintang tiga yang dibuka pada tahun 2015 yang berlokasi di Jalan Gatot Subroto Barat, Nomor 101 Denpasar. Hadirnya Hotel Golden Tulip Essential Denpasar berawal dari *Change Management World Wide* yang berpusat di negara Perancis. Golden Tulip Essential sendiri berada di bawah naungan *Louvre Hotels Group* yang memiliki tiga tingkatan di Indonesia; pertama, yang paling tinggi Royal Golden Tulip di level bintang lima. Kedua, Golden Tulip di level bintang empat, dan ketiga Golden Tulip Essential di level bintang tiga. Golden Tulip Essential inilah yang pertama kali menancapkan kakinya untuk berkiprah di Bali.

Konsep yang diterapkan di Golden Tulip Essential sendiri berawal dari *Mess Hotel* atau *Bisnis Hotel*. Konsep tersebut dibangun oleh *Owning Company*, yang sebenarnya menjadikan hotel ini sebagai *meeting point* dari beberapa perusahaan, rekan kerja, atau beberapa komunitas yang mengadakan *event* atau acara di Golden Tulip Essential Hotel ini. Dilengkapi fasilitas ruang pertemuan dengan jumlah 6 ruangan dan memiliki beberapa macam ukuran. Fasilitas tersebut sudah siap memberikan kenyamanan dan nuansa hangat dengan desain modern dan kontemporer, bagi mereka yang ingin mengatur pertemuan bisnis, pelatihan perusahaan atau makan

malam. Golden Tulip Essential Hotel Denpasar juga menawarkan 76 tipe kamar *Superior*, 16 kamar *Deluxe*, dan 2 *Suits rooms* dengan dekorasi kontemporer yang segar, perabot elegan dan kenyamanan modern. Kamar yang lapang dan terang ini seluruhnya dirancang untuk memberikan kenyamanan bagi tamu dengan adanya pengendali temperatur dan kelembaban ruangan. Tiap kamar memiliki ranjang berkualitas, perabot modern, akses wifi gratis, TV LED 32 inci dengan program lokal dengan koneksi kabel, program hiburan dalam kamar yang khas, kunci elektronik, fasilitas untuk membuat kopi dan teh, serta kamar mandi lengkap dengan pancuran.

Restoran Branche, Bar & Lounge yang dimiliki Golden Tulip Essential Denpasar menawarkan pengalaman kuliner yang mengagumkan dengan konsep '*fun-dining*' yang menggabungkan desain dari lounge teh, restoran dan perpustakaan. Beroperasi saat waktu sarapan, makan siang dan makan malam, Restoran Branche menyajikan makanan lokal dan internasional berkualitas tinggi. Dari tata letak yang jauh dari pusat pariwisata, Golden Tulip Essential Hotel Denpasar memiliki strategi untuk mampu memikat hati market agar datang ke Golden Tulip Essential Hotel, yaitu dengan mengundang teman-teman *travel agent* untuk bekerja sama, maka dengan sendirinya mampu memajukan kota Denpasar. Karena kota Denpasar juga bisa dan pantas menjadi tempat destinasi wisata dengan *history culture* yang patut dikunjungi, seperti Puputan, Renon Museum Bali, dan lain sebagainya.

5.1.2 Struktur Organisasi

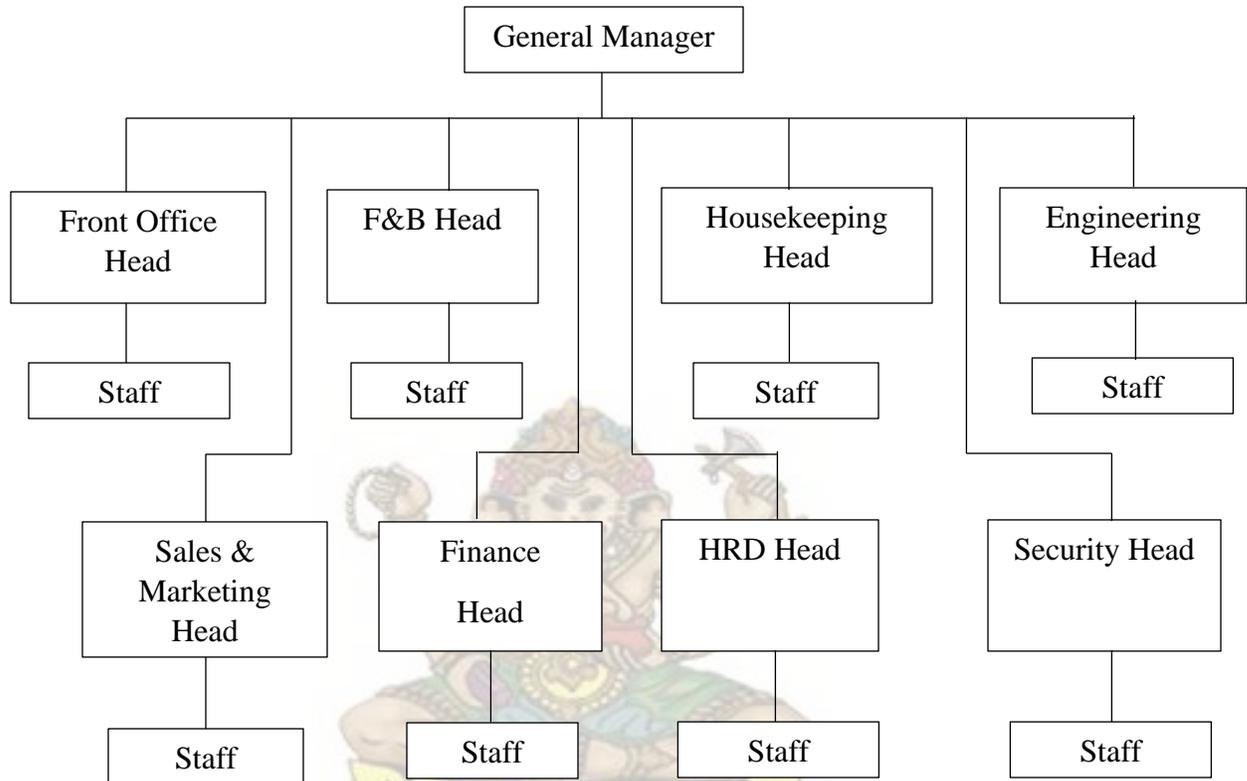
Struktur organisasi merupakan suatu susunan tentang organisasi yang menggambarkan mengenai tugas, wewenang, fungsi, serta tanggung jawab dan

masing-masing bagian yang terdapat dalam organisasi yang memegang peran penting dalam manajemen perusahaan. dengan adanya struktur organisasi perusahaan diharapkan penggunaanya dapat mengetahui dengan jelas bagian-bagian yang terdapat dalam organisasi/perusahaan serta hubungan atau garis kepemimpinan bagian-bagian sehingga tidak terjadi tumpang tindih atau pelimpahan tugas dan kejelasan hak dan kewajiban masing-masing personil.

Dalam kegiatan operasionalnya, Hotel Golden Tulip Essential Denpasar menerapkan struktur organisasi lini/garis yang wewenangnya dan puncak pimpinan atau dan tingkat yang paling tinggi hingga ke tingkat yang paling rendah. Setiap Struktur organisasi Golden Tulip Essential Hotel Denpasar dapat dilihat pada gambar 5.1 berikut.



Gambar 5.1
Struktur Organisasi
Hotel Golden Tulip Essential Denpasar



Sumber: Hotel Golden Tulip Essential Denpasar

Setiap bagian dalam struktur organisasi perusahaan mempunyai tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang berbeda-beda. Pembagian tugas dalam struktur organisasi Hotel Golden Tulip Essential Denpasar, adalah sebagai berikut.

1) General Manager

- a) Bertugas untuk mewakili hotel dalam hubungannya dengan pemerintah dan masyarakat.
- b) Mewakili wewenang di dalam menetapkan kebijaksanaan umum hotel dan mengkoordinasikan semua bagian yang ada dibawahnya.

c) Bertanggung jawab atas seluruh kegiatan operasional hotel.

2) *Front Office*

- a) Menyelesaikan masalah tertentu yang biasanya diselesaikan oleh pihak manajemen.
- b) Menjual produk hotel seperti kamar dan fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh hotel.
- c) Pemberi informasi tentang fasilitas dan produk hotel, serta harus mengetahui kejadian-kejadian dan peristiwa penting penting di luar hotel yang berhubungan dengan kebutuhan tamu.
- d) Merupakan sumber dan pusat penyimpanan data dalam kegiatan sehari-hari di hotel.
- e) Sebagai tempat koordinator pelayanan informasi dan kegiatan departemen lain dikomunikasikan melalui *Front Office*.

3) *Food & Beverage*

- a) Mengawasi dan mengendalikan tugas-tugas yang berkaitan dengan aktivitas operasional di bagian makanan dan minuman yang khusus disajikan untuk wisatawan.
- b) Memiliki wewenang melihat sistem dan prosedur mengenai segala aktivitas yang berkenaan dengan perusahaan.
- c) Bertanggung jawab atas *food and beverage* perusahaan. Sub kerja yang diawasi meliputi: *executive chef* (membawahi *cook spv* mulai *cookhelper* sampai *steward*) dan *restaurant manager* (membawahi *restaurant spv* dan *waiter/waitress*).

4) *Housekeeping*

Memiliki tugas seperti: wewenang didalam membuat sistem dan prosedur atas semua kegiatan, bertanggung jawab dalam menerima dan melayani tamu-tamu yang membutuhkan akomodasi sesuai dengan permintaan dan penawaran fasilitas hotel lainnya.

5) *Engineering*

Dalam operasional sehari-hari setiap departemen menggunakan berbagai peralatan, perabotan meja kursi, mesin-mesin, dan sebagainya yang memerlukan energi. Semua peralatan tersebut membutuhkan perawatan setiap hari dimana hal ini merupakan tugas dan tanggung jawab bagian engineering. Dengan demikian engineering department adalah bagian yang bertugas melaksanakan perencanaan, pemasangan, dan pemeliharaan gedung, serta perlengkapan hotel lainnya.

6) *Sales & Marketing*

Memiliki tugas seperti: menjalankan teknik marketing secara kreatif, wewenang di dalam membuat sistem dan prosedur didalam menjalankan teknik *marketing*, dan bertanggung jawab dalam merencanakan dan mengkoordinasikan segala aktivitas *marketing* yang terdapat di hotel. Dalam menjalankan tugasnya marketing manager dibantu oleh *sales manager* dan *staff marketing*.

7) *Finance*

Memiliki tugas seperti: merencanakan dan mengendalikan tugas-tugas yang berkaitan dengan aktivitas operasional di *accounting department*, serta membuat laporan keuangan dan laporan manajemen biaya, memiliki wewenang membuat

sistem dan prosedur untuk setiap kegiatan pada bagian *accounting* yaitu mengatur administrasi keuangan, bertanggung jawab atas keuangan perusahaan.

8) *Human Resources*

Memiliki tugas utama untuk mengawasi tenaga kerja yang ada guna menghindari kemangkiran kerja dengan mengatur mulai dari absensi, kinerja, sistem gaji, dan perekrutan tenaga kerja.

9) *Security*

- a) Melakukan *security check* pada setiap karyawan dan setiap tamu yang masuk untuk menjaga keamanan.
- b) Mengawasi setiap tamu agar tidak merusak dan mengganggu tamu yang lain.
- c) Menjaga keamanan kenyamanan bagi para tamu dan karyawan yang bekerja.
- d) Mengamankan jika ada tamu yang bertengkar, apabila tidak bisa diberi tahu maka *security* berhak mengusir tamu yang membuat keributan di hotel.

5.2 Uji Instrumen

Sebelum menganalisis data, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap data yang diperoleh dari instrumen penelitian. Jika instrumen penelitian secara statistik dinyatakan valid dan reliabel berarti instrumen layak digunakan sehingga mampu mengukur variabel sebagaimana mestinya.

5.2.1 Uji Validitas

Pengujian validitas digunakan untuk mengukur alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data. Menurut Sugiyono (2017:177) menyatakan bahwa instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data

(mengukur) itu valid. Angka yang diperoleh harus dibandingkan dengan standar nilai korelasi validitas, menurut Sugiyono (2017:125) nilai standar dari validitas adalah sebesar 0,3. Jika angka korelasi yang diperoleh lebih besar daripada nilai standar maka pertanyaan tersebut valid (signifikan).

Tabel 5.1
Hasil Uji Validitas Instrumen
Penelitian

No.	Variabel	Item Pernyataan	Koefesien Korelasi	Keterangan
1.	Kepuasan Kerja (X1)	X _{1.1}	0,677	Valid
		X _{1.2}	0,766	Valid
		X _{1.3}	0,730	Valid
		X _{1.4}	0,708	Valid
		X _{1.5}	0,607	Valid
2.	Komitmen Organisasi (X2)	X _{2.1}	0,791	Valid
		X _{2.2}	0,875	Valid
		X _{2.3}	0,859	Valid
3.	<i>Turnover Intention</i> (Y)	Y ₁	0,957	Valid
		Y ₂	0,952	Valid
		Y ₃	0,943	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS Lampiran 2

Berdasarkan hasil pengujian validitas yang ditampilkan pada Tabel 5.1 diperoleh nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,3 pada masing- masing instrumen penelitian dari variabel kepuasan kerja (X₁), komitmen organisasi (X₂), dan *turnover intention* (Y) sehingga dapat dikatakan valid.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal

jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016:47). Reliabilitas diukur menggunakan *Alpha Cronbach*. Instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* diatas 0,60.

Tabel 5.2
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen
Penelitian

No.	Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
1.	Kepuasan Kerja (X ₁)	0,738	Reliabel
2.	Komitmen Organisasi (X ₂)	0,791	Reliabel
3.	<i>Turnover Intention</i> (Y)	0,946	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS Lampiran 2

Berdasarkan Tabel 5.2 dapat diketahui bahwa semua instrumen penelitian dinyatakan reliabel karena masing-masing butir pertanyaan dari variabel kepuasan kerja (X₁), komitmen organisasi (X₂), dan *turnover intention* (Y) memiliki nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60 yang artinya instrumen penelitian ini adalah reliabel.

5.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif

5.3.1 Karakteristik Responden Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap responden (karyawan Hotel Golden Tulip Essential Denpasar) sebanyak 66 orang, maka dapat disusun beberapa karakteristik dari responden berdasarkan jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, dan lama bekerja ke dalam tabel berikut:

1. Jenis Kelamin

Distribusi responden jika ditinjau berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 5.3.

Tabel 5.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Keterangan	Jumlah (Orang)	Persentase
Laki-laki	37	56,1
Perempuan	29	43,9
Total	66	100,0

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS Lampiran 3

Berdasarkan Tabel 5.3 di atas dapat diuraikan dari 66 responden penelitian terdiri dari 37 orang responden berjenis kelamin laki-laki (56,1 %) dan 29 orang responden berjenis kelamin perempuan (43,9 %). Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang berjenis kelamin laki-laki memiliki proporsi yang lebih besar dibandingkan dengan karyawan yang berjenis kelamin perempuan pada Hotel Golden Tulip Essential Denpasar.

2. Umur

Distribusi responden berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 5.4

Tabel 5.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase
< 25 tahun	18	27,3
25 - 30 tahun	20	30,3
> 30 tahun	28	42,4
Total	66	100,0

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS Lampiran 3

Dari Tabel 5.4 dapat dilihat responden penelitian terbanyak yaitu kategori umur 30 tahun keatas sebanyak 28 orang (42,4 %), diikuti dengan kategori umur 25-30 tahun sebanyak 20 orang (30,3 %), selanjutnya tingkatan umur 25 tahun kebawah yaitu sebanyak 18 orang (27,3 %). Hal ini menunjukkan bahwa karyawan pada Golden Tulip Essential Hotel Denpasar lebih banyak berada pada tingkatan umur 30 tahun keatas.

3. Tingkat Pendidikan

Distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada Tabel 5.5

Tabel 5.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase
SMA/SMK	15	22,7
Diploma	29	43,9
S1	19	28,8
S2	3	4,5
Total	66	100,0

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS Lampiran 3

Dari Tabel 5.5 di atas dapat dilihat responden penelitian berdasarkan tingkat pendidikan terakhir terbanyak yaitu tingkat pendidikan Diploma sebanyak 29 orang (43,9 %), diikuti dengan tingkat pendidikan Strata 1 (S1) sebanyak 19 orang (28,8 %), diikuti dengan tingkat pendidikan SMA/SMK sebanyak 15 orang (22,7 %), dan tingkat pendidikan terendah yaitu Strata 2 (S2) sebanyak 3 orang (4,5 %). Hal ini menunjukkan bahwa Golden Tulip Essential Hotel Denpasar lebih banyak memiliki karyawan dengan pendidikan Diploma.

4. Lama Bekerja

Distribusi responden berdasarkan lama bekerja dapat dilihat pada Tabel 5.6

Tabel 5.6
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja	Jumlah (Orang)	Persentase
< 3 tahun	17	25,8
3-4 tahun	28	42,4
5-6 tahun	21	31,8
> 6 tahun	-	-
Total	66	100,0

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS Lampiran 3

Dari Tabel 5.6 di atas dapat dilihat responden penelitian berdasarkan karakteristik lama bekerja dapat dijelaskan bahwa responden penelitian terbanyak yaitu kategori lama bekerja 3-4 tahun sebanyak 28 orang (42,4 %), diikuti dengan kategori lama bekerja 5-6 tahun sebanyak 21 orang (32,8 %) dan diikuti dengan kategori lama bekerja terendah yaitu 3 tahun kebawah sebanyak 17 orang (25,8 %). Hal ini menunjukkan bahwa karyawan pada Golden Tulip Essential Hotel Denpasar lebih banyak telah bekerja selama 3-4 tahun.

5.3.2 Deskripsi Variabel

Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang digunakan terdiri dari pernyataan yang dibuat berdasarkan masing-masing variabel yaitu 5 pernyataan variabel kepuasan kerja (X_1), 3 pernyataan variabel komitmen organisasi (X_2), dan 3 pernyataan variabel *turnover intention* (Y). Setiap jawaban memiliki skor

nilai yaitu:

1) STS	(Sangat Tidak Setuju)	=	1
2) TS	(Tidak Setuju)	=	2
3) CS	(Cukup Setuju)	=	3
4) S	(Setuju)	=	4
5) SS	(Sangat Setuju)	=	5

Untuk mendapatkan penilaian kualitatif digunakan rata-rata skor atas jawaban responden dapat dinilai dengan kriteria pada Tabel 5.7 sebagai berikut:

Tabel 5.7
Klasifikasi Rata-rata Deskripsi Data Penelitian

N o.	Rata-rata Skor	Kategori
1.	1,00-1,80	Sangat Kurang Baik
2.	1,81-2,60	Kurang Baik
3.	2,61-3,40	Cukup Baik
4.	3,41-4,20	Baik
5.	4,21-5,00	Sangat Baik

Sumber: Sugiyono (2017:97)

Berdasarkan hasil analisis maka deskripsi masing-masing variabel yang diperoleh dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1) Kepuasan Kerja (X_1)

Deskripsi data respon dari responden terhadap kepuasan kerja pada Golden Tulip Essential Hotel Denpasar kepada 66 orang responden dengan 5 pernyataan yang menyangkut indikator kepuasan kerja pada Golden Tulip Essential Hotel Denpasar seperti pada Tabel 5.8:

Tabel 5.8
Respon Persepsi Responden Pada Variabel Kepuasan Kerja (X_1)

Kepuasan Kerja	Respon (%)					Rata-rata	Kategori
	STS	TS	CS	S	SS		
Pekerjaan itu sendiri ($X_{1.1}$)	0	0	7,6	47,0	45,5	4,38	Sangat puas
Gaji ($X_{1.2}$)	0	0	9,1	45,5	45,5	4,36	Sangat puas
Promosi ($X_{1.3}$)	0	0	10,6	63,6	25,8	4,15	Puas
Supervisi/atasan ($X_{1.4}$)	0	0	6,1	54,5	39,4	4,33	Sangat puas
Rekan kerja ($X_{1.5}$)	0	0	0	51,5	48,5	4,48	Sangat puas
Kepuasan Kerja (X_1)						4,34	Sangat puas

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS Lampiran 3

Berdasarkan Tabel 5.8 di atas dapat diuraikan bahwa nilai total rata-rata adalah 4,34 yang menunjukkan kategori penilaian responden terhadap kepuasan kerja secara keseluruhan termasuk penilaian sangat puas. Adapun respon persepsi responden tertinggi untuk variabel kepuasan kerja yaitu pada indikator rekan kerja dengan rata-rata jawaban responden sebesar 4,48 dengan kategori sangat puas dan indikator dengan respon terendah yaitu indikator promosi dengan rata-rata jawaban responden adalah 4,15 dengan kategori puas.

2) Komitmen Organisasi (X_2)

Deskripsi data respon dari responden terhadap komitmen organisasi pada Hotel Golden Tulip Essential Denpasar kepada 66 orang responden dengan 3 pernyataan yang menyangkut indikator komitmen organisasi pada Golden Tulip Essential Hotel Denpasar seperti pada Tabel 5.9:

Tabel 5.9
Respon Persepsi Responden Pada Variabel Komitmen Organisasi (X₂)

Komitmen Organisasi	Respon (%)					Rata-rata	Kategori
	STS	TS	CS	S	SS		
Komitmen Afektif (X _{1.1})	0	0	9,1	31,8	59,1	4,50	Sangat baik
Komitmen Berkelanjutan (X _{1.2})	0	0	10,6	53,0	36,4	4,26	Sangat baik
Komitmen Normatif (X _{1.3})	0	3	13,6	51,5	31,8	4,12	Baik
Komitmen Organisasi (X ₂)						4,29	Sangat baik

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS Lampiran 3

Berdasarkan Tabel 5.9 di atas dapat diuraikan bahwa nilai total rata-rata adalah 4,29 yang menunjukkan kategori penilaian responden terhadap komitmen organisasi secara keseluruhan termasuk penilaian sangat baik. Adapun respon persepsi responden tertinggi untuk variabel komitmen organisasi yaitu pada indikator komitmen afektif dengan rata-rata jawaban responden sebesar 4,50 dengan kategori sangat baik dan indikator dengan respon terendah yaitu indikator komitmen normatif dengan rata-rata jawaban responden adalah 4,12 dengan kategori baik.

3) *Turnover Intention* (Y)

Deskripsi data respon dari responden terhadap *turnover intention* pada Hotel Golden Tulip Essential Denpasar kepada 66 orang responden dengan 3 pernyataan yang menyangkut indikator *turnover intention* pada Golden Tulip Essential Hotel Denpasar seperti pada Tabel 5.10:

Tabel 5.10
Respon Persepsi Responden Pada Variabel *Turnover Intention* (Y)

<i>Turnover Intention</i>	Respon (%)					Rata-rata	Kategori
	STS	TS	CS	S	SS		
Berpikir untuk berhenti bekerja ($X_{1.1}$)	4,5	25,8	31,8	22,7	15,2	3,18	Cukup tinggi
Aktif mencari lowongan pekerjaan lain ($X_{1.2}$)	0	24,2	34,8	24,2	16,7	3,33	Cukup tinggi
Hasrat ingin meninggalkan perusahaan ($X_{1.3}$)	4,5	18,2	27,3	33,3	16,7	3,39	Cukup tinggi
<i>Turnover Intention</i> (Y)						3,30	Cukup tinggi

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS Lampiran 3

Berdasarkan Tabel 5.10 di atas dapat diuraikan bahwa nilai total rata-rata adalah 3,30 yang menunjukkan kategori penilaian responden terhadap *turnover intention* secara keseluruhan termasuk penilaian cukup tinggi. Adapun respon persepsi responden tertinggi untuk variabel *turnover intention* yaitu pada indikator hasrat ingin meninggalkan perusahaan dengan rata-rata jawaban responden sebesar 3,39 dengan kategori cukup tinggi dan indikator dengan respon terendah yaitu indikator berfikir untuk berhenti bekerja dengan rata-rata jawaban responden adalah 3,18 dengan kategori cukup tinggi.

5.4 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik menyatakan salah satu pendekatan yang dilakukan untuk mendapatkan model regresi terbaik. Maka untuk menentukan ketetapan model perlu dilakukan pengujian atas beberapa asumsi klasik yang mendasari model regresi. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji

multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

1. Pengujian Gejala Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dengan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Pengujian gejala normalitas dapat dilihat pada Tabel 5.11.

Tabel 5.11
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		66
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.62975935
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.065
	Negative	-.054
Test Statistic		.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Lampiran 4

Berdasarkan Tabel 5.11 diatas dapat dilihat bahwa asymp. Sig (2-tailed) residual adalah 0,200 lebih besar dari 0,05 dengan demikian dapat dikatakan variabel kepuasan kerja (X_1) dan komitmen organisasi (X_2) adalah berdistribusi normal.

2. Pengujian Gejala Multikolonieritas

Pedoman bahwa suatu model regresi yang bebas multikolonieritas yaitu dengan melihat koefisien VIF (*Variance Inflation Factor*) jika VIF lebih kecil dari 10 dan *tolerance* lebih besar dari 0,10 maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolonieritas. Hasil perhitungan nilai VIF untuk masing-masing variabel dengan menggunakan SPSS dapat dilihat pada Tabel 5.12.

Tabel 5.12
Koefisien *Variance Inflation Factor*

Dimensi Variabel Bebas	<i>Tolerance</i>	<i>Variance Inflation Factor</i> (VIF)
Kepuasan Kerja (X_1)	0,672	1,488
Komitmen Organisasi (X_2)	0,672	1,488

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS Lampiran 4

Berdasarkan Tabel 5.12 dapat dilihat bahwa semua variabel bebas mempunyai koefisien VIF lebih kecil dari 10 dan *tolerance* lebih besar dari 0,10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan kerja (X_1) dan komitmen organisasi (X_2) adalah bebas dari gejala multikolonieritas.

3. Pengujian Gejala Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Gejala heteroskedastisitas dapat diketahui dengan melihat nilai signifikansi antara variabel independen dengan nilai absolut residual (*abs_res*). Jika nilai signifikansi antara variabel independen dan absolut residualnya memiliki nilai signifikansi $> 0,05$ maka dapat dikatakan tidak terjadi masalah heteroskedastiditas pada model regresi.

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 5.13.

Tabel 5.13
Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients^a				
		Unstandardized		Standardized		
		Coefficients		Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.546	2.043		.757	.452
	Kepuasan kerja	-.064	.113	-.087	-.572	.570
	Komitmen organisasi	.153	.135	.173	1.134	.261

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber : Lampiran 4

Berdasarkan Tabel 5.13 terlihat bahwa semua variabel bebas mempunyai nilai signifikan t lebih besar dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa model regresi tidak mengandung unsur heteroskedastisitas.

5.5 Hasil Analisis Statistik Inferensial

Analisis statistik inferensial mencakup seluruh metode yang berhubungan dengan analisis sebagian data atau sering disebut dengan sampel untuk kemudian sampai pada peramalan atau penarikan kesimpulan mengenai keseluruhan data induknya. Statistik inferensial terdiri dari analisis regresi linear berganda, analisis korelasi berganda, analisis koefisien determinasi, dan uji t.

5.5.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap turnover intention digunakan alat analisis SPSS. Berdasarkan hasil

pengujian yang dilakukan maka, hasil uji regresi dapat disajikan di dalam Tabel 5.14 sebagai berikut:

Tabel 5.14
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	24.487	3.533		6.932	.000
	kepuasan	-.210	.195	-.141	-1.079	.285
	komitmen	-.777	.233	-.435	-3.332	.001
R	= 0,528					
Adj. R ²	= 0,256					
F	= 12,189					
Sig. F	= 0,000					
a. Dependent Variable: turnover intention						

Sumber : Lampiran 4

Berdasarkan nilai-nilai dalam Tabel 5.14, maka persamaan regresi linier berganda akan menjadi: $Y = 24,487 - 0,210X_1 - 0,777X_2$. Berdasarkan hasil persamaan ini, dapat dijelaskan pola pengaruh kepuasan kerja (X_1) dan komitmen organisasi (X_2) terhadap *turnover intention* (Y) yaitu sebagai berikut:

- $b_1 = -0,210$ artinya apabila komitmen organisasi (X_2) dianggap konstan, maka meningkatnya kepuasan kerja (X_1) maka akan diikuti oleh menurunnya *turnover intention*.
- $b_2 = -0,777$ artinya apabila kepuasan kerja (X_1) dianggap konstan, maka meningkatnya komitmen organisasi (X_2) maka akan diikuti oleh menurunnya *turnover intention*.

5.4.1 Hasil Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda digunakan untuk mengetahui besar/tinggi rendahnya hubungan variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention*. Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 5.14 diperoleh koefisien korelasi sebesar $R = 0,528$ besarnya nilai $R = 0,528$ ini berada diantara 0,400-0,599. Ini berarti ada hubungan yang sedang antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention*.

5.4.2 Hasil Analisis Determinasi

Analisis determinasi digunakan untuk melihat sejauh mana kontribusi variabel independen dalam hal ini kepuasan kerja (X_1) dan komitmen organisasi (X_2) dalam mempengaruhi variabel dependen yaitu *turnover intention* (Y). Berdasarkan Tabel 5.14 dapat dilihat bahwa besarnya *adjusted R²* adalah 0,256. Karena besarnya *adjusted R²* adalah 0,256 maka koefisien determinasi adalah 25,60%, ini artinya kontribusi variabel kepuasan kerja (X_1) dan komitmen organisasi (X_2) berpengaruh sebesar 25,60% terhadap variabel *turnover intention* (Y) sedangkan sisanya 74,40 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibicarakan dalam penelitian ini.

5.4.3 Uji T

1) Variabel Kepuasan Kerja (X_1)

Berdasarkan Tabel 5.14, *unstandard coefficient B* untuk variabel kepuasan kerja menunjukkan arah negatif sebesar -0,210 dan signifikansi t sebesar $0,285 > 0,05$ sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak. Ini berarti bahwa kepuasan kerja tidak

berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* karyawan pada Hotel Golden Tulip Essential Denpasar.

2) Variabel Komitmen Organisasi (X_2)

Berdasarkan Tabel 5.14, *unstandard coefficient B* untuk variabel komitmen organisasi menunjukkan arah negatif sebesar -0,777 dan signifikansi *t* sebesar $0,001 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan (nyata) terhadap *turnover intention* pada Hotel Golden Tulip Essential Denpasar. Ini berarti hipotesis yang menyebutkan “Komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada Hotel Golden Tulip Essential Denpasar” dapat diterima.

5.6 Pembahasan Hasil Penelitian

5.6.1 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention*

Hasil pengujian *t*-test kepuasan kerja (X_1) terhadap *turnover intention* (Y) pada Hotel Golden Tulip Essential Denpasar diperoleh hasil statistik uji regresi dengan nilai *t*-hitung sebesar -1,079 dan nilai signifikan sebesar 0,285 lebih besar dari 0,05 ($0,285 > 0,05$) dan koefisien regresi bernilai negatif -0,210. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada Hotel Golden Tulip Essential Denpasar.

Hal ini menunjukkan kepuasan kerja karyawan tidak mempengaruhi niat karyawan untuk pergi meninggalkan perusahaannya. Kepuasan kerja merupakan suatu hasil persepsi kepuasan seseorang terhadap pekerjaannya tentang seberapa jauh

pekerjaan tersebut memberikan sesuatu yang dianggap penting melalui hasil kerjanya. Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah akan tidak bersemangat dalam bekerja, menurunnya motivasi karyawan dalam memberikan kontribusi terhadap sasaran dan tujuan organisasi, dan umumnya memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan. Akan tetapi, hal tersebut tidak mutlak karena sulitnya mencari pekerjaan baru menyebabkan karyawan yang merasa tidak puas dengan pekerjaan ataupun perusahaan tetap tinggal atau tetap bekerja pada perusahaan.

Hasil penelitian ini tidak sepenuhnya sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zhang, *et al* (2018), Shah (2015), Kurniawaty, dkk (2019), dan Chalim (2018), yang membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

5.6.2 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention*

Hasil pengujian t-test komitmen organisasi (X_2) terhadap *turnover intention* (Y) pada Hotel Golden Tulip Essential Denpasar diperoleh hasil statistik uji regresi dengan nilai t-hitung sebesar -3,332 dan nilai signifikan sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$) dan koefisien regresi bernilai negatif -0,777. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan (nyata) terhadap *turnover intention* pada Hotel Golden Tulip Essential Denpasar.

Hal ini menunjukkan suatu pengaruh yang negatif, dimana semakin rendah komitmen organisasi yang dimiliki karyawan maka *turnover intention* karyawan semakin tinggi. Komitmen organisasi adalah sikap yang menunjukkan loyalitas karyawan dan merupakan proses berkelanjutan bagaimana seorang anggota organisasi

mengekspresikan perhatian mereka kepada kesuksesan dan kebaikan organisasinya. Pada situasi karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi, karyawan tidak akan memikirkan dan memiliki niat untuk meninggalkan perusahaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramli, dkk (2020), Putra (2020), Alzubi (2018), Chalim (2018) dan Erni, dkk (2019) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*.



BAB VI

PENUTUP

6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan:

- 1) Kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention* pada Hotel Golden Tulip Essential Denpasar. Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Apabila karyawan senang dengan pekerjaannya, gaji yang diterima karyawan sesuai dengan apa yang dikerjakan, adanya kesempatan untuk mendapatkan promosi dan adanya pengawasan yang sering dari atasan serta memiliki rekan kerja yang saling mendukung, maka karyawan tidak memiliki pikiran untuk berhenti atau keluar dari perusahaan. Akan tetapi hal tersebut tidak mutlak karena semakin sulitnya mencari pekerjaan baru sehingga karyawan yang merasa tidak puas dengan pekerjaan ataupun perusahaan tetap tinggal atau tetap bekerja pada perusahaan.
- 2) Komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada Hotel Golden Tulip Essential Denpasar. Komitmen organisasi adalah keadaan psikologis yang mencirikan hubungan karyawan (anggota) dengan

organisasi yang dikarakteristikan oleh penerimaan anggota pada tujuan organisasi merefleksikan kekuatan individu dan keterlibatan anggota yang menunjukkan kesesuaian tujuan dan nilai-nilai organisasi. Apabila karyawan menerima dukungan dari organisasi dan percaya pada komitmen mereka akan tetap memilih untuk bertahan. Semakin tinggi komitmen organisasional diharapkan akan menurunkan maksud atau tujuan karyawan untuk meninggalkan organisasi.

6.2 Keterbatasan

Rendahnya kontribusi kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* dilihat dari hasil koefisien determinasi (R^2) yaitu hanya sebesar 25,6% sehingga peneliti selanjutnya dapat memilih variabel lain untuk melihat sejauh mana kontribusinya. Dengan demikian masih terdapat 74,4% faktor lain yang mempengaruhi tingginya tingkat *turnover intention* di Hotel Golden Tulip Essential Denpasar.

6.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dibuat, maka saran-saran yang dapat diajukan berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan rata-rata skor pada variabel kepuasan kerja dimana secara keseluruhan responden mempunyai persepsi yang paling rendah terhadap promosi jabatan. Sebaiknya kepuasan dengan promosi jabatan lebih ditingkatkan lagi dan pimpinan perusahaan juga harus lebih memperhatikan karyawan yang memiliki kinerja baik dengan memberikan promosi jabatan dalam perusahaan. Adanya promosi jabatan akan membuat karyawan tersebut merasa puas karena hasil

kerjanya selama ini telah diperhatikan oleh perusahaan.

- 2) Berdasarkan rata-rata skor pada variabel komitmen organisasi dimana secara keseluruhan responden mempunyai persepsi yang paling rendah terhadap komitmen normatif, yaitu karyawan akan setia dan mengabdikan kepada perusahaan. Sebaiknya pihak manajemen Hotel Golden Tulip Essential Denpasar merumuskan kebutuhan dan harapan karyawan ke dalam tujuan organisasi. Penerimaan dan kepercayaan karyawan yang kuat terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi dapat tumbuh jika perusahaan dianggap dapat diandalkan dan peduli pada minat dan harapan karyawan sehingga memunculkan rasa tanggung jawab individu dan dapat meningkatkan komitmen karyawan terhadap organisasinya.



DAFTAR PUSTAKA

- Adi, A. Z., & Ratnasari, S. L. 2015. Pengaruh Komitmen Organisasi, Penghargaan dan Kepuasan Kerja Terhadap Perputaran Karyawan Pada Perbankan Syariah di Kota Batam. *Etikonomi*, Vol 14, No.1, pp. 35-50.
- Affandi, Pandi. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia; Teori, Konsep, dan Indikator*. Yogyakarta: Zanafa Publishing.
- Alzubi, Yazan Zayad Wanes. 2017. Turnover Intentions in Jordania Univercities: The Role of Leadership Behaviour, Organizational Commitment, and Organizational Culture. *International Journal of Advanced and Applied Sciences*, Vol 5, No. 1, pp. 177-192.
- Aranganathan, P., & Sivarethinamohan, R. 2016. A Study On Impact Of Perceived Organizational Support (Pos), Job Satisfaction And Organizational Commitment Towards Turnover Intentions Of Information Technology Professionals At Chennai City. *International Journal Of Pharmaceutical Sciences Review And Research Available*, Vol 38, No.17, pp. 89–96.
- Arijanto, A., Permana, D., Mighty, D., & Soelton, M. 2018. *Organizational behavior: Theory, process, and implementation for students, academics and practitioners to face the Era of the Industrial revolution 4.0*. Jakarta: Moeka Publishing Page.
- Arshad, H., & Puteh, F. 2015. Determinants of turnover intention among employees. *Journal of Administrative Science*, Vol 12 Iss 2. Pp. 1-15.
- Arta, I Gede Nanda Wiguna., Ida Bagus Ketut Surya. 2017. Pengaruh Kompensasi Terhadap Komitmen Organisasional Dan Turnover Intention Pada Agent Pru Megas. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, Vol 6, No. 8, pp. 4156-4184.
- Belete, A. 2018. Turnover intention influencing factors of employees: An empirical work review. *International Journal of Research in Business Studies and Management*, Vol 5 Iss 7, pp. 23-31.
- Chalim, Asep Saifuddin. 2018. Effect Of Job-Insecurity, Organizational Commitment, Job Satisfaction On Turnover Intention: A Case Study Of Newcomer Lecturers At Private Islamic Universities In East Java Province, Indonesia. *The International Journal Of Social Sciences*, Vol 6, No. 2, pp. 199-214.
- Colquitt, A. J., Lepine, A. J., & Wesson, J. M. 2017. *Organizational behavior* (5th ed.). New York, USA: McGraw-Hill Education.

- Edison, Emron, dkk. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Erni, Supriati., Agusdin, Furkan Lalu M. 2019. The Influence Of Compensation and Organizational Commitment on Nurses' Turnover Intention at Accredited Health Services of East Lombok Regency, Indonesia. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, Vol 91, No. 7, pp. 141-147.
- Fitri, Nurul Annisa. 2018. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Karyawan Hotel Bintang 3 di Yogyakarta. *Skripsi. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Semarang: Universitas Diponegoro
- Hilton, Tasia Lawnetta. 2015. *Effect of Burnout and Organizational Commitment on the Turnover Intention of Clinical Laboratory Employees in Florida*. Amerika Serikat: Walden University.
- Holtom, Brooks C., Terence R. Mitchell, Thomas W. Lee. 2006. Increasing Human and Social Capital by Applying Job Embeddedness Theory. *Organizational Dynamic*, Vol 35, No. 4, pp. 316-331.
- Isnaini, F. Z., Sunuharyo, B. S., & Aini, E. K. 2018. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Variabel Mediator Organizational Citizenship Behavior (Ocb) (Studi Pada Karyawan Hotel Sahid Montana Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, Vol 61, No.3, pp. 100–108.
- Kumar R, Ramendran C, and Yacob P. 2012. A study on turnover intention in fast food industry: Employees' fit to the organizational culture and the important of their commitment. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol 2, No. 5, pp. 9-42.
- Kurniawaty, K., Ramly, M., & Ramlawati, R. 2019. The Effect of Work Environment, Stress, and Job Satisfaction on Employee Turnover Intention. *Management Science Letters*, Vol 9 Iss 6, pp. 877-886.
- Kusumaputri, Erika S. 2015. *Komitmen pada Perubahan Organisasi (Perubahan Organisasi dalam Perspektif Islam dan Psikologi)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Maleki, A. 2016. Evaluating The Relation between Organizational Learning Culture and Customer Satisfaction Using Job Satisfaction's Mediating Variable in

Insurance Industry. *The Turkish Online Journal of Design, Art and Communication, Special Edition*, pp. 281-299. DOI: 10.7456/1060ASE/029.

Mobley, Horner, & Hollingsworth. 1978. The relationship between human resource practices and Employee retention in public organisations: anexploratory Study conducted in the united arab emirates. *Arab:International Journal of Business and Social Science*.

Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. 2013. *Employee—organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York: Academic Press, Inc.

Muindi, F., & Obonyo, P. K. 2015. Quality Of Work Life , Personality , Job Satisfaction , Competence , And Job Performance : A Critical Review Of Literature. *European Scientific Journal*, Vol 11, No. 26, pp. 223–240.

Nasution, Muhammad Irfan. 2017. Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Medical Representative. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*. Vol 7, No. 3, pp: 407-428.

Onsardi, Asmawi, M., and Abdullah, T. 2016. The Effect of Compensation, Empowerment, and Job Satisfaction on Employee Loyalty. *International Journal of Scientific Research and Management (IJSRM)*, Vol 05, No. 12, pp. 7590-7599.

Prischa, Alfresia Vidya. 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Karyawan (Studi Pada Pt. Kajima Indonesia). *Skripsi. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri.Yogyakarta*.

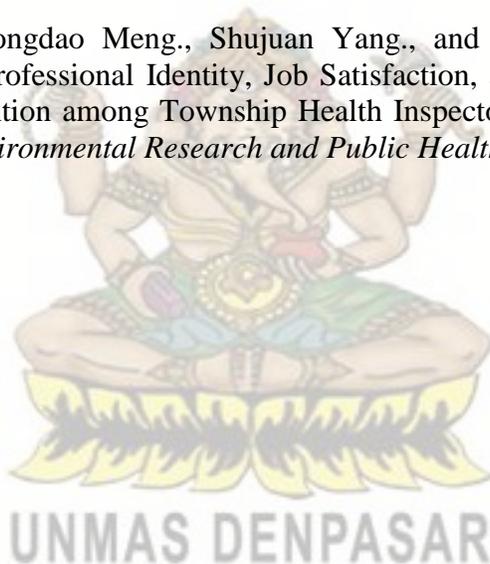
Pristayati, Luh Putu Mila., I Gusti Ayu Dewi Adnyani. 2017. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Pada Puri Santrian Sanur. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol 6, No. 3, pp: 1507-1533.

Putra, I Putu Kresna Saniscara Dewanta., I Gusti Made Suwandana. 2020. Effect of Organizational Commitment, Job Stress and Work-Family Conflict to Turnover Intention. *International Research Journal of Management, IT & Social Sciences*, Vol 7, No. 2, pp. 30-37.

Putra, D. K., & Surya, I. B. K. 2016. Pengaruh Kepuasan Gaji terhadap Turnover Intention dengan Komitmen Organisasional sebagai Mediasi pada Rumah Sakit Umum Premagana. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol 5, No. 7, pp. 4281-4308.

- Ramli, Yanto., Mochamad Soelton., Paijan, and Nurul Khotimah. 2020. The Effect of Job Characteristics towards the Organizational Commitment of the Employee. *International Journal of Emerging Trends in Social Sciences*, Vol 8, No. 1, pp. 1-9.
- Rismayanti, R. D., Musadieg, M. Al, & Aini, E. K. 2018. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Tetap Pg Kebon Agung Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, Vol 61, No.2, pp. 127–136.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. 2015. *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior) (16ed.)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, Stephen. P. and Judge, T. A. 2017. *Organizational Behavior 17th Edition*. England Jersey: Pearson Education Inc.
- Setiawan, R., dan Brian, H. 2013. Pengaruh Komitmen Organisaional Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Papanon's Pizza City Of Tomorrow. *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*, Vol 1, No. 1, pp. 21-41.
- Shah, Nazir Haider., Nabi Bux Jumani. 2015. Relationship of Job Satisfaction and Turnover Intention of Private Secondary School Teachers. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, Vol 6 No 4. pp. 313-323.
- Song, L. (2016). A study of factors influencing turnover Intention of King Power group at downtown area in Bangkok, Thailand. *International Review of Research in Emerging Markets and the Global Economy*, Vol 2 Iss 3, pp. 895-908.
- Silaban, Normariati., Tantri Yanuar Rahmat Syah. 2018. The Influence of Compensation and Organizational Commitment on Employees' Turnover Intention. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*. Vol 20, No. 3, pp. 01-06.
- Sugiyono.2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono.2017. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suparyadi, H. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi SDM*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

- Suryanto, R. Y. 2017. Pengaruh Work Life Balance, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention (Studi Pada Karyawan Pt Fastrata Buana, Kebumen). *Skripsi*. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purworejo
- Susanti, & Palupiningdyah. 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Dengan Turnover Intention Sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal*, Vol 5, No. 1, pp. 77–86.
- Wibowo. 2016. *Manajemen kinerja edisi kelima*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Yamazakia, Y., & Petchdee, S. 2015. Turnover Intention, Organizational Commitment, and Specific Job Satisfaction among Production Employees in Thailand. *Journal of Business and Management*, Vol 4, No. 4, pp. 23-38.
- Zhang, Wenjie., Hongdao Meng., Shujuan Yang., and Danping Liu. 2018. The Influence of Professional Identity, Job Satisfaction, and Work Engagement on Turnover Intention among Township Health Inspectors in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, Vol 15, No. 5, pp. 1-13.



Lampiran 1: Kuesioner

Denpasar, Juli 2020

Kepada

Yth. Bapak / Ibu

Di tempat

Perihal : Permohonan menjadi Responden

Lampiran : 1 (satu) berkas

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan tugas akhir (skripsi), sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana (S1), maka dengan ini saya :

Nama : Ni Kadek Mita Utami
NIM : 1702612010315
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas : Mahasaraswati Denpasar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di Hotel Golden Tulip Essential Denpasar mengenai “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention* Pada Hotel Golden Tulip Essential Denpasar”.

Berkenaan dengan hal tersebut, saya mohon bantuan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk dengan lengkap dan jujur. Adapun tujuan dari penelitian ini semata-mata hanya untuk kepentingan ilmiah dan segala identitas yang anda berikan akan dijaga kerahasiaannya. Atas kerjasama dan kesediaan Bapak/Ibu saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Ni Kadek Mita Utami

Lampiran 1 (Lanjutan)

A. IDENTITAS RESPONDEN

Lengkapilah data berikut dengan memberikan tanda (X) pada kondisi Bapak/Ibu/Saudara/i

1. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
2. Tingkat Usia : < 25 Thn 25 – 30 Thn > 30 Thn
3. Tk. Pendidikan : SMA/SMK Diploma S1 S2
4. Masa Kerja : < 3 Thn 3 – 4 Thn 5 – 6 Thn > 6 Thn

B. PETUNJUK PENGISIAN JAWABAN

- a. Bapak/Ibu/Saudara/i diminta untuk menjawab seluruh daftar pertanyaan/ Pernyataan yang ada dengan jujur dan sebenarnya sesuai dengan kondisi di tempat kerja.
- b. Berilah tanda (X) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Keterangan:

- STS : Sangat Tidak Setuju
 KS : Kurang Setuju
 CS : Cukup Setuju
 S : Setuju
 SS : Sangat Setuju

Lampiran 1 (Lanjutan)

1) Variabel Kepuasan Kerja (X₁)

No	Uraian Pernyataan	STS	KS	CS	S	SS
	Skor	1	2	3	4	5
1	Karyawan menjalankan pekerjaan sesuai dengan keahlian dan kemampuan sendiri					
2	Gaji yang saya terima sudah sesuai dengan beban pekerjaan yang diberikan					
3	Karyawan diberikan peluang promosi secara adil					
4	Atasan selalu memberikan dukungan dan motivasi terhadap bawahan					
5	Hubungan dengan rekan kerja terjalin dengan baik					

2) Variabel Komitmen Organisasi (X₂)

No	Uraian Pernyataan	STS	KS	CS	S	SS
	Skor	1	2	3	4	5
1	Saya merasa bangga menjadi bagian dari perusahaan ini					
2	Saat ini saya tetap bekerja di perusahaan karena kebutuhan sekaligus keinginan saya					
3	Saya akan setia dan mengabdikan kepada perusahaan					

3) Variabel *Turnover Intention* (Y)

No	Uraian Pernyataan	STS	KS	CS	S	SS
	Skor	1	2	3	4	5
1	Saya memiliki pikiran untuk berhenti dari pekerjaan saat ini					
2	Saya aktif menggali informasi lowongan pekerjaan lain					
3	Saya memiliki hasrat untuk meninggalkan perusahaan bila sudah mendapatkan pekerjaan yang lebih baik					



Lampiran 2. Data Penelitian

1. Karakteristik Responden

No. Res.	Kelamin	Umur	Tk.Pddk	Masker
1	1	3	3	3
2	2	1	2	2
3	2	2	2	3
4	1	2	3	1
5	1	3	3	3
6	1	1	1	1
7	1	2	3	2
8	2	1	2	1
9	2	3	3	2
10	1	3	4	2
11	1	2	1	3
12	1	2	2	3
13	1	1	2	1
14	2	3	2	3
15	1	2	2	1
16	1	3	3	2
17	2	1	1	3
18	2	1	3	1
19	1	3	3	2
20	1	1	1	2
21	2	3	2	3
21	2	1	1	1
23	1	1	3	2
24	1	3	4	3
25	2	3	2	2
26	2	3	2	3
27	1	3	2	3
28	1	2	2	1
29	1	1	1	2
30	2	3	2	2
31	2	2	1	2
32	1	3	3	2
33	1	1	1	1
34	2	2	4	3

35	2	1	2	1
36	1	3	1	3
37	1	3	2	2
38	2	2	3	2
39	2	2	1	3
40	1	1	2	1
41	1	3	3	3
42	1	1	3	2
43	2	3	2	2
44	2	2	3	3
45	2	2	1	1
46	1	3	2	3
47	1	2	2	3
48	1	3	1	2
49	2	1	1	1
50	2	3	3	2
51	1	3	2	2
52	1	3	3	2
53	2	3	2	2
54	1	1	2	1
55	1	1	3	2
56	2	2	2	2
57	2	2	2	1
58	1	3	2	3
59	1	3	2	2
60	2	2	2	2
61	2	3	3	3
62	1	2	2	1
63	1	3	3	3
64	1	1	1	2
65	2	2	1	2
66	2	2	2	1

1. Kepuasan Kerja (X_1)

NO	KEPUASAN KERJA					TOTAL	Rata2
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		
1	4	4	4	5	5	22	4,40
2	4	3	4	4	4	19	3,80
3	4	3	5	5	5	22	4,40
4	5	5	4	4	4	22	4,40
5	5	5	5	4	4	23	4,60
6	5	4	4	4	4	21	4,20
7	4	4	4	4	4	20	4,00
8	4	4	3	5	5	21	4,20
9	5	5	4	4	4	22	4,40
10	5	5	5	5	5	25	5,00
11	4	4	4	4	5	21	4,20
12	4	4	4	4	4	20	4,00
13	5	5	4	3	4	21	4,20
14	5	5	4	4	4	22	4,40
15	4	5	5	5	5	24	4,80
16	5	4	4	4	5	22	4,40
17	4	4	4	5	5	22	4,40
18	5	5	4	4	4	22	4,40
19	3	4	3	4	4	18	3,60
20	4	4	4	4	4	20	4,00
21	4	4	4	4	4	20	4,00
22	3	3	3	4	4	17	3,40
23	5	5	4	5	5	24	4,80
24	5	5	5	5	5	25	5,00
25	4	4	4	4	5	21	4,20
26	5	5	4	5	4	23	4,60
27	5	5	5	5	5	25	5,00
28	4	4	3	4	4	19	3,80
29	3	4	4	4	4	19	3,80
30	4	4	4	5	5	22	4,40
31	5	5	4	5	5	24	4,80
32	5	5	5	5	5	25	5,00
33	4	4	4	3	4	19	3,80
34	5	5	5	5	5	25	5,00

35	4	5	4	5	5	23	4,60
36	4	4	4	5	5	22	4,40
37	4	4	3	4	5	20	4,00
38	3	4	4	4	4	19	3,80
39	4	4	4	4	4	20	4,00
40	5	5	4	4	4	22	4,40
41	4	3	4	4	5	20	4,00
42	5	5	5	5	5	25	5,00
43	5	5	5	5	5	25	5,00
44	5	5	4	4	5	23	4,60
45	4	3	4	4	4	19	3,80
46	5	5	4	4	4	22	4,40
47	4	4	4	4	4	20	4,00
48	3	4	4	5	5	21	4,20
49	4	4	3	4	4	19	3,80
50	5	4	4	5	5	23	4,60
51	4	5	5	5	5	24	4,80
52	5	5	4	4	4	22	4,40
53	4	4	5	5	4	22	4,40
54	4	3	4	3	4	18	3,60
55	4	5	4	5	5	23	4,60
56	5	5	5	4	4	23	4,60
57	4	4	4	3	4	19	3,80
58	5	4	4	4	5	22	4,40
59	5	5	5	5	5	25	5,00
60	5	5	5	4	4	23	4,60
61	4	5	5	5	5	24	4,80
62	4	4	4	4	4	20	4,00
63	5	5	5	5	5	25	5,00
64	5	4	3	4	5	21	4,20
65	4	4	4	4	4	20	4,00
66	5	5	4	4	4	22	4,40

2. Komitmen Organisasi (X₂)

NO	KOMITMEN ORGANISASI			TOTAL	Rata2
	X2.1	X2.2	X2.3		
1	5	4	4	13	4,33
2	5	4	4	13	4,33
3	5	4	4	13	4,33
4	5	4	5	14	4,67
5	4	5	5	14	4,67
6	4	4	3	11	3,67
7	4	4	4	12	4,00
8	3	3	3	9	3,00
9	4	4	5	13	4,33
10	5	5	5	15	5,00
11	3	3	4	10	3,33
12	4	4	3	11	3,67
13	5	5	4	14	4,67
14	5	5	5	15	5,00
15	4	4	4	12	4,00
16	5	4	5	14	4,67
17	5	5	5	15	5,00
18	4	4	4	12	4,00
19	4	5	4	13	4,33
20	4	3	3	10	3,33
21	4	5	5	14	4,67
22	5	4	4	13	4,33
23	5	5	5	15	5,00
24	5	5	5	15	5,00
25	5	5	5	15	5,00
26	5	5	4	14	4,67
27	5	4	5	14	4,67
28	4	4	4	12	4,00
29	3	3	3	9	3,00
30	5	5	5	15	5,00
31	3	4	4	11	3,67
32	5	5	4	14	4,67
33	5	4	2	11	3,67
34	5	5	5	15	5,00
35	5	4	4	13	4,33

36	4	4	4	12	4,00
37	4	5	4	13	4,33
38	4	4	3	11	3,67
39	4	4	4	12	4,00
40	5	5	4	14	4,67
41	5	4	4	13	4,33
42	5	5	5	15	5,00
43	5	5	5	15	5,00
44	5	5	5	15	5,00
45	5	4	4	13	4,33
46	5	4	4	13	4,33
47	4	4	4	12	4,00
48	4	4	4	12	4,00
49	4	3	3	10	3,33
50	5	5	4	14	4,67
51	4	5	5	14	4,67
52	5	4	4	13	4,33
53	5	4	5	14	4,67
54	3	3	3	9	3,00
55	5	4	4	13	4,33
56	5	4	4	13	4,33
57	4	4	4	12	4,00
58	5	5	4	14	4,67
59	5	5	5	15	5,00
60	5	4	4	13	4,33
61	5	4	4	13	4,33
62	5	4	3	12	4,00
63	5	5	5	15	5,00
64	3	3	2	8	2,67
65	5	4	4	13	4,33
66	4	4	4	12	4,00

3. Turnover Intention (Y)

NO	TURNOVER INTENTION			TOTAL	Rata2
	Y1.1	Y1.2	Y1.3		
1	3	3	4	10	3,33
2	4	4	4	12	4,00
3	3	4	4	11	3,67
4	3	3	4	10	3,33
5	2	3	3	8	2,67
6	5	5	5	15	5,00
7	3	3	3	9	3,00
8	5	5	5	15	5,00
9	3	3	3	9	3,00
10	2	2	2	6	2,00
11	3	4	4	11	3,67
12	4	4	4	12	4,00
13	3	3	3	9	3,00
14	3	2	2	7	2,33
15	3	3	3	9	3,00
16	4	4	4	12	4,00
17	5	4	4	13	4,33
18	4	4	4	12	4,00
19	4	4	5	13	4,33
20	5	5	5	15	5,00
21	3	3	3	9	3,00
22	4	4	4	12	4,00
23	5	5	5	15	5,00
24	2	3	3	8	2,67
25	1	2	2	5	1,67
26	2	3	2	7	2,33
27	4	4	4	12	4,00
28	2	2	2	6	2,00
29	5	5	5	15	5,00
30	1	2	2	5	1,67
31	3	2	3	8	2,67
32	2	2	2	6	2,00
33	5	4	5	14	4,67
34	2	2	1	5	1,67
35	3	3	3	9	3,00
36	3	3	4	10	3,33

37	2	3	2	7	2,33
38	2	3	2	7	2,33
39	3	2	2	7	2,33
40	4	4	4	12	4,00
41	2	2	1	5	1,67
42	3	3	4	10	3,33
43	3	3	3	9	3,00
44	2	2	1	5	1,67
45	5	5	5	15	5,00
46	3	3	3	9	3,00
47	4	4	3	11	3,67
48	5	5	5	15	5,00
49	4	5	5	14	4,67
50	2	2	3	7	2,33
51	2	3	3	8	2,67
52	3	3	4	10	3,33
53	2	2	3	7	2,33
54	5	5	5	15	5,00
55	2	2	3	7	2,33
56	2	3	2	7	2,33
57	3	3	4	10	3,33
58	3	3	3	9	3,00
59	4	4	4	12	4,00
60	4	4	4	12	4,00
61	1	2	2	5	1,67
62	3	3	4	10	3,33
63	2	2	3	7	2,33
64	4	5	4	13	4,33
65	4	4	4	12	4,00
66	4	5	4	13	4,33

Lampiran 3 : Uji Instrumen

Uji Validitas dan Reliabilitas

1) Variabel Kepuasan Kerja (X₁)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.641**	.384**	.111	.140	.677**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.376	.261	.000
	N	66	66	66	66	66	66
X1.2	Pearson Correlation	.641**	1	.459**	.322**	.159	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.008	.203	.000
	N	66	66	66	66	66	66
X1.3	Pearson Correlation	.384**	.459**	1	.428**	.268*	.730**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.030	.000
	N	66	66	66	66	66	66
X1.4	Pearson Correlation	.111	.322**	.428**	1	.690**	.708**
	Sig. (2-tailed)	.376	.008	.000		.000	.000
	N	66	66	66	66	66	66
X1.5	Pearson Correlation	.140	.159	.268*	.690**	1	.607**
	Sig. (2-tailed)	.261	.203	.030	.000		.000
	N	66	66	66	66	66	66
X1	Pearson Correlation	.677**	.766**	.730**	.708**	.607**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	66	66	66	66	66	66

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	66	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	66	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Lampiran 3 (Lanjutan)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.738	5

2) Variabel Komitmen Organisasi (X₂)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.563**	.462**	.791**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	66	66	66	66
X2.2	Pearson Correlation	.563**	1	.667**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	66	66	66	66
X2.3	Pearson Correlation	.462**	.667**	1	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	66	66	66	66
X2	Pearson Correlation	.791**	.875**	.859**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	66	66	66	66

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	66	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	66	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Lampiran 3 (Lanjutan)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.791	3

3) Variabel *Turnover Intention* (Y)

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.881**	.845**	.957**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	66	66	66	66
Y2	Pearson Correlation	.881**	1	.842**	.952**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	66	66	66	66
Y3	Pearson Correlation	.845**	.842**	1	.943**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	66	66	66	66
Y	Pearson Correlation	.957**	.952**	.943**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	66	66	66	66

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	66	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	66	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Lampiran 3 (Lanjutan)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.946	3



Lampiran 4 : Statistik Deskriptif

Karakteristik Responden

Statistics

		Tingkat Pendidikan	Masa Kerja
Jenis Kelamin	Tingkat Usia		

N	Valid	66	66	66	66
	Missing	0	0	0	0
Mean		1.44	2.15	2.15	2.06

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	37	56.1	56.1	56.1
	Perempuan	29	43.9	43.9	100.0
Total		66	100.0	100.0	

Tingkat Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 25 thn	18	27.3	27.3	27.3
	25 - 30 thn	20	30.3	30.3	57.6
	> 30 thn	28	42.4	42.4	100.0
Total		66	100.0	100.0	

UNMAS DENPASAR

Lampiran 4 (Lanjutan)

Tingkat Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA/SMK	15	22.7	22.7	22.7

Diploma	29	43.9	43.9	66.7
S1	19	28.8	28.8	95.5
S2	3	4.5	4.5	100.0
Total	66	100.0	100.0	

Masa Kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 3 thn	17	25.8	25.8	25.8
	3 - 4 thn	28	42.4	42.4	68.2
	5 - 6 thn	21	31.8	31.8	100.0
	Total	66	100.0	100.0	



Lampiran 4 (Lanjutan)

Deskripsi Variabel

1) Variabel Kepuasan Kerja (X1)

Statistics

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
N	Valid	66	66	66	66	66	66
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.38	4.36	4.15	4.33	4.48	21.71
Std. Deviation		.627	.648	.588	.591	.504	2.074

Frequency Table

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	7.6	7.6	7.6
	4	31	47.0	47.0	54.5
	5	30	45.5	45.5	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	9.1	9.1	9.1
	4	30	45.5	45.5	54.5
	5	30	45.5	45.5	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

Lampiran 4 (Lanjutan)

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	3	7	10.6	10.6	10.6
	4	42	63.6	63.6	74.2
	5	17	25.8	25.8	100.0
Total		66	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	6.1	6.1	6.1
	4	36	54.5	54.5	60.6
	5	26	39.4	39.4	100.0
Total		66	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	34	51.5	51.5	51.5
	5	32	48.5	48.5	100.0
Total		66	100.0	100.0	

Lampiran 4 (Lanjutan)**2) Variabel Komitmen Organisasi (X2)**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2
N	Valid	66	66	66	66
	Missing	0	0	0	0
Mean		4.50	4.26	4.12	12.88
Std. Deviation		.662	.640	.755	1.732

Frequency Table

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	9.1	9.1	9.1
	4	21	31.8	31.8	40.9
	5	39	59.1	59.1	100.0
Total		66	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	10.6	10.6	10.6
	4	35	53.0	53.0	63.6
	5	24	36.4	36.4	100.0
Total		66	100.0	100.0	

Lampiran 4 (Lanjutan)

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	3.0	3.0	3.0
	3	9	13.6	13.6	16.7
	4	34	51.5	51.5	68.2
	5	21	31.8	31.8	100.0
	Total	66	100.0	100.0	



Lampiran 4 (Lanjutan)

3) Variabel *Turnover Intention* (Y)

Statistics

		Y1	Y2	Y3	Y
N	Valid	66	66	66	66
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.18	3.33	3.39	9.91
Std. Deviation		1.122	1.028	1.108	3.097

Frequency Table

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	4.5	4.5	4.5
	2	17	25.8	25.8	30.3
	3	21	31.8	31.8	62.1
	4	15	22.7	22.7	84.8
	5	10	15.2	15.2	100.0
Total		66	100.0	100.0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	16	24.2	24.2	24.2
	3	23	34.8	34.8	59.1
	4	16	24.2	24.2	83.3
	5	11	16.7	16.7	100.0
Total		66	100.0	100.0	

Lampiran 4 (Lanjutan)**Y3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	4.5	4.5	4.5
	2	12	18.2	18.2	22.7
	3	18	27.3	27.3	50.0
	4	22	33.3	33.3	83.3
	5	11	16.7	16.7	100.0
	Total	66	100.0	100.0	



Lampiran 5 : Statistik Inferensial

Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		66
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.62975935
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.065
	Negative	-.054
Test Statistic		.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

2) Uji Multikolonieritas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	24.487	3.533		6.932	.000		
	kepuasan	-.210	.195	-.141	-1.079	.285	.672	1.488
	komitmen	-.777	.233	-.435	-3.332	.001	.672	1.488

a. Dependent Variable: turnover intention

Lampiran 4 (Lanjutan)

3) Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
				Beta		
1	(Constant)	1.546	2.043		.757	.452
	kepuasan	-.064	.113	-.087	-.572	.570
	komitmen	.153	.135	.173	1.134	.261

a. Dependent Variable: Abs_Res

4) Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
				Beta		
1	(Constant)	24.487	3.533		6.932	.000
	kepuasan	-.210	.195	-.141	-1.079	.285
	komitmen	-.777	.233	-.435	-3.332	.001

a. Dependent Variable: turnover intention

5) Analisis Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.528 ^a	.279	.256	2.671

a. Predictors: (Constant), komitmen, kepuasan

Lampiran 5 (Lanjutan)**6) Uji T**

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	24.487	3.533		6.932	.000
	kepuasan	-.210	.195	-.141	-1.079	.285
	komitmen	-.777	.233	-.435	-3.332	.001

a. Dependent Variable: turnover intention

