

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor pendukung terbesar kemajuan suatu perusahaan, sehingga setiap perusahaan mendambakan SDM yang unggul (Gunawan, 2020). Sumber daya manusia yang unggul mampu menciptakannya tujuan dalam meraih visi dan misi perusahaan. Dalam mempertahankan sumber daya manusia (SDM) yang memiliki potensi terdapat satu kendala yang sering terjadi dan dihadapi oleh perusahaan yaitu berupa keinginan pindah kerja (*turnover intention*) yang berujung pada keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. Keberhasilan dan kegagalan suatu perusahaan ditentukan oleh peran sumber daya manusia yang dimiliki oleh setiap perusahaan, untuk meminimalisir kegagalan disetiap perusahaan maka dikeluarkan kebijakan-kebijakan yang mendorong keikutsertaan sumber daya manusia yang ada didalam perusahaan untuk terlibat didalam setiap keputusan-keputusan yang diambil. Perusahaan memiliki peran untuk bisa mengelola dan memperhatikan SDM dengan baik agar tidak ada permasalahan serius yang terjadi seperti adanya *turnover* (Rony, 2017).

Menurut Soelton *et al.*, (2019) *turnover intention* adalah tingkat kecenderungan yang dimiliki oleh karyawan untuk mencari pekerjaan baru di tempat lain atau rencana untuk meninggalkan perusahaan dalam tiga

bulan ke depan, dan dua tahun mendatang. *Turnover Intention* karyawan yang tinggi akan menyebabkan kerugian bagi perusahaan, baik kerugian secara finansial maupun kerugian non-finansial. Jika tingkat *turnover intention* karyawan rendah, biaya-biaya yang muncul seperti biaya rekrutmen, pelatihan bagi karyawan baru akan bisa ditekan. *Turnover Intention* disebabkan oleh beberapa faktor, seperti stress kerja, kepuasan kerja, lingkungan kerja, dan komitmen organisasional (Rijasawitri dan Suana, 2020).

Salah satu faktor yang mempengaruhi *turnover intention* yaitu *job stress*. Saat ini karyawan sangat rentan dengan masalah dalam perusahaan yang dapat memungkinkan terkena stress. *Job stress* merupakan tekanan yang dirasakan karyawan karena tuntutan pekerjaan yang tidak bisa dipenuhi. Artinya, stress muncul apabila tuntutan pekerjaan tidak bisa dipenuhi oleh karyawan (Andriyani, 2018). Stress kerja merupakan rasa tegang yang dipicu oleh tekanan yang dialami baik secara fisik ataupun psikologis dalam diri pegawai, sehingga emosi menjadi tidak stabil, tidak merasa tenang, dan tidak bahagia (Fitriantini *et al.*, 2020). Pegawai yang tidak mampu mengelola tingkat stressnya akan menciptakan masalah untuk pekerjaannya, yang akhirnya akan memunculkan perilaku *turnover intention*.

Di samping *job stress*, kepuasan kerja juga menjadi faktor lain yang menyebabkan *turnover intention* karyawan. Menurut Gayatri, Muttaqiyathun (2020) kepuasan kerja yaitu sikap positif individu dalam hal yang berhubungan dengan pekerjaannya, sehingga karyawan

memberikan respon positif terhadap organisasi dalam segala hal penyebabnya. Kepuasan kerja seorang karyawan yang tinggi memiliki nilai-nilai positif tentang pekerjaannya, namun lain halnya dengan karyawan yang tidak merasakan puas dengan pekerjaannya cenderung memiliki nilai negatif pada pekerjaannya. Menurut Rismayanti *et al.*, (2018) 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.

Faktor lainnya yang berpengaruh terhadap *turnover intention* adalah komitmen organisasi. Komitmen organisasi adalah sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatian terhadap keberhasilan dan kemajuan organisasi yang berkelanjutan (Amadi, 2019). Menurut Arijanto *et al.*, (2018) komitmen organisasi adalah suatu kondisi dimana seorang karyawan dalam suatu organisasi tertentu, memiliki niat dan keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dan keterlibatan mereka dalam organisasi.

Hampir semua jenis perusahaan mengalami permasalahan dari ancaman *turnover intention* pada karyawannya masing-masing, termasuk juga perusahaan yang bergerak pada bidang akomodasi. Fenomena yang mengindikasikan *turnover* kini sedang terjadi pada beberapa perusahaan yang ada di Bali, tidak terkecuali pada perusahaan akomodasi yaitu Maya Ubud Resort & SPA. Maya Ubud Resort & SPA memiliki kamar-kamar

yang *stylish* dan villa-villa mengombinasikan keanggunan tradisi Bali dengan keramahan untuk mewujudkan impian para tamu yang menginap. Taman tropis dihiasi dengan bangunan beratap jerami yang dirancang oleh arsitek yang menciptakan ruangan sangat tenang.

Berdasarkan data *turnover* yang di dapatkan langsung dari HRD Maya Ubud Resort & SPA, peneliti menemukan masalah terhadap *turnover intention* yang berfluktuatif seperti tabel berikut :

Tabel 1.1
Data Turnover Karyawan Maya Ubud Resort & SPA
Tahun 2020 & 2021

Tahun	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Jumlah Karyawan Keluar	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan Akhir Tahun
2018	296	10	9	295
2019	295	11	9	293
2020	293	23	5	275
2021	275	17	6	264

Sumber : Maya Ubud Resort & SPA (2022)

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 terdapat indikasi tingkat *turnover* karyawan yang berfluktuatif pada karyawan keluar namun cenderung meningkat setiap tahunnya. Hal tersebut akan berdampak buruk bagi Maya Ubud Resort & SPA, dimana *turnover* karyawan yang tinggi akan sangat mungkin terjadi sebab tekanan kerja yang dapat menyebabkan *job stress* pada karyawan akan meningkat. Kepuasan kerja dan komitmen organisasi karyawan akan menentukan bagaimana *turnover intention* pada karyawan Maya Ubud Resort & SPA.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan di Maya Ubud Resort & SPA tentang *job stress*, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi, ditemukan bahwa beberapa karyawan mengeluh karena masih berstatus sebagai karyawan kontrak padahal karyawan tersebut sudah cukup lama bekerja di perusahaan. Beberapa karyawan berpendapat bahwa tanggung jawab pekerjaan yang tinggi, dimana hal tersebut menuntut mereka untuk menjalankan peran diluar kemampuan yang mereka miliki. Selain itu terdapat pula beberapa karyawan yang kurang merasa puas akibat dari penempatan karyawan pada bagian atau bidang kerja yang sama, dapat dikatakan monoton dalam rentang waktu yang cukup lama sehingga secara tidak langsung berpengaruh pada kepuasan kerja dari karyawan itu sendiri dalam bekerja. Rutinitas kerja yang monoton setiap harinya, pada suatu waktu atau keadaan pasti akan sampai pada fase jenuh yang dapat mengakibatkan karyawan menjadi tidak maksimal dalam mengeluarkan kemampuan maupun potensi yang dimilikinya untuk kemajuan perusahaan sehingga berpengaruh terhadap *job stress*, kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

Terdapat *research gap* yang berkaitan dengan pengaruh *job stress*, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention*. Seperti hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Apriantini *et al.*, (2021), Hafni dan Sari (2019), menunjukkan bahwa *job stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, artinya semakin tinggi tingkat *job stress* maka *turnover intention* karyawan akan semakin tinggi pula. Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dewi dan Agustina

(2021) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, yang berarti bahwa semakin tinggi kepuasan kerja maka tingkat *turnover intention* karyawan akan meningkat. Sedangkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Jaya dan Widiastini (2021) menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention*, artinya semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka semakin rendah pula *turnover intention* karyawan. Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Segoro (2021) menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, yang artinya semakin tinggi komitmen organisasi maka tingkat *turnover intention* karyawan akan meningkat pula. Hal ini berlawanan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Diputra, *et al.*, (2021) yang menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, ini berarti semakin tinggi komitmen organisasi yang dimiliki maka tingkat *turnover intention* akan semakin rendah.

Berdasarkan penelitian terdahulu dan fenomena yang terjadi maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh *Job Stress*, Kepuasan Kerja, Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Maya Ubud Resort & SPA”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, maka diindikasikan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah *job stress* berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan Maya Ubud Resort & SPA?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan Maya Ubud Resort & SPA?
3. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan Maya Ubud Resort & SPA?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *job stress* terhadap *turnover intention* karyawan Maya Ubud Resort & SPA.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan Maya Ubud Resort & SPA.
3. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karyawan Maya Ubud Resort & SPA.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Akademisi, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam ilmu manajemen dan pengembangan teori, terutama yang

berkaitan dengan *Job Stress*, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention*. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai referensi dalam penelitian-penelitian selanjutnya, disamping sebagai saran untuk mendewasakan wawasan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen, dan sebagai penerapan ilmu yang diperoleh serta merupakan aplikasi ilmu-ilmu teori dari penelitian ini dapat memberikan sebuah wawasan yang lebih luas bagi peneliti.
2. Bagi Universitas, diharapkan menjadi masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan disiplin ilmu ekonomi khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM). Serta hasil penelitian ini nantinya dapat digunakan untuk menambah referensi dipergustakaan universitas sebagai bahan untuk referensi bagi peneliti lain yang tertarik mengangkat seperti permasalahan yang serupa.
3. Bagi Maya Ubud Resort & SPA, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait khususnya Maya Ubud Resort & SPA dalam pengambilan atau pembuatan suatu kebijakan yang berkaitan dengan hal-hal yang berpengaruh terhadap keinginan karyawan untuk pergi guna meminimalkan tingkat *turnover intention*.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory of Planned Behavior*

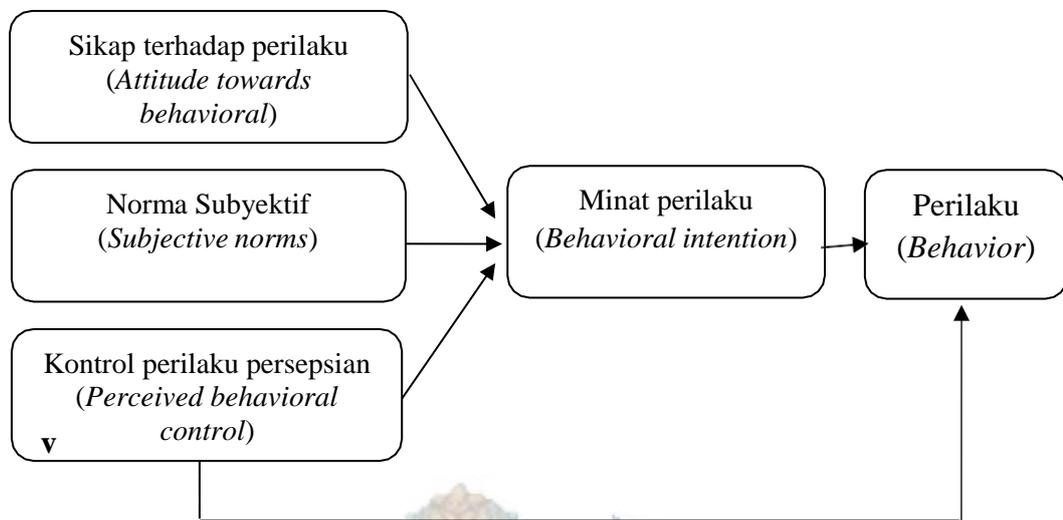
Theory of Planned Behavior (TPB) dijelaskan sebagai konstruk yang melengkapi *Theory of Reaction Action* (TRA). Dalam *theory of reaction action*, dimana teori ini merupakan teori yang digunakan untuk memperkirakan tingkah laku seseorang. Dalam *Theory of Reaction Action* memiliki dua prediksi utama dalam menilai niat seseorang untuk berperilaku, yaitu *attitude toward the behavior* dan *subjective norm* (Ajzen, 1991). Menurut Lee & Kotler (2011), target individu memiliki kemungkinan yang besar untuk mengadopsi suatu perilaku apabila individu tersebut memiliki sikap yang positif terhadap perilaku tersebut, mendapatkan persetujuan dari individu lain yang dekat dan terkait dengan perilaku tersebut dan percaya bahwa perilaku tersebut dapat dilakukan dengan baik. Dengan menambahkan sebuah variabel pada konstruk ini, yaitu kontrol perilaku persepsian (*Perceived behavioral control*), maka bentuk dari model *Theory of Planned Behavior* (TPB) dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

Berdasarkan gambar 2.1, *Theory of Planned Behavior* (TPB) memiliki 2 fitur. Fitur pertama adalah teori ini mengasumsikan bahwa kontrol perilaku persepsian (*Perceived behavioral control*) mempunyai implikasi motivasional terhadap minat. Orang-orang yang percaya bahwa

mereka tidak mempunyai sumber-sumber daya yang ada atau tidak mempunyai kesempatan untuk melakukan perilaku tertentu mungkin tidak akan membentuk minat berperilaku yang kuat untuk melakukannya, walaupun mereka mempunyai sikap yang positif terhadap perilakunya dan percaya bahwa orang lain akan menyetujui seandainya mereka melakukan perilaku tersebut. Dengan demikian diharapkan terjadi hubungan antara kontrol perilaku persepsian (*Perceived behavioral control*) dengan minat yang tidak dimediasi oleh sikap dan norma subyektif. Di model ini ditunjukkan dengan panah yang menghubungkan kontrol perilaku persepsian (*Perceived behavioral control*) ke minat.

Fitur kedua adalah kemungkinan hubungan langsung antara kontrol perilaku persepsian (*Perceived behavioral control*) dengan perilaku. Di banyak contoh, kinerja dari suatu perilaku tergantung tidak hanya pada motivasi untuk melakukannya, tetapi juga kontrol yang cukup terhadap perilaku yang dilakukan. Dengan demikian kontrol perilaku persepsian (*Perceived behavioral control*) dapat mempengaruhi perilaku secara tidak langsung melalui minat, dan juga dapat memprediksi perilaku secara langsung. Di model hubungan langsung ini ditunjukkan dengan panah yang menghubungkan kontrol perilaku persepsian (*Perceived behavioral control*) langsung ke perilaku (*Behavior*).

Gambar 2.1
Theory of Planned Behavior



Sumber : Asadifard, Rahman, Aziz, & Hashim, (2015)

Teori perilaku perencanaan menganggap bahwa teori sebelumnya mengenai perilaku yang tidak dapat dikendalikan sebelumnya oleh individu melainkan juga dipengaruhi oleh faktor mengenai faktor non-motivasi yang dianggap sebagai kesempatan atau sumber daya yang dibutuhkan agar perilaku dapat dilakukan. Sehingga dalam teorinya, Ajzen menambahkan sebuah variabel pada konstruk ini, yaitu kontrol perilaku persepsian (*Perceived behavioral control*) mengenai mudah atau sulitnya perilaku yang dilakukan. Oleh karena itu menurut *Theory of Planned Behavior (TPB)*, intensi dipengaruhi oleh tiga hal yaitu: sikap, norma subyektif dan kontrol perilaku persepsian. *Theory of Planned Behavior* adalah perspektif kepercayaan yang mampu mempengaruhi seseorang untuk melaksanakan tingkah laku yang spesifik. (Asadifard, Rahman, Aziz, & Hashim, 2015).

2.1.2 *Job Stress*

1. Pengertian *Job Stress*

Job Stress merupakan tekanan yang dirasakan karyawan karena tuntutan pekerjaan yang tidak bisa dipenuhi. Artinya, stres muncul apabila tuntutan pekerjaan tidak bisa dipenuhi oleh karyawan (Andriyani, 2018). Menurut Hasibuan (2019) menyatakan bahwa orang-orang yang mengalami stress menjadi *nervous* dan merasakan kekuatiran kronis sehingga mereka sering menjadi marah-marah, agresif, tidak dapat relaks, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif. Menurut Rikardo dan Susanti (2019) mendefinisikan stres sebagai suatu kejadian atau peristiwa dimana tuntutan lingkungan dan atau tuntutan internal (fisiologi/psikologis) menurut atau melebihi sumber daya adaptif individu.

Berdasarkan pengertian dari penelitian terdahulu maka dapat disimpulkan bahwa *job stress* merupakan suatu kondisi atau keadaan emosional yang dialami seseorang dimana dalam kondisi pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuan, sehingga menimbulkan tekanan yang mengakibatkan adanya rasa tidak nyaman saat bekerja.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Job Stress*

Menurut Gunawan & Ulaf'i (2018) ada beberapa penyebab stress dalam pekerjaan, diantaranya yaitu:

1. Faktor Lingkungan (Ketidakpastian ini meliputi ketidakpastian ekonomi, ketidakpastian politis, ketidakpastian teknologi).

2. Faktor Organisasi (Tuntutan tugas, tuntutan peran, dan tuntutan antar pribadi, struktur organisasi, kepemimpinan organisasi, dan tingkat hidup organisasi).
 3. Faktor Individual (Isu keluarga, masalah ekonomi pribadi dan karakteristik kepribadian yang intern).
3. Indikator *Job Stress*

Menurut Nanda *et al.*, (2020) ada beberapa indikator *job stress*, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Tuntutan Tugas: Faktor yang terkait dengan pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, dan prosedur kerja untuk lokasi fisik.
2. Tuntutan Peran: Terkait dengan tekanan yang diberikan kepada seseorang sebagai fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi.
3. Struktur Organisasi: Jika bentuk dan struktur organisasi tidak jelas dan terjadi selama periode waktu yang cukup lama, maka ini bisa menjadi sumber stress. Posisi individu dalam struktur organisasi juga dapat menggambarkan bagaimana tingkat stress dialami.
4. Sikap Kepemimpinan: Sikap kepemimpinan terhadap karyawan dapat menjadi sumber stress bagi karyawan, jika bos tidak memperhatikan karyawannya dengan baik dia akan merasa tertekan dan merasa lalai.

2.1.3 Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Hasibuan (2018) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Menurut Wibowo (2019) Kepuasan kerja adalah merupakan tingkat perasaan senang seseorang terhadap pekerjaannya dan lingkungan tempat pekerjaannya. Menurut Kurniawaty *et al.*, (2019) kepuasan kerja adalah sikap emosional yaitu individu sesuai dengan sistem nilai yang berlaku dalam diri sendiri.

Berdasarkan pengertian dari penelitian terdahulu maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah sebuah keadaan emosional dari perasaan menyenangkan atau tidak menyenangkan, puas atau tidak puasnya oleh seseorang atas peranan atau hasil pekerjaannya dalam suatu organisasi.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

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

1. Pemenuhan Kebutuhan (*Need Fulfillment*)

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

2. 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.

3. Pencapaian Nilai (*Value Attainment*)

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

4. Keadilan (*Equity*)

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

5. 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

Menurut Gunawan & Ulfa'i (2018) mengungkapkan ada beberapa indikator kepuasan kerja, yaitu:

1. Pembayaran (*Pay*), yaitu sejumlah upah yang diterima bawahan dianggap pantas dan sesuai dengan beban kerja mereka.
2. Pekerjaan (*Job*), yaitu pekerjaan yang menarik dan memberikan kesempatan untuk pembelajaran bagi bawahan serta kesempatan untuk menerima tanggungjawab atas pekerjaan.

3. Kesempatan Promosi (*Promotion Opportunities*), yaitu adanya kesempatan bagi bawahan untuk maju dan berkembang dalam organisasi, seperti kesempatan untuk mendapatkan promosi, kenaikan pangkat, penghargaan, serta pengembangan diri individu.
4. Atasan (*Supervisor*), yaitu kemampuan atasan untuk menunjukkan perhatian terhadap bawahan, memberikan bantuan teknis, serta memperlakukan bawahan secara baik.

2.1.4 Komitmen Organisasi

1. Pengertian Komitmen Organisasi

Komitmen Organisasi adalah sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatian terhadap keberhasilan dan kemajuan organisasi yang berkelanjutan (Amadi, 2019). Menurut Arijanto *et al.*, (2018) komitmen organisasi adalah suatu kondisi dimana seorang karyawan dalam suatu organisasi tertentu, memiliki niat dan keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dan keterlibatan mereka dalam organisasi. Menurut Mathis dan Jackson (2018) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai derajat dimana karyawan percaya dan mau menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasinya.

Berdasarkan pengertian dari penelitian terdahulu maka dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi yaitu kemampuan seseorang dalam mengidentifikasi dirinya dengan nilai, aturan, tujuan organisasi

atau perusahaan mencakup unsur loyalitas terhadap perusahaan, dan keterlibatan dalam menunaikan tugas pada pekerjaannya.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Menurut Minner (2018), komitmen organisasi dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut:

1. Faktor Personal, seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja dan kepribadian.
2. Karakteristik Pekerjaan, seperti lingkup jabatan, tantangan dalam pekerjaan, konflik peran, tingkat kesulitan dalam pekerjaan.
3. Karakteristik Struktur, seperti besar kecilnya organisasi, bentuk organisasi, kehadiran serikat kerja, dan tingkat pengendalian yang dilakukan oleh organisasi terhadap karyawan.
4. Pengalaman Kerja, pengalaman seseorang berpengaruh terhadap tingkat komitmen karyawan pada organisasi. Karyawan yang baru dan yang sudah lama bekerja memiliki tingkatan komitmen yang berbeda.

3. Indikator Komitmen Organisasi

Menurut Sugiarto (2018) Komitmen organisasi diartikan dimana seseorang karyawan menjadikan dirinya dengan organisasi dengan tujuannya dan berkeinginan untuk mempertahankan keanggotaan di dalam organisasi tersebut.

1. *Affective Commitment* (komitmen afektif), yaitu perasaan emosional untuk organisasi dan keyakinan dalam nilai-nilainya.

2. *Continuance Commitment* (komitmen berkelanjutan), yaitu nilai ekonomi yang dirasa dari bertahan dalam suatu organisasi bila dibandingkan dengan meninggalkan organisasi tersebut.
3. *Normative Commitment* (komitmen normatif), yaitu kewajiban untuk bertahan dalam organisasi untuk alasan-alasan moral atau etis.

2.1.5 Turnover Intention

1. Pengertian *Turnover Intention*

Menurut Shelly *et al.*, (2018) *turnover intention* merupakan proses karyawan untuk meninggalkan perusahaan dan harus ada yang menggantikan posisi tersebut. *Turnover Intention* adalah niat karyawan untuk keluar dari organisasi baik berupa pengunduran diri maupun pemberhentian, dengan adanya *turnover* yang tinggi dapat menyebabkan kurang efektifnya sebuah organisasi karena hilangnya karyawan yang berpengalaman (Amadi, 2019). Menurut Priyowidodo (2019) mengatakan *turnover intention* adalah tingkat intensitas keinginan untuk keluar dari institusi. Sikap yang sering ditunjukkan adalah keinginan untuk pindah sehingga mereka mencari pekerjaan lain.

Berdasarkan pengertian dari penelitian terdahulu maka dapat disimpulkan bahwa *turnover intention* adalah keinginan atau niat seorang karyawan untuk meninggalkan perusahaan atau organisasi untuk mencari pekerjaan baru.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi *Turnover Intention*

Menurut Ningsih & Putra (2019), ada lima faktor yang menyebabkan terjadinya *turnover intention*:

1. Faktor Struktural

Faktor Struktural merupakan faktor yang berhubungan dengan pekerjaan maupun organisasi, misalnya seperti dukungan rekan kerja, rutinitas pekerjaan, dukungan atasan, pemerataan keadilan, beban kerja, keterampilan pegawai, imbalan, keamanan kerja, serta pengembangan karir.

2. Faktor *Pre-entry*

Faktor *Pre-entry* merupakan faktor yang meliputi kepribadian positif seperti kecenderungan untuk bahagia, dan juga kepribadian negatif seperti kecenderungan untuk ketidaknyamanan.

3. Faktor Lingkungan

Faktor Lingkungan merupakan yang berhubungan dengan hal diluar pekerjaan dan organisasi. Faktor lingkungan meliputi kesempatan kerja yang tersedia diluar perusahaan, serta jumlah anggota keluarga yang ditanggung.

4. Faktor Serikat Pekerja

Faktor Serikat Pekerja merupakan keanggotaan seorang pegawai terhadap serikat pekerja yang dapat mempengaruhi keputusan pegawai untuk mempertahankan pekerjaan atau memutuskan untuk pindah.

5. Orientasi Pekerjaan

Orientasi Pekerjaan merupakan kepuasan kerja, komitmen organisasi dan aktifitas atau usaha pegawai untuk mencari pekerjaan alternatif diluar organisasi tempat bekerja saat ini.

3. Indikator *Turnover Intention*

Menurut Fitri (2018), terdapat tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur *turnover intention*, yaitu:

1. Memikirkan untuk keluar (*Thinking of Quitting*)

Mencerminkan individu berniat untuk berpikir keluar dari pekerjaan atau tetap berada dilingkungan pekerjaan. Diawali ketidakpuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, kemudian karyawan berpikir untuk keluar dari tempat bekerjanya saat ini.

2. Pencarian *alternative* pekerjaan (*Intention to Search for Alternatives*)

Mencerminkan individu berkeinginan untuk mencari pekerjaan untuk organisasi lain. Jika karyawan sudah mulai sering berpikir untuk keluar dari pekerjaannya, karyawan tersebut akan mencoba mencari pekerjaan diluar perusahaan yang dirasa lebih baik.

3. Niat untuk keluar (*Intention to Quit*)

Mencerminkan individu yang berniat keluar. Karyawan berniat keluar apabila telah mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dan nantinya akan diakhiri dengan keputusan karyawan tersebut untuk tetap tinggal atau keluar dari pekerjaannya.

2.2 Hasil Penelitian Terdahulu

Adapun hasil penelitian terdahulu yang telah dipublikasikan dan dijadikan acuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apriantini *et al.*, (2021) dengan penelitian yang berjudul *Pengaruh Job Stress, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Karyawan Hotel Kamandalu Ubud*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *job stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat *job stress* maka tingkat *turnover intention* Karyawan Hotel Kamandalu Ubud akan semakin meningkat. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan *job stress* sebagai variabel bebas, kemudian *turnover intention* sebagai variabel terikat. Teknik analisis yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan analisis regresi linier berganda. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah pada tempat penelitian.
2. Arijanto *et al.*, (2020) dengan penelitian yang berjudul *How is the Effect of Job Insecurity, Work Stress, and the Work Environment on Turnover Intention : A Case Study at the Company of Supplier Security System in Indonesia*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Persamaan Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan *job stress* sebagai variabel bebas dan *turnover intention* sebagai variabel terikat, serta menggunakan teknik analisis yang sama yaitu analisis regresi linier berganda. Perbedaan penelitian sebelumnya

dengan penelitian ini adalah pada tempat penelitian yang berbeda.

3. Hafni dan Sari (2019) dengan penelitian yang berjudul Analisis Pengaruh Kompensasi, Stress Kerja, dan Loyalitas Karyawan Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Pada PT. Wiradjaja Prima Kencana Pekanbaru. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan stress kerja sebagai variabel bebas, dan *turnover intention* sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah tempat penelitian, variabel bebas lain yang digunakan yaitu kompensasi dan loyalitas karyawan, metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian Hafni dan Sari hanya menggunakan observasi, sedangkan pada penelitian ini menggunakan *interview* (wawancara), observasi, dokumentasi, dan kuesioner.
4. Firdausi dan Saragih (2019) dengan penelitian yang berjudul Pengaruh Stress Kerja Terhadap *Turnover Intention* (Studi Kasus Pada PT Taspen Kcu Bandung). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada PT Taspen Kcu Bandung. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan stress kerja sebagai variabel bebas dan *turnover intention* sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah pada tempat penelitian, jumlah sampel dan responden.
5. Iskandar *et al.*, (2019) dengan penelitian yang berjudul *The Effect of Work*

Stress on Turnover Intention among Nurses in Allam Medica Hospital, with Emotional Intelligence as a Moderating Variable. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif terhadap *turnover intention* karyawan. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan stress kerja sebagai variabel bebas dan *turnover intention* sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah pada tempat penelitian yang berbeda.

6. Dewi dan Agustina (2021) dengan penelitian yang berjudul Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan stres kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan pada PT. Pradnyana Artha Mandiri Money Changer di Kuta, Badung. Artinya semakin tinggi kepuasan kerja dan stres kerja karyawan maka semakin tinggi pula *turnover intention* karyawan. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan kepuasan kerja dan stress kerja sebagai variabel bebas dan *turnover intention* sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah pada tempat penelitian, jumlah sampel dan responden.
7. Saputra *et al.*, (2019) dengan penelitian yang berjudul *The Effect of Work Satisfaction, Organizational Commitment and Workload on Turnover on PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Unit Sekanca Denpasar Gajah Mada.* Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja

berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan kepuasan kerja sebagai variabel bebas dan *turnover intention* sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah pada tempat penelitian yang berbeda.

8. Jaya dan Widiastini (2021) dengan penelitian yang berjudul Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan kepuasan kerja sebagai variabel bebas dan *turnover intention* sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah pada tempat penelitian, jumlah sampel dan responden.
9. Djatmiko *et al.*, (2019) dengan penelitian yang berjudul *Work Stress, Job Satisfaction, and Turnover Intention in Public Telecommunication Company*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap *turnover intention*. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan kepuasan kerja sebagai variabel bebas dan *turnover intention* sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah pada tempat penelitian yang berbeda.
10. Prasetyo *et al.*, (2019) dengan penelitian yang berjudul *The Mediation of Job Satisfaction in the Relation of Work Stress and Turnover Intention in Hotel Industry*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja

memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap *turnover intention*. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan kepuasan kerja dan stress kerja sebagai variabel bebas, dan *turnover intention* sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah pada tempat penelitian dan jumlah responden.

11. Segoro (2021) dengan penelitian yang berjudul Pengaruh Komitmen Organisasional, Stres kerja, Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* (Studi Empiris Terhadap Perawat di Rumah Sakit Islam Wonosobo). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan komitmen organisasi sebagai variabel bebas, dan *turnover intention* sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah pada tempat penelitian, jumlah sampel dan responden.
12. Suhakim dan Badrianto (2021) dengan penelitian yang berjudul Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan komitmen organisasi sebagai variabel bebas, dan *turnover intention* sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah pada tempat penelitian, jumlah sampel dan responden.

13. Putra dan Suwandana (2020) dengan penelitian yang berjudul *Effect of Organizational Commitment, Job Stress and Work-Family Conflict to Turnover Intention*. Hasil penelitian ini menunjukkan 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 sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan komitmen organisasi sebagai variabel bebas, dan *turnover intention* sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah pada tempat penelitian, jumlah sampel dan responden.
14. Amalia (2020) dengan penelitian yang berjudul Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Generasi Milenial pada Perusahaan The Rich Jogja Hotel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan komitmen organisasi sebagai variabel bebas, dan *turnover intention* sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah pada tempat penelitian, jumlah sampel dan responden.
15. Diputra *et al.*, (2021) dengan penelitian yang berjudul Pengaruh Komitmen Organisasi, Motivasi Kerja, dan Kompensasi Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Pada KSU Swadana Giri Kusuma di Desa

Pengotan, Bangli. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan komitmen organisasi sebagai variabel bebas, dan *turnover intention* sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah pada tempat penelitian, jumlah sampel dan responden.

16. Ramli *et al.*, (2020) dengan penelitian yang berjudul *The Effect of Job Characteristic towards the Organizational Commitment of the Employee*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan komitmen organisasi sebagai variabel bebas, dan *turnover intention* sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah pada tempat penelitian, jumlah sampel dan responden.