BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi suatu perusahaan dalam mengelola, mengatur, dan memanfaatkan karyawan sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan perusahaan. Keberhasilan pengelolaan sumber daya manusia dengan baik dan progresif dapat menjadi awal yang baik bagi kelancaran implementasi program kerja perusahaan dan pencapaian tujuan organisasi. Sumber daya manusia semakin dianggap penting perannya dalam pencapaian tujuan perusahaan, karena menjadi kunci keberhasilan untuk memenangkan bisnis agar mampu survive dan berkembang berada pada sumber daya manusia selaku pelaku bisnis.

Sumber daya manusia di perusahaan perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan dan kemampuan organisasi perusahaan. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama perusahaan agar dapat berkembang secara produktif dan wajar. Perkembangan usaha dan organisasi perusahaan sangatlah bergantung pada produktivitas tenaga kerja yang ada di perusahaan (Mangkunegara, 2017:215). Perusahaan harus mampu mengelola karyawannya dengan baik guna mencapai visi dan misi perusahaan. Karyawan sebagai salah satu faktor kunci dalam keberhasilan perusahaan memiliki kontribusi yang besar, sehingga dibutuhkan pengelolaan yang baik agar karyawan dapat bertahan di tempat kerjanya.

Seiring dengan berkembangnya sebuah perusahaan maka akan muncul berbagai macam permasalahan terkait dengan sumber daya manusia. Salah satu

permasalahan serius yang menyangkut SDM perusahaan adalah *turnover* karyawan. Abdillah dalam Susilo dan Satrya (2019) menyatakan bahwa *turnover* merupakan pergerakan keluarnya tenaga kerja dari tempatnya bekerja. Tingginya tingkat keinginan karyawan bahkan beberapa perusahaan mengalami frustasi ketika mengetahui proses rekrutmen yang telah berhasil menjaring staf yang berkualitas pada akhirnya ternyata menjadi sia-sia karena staf yang direkrut tersebut telah memilih pekerjaan diperusahaan lain (Sasri dan Susanto, 2019). Tingkat *turnover* pada perusahaan akan semakin banyak menimbulkan berbagai potensi biaya baik itu pelatihan yang sudah diinvestasikan pada karyawan, tingkat kinerja yang selalu dikorbankan, maupun biaya rekrutmen dan pelatihan kembali.

Mathis & Jackson (2003) dalam Puspawati dan Atmaja (2019) mengemukakan definisi *turnover* sebagai suatu proses dimana karyawan meninggalkan perusahaan dan posisi pekerjaan harus digantikan oleh orang lain. Sementara, Fernet *et al.* dalam Tanoto dam Sugiharto (2018) menyebutkan bahwa *turnover intention* adalah prediktor paling signifikan dalam *turnover* perusahaan. *Turnover intention* adalah suatu keadaan dimana karyawan memiliki niat yang dilakukan secara sadar untuk mencari suatu pekerjaan lain sebagai alternatif di organisasi yang berbeda (Susilo dan Satrya, 2019). *Turnover intention* perlu mendapat perhatian yang serius dari pihak manajemen perusahaan terutama divisi Human Resource and Development (HRD) karena akan berakibat negatif jika tidak segera ditangani. Keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan menjadi salah satu masalah serius di era kompetitif saat pandangan bahwa retensi karyawan berbakat lebih penting daripada mempertahankan keunggulan kompetitif (Oktavio, 2020:189).

Untuk menekan keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan, perusahaan perlu memberikan dukungan yang dirasakan karyawan sehingga karyawan mengurungkan niatnya meninggalkan perusahaan. Keinginan seorang pekerja untuk keluar kerja akan rendah apabila organisasi memberikan perhatian yang lebih pada pekerjanya (Rismawan, 2017). Maka dari itu, perusahaan harus senantiasa memberikan dukungan-dukungan yang bersifat positif terhadap para karyawan. Keyakinan pekerja mengenai dukungan yang diberikan perusahaan yang dikenal dengan istilah *perceived organizational support* (POS).

Perceived organizational support menjadi salah satu variabel yang mempengaruhi *turnover intentions* seorang pekerja (Rozana dan Dwiyanti, 2022). Rhoades & Eisenberger dalam Kusuma dan Mujiati (2017) mendefinisikan *perceived organizational support* (POS) sebagai persepsi individu atau karyawan mengenai sejauh mana perusahaan memberikan dukungan kepada karyawan. Fuller dalam Agustian dan Fitria (2020) menyatakan *perceived organizational support* merupakan suatu yang dinilai oleh karyawan sebagai anggapan kebutuhan emosi sosial, memberikan indikasi dari kesiapan organisasi untuk menghargai peningkatan kerja karyawan, dan mengindikasikan organisasi dalam menyiapkan bantuan saat dibutuhkan untuk mengerjakan suatu pekerjaan yang efektif. Karyawan yang merasa didukung oleh organisasi akan memberikan umpan balik kepada organisasi dan dengan demikian mengurangi penyimpangan yang terjadi pada semua pihak yang terlibat dalam perilaku organisasi serta menurunkan keinginannya untuk meninggalkan organisasi.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Fahrizal dan Utama (2017), Kusuma dan Mujiati (2017) dan Rozana dan Dwiyanti (2022) menemukan bahwa *Perceived*

Organizational Support (POS) berpengaruh negatif terhadap *turnover intention.* Namun penelitian lain yang dilakukan Tambun, dkk (2019), serta Herianto dan Yanuar (2021) menemukan bahwa *Perceived Organizational Support (POS)* tidak berpengaruh terhadap *turnover intention.*

Perceived Organizational Support atau dukungan organisasi dapat berpengaruh pada kepuasan kerja, dimana ketika perusahaan memberikan dukungan terhadap karyawan terlebih pada karyawan yang berprestasi serta memberikan *feedback* yang sesuai dengan kinerja karyawan maka akan timbul rasa kepuasan dalam diri karyawan pada perusahaan (Cahayu dan Rahyuda, 2019). Dukungan organisasi dalam bentuk penghargaan, kenaikan pangkat, gaji dan kompensasi yang mencukupi dapat meningkatkan kepercayaan karyawan terhadap perusahaan dan akan meningkatkan kepuasan kerjanya juga.

Penelitian yang dilakukan Rais dan Parmin (2020) serta Herianto dan Yanuar (2021) menemukan bahwa *Perceived Organizational Support (POS)* berpengaruh positif terhadap *job satisfication*. Namun penelitian lain yang dilakukan Hayati (2020) menemukan bahwa *Perceived Organizational Support (POS)* tidak berpengaruh terhadap *job satisfication.*

Keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan juga dipengaruhi oleh kepuasan kerjanya. Fisher dalam Herianto dan Yanuar (2021) menyatakan kepuasan kerja atau *job satisfaction* yaitu suatu respon yang positif karyawan terhadap pekerjaan yang diberikan dari penilaiannya. *Job satisfaction* atau kepuasan kerja merupakan salah satu unsur untuk memperoleh hasil karyawan yang unggul, karena walaupun para karyawan merasa senang dengan pekerjaannya, hal

itu akan dibarengi dengan cara-cara atau usaha yang keras dengan segala kemampuan mereka agar dapat bekerja secara maksimal (Susilo dan Satrya, 2019).

Spector dalam Kusuma, dkk (2021) memberikan penjelasan bahwa kepuasan kerja adalah sikap yang merupakan refleksi dari perasaan karyawan terhadap keseluruhan pekerjaannya yang terdiri dari berbagai macam aspek. Meningkatkan kepuasan karyawan adalah kunci suksesnya organisasi bisnis, hal tersebut merupakan dasar bagi perusahaan untuk melihat seperti apa keinginan karyawan, lingkungan kerja yang diinginkan dan dengan hal tersebut akan dapat meningkatkan pengabdian karyawan. Perusahaan juga harus senantiasa memonitor kepuasan kerja karena hal itu mempengaruhi perputaran tenaga kerja, kepuasan kerja yang meningkat mengakibatkan tingkat perputaran karyawan menurun, sebaliknya, kepuasan kerja yang rendah mengakibatkan perputaran karyawan lebih tinggi (Susilo dan Satrya, 2019).

Penelitian yang dilakukan Tambun, dkk (2019), Susilo dan Satrya (2019) dan Fitriantini, dkk (2020) menemukan bahwa *job satisfication* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention,* sementara penelitian yang dilakukan Herianto dan Yanuar (2021) menemukan bahwa *job satisfication* tidak berpengaruh terhadap *turnover intention.*

UNMAS DENPASAR

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dilihat bahwa *perceived organizational support* dapat mempengaruhi tingkat *job satisfication* dimana semakin tinggi dukungan yang diberikan perusahaan maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh karyawan. *Job satisfication* juga dapat mempengaruhi *turnover intention* dimana semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan karyawan, maka semakin rendah keinginannya untuk meninggalkan

perusahaan. *Job satisfication* juga dapat menjadi variabel mediasi antara *perceived organizational support* terhadap *turnover intention.* Persepsi dukungan perusahaan yang tinggi akan meningkatkan kepuasan kerja yang dirasakan karyawan dan ketika karyawan merasakan kepuasan kerja yang tinggi maka karyawan akan enggan untuk meninggalkan perusahaan. Hal ini didukung oleh penelitian Merlysabella dan Subiyanto (2022) yang menemukan *job satisfication* juga dapat menjadi variabel mediasi antara *perceived organizational support* terhadap *turnover intention.*

Richeese Factory adalah sebuah jaringan rumah makan siap saji asal Indonesia dengan menu utama ayam goreng dan keju yang dimiliki oleh PT Richeese Kuliner Indonesia, anak usaha Kaldu Sari Nabati. Di Bali sendiri, Richeese Factory tersebar di 5 titik di Kota Denpasar yaitu di Jalan Kebo Iwa, Jalan Nangka, Jalan Raya Tuban, Jimbaran, dan Sesetan. Masing-masing outlet rata-rata memiliki 12 karyawan yang terdiri dari kru *cashier, lobby,* dan *kitchen.* Pekerjaan *Crew Outlet* secara umum tergolong sederhana yaitu bersih-bersih untuk *Crew di area lobby,* melayani pesanan customer untuk *Crew* di area *cashier,* dan menyiapkan pesanan untuk *Crew* di area *kitchen.* Namun, berdasarkan buku *Work Instructions* (WI) yang menjadi standar acuan operasional Richeese Factory, terdapat banyak hal-hal rinci yang harus dilakukan *Crew Outlet,* misalnya untuk *Crew lobby* harus mengetahui jenis dan jumlah percampuran cairan pembersih untuk lantai, mengetahui teknik mopping (pengepelan), membersihkan kain pel, dan memposisikan alat mopping saat ada customer didekatnya. *Crew cashier* harus mengetahui cara mengoperasikan mesin kasir, mengetahui langkah-langkah melayani customer dan bagaimana bersikap kepada customer. *Crew kitchen* lebih banyak detail pekerjaan yang harus diingat dan dipahami terkait mempersiapkan

bahan dan peralatan, memasak pesanan, menyajikan pesanan, menyimpan bahan-bahan, dan menjaga kualitas bahan dan produk.

Menjadi salah satu restoran cepat saji yang laris, Richeese Factory mengalami masalah pada *turnover* karyawannya, dimana angka *turnove*r paling tinggi terjadi pada level Crew Outlet. Berikut data *turnove*r Richeese Factory Bali selama 2021.

Tabel 1.1
Turnover Karyawan Richeese Factory Bali
Tahun 2017-2021

No	Cabang	Jumlah Karyawan				Persentase Turnover
		Awal tahun	Karyawan Masuk	Karyawan Keluar	Akhir tahun	
1	2017	91	14	15	90	16,5%
2	2018	90	13	12	91	13,2%
3	2019	91	12	14	89	15,5%
4	2020	89	13	16	86	18,2%
5	2021	86	14	18	82	21,4%

Sumber : Richeese Factory Bali (2022)

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat bahwa persentase tertinggi *turnover* karyawan yaitu pada tahun 2021 sebesar 18,2%, diikuti tahun 2021 sebesar 21,4%. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa terjadi atensi karyawan keluar yang cukup tinggi terutama pada tahun-tahun pandemi yaitu saat tahun 2020 dan 2021 yang menjadi puncak masa pandemi menyerang.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan manager outlet tersebut, banyak karyawan yang memilih untuk keluar dikarenakan jam kerja yang tidak beraturan serta gaji yang tidak mencukupi untuk hidup. Pandemi yang menyebabkan pendapatan restoran merosot hampir 80% menyebabkan perusahaan harus menurunkan kompensasi yang diberikan kepada karyawan. Selain itu,

karyawan juga sering mengeluh akibat tidak adanya dukungan dari perusahaan, khususnya bagi karyawan yang terdampak pandemi. Hal ini menyebabkan banyak karyawan, khususnya karyawan berprestasi menjadi tidak puas dan memilih untuk keluar dari pekerjaan untuk kembali ke kampung atau memulai usahanya sendiri di kampung.

Pemilihan Richeese Factory sebagai lokasi penelitian dikarenakan restoran cepat saji seperti Richeese Factory merupakan salah satu bisnis yang terdampak efek pandemi. Perubahan jam operasional akibat pembatasan kegiatan masyarakat dalam skala besar menyebabkan perusahaan mengalami banyak masalah, khususnya pada bagian sumber daya manusia. Dipilihanya variabel *turnover intention* dan *perceived organizational support* dikarenakan dampak pandemi yang merusak stabilitas bisnis menyebabkan banyak orang memilih untuk meninggalkan perusahaan daripada tersiksa hidup pas-pasan di kota besar sekaligus menjadi gambaran atas bagaimana persepsi dukungan perusahaan yang nyata bagi karyawan terutama saat krisis terjadi. Variabel *job satisfication* menjadi variabel mediasi karena persepsi yang diterima karyawan dapat mempengaruhi kepuasan kerjanya dan secara tidak langsung akan berdampak pada keinginannya untuk meninggalkan perusahaan.

UNMAS DENPASAR

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah diuraikan di atas, adanya fenomena yang terjadi sekaligus beberapa perbedaan hasil yang dilakukan oleh peneliti terdahulu mengenai variabel-variabel yang digunakan untuk mengukur *turnover intention* maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kembali dengan judul "**Pengaruh *Job Satisfication* Dalam Hubungan *Perceived***

***Organizational Support* Dan *Turnover Intention* Karyawan Richeese Factory Bali ”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan di atas, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh pada *turnover intention* Richeese Factory Bali?
2. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh pada *job satisfication* Richeese Factory Bali?
3. Apakah *job satisfication* berpengaruh pada *turnover intention* Richeese Factory Bali?
4. Apakah *job satisfication* dapat memediasi pengaruh *perceived organizational support* terhadap *turnover intention* pada Richeese Factory Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka secara rinci tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh *perceived organizational support* berpengaruh pada *turnover intention* Richeese Factory Bali.
2. Untuk menganalisis pengaruh *perceived organizational support* berpengaruh pada *job satisfication* Richeese Factory Bali.
3. Untuk menganalisis pengaruh *job satisfication* berpengaruh pada *turnover intention* Richeese Factory Bali

UNMAS DENPASAR

4. Untuk menganalisis *job satisfication* dapat memediasi pengaruh *perceived organizational support* terhadap *turnover intention* pada Richeese Factory Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

1) Kegunaan teoritis

Memberikan bukti empiris bahwa mengenai bagaimana pengaruh *perceived organizational support* secara langsung maupun tidak langsung terhadap *turnover intention* melalui *job satisfication* di Richeese Factory di Bali.

a) Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan dan dapat memberikan pengalaman, di samping sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana manajemen pada fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar.

b) Bagi Universitas

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan khususnya bagi manajemen serta menjadi sumbangan atau tambahan kepala perpustakaan dan referensi bagi mahasiswa yang akan meneliti lebih lanjut terhadap masalah terkait.

2) Kegunaan praktis

Memberikan gambaran dan pemahaman bagi pihak Richeese Factory mengenai *turnover intention* dengan memperhatikan *perceived organizational support* dan *job satisfication* karyawan.

UNMAS DENPASAR

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 *Theory of Planned Behavior*

Theory of Planned Behavior (TPB) oleh Martin Fishbein dan Ajzen dalam Jogiyanto (2017) menjelaskan bahwa perilaku dibentuk oleh sikap, norma subjektif, dan *perceived behavioral control* (PBC) yang membentuk niat. Niat kemudian mempengaruhi bagaimana perilaku seseorang. Teori ini menjadi landasan studi saat ini yang menganalisis pengaruh keinginan untuk meninggalkan persahaan. Teori ini mempostulasikan bahwa sikap, norma subyektif, dan PBC secara bersama-bersama membentuk niat dan perilaku. Ketiga variabel pembentuk niat dalam TPB dijelaskan masing-masing sebagai berikut:

1. Sikap: evaluasi positif atau negatif seseorang mengenai suatu perilaku. Konsepnya adalah tingkatan sejauh mana perilaku dinilai positif atau negatif.
2. Norma subjektif: persepsi seseorang terhadap perilaku tertentu, di mana persepsi ini dipengaruhi oleh penilaian orang di sekitar yang dianggap berpengaruh, seperti orang tua, pasangan, teman, dan mentor.
3. (PBC): persepsi mengenai mudah atau sulitnya melakukan perilaku tertentu. PBC ditentukan oleh kehadiran faktor-faktor yang dapat memfasilitasi atau menghalangi kemampuan seseorang untuk melakukan perilaku tersebut. PBC secara konsep berhubungan dengan

self efficacy yang dikembangkan oleh Bandura (1977) dalam *social cognitive theory*.

TPB merupakan salah satu teori perilaku dengan kekuatan prediktif tinggi, dan dipergunakan untuk memprediksi perilaku manusia di semua bidang. Studi yang cukup sering memanfaatkan teori ini adalah di bidang pemasaran (perilaku pembelian, periklanan, kehumasan), perilaku dalam lingkungan baru seperti online, dan dalam isu baru seperti produk ramah lingkungan, kesehatan (edukasi masyarakat), dan perilaku kewirausahaan.

Theory of Planned Behavior (TPB) menjadi dasar penelitian ini karena keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan dapat didasarkan pada buruknya persepsi atas dukungan perusahaan serta kurang puasnya karyawan atas pekerjaanya . Keinginan tersebut terbentuk secara bertahap selama karyawan bekerja, membentuk sikapnya dalam menerima regulasi dan operasional perusahaan yang akhirnya mendorong karyawan membentuk perilaku tertentu seperti keluar dari pekerjaannya.

2.1.2 *Social Exchange Theory*

Social exchange theory atau teori pertukaran sosial adalah salah satu paradigma konseptual yang paling berpengaruh dalam memahami perilaku kerja karyawan dalam sebuah perusahaan. Pertukaran sosial sebagai pandangan yang menyebabkan persamaan persepsi tujuan di masa depan. Dalam pandangan teori ini karyawan akan termotivasi, komitmen pada pekerjaan dan organisasi jika diperlakukan adil dan seimbang. Menurut Bass yang dikutip Schaap (2018) menyatakan bahwa teori pertukaran sosial ditujukan untuk memahami hubungan pemimpin dan karyawan serta memahami faktor-faktor yang berkaitan. Pertukaran

positif maupun negatif dengan individu maupun organisasi (pemimpin dan organisasi) berpengaruh pada perilaku karyawan dan perasaan sebagai komitmen dalam pencapaian tujuan. Dalam teori pertukaran sosial, interaksi tersebut biasanya dilihat sebagai saling tergantung dan bergantung pada tindakan orang lain sehingga pengalaman yang didapat adalah saling mempengaruhi antara individu dan organisasi (Umar, 2017).

Teori pertukaran sosial menjadi dasar bagaimana pemimpin dalam perusahaan memahami perilaku kerja karyawan karena didalam perilaku kerja tersebut terdapat motif-motif tertentu yang menjadi penyebab suatu perilaku. Jadi perilaku sosial terdiri atas pertukaran paling sedikit antar dua orang berdasarkan perhitungan untung rugi (Schaap, 2018). Teori pertukaran sosial (*social exchange theory*) mengimplikasikan bahwa karyawan yang diperlakukan dengan baik oleh perusahaan membuat karyawan memiliki komitmen untuk memberikan balasan dengan perilaku positif melalui kinerja karyawan. Keinginan untuk mencapai adanya keadilan antara apa yang didapatkan dengan apa yang diberikan dapat dijelaskan dengan teori pertukaran sosial (*social exchange*), keadilan informasi bisa dianggap sebagai bentuk timbal balik karyawan (*employee reciprocity*) terhadap apa yang karyawan terima dari perusahaan.

Teori *social exchange* menjadi dasar penelitian ini karena kesesuaian pengorbanan karyawan dengan dukungan dan timbal balik yang diberikan perusahaan menjadi dasar dari keinginannya meninggalkan perusahaan. Pertukaran yang adil akan menurunkan niat tersebut, begitu pula sebaliknya.

UNMAS DENPASAR

2.1.3 *Turnover Intention*

Knudsen *et al.* dalam Kartono (2017:43) t*urnover intention* diartikan sebagai perilaku sejauh mana pegawai berniat untuk meninggalkan atau tetap menjadi bagian di organisasi atau perusahaan. Mathis & Jackson (2003) dalam Puspitawati dan Atmaja (2019) mengemukakan definisi turnover sebagai suatu proses dimana karyawan meninggalkan perusahaan dan posisi pekerjaan harus digantikan oleh orang lain. Perilaku individu yang berkeinginan untuk pindah atau keluar dari organisasi maupun perusahaan merupakan perilaku yang sulit dicegah.

Rivai dan Sagala dalam Prasetyo (2018:12) menyimpulkan setiap perusahaan harus melakukan kegiatan pengembangan agar mampu melakukan persiapan berupa pencegahan terhadap turnover intention karyawan yang sulit diprediksi. *Turnover* dapat berupa pengunduran diri, perpindahan keluar unit organisasi, pemberhentian atau kematian anggota organisasi. *Turnover intention* adalah kadar atau intensitas dari keinginan seorang karyawan untuk keluar dari perusahaan (Hidayati & Saputra, 2018). *Turnover intention* pada dasarnya adalah keinginan untuk meninggalkan (keluar) dari perusahaan karena beberapa alasan seperti balas jasa yang terlalu rendah, suasana lingkungan pekerjaan yang kurang cocok, perlakuan atasan yang kurang adil serta sudah mendapatkan pekerjaan yang menurut mereka lebih baik

Dampak *turnover intention* dapat dikatakan baik apabila karyawan yang meninggalkan tempat kerja tersebut digantikan oleh karyawan yang memiliki kinerja yang lebih baik contohnya dalam keahlian, motivasi serta loyalitas yang lebih tinggi. Dampak yang kurang baik akibat turnover intention adalah

menimbulkan kerugian biaya baik itu biaya rekrutmen, biaya pelatihan karyawan serta menurunnya kinerja karyawan yang ditinggalkan (Hidayat & Agustina, 2020).

Harnoto dalam Sartono *et al.* (2018) mengatakan *turnover intentions* ditandai oleh berbagai hal yang berkaitan dengan perilaku karyawan, antara lain meningkatnya absensi, bermalasan dalam melakukan pekerjaan, munculnya keberanian melanggar tata tertib kerja maupun menentang atau protes kepada atasan, dan lain-lainnya.

Secara umum karyawan yang keluar dari perusahaan biasanya disebabkan oleh 2 (dua) hal Purnomo (2020:321), yaitu:

a. Diberhentikan

Diberhentikan maksudnya adalah karyawan diberhentikan dari perusahaan disebabkan oleh berbagai sebab, misalnya telah memasuki usia pensiun, atau mengalami cacat sewaktu bekerja, sehingga tidak mampu lagi bekrja. Untuk yang pensiun alasannya karena sudah memasuki usia pensiun, sedangkan yang dipensiunkan karena cacat, karena dianggap sudah tidak atau kurang memiliki kemampuan, sehingga tidak mampu lagi bekerja seperti semula. Kemudian diberhentikan juga dapat dilakukan perusahaan karena karyawan melakukan perbuatan yang telah merugikan perusahaan, misalnya kasus penipuan, pencurian atau hal-hal yang merugikan lainnya.

b. Berhenti sendiri

Artinya karyawan berhenti dengan keinginan atau permohonannya sendiri, untuk keluar dari perusahan, tanpa campur tangan pihak perusahaan. Alasan pemberhentian ini juga bermacam-macam, misalnya

karena masalah lingkungan kerja yang kurang kondusif, kompensasi yang kurang, atau jenjang karir yang tidak jelas atau ketidaknyamanan lainnya. Alasan seperti ini terkadang tidak dapat diproses oleh pihak sumber daya manusia dan berusaha untuk dipertahankan dengan pertimbangan berbagai hal, misalnya kemampuan karyawan masih dibutuhkan. Namun jika karyawan tersebut merasa tidak diperlukan tenaganya, maka segera akan diproses untuk diberhentikan, karena jika karyawan yang sudah minta berhenti dan tetap dipertahankan, akan mengakibatkan motivasi kerjanya lemah dan berdampak kepada kinerjanya. Bahkan banyak kasus terkadang karyawan tersebut membuat ulah yang dapat mengganggu operasi perusahaan.

Mathis dan Jackson dalam Siregar (2021:25) menyatakan *turnover* dikelompokkan dalam beberapa cara yang berbeda, diantaranya:

a. Perputaran secara tidak sukarela

Terjadi jika pihak manajemen atau pemberi kerja merasa perlu untuk memutuskan hubungan kerja dengankaryawannya dikarenakan tidak ada kecocokan atau penyesuaian harapan dan nilai-nilai antara pihak perusahaan dengan karyawan yang bersangkutan atau mungkin pula disebabkan oleh adanya permasalah ekonomi yang dialami perusahaan. Selain itu perputaran ini dikarenakan oleh kebijakan organisasi, peraturan kerja, dan standar kinerja yang tidak dipenuhi oleh karyawan.

b. Perputaran secara sukarela

Hal ini terjadi apabila karyawan memutuskan baik secara personal ataupun disebabkan oleh alasan profesional lainnya untuk menghentikan

hubungan kerja dengan perusahaan, misalnya karyawan berkeinginan untuk mendapatkan pekerjaan dengan gaji yang lebih baik di tempat lain, peluang karir, pengawasan, geografi, dan alasan yang menyangkut oribadi ataupun keluarga.

Mobley *et al.* dalam Sari dan Susanto (2019: 169) mengatakan tinggi rendahnya turnover intention akan membawa beberapa dampak pada karyawan maupun perusahaan, antara lain:

a. Beban kerja, jika *turnover intention* karyawan tinggi, beban kerja untuk karyawan bertambah karena jumlah karyawan berkurang. Semakin tinggi keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan, maka semakin tinggi pula beban kerja karyawan selama itu.
b. Biaya penarikan karyawan. Menyangkut waktu dan fasilitas untuk wawancara dalam proses seleksi karyawan, penarikan dan mempelajari penggantian karyawan yang mengundurkan diri.
c. Biaya latihan. Menyangkut waktu pengawas, departemen personaliadan karyawan yang dilatih. Pelatihan ini diberikan untuk karyawan baru. Jika turnover

Mobley *et al*. dalam Sari dan Susanto (2019: 169) mengemukakan, ada tiga indikator yang digunakan untuk mengukur *turnover intentio*n, yaitu:

a. Niat untuk keluar (Intention to Quit).

   Mencerminkan individu berniat untuk keluar adalah dilihat dari prilaku seseorang selama berkerja. Adapun indikator dari niat untuk keluar (*Intention to Quit*):

   1) Ketidakpuasan terhadap pekerjaan.

2) Berpikir untuk meninggalkan perusahaan.

3) Keinginan untuk tidak hadir bekerja

b. Pencarian pekerjaan (*Job Search*).

Mencerminkan individu berkeinginan untuk mencari pekerjaan lain. Adapun indikator dari pencarian pekerjaan (*Job Search*) yaitu:

1) Keinginan untuk mencoba mencari pekerjaan yang lebih baik.

2) Keinginan untuk meninggalkan perusahaan bila ada kesempatan yang lebih baik.

c. Memikirkan keluar (*Thinking of Quit*).

Mencerminkan individu untuk memikirkan keputusannya tersebut, keluar dari pekerjaan atau tetap berada di lingkungan pekerjaannya. Adapun indikator dari memikirkan keluar (*Thinking of Quit*) yaitu:

1) Keinginan untuk keluar dari pekerjaan.

2) Keinginan untuk meninggalkan perusahaan dalam waktu dekat.

2.1.4 *Perceived Organizational Support*

Perceived organizational support adalah tingkat dimana para pekerja mempercayai bahwa organisasi menilai kontribusinya dan peduli terhadap kesejahteraan mereka (Robbin & Judge, 2018:125). Karyawan dalam suatu organisasi pasti membutuhkan dukungan dari organisasi diluar dari timbal balik wajib yang diberikan organisasi. Dukungan ini akan memberikan pengaruhi psikologi dari karyawan dalam bekerja. Adanya kondisi psikologi yang positif pada diri karyawan akan memberikan kemampuan terbaik karyawan kepada organisasi sehingga dapat menguntungkan bagi organisasi.

UNMAS DENPASAR

Menurut Einsenberger dalam Fahrizal dan Utama (2017) persepsi dukungan organisasi atau POS adalah keyakinan umum karyawan tentang sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Karyawan yang merasa didukung oleh organisasi akan terikat dengan aktivitas organisasi dan akan memberikan kemampuan terbaiknya untuk mencapai tujuan dari organisasi tersebut. POS yang meningkat dapat membuat karyawan memiliki tanggung jawab dan kewajiban untuk berkontribusi dan peduli akan kesejahteraan organisasi serta membantu organisasi untuk mencapai tujuannya. Pengalaman kerja yang positif dapat meningkatkan persepsi dukungan organisasi yang baik pula dalam diri karyawan (Fahrizal & Utama, 2017).

Dukungan organisasi yang dimiliki oleh karyawan secara psikologis dapat mempengaruhi kinerja dari karyawan tersebut. Pertama, dukungan organisasi akan membuat seorang karyawan mempunyai kewajiban untuk peduli terhadap organisasi dan membantu untuk pencapaian organisasi. Kedua, dukungan organisasi dalam hal kepedulian, penghargaan, dan pengakuan mengarahkan pada karyawan untuk menyatukan status dan peran keanggotaan dalam identitas sosialnya. Ketiga, dukungan organisasi memberikan kepercayaan bahwa organisasi mengetahui dan menghargai prestasi kerja karyawan. Pengaruh psikologis yang ditimbulkan oleh dukungan organisasi pada karyawan akan meningkatkan komitmen efektif dalam diri karyawan (Eisenberger dalam Kusuma dkk (2021)). Dengan adanya beberapa pengertian di atas dapat dikatakan bahwa perceived organizational support atau persepsi dukungan organisasi adalah tingkat sejuah mana keyakinan karyawan merasa bahwa organisasi peduli terhadap kontribusi dan kesejahteraan mereka.

UNMAS DENPASAR

Perceived organizational support (POS) memiliki beberapa indikator yang dapat mengukur POS dalam suatu organisasi. Menurut Rhoades dan Eisenberger, dalam Artatio dan Kartika (2017) terdapat 8 indikator, yakni sebagai berikut:

1. Organisasi menghargai kontribusi karyawan

   Sejauh mana organisasi menghargai dan peduli terhadap kontribusi dan peran yang diberikan oleh karyawan dalam sebuah pekerjaan.

2. Organisasi menghargai usaha ekstra yang telah karyawan berikan

   Tidak jarang dalam sebuah oganisasi, karyawan memberikan usaha lebih dari yang diwajibkan, dari hal tersebut tak jarang pula organisasi memberikan ekstra juga pada karyawan tersebut.

3. Organisasi akan memperhatikan segala keluhan dari karyawan

   Sejauh mana organisasi mendengarkan, memperhatikan dan peduli dengan keluhan yang dirasakan oleh karyawan dan menerima saran atau masukan dari karyawan.

4. Organisasi sangat peduli dengan kesejahteraan karyawan

   Sejauh mana organisasi peduli dengan kesejahteraan karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

5. Organisasi akan memberitahu karyawan apabila tidak melakukan pekerjaan dengan baik

   Kesalahan dalam sebuah pekerjaan merupakan hal yang wajar, namun organisasi juga harus tetap memantau kinerja dari karyawan. Jika pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai dengan standart maka organisasi harus menegur karyawan agar dapat memperbaiki kinerjanya.

UNMAS DENPASAR

6. Organisasi peduli dengan kepuasan secara umum terhadap pekerjaan karyawan

   Organisasi memperhatikan dan mengevaluasi sejauh mana karyawan merasa puas dengan pekerjaan yang diberikan oleh organisasi.

7. Organisasi menunjukkan perhatian yang besar terhadap karyawan

   Sejauh mana organisasi peduli dan memberikan dukungan kepada karyawan, pemberian dukungan ini merupakan salah satu bentuk peratian dari organisasi kepada karyawan yang bekerja kepadanya.

8. Organisasi merasa bangga atas keberhasilan karyawan dalam bekerja

   Sejauh mana rasa bangga organisasi terhadap pencapaian yang diperoleh karyawan dalam pekerjaannya.

2 1.5 *Job Satification*

Hasibuan (2017:120) menyatakan kepuasan kerja adalah suatu hasil perkiraan individu terhadap perkerjaan atau pengalaman positif dan menyenangkan dirinya. Perkiraan pegawai tentang pengalaman kerjanya dapat diketahui bahwa pegawai merasa senang atau tidak senang terhadap perkerjaannya tersebut. Sementara Sutrisno (2017:74) mendefenisikan kepuasan kerja adalah suatu sikap pegawai terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar pegawai, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Semakin terpuaskan kebutuhan para pegawai dalam suatu organisasi semakin maksimal pula tingkat kinerja dan produktifitas pegawainya sehingga, pencapaian tujuan organisasi semakin tercapai.

UNMAS DENPASAR

Mangkunegara (2018:117) mengatakan kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun kondisi dirinya. Hubungan yang saling mendukung antara kebutuhan diri pegawai dengan tuntutan pekerjaan akan memberikan keselarasan dalam pemenuhan akan kepuasa kerja.

Dari pengertian yang telah dikemukakan dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja (*job satisfaction*) merupakan sikap menanggapi dan reaksi emosional pegawai dalam memandang pekerjaannya yang dapat tercermin dari perilaku pegawai dalam menilai baik buruknya dan menyenangi atau tidak menyenangi perkejaannya. Apabila pegawai memperoleh kepuasan kerja yang tinggi, pegawai akan memberikan kinerja yang maksimal.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Sutrisno (2017:143) yaitu :

a. Faktor psikologis

Faktor ini berhubungan dengan kondisi kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketenteraman dalam bekerja, sikap terhadap pekerjaan, bakat dan keterampilan. Seseorang yang memiliki ketenteraman dalam bekerja akan bekerja dengan perasaan yang positif sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja yang dapat berpengaruh pada kepuasan kerja.

b. Faktor sosial

Faktor ini berhubungan dengan interaksi sosial antara karyawan dengan rekan kerja maupun karyawan dengan atasan.

UNMAS DENPASAR

c. Faktor fisik

Faktor ini berhubungan dengan kondisi fisik karyawan meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruang, suhu, penerangan, sirkulasi udara, kondisi kesehatan karyawan, umur dan sebagainya.

d. Faktor finansial

Faktor ini berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem dan besarnya gaji, tunjangan, promosi, jaminan sosial, fasilitas yang diberikan dan sebagainya.

Indikator-indikator yang menentukan kepuasan kerja yaitu (Robbins, 2017: 181-182):

1. Pekerjaan yang secara mental menantang

Karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan ketrampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan beragam tugas, kebebasan, dan umpan balik. Pekerjaan yang terlalu kurang menantang akan menciptakan kebosanan, tetapi pekerjaan yang terlalu banyak menantang akan menciptakan frustasi dan perasaan gagal. Pada kondisi tantangan yang sedang, kebanyakan karyawan akan mengalami kesenangan dan kepuasan.

2. Kondisi kerja yang mendukung

Karyawan peduli akan lingkungan yang baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk mempermudah mengerjakan tugas yang baik. Studi–studi membuktikan bahwa karyawan lebih menyukai keadaan sekitar yang aman, tidak berbahaya dan tidak merepotkan. Di samping itu, kebanyakan

karyawan lebih menyukai bekerja dekat dengan rumah, dalam fasilitas yang bersih dan relatif modern, dan dengan alatalat yang memadai.

3. Gaji atau upah yang pantas

Para karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil dan segaris dengan pengharapan mereka. Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat ketrampilan individu, dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan. Promosi memberikan kesempatan untuk pertumbuhan pribadi, tanggung jawab yang lebih banyak, dan status sosial yang ditingkatkan. Oleh karena itu, individu–individu yang mempersepsikan bahwa keputusan promosi dibuat secara adil, kemungkinan besar karyawan akan mengalami kepuasan dalam pekerjaannya.

4. Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan

Teori "kesesuaian kepribadian–pekerjaan" Holland menyimpulkan bahwa kecocokan yang tinggi antara kepribadian seorang karyawan dan okupasi akan menghasilkan seorang individu yang lebih terpuaskan. Orang–orang dengan tipe kepribadian yang sama dengan pekerjaannya memiliki kemungkinan yang besar untuk berhasil dalam pekerjaannya, sehingga mereka juga akan mendapatkan kepuasan yang tinggi.

5. Rekan sekerja yang mendukung

Bagi kebanyakan karyawan, bekerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu, tidaklah mengejutkan apabila mempunyai rekan sekerja yang ramah dan mendukung akan mengarah ke kepuasan

kerja yang meningkat. Perilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai *perceived organizational support* (POS), *job satisfication,* dan *turnover intention* telah banyak dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Penelitian-penelitian tersebut banyak memberikan masukan serta kontribusi tambahan bagi peneliti saat ini. Adapun penelitian sebelumnya yang dijadikan acuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Fahrizal dan Utama (2017) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh *perceived organizational support* (POS) terhadap komitmen organisasional dan *turnover intention* karyawan Hotel Kajane MUA Ubud. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung *perceived organizational support* (POS) terhadap komitmen organisasional dan *turnover intention.* Metode penentuan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling* . Tehnik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positf terhadap komitmen organisasional dan berpengaruh negatif terhadap *turnover intention.* Persamaan penelitian ini dengan penelitian saat ini adalah sama-sama meneliti mengenai pengaruh *perceived organizational support* (POS) terhadap *turnover intention,* dan sama-sama menggunakan teknik analisis jalur. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah penelitian

sebelumnya adalah adanya variabel komitmen organisasional sementara di penelitian saat ini tidak ada, serta teknik penentuan sampel yaitu *purposive sampling* sementara penelitian saat ini menggunakan teknik sampling jenuh.

2) Kusuma dan Mujiati (2017) melakukan penelitian mengenai pengaruh *perceived organizational support* dan komitmen organisasional terhadap *turnover intention* karyawan Di Hotel Alila Ubud". Tujuan penelitian ini adalah menguji pengaruh langsung variabel *perceived organizational support* dan komitmen organisasional terhadap *turnover intention*. Teknik penentuan sampel menggunakan *purposive sampling.* Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positf terhadap komitmen organisasional dan berpengaruh negatif terhadap *turnover intention.* Persamaan penelitian ini dengan penelitian saat ini adalah sama-sama meneliti mengenai pengaruh *perceived organizational support* (POS) terhadap *turnover intention*, sama-sama menggunakan teknik penentuan sampel yaitu sampling jenuh dan sama-sama menggunakan teknik analisis jalur. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah penelitian sebelumnya adalah adanya variabel komitmen organisasional sementara di penelitian saat ini tidak ada

3) Wonowijoyo dan Tanoto (2018) melakukan penelitian mengenai pengaruh *organizational commitment* dan kepuasan kerja terhadap *turnover intentio*n di PT. Kediri Matahari Corn Mills. Metode

penentuan sampel menggunakan metode sampling jenuh. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *organizational commitmen*t berpengaruh signifikan negatif terhadap *turnover intention* dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap *turnover intention*. Selain itu, ditemukan juga bahwa *organizational commitment* dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap *turnover intention* di PT Kediri Matahari Corn Mills. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah sama-sama meneliti mengenai kepuasan kerja terhadap *turnover intention* dan sama-sama menggunakan teknik analisis jalur. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah penelitian sebelumnya adalah adanya variabel *organizational commitmen*t sementara di penelitian saat ini tidak ada, serta teknik analisis data yaitu teknik analisis regresi berganda sementara penelitian saat ini menggunakan analisis jalur.

4) Ardiyanti (2019) melakukan penelitian mengenai pengaruh kelelahan kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Arteria Daya Mulia (ARIDA) Cirebon. Metode penentuan sampel yang digunakan yaitu proportionate stratified random sampling. Teknik analisis data yang digunakan menggunkan analisis regresi ganda. Hasil penelitian menunjukan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan, antara variabel kelelahan kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention.* Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah

sama-sama meneliti mengenai kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah penelitian sebelumnya adalah adanya variabel kelelahan kerja sementara di penelitian saat ini tidak ada, teknik penentuan sampel di penelitian sebelumnya yaitu *proportionate stratified random sampling* sementara penelitian saat ini menggunakan teknik sampel jenuh serta teknik analisis data yaitu teknik analisis regresi berganda sementara penelitian saat ini menggunakan analisis jalur.

5) Susilo dan Satrya (2019) melakukan penelitian mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* yang dimediasi oleh komitmen organisasional karyawan kontrak PT. Kharisma Duta Anggada. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui peran mediasi variabel komitmen organisasional terhadap variabel kepuasan kerja dan *turnover intention* karyawan kontrak di PT. Kharisma Duta Anggada. Metode penentuan sampel menggunakan metode sampel jenuh. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis jalur. Hasil pengujian menunjukan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional, kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, komitmen organisasional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, serta kepuasan kerja berpengruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* melalui mediasi komitmen organisasional. Persamaan penelitian ini dengan penelitian saat ini adalah sama-sama meneliti mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*, dan

sama-sama menggunakan teknik sampeling jenuh dan teknik analisis data yaitu analisis jalur. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah penelitian sebelumnya adalah adanya variabel komitmen organisasional sementara di penelitian saat ini tidak ada.

6) Tambun dkk (2019) melakukan penelitian mengenai pengaruh *perceived organizational support* dan *job satisfaction* terhadap *turnover intention* melalui komitmen organisasi sebagai pemoderasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis peran *perceived organizational support* dan *job satisfaction* terhadap turnover intention karyawan yang dimoderasi oleh komitmen organisasi di PT. Lazada E-Logistics. Metode pengumpulan sampel yaitu menggunakan metode random sampling. Teknik analisis data yang digunakan yaitu menggunakan PLS. hasil penelitian menunjukkan *bahwa perceived organizational support* berpengaruh secara tidak signifikan positif terhadap *turnover intention*, sedangkan *job satisfaction* berpengaruh signifikan negative terhadap *turnover intention*. Moderasi komitmen organisasi berpengaruh tidak signifikan positif pada *perceived organizational support* terhadap *turnover intention*. Moderasi *komitmen organisasi* berpengaruh tidak signifikan negatif dan dapat memperlemah *job satisfaction* terhadap *turnover intention*. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah sama-sama meneliti mengenai pengaruh *perceived organizational support* (POS) dan *job satisfication.* Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah penelitian sebelumnya adalah adanya variabel

komitmen organisasional sementara di penelitian saat ini tidak ada, teknik penentuan sampel yaitu *random sampling* sementara penelitian saat ini menggunakan teknik sampling jenuh, serta teknik analisis data menggunakan PLS sementara di penelitian ini menggunakan analisis jalur.

7) Fitrianti dkk (2020) melakukan penelitian mengenai pengaruh beban kerja, kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* tenaga kesehatan berstatus kontrak di RSUD Kota Mataram. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention*, menganalisis pengaruh beban kerja dan kepuasan kerja terhadap stress kerja, serta menganalisis pengaruh stress kerja terhadap *turnover intention* pada tenaga kesehatan berstatus kontrak di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram. Metode penentuan sampel mengggunakan rumus Isaac dan Michael dengan tingkat kesalahan 5%. Teknik analisis data menggunakan analisis SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja dan stress kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*, beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap stress kerja, sementara kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention* dan stress kerja. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah sama-sama meneliti mengenai pengaruh *job satisfication.* Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah penelitian sebelumnya adalah adanya variabel beban kerja di penelitian saat ini tidak ada, teknik penentuan sampel yaitu rumus Isaac

dan Michael sementara penelitian saat ini menggunakan teknik sampling jenuh, serta teknik analisis data menggunakan analisis SEM sementara di penelitian ini menggunakan analisis jalur.

8) Rais dan Parmin (2020) melakukan penelitian mengenai pengaruh p*erceived organizational support* dan budaya organisasi terhadap *employee engagement* dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada pegawai Non-PNS DISTAPANG Kabupaten Kebumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *perceived organizational support* dan budaya organisasi terhadap *employee engagement* melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Metode pengambilan sampel menggunakan metode sampling jenuh. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada pegawai non-PNS Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Kebumen, budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, *perceived organisational support* berpengaruh positif dan sighnifikan terhadap *employee engagement*, budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap *employee engagement*, kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement*, kepuasan kerja dapat memediasi antara *perceived organizational support* dan *employee engagement*, dan kepuasan kerja dapat memediasi budaya organisasi dan *employee engagement*. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah

sama-sama meneliti mengenai *perceived organizational support* (POS) dan *job satisfication*, teknik penentuan sampel menggunakan teknik sampling jenuh, serta teknik analisis data menggunakan PLS menggunakan analisis jalur. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah penelitian sebelumnya adalah adanya variabel budaya organisasi dan *employee engagement* sementara di penelitian saat ini tidak ada.

9) Hayati (2020) melakukan penelitian mengenai pengaruh persepsi dukungan organisasi dan budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behaviour* melalui kepuasan kerja. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efek dari dukungan organisasi yang dirasakan dan organisasi budaya pada perilaku kewargaan organisasional (OCB) melalui kepuasan kerja di PDAM Surya Sembada Surabaya pada divisi manajemen SDM dan P2K. Metode penentuan sampel menggunakan metode sampling jenuh. Teknik analisis yang digunakan adalah PLS. Hasil penelitian menemukan persepsi dukungan organisasional tidak signifikan terhadap OCB, persepsi dukungan organisasi tidak signifikan terhadap kepuasan kerja, organisasi budaya positif signifikan terhadap OCB, budaya organisasi positif signifikan terhadap pekerjaan kepuasan kerja, kepuasan kerja positif signifikan terhadap OCB, kepuasan kerja tidak mampu memediasi pengaruh dukungan yang dirasakan. organisasi menuju OCB, kepuasan kerja memediasi organisasi budaya menuju OCB. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah sama-sama meneliti mengenai *perceived organizational*

support (POS) dan *job satisfication*, teknik penentuan sampel menggunakan teknik sampling jenuh. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah penelitian sebelumnya adalah adanya variabel budaya organisasi dan *organizational citizenship behaviour* di penelitian saat ini tidak ada, serta teknik analisis data menggunakan analisis PLS sementara di penelitian ini menggunakan analisis jalur.

10) Kusuma dkk (2021) melakukan penelitian mengenai mediasi *work engagement* pada *perceived organizational support* yang dirasakan terhadap *job satisfaction* dan *organizational citizenship behavior*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Penelitian ini bertujuan untuk menguji mediasi keterlibatan kerja antara persepsi dukungan organisasi terhadap kepuasan kerja dan perilaku kewargaan organisasi. Metode penentuan sampel menggunakan rumus Slovin. Teknik analisis data yang digunakan yaitu SEM PLS. Hasil penelitian menemukan keterlibatan tidak memediasi dukungan organisasi yang dirasakan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi, tetapi hanya keterlibatan kerja yang dimediasi antara dukungan organisasi yang dirasakan terhadap kepuasan kerja. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah sama-sama meneliti mengenai *perceived organizational support* (POS) dan *job satisfication*. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah penelitian sebelumnya adalah adanya variabel *work engagement* dan *organizational citizenship behavior* di penelitian saat ini tidak ada, teknik penentuan sampel menggunakan rumus slovin serta teknik

analisis data menggunakan analisis PLS sementara di penelitian ini menggunakan analisis jalur.

11) Herianto dan Yanuar (2021) melakukan penelitian mengenai pengaruh *perceived organizational support* terhadap *turnover intention* dengan *job satisfaction* sebagai variabel mediasi pada PT. Bank MNC Di Jakarta Pusat. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung variabel *perceived organizational support* dan *job satisfaction* terhadap *turnover intention.* Metode pengumpulan data yaitu menggunakan *purposive sampling.* Tehnik analisis data yang digunakan adalah analisis SEM PLS. Hasil pengujian menunjukkan bahwa *perceived organizational support* memiliki efek positif dan signifikan pada *job satisfaction. Job satisfaction* memiliki efek negatif dan tidak signifikan pada *turnover intention. Perceived organizational support* memiliki efek negatif dan tidak signifikan pada *turnover intention. Perceived organizational support* memiliki efek negatif dan tidak signifikan pada *turnover intention* melalui *job satisfaction* sebagai variabel mediasi. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah sama-sama meneliti mengenai *perceived organizational support* (POS) dan *job satisfication*. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah penelitian sebelumnya adalah teknik penentuan sampel menggunakan *purposive sampling* serta teknik analisis data menggunakan analisis PLS sementara di penelitian ini menggunakan analisis jalur.

UNMAS DENPASAR

12) Elfenso dan Andani (2022) melakukan penelitian mengenai pengaruh *job stress* dan *job satisfaction* pada *turnover intention* karyawan perbankan di Jakarta Barat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari *job stress*, dan *job satisfaction* terhadap *turnover intention.* Metode pengumpulan sampel dilakukan dengan teknik *convenience sampling.* Teknik analisis data menggunakan Smart PLS. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *job stress* dengan *turnover intention*, dan juga terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara *job satisfaction* dengan *turnover intention.* Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah sama-sama meneliti mengenai *perceived organizational support* (POS) dan *job satisfication*. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah penelitian sebelumnya adalah adanya variabel *job stress* di penelitian saat ini tidak ada, teknik penentuan sampel menggunakan *convenience sampling* serta teknik analisis data menggunakan analisis PLS sementara di penelitian ini menggunakan analisis jalur.

13) Rozana dan Dwiyanti (2022) melakukan penelitian mengenai peran *perceived organizational support* terhadap *turnover intentions.* Tujuan penelitian ini adalah untuk untuk mengetahui pengaruh *perceived organizational support* terhadap *turnover intentions.* Metode pengumpulan sampel menggunakan sampel jenuh. Teknik analisis data menggunakan PLS. Hasil analisis menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap

turnover intentions. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah sama-sama meneliti mengenai *perceived organizational support* (POS) dan *turnover intentions*, teknik penentuan sampel menggunakan *sampling jenuh*. Perbedaan penelitian adalah teknik analisis data menggunakan analisis PLS sementara di penelitian ini menggunakan analisis jalur.

14) Merlysabella dan Subiyanto (2022) melakukan penelitian mengenai upaya menekan *turnover intention* dengan prediktor dukungan organisasi melalui variabel intervening kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh dukungan organisasi pada pekerjaan kepuasan, pengaruh dukungan organisasi terhadap komitmen organisasi, pengaruh dukungan organisasi, kepuasan kerja, komitmen organisasi dan omset niat, pengaruh dukungan organisasi pada niat berpindah melalui kepuasan kerja dan komitmen kerja pada karyawan Best City Hotel. Metode pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pekerjaan karyawan kepuasan, dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap organisasi komitmen, tujuan organisasi dan dukungan organisasi memiliki pengaruh negatif dan berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*, kepuasan kerja dan komitmen organisasi memediasi pengaruh dukungan organisasi pada *turnover intention.*

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah sama-sama meneliti mengenai *perceived organizational support* (POS), *job satisfication* dan *turnover intention*, teknik penentuan sampel menggunakan sampling jenuh. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah penelitian sebelumnya adalah adanya variabel *komitmen organisasi* di penelitian saat ini tidak ada, serta teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda sementara di penelitian ini menggunakan analisis jalur.

UNMAS DENPASAR