

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN HOTEL GRAND
ZURI PEKANBARU**

Angelisa Gabriella¹ dan Suryalena²

Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau,
Pekanbaru, Indonesia, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru, Pekanbaru
28293

Abstract

This study aims to determine how much influence the job satisfaction and organizational commitment to turnover intention. The sample in this study was taken as many as 95 respondents and the technique used is census technique. The data in this study using survey method through questionnaires filled by employees. Data were obtained using simple regression analysis and multiple regression analysis. The results of this study showed that job satisfaction had a negative and significant effect on turnover intention. Organizational commitment has a negative and significant effect on turnover intention. And simultaneously job satisfaction and organizational commitment have a significant effect on turnover intention. Subsequent research is suggested to use other methods in researching turnover intention, for example through in-depth interviews of respondents.

Keywords: *Job Satisfaction, Organizational Commitment, And Turnover Intention*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi semakin meningkat berpengaruh terhadap persaingan bisnis di seluruh dunia. Hal ini juga berdampak pada Indonesia, oleh sebab itu perkembangan Negara Indonesia secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi dari segala sektor kehidupan. Dari sekian banyak sektor di Indonesia salah satunya adalah sektor pariwisata yang merupakan industri di Indonesia yang bergerak pada sektor jasa. Sektor ini di anggap cukup potensial dan memiliki beberapa keunggulan yang dapat digali dan terus ditingkatkan. Oleh karena itu sektor ini harus tetap dikembangkan dan dikelola secara tepat agar tetap mendatangkan keuntungan (Juwita, 2012).

Sebagaimana diketahui bahwa jasa akomodasi adalah salah satu unsur pokok industri pariwisata menyangkut sarana dan menyediakan pelayanan penginapan yang dilengkapi dengan makanan dan minuman. Melihat peluang bisnis ini banyak para pebisnis dan investor beramai-ramai menanamkan modalnya disektor industri pariwisata khususnya bidang perhotelan. Hal ini dapat dilihat dengan pembangunan hotel-hotel baru ataupun pengadaan kamar-kamar pada hotel yang ada. Kehadiran para investor ini di Kota Pekanbaru secara tidak langsung ikut mendongkrak tingkat hunian kamar hotel. Para wisatawan akan merasa lebih betah tinggal lebih lama bila kebutuhannya terpenuhi, diantaranya sarana dan prasarana seperti halnya perhotelan (Sihombing, 2013).

Dengan pertumbuhan dan perkembangan perekonomian di Pekanbaru dengan segala keuntungan geografis yang menjadikan kota Pekanbaru sebagai kota yang memiliki lokasi strategis yang menjadikan Pekanbaru sebagai kota transit dan menjadi pelabuhan potensial sebagai pusat distribusi dan penunjang ekspor impor. Oleh karena itu, banyak para wisatawan yang datang baik dengan tujuan menikmati objek wisata ataupun berbisnis. Para wisatawan ini banyak yang berasal dari luar daerah maupun luar negeri, maka diperlukan jasa akomodasi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Perusahaan yang dapat memenuhi kebutuhan wisatawan tersebut adalah hotel (Juwita, 2012).

Hotel Grand Zuri adalah salah satu hotel dengan klasifikasi bintang 4, hotel ini terletak di jalan Teuku Umar No.7, Rintis, Pekanbaru yang berdiri pada 7 juli 2003. Hotel ini berada dibawah manajemen *PT. Zuri Hospitality Management* (ZHM). Hotel Grand Zuri Pekanbaru melakukan berbagai cara mulai dengan mengembangkan fasilitas hotel maupun dengan meningkatkan kualitas SDM. Sumber daya manusia (SDM) merupakan satu-satunya aset penting yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya.

Hal tersebutlah yang membuat para pebisnis hotel sadar akan nilai investasi karyawan sebagai sumber daya manusia. Dimana saat ini mengumpulkan tenaga kerja yang cakap dan berkinerja baik semakin sulit dilakukan, terlebih lagi mempertahankan yang sudah ada (Pophal dalam Witasari, 2009). Disinilah dituntut adanya peranan

penting manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam sebuah bisnis hotel. Manajemen sumber daya manusia adalah aktivitas yang penting disebuah organisasi. Oleh karena itu organisasi senantiasa perlu melakukan investasi dengan melaksanakan fungsi MSDM yaitu perekrutan, penyeleksian sampai mempertahankan sumber daya manusia. Akan tetapi fenomena yang sering terjadi adalah manakala kinerja perusahaan telah baik dapat rusak baik secara langsung maupun tidak langsung oleh berbagai perilaku karyawan (Andini, 2006). Salah satu bentuk perilaku karyawan tersebut adalah *turnover intention* yang dapat berujung pada keputusan karyawan meninggalkan pekerjaannya.

Saat ini tingginya tingkat *turnover intention* telah menjadi masalah serius bagi banyak perusahaan, bahkan beberapa perusahaan mengalami frustrasi ketika mengetahui proses rekrutmen yang telah berhasil menjangkau karyawan yang berkualitas pada akhirnya ternyata menjadi sia-sia karena karyawan yang di rekrut tersebut telah memilih pekerjaan di perusahaan lain (Toly, 2001).

Tingginya tingkat *turnover* karyawan dapat diprediksi dari seberapa besar keinginan berpindah yang dimiliki karyawan suatu organisasi. Penelitian-penelitian dan literatur menunjukkan bahwa keinginan berpindah seorang terkait erat dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Menurut hasil penelitian Lum et al dalam Andini (2006) menyimpulkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi berhubungan dengan *turnover Intention*. Bukti-bukti penelitian terhadap kepuasan kerja

dapat dilihat dari beberapa kategori seperti kepemimpinan, kebutuhan psikologis, penghargaan atau usaha, manajemen idiologi dan nilai-nilai, serta faktor-faktor rancangan pekerjaan dan muatan kerja.

Kepuasan kerja dapat memiliki pengaruh yang substansial pada keinginan keluar individu pada industri perhotelan. Karyawan hotel dengan tingkat kepuasan kerja tinggi lebih jarang meninggalkan pekerjaannya dibandingkan karyawan dengan tingkat kepuasan kerja rendah. Ketidakpuasan kerja sering diidentifikasi sebagai suatu alasan penting yang dapat menyebabkan individu meninggalkan pekerjaannya. Selain itu ketidakpuasan kerja seorang karyawan juga menimbulkan berbagai masalah, seperti meningkatnya tingkat absensi karyawan, perilaku kerja pasif serta dapat merusak atau mengganggu kinerja pekerja lain (DeMicco dan Reid dalam Witasari 2009).

Komitmen organisasional menjadi sangat penting bagi organisasi, khususnya pada industri perhotelan, karena komitmen organisasional disinyalir sebagai prediktor yang lebih baik bagi *turnover intention* dibandingkan dengan kepuasan kerja. Seorang individu masuk kedalam suatu organisasi dengan bermacam kebutuhan, keinginan dan kemampuan, dan mereka berharap dapat menemukan sebuah lingkungan kerja dimana individu tersebut dapat menggunakan kemampuan serta memenuhi berbagai macam kebutuhan dasarnya. Saat individu tersebut menemukan peluang-peluang tersebut dalam pekerjaannya, maka komitmen terhadap organisasi akan

meningkat. Sebaliknya, saat perusahaan gagal memberikan pemenuhan kebutuhan, maka komitmen terhadap organisasi cenderung menurun. Menurut Witasari (2009) karyawan dengan tingkat komitmen organisasi tinggi akan menunjukkan kinerja yang baik, tingkat *turnover intention* rendah dan tingkat absensi rendah.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Pada Hotel Grand Zuri Pekanbaru”**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini adalah **“Bagaimana Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Turnover Intention* Karyawan pada Hotel Grand Zuri Pekanbaru” ?**

Tujuan Penelitian

Sebagaimana telah dijelaskan pada latar belakang masalah, penelitian ini bermaksud untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention*. Secara spesifik, tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Kepuasan Kerja Karyawan pada Hotel Grand Zuri Pekanbaru
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Komitmen Organisasi pada Hotel Grand Zuri Pekanbaru
3. Untuk mengetahui dan menganalisis *Turnover*

Intention pada Hotel Grand Zuri Pekanbaru

4. Untuk mengetahui dan menganalisis Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* karyawan Hotel Grand Zuri Pekanbaru
5. Untuk mengetahui dan menganalisis Komitmen Organisasi terhadap *Turnover intention* karyawan Hotel Grand Zuri Pekanbaru
6. Untuk mengetahui dan menganalisis Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Turnover Intention* karyawan Hotel Grand Zuri Pekanbaru

Manfaat Penelitian

Dari uraian latar belakang, perumusan masalah dan tujuan penelitian maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Secara Teoritis
Penelitian ini bisa dijadikan landasan dalam mengembangkan model penelitian mengenai kepuasan kerja dan komitmen organisasi serta *turnover intention* yang lebih komprehensif dengan objek yang lebih luas.
2. Secara Praktis
 - a. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi pihak manajemen Hotel Grand Zuri Pekanbaru.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kepustakaan untuk penelitian selanjutnya.
 - c. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian lanjut guna untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh kepuasan

kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* pada Hotel Grand Zuri Pekanbaru.

- d. Sebagai bahan untuk menyelesaikan tugas akhir program S-1 Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik.

Kerangka Teori

1. Kepuasan Kerja

Kepuasan merupakan salah satu aspek psikologis yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, ia akan merasa puas dengan adanya kesesuaian antara kemampuan, keterampilan, dan harapannya dengan pekerjaan yang ia hadapi (Martoyo dalam Nuraini, 2013). Sedangkan menurut Hasibuan (2000) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja.

Dapat disimpulkan bahwa dari pendapat dan pernyataan di atas bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan senang atau emosi positif yang merupakan hasil persepsi pengalaman selama masa kerjanya. Kepuasan kerja berkenaan dengan individu bukan keluarga dan menyangkut kondisi masa lalu.

Menurut Hasibuan (2000) ada 3 dimensi kepuasan kerja yaitu :

- 1) Moral kerja
Kesepakatan batiniah yang muncul dari dalam diri seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan baku mutu yang ditetapkan.
- 2) Kedisiplinan

Kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban.

3) Prestasi Kerja

Hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan dan kesungguhan serta waktu.

2. Komitmen Organisasi

Menurut Robbins (2011) komitmen organisasi yang didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut.

Komitmen organisasi merupakan ketersediaan karyawan berusaha bertahan dengan sebuah perusahaan di waktu yang akan datang (Kaswan, 2017).

Dapat disimpulkan dari pendapat dan pernyataan di atas bahwa komitmen organisasi merupakan sikap kerja dalam wujud keinginan, kemauan, dedikasi, loyalitas, dan/atau kepercayaan yang kuat yang menunjukkan keinginan tetap menjadi bagian anggota organisasi dengan mau menerima nilai dan tujuan organisasi, dan bekerja untuk kepentingan organisasi

Menurut Mayer dan Allen, Robbins dan Judge, McShane dan Glinow dalam Kaswan (2017) komitmen organisasi terdiri atas tiga dimensi:

1. Komitmen Afektif

Menunjukkan kuatnya keinginan emosional karyawan untuk

beradaptasi dengan nilai-nilai yang ada agar tujuan dan keinginannya untuk tetap di organisasi dapat terwujud. Komitmen afektif dapat timbul pada diri seorang karyawan dikarenakan adanya : karakteristik individu, karakteristik struktur organisasi, signifikansi tugas, berbagai keahlian, umpan balik dari pemimpin, dan keterlibatan dalam manajemen. Umur dan lama masa kerja di organisasi sangat berhubungan positif dengan komitmen afektif. Karyawan yang memiliki komitmen afektif akan cenderung untuk tetap dalam satu organisasi karena mereka mempercayai sepenuhnya misi yang dijalankan oleh organisasi.

2. Komitmen Berkelanjutan

Merupakan komitmen yang didasari atas kekhawatiran seseorang terhadap kehilangan sesuatu yang telah diperoleh selama ini dalam organisasi, seperti: gaji, fasilitas, dan yang diperoleh selama ini yang menyebabkan adanya komitmen kelanjutan, antara lain adalah umur, jabatan, dan berbagai fasilitas serta berbagai tunjangan yang diperoleh. Komitmen ini akan menurun jika terjadi pengurangan terhadap berbagai fasilitas dan kesejahteraan yang diperoleh karyawan.

3. Komitmen Normatif

Menunjukan tanggung jawab moral karyawan untuk tetap tinggal dalam organisasi. Penyebab timbulnya komitmen ini adalah tuntutan sosial yang merupakan hasil pengalaman seseorang dalam berinteraksi dengan sesama atau munculnya kepatuhan yang permanen terhadap seorang panutan atau pemilik organisasi dikarenakan balas jasa, respek sosial, budaya dan agama.

Setiap karyawan memiliki dasar dan perilaku yang berbeda tergantung pada komitmen organisasi yang dimilikinya. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi dengan dasar afektif memiliki tingkah laku yang berbeda dengan karyawan dengan karyawan yang memiliki komitmen organisasi dengan dasar *continuance*. Karyawan yang ingin menjadi anggota akan memiliki keinginan untuk menggunakan usaha yang sesuai dengan tujuan organisasi. Sebaliknya karyawan yang terpaksa menjadi anggota akan menghindari kerugian *financial* dan kerugian lain, sehingga karyawan tersebut hanya melakukan usaha yang tidak maksimal.

Sementara itu, komitmen normatif yang berkembang sebagai hasil dari pengalaman sosialisasi bergantung dari sejauh apa perasaan kewajiban yang dimiliki karyawan. Komitmen normatif menimbulkan perasaan kewajiban pada karyawan untuk memberi balasan atas apa yang telah diterima dari organisasi.

3. *Turnover Intention*

Intensi adalah niat atau keinginan yang timbul pada individu untuk melakukan sesuatu. Sementara *turnover* adalah berhentinya seseorang karyawan dari tempat bekerja secara sukarela. Dengan demikian intensi *turnover* adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela menurut pilihannya sendiri (Witasari, 2009).

Menurut Harnoto (2002) menyatakan *turnover intention* adalah kadar atau intensitas dari keinginan untuk keluar dari perusahaan, banyak alasan yang

menyebabkan timbulnya *turnover intention* ini, dan diantaranya adalah keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik.

Dapat disimpulkan bahwa dari pendapat dan pernyataan di atas bahwa *turnover intention* merupakan keinginan seorang karyawan dalam suatu organisasi untuk berpindah kerja sesuai keinginan diri sendiri yang disebabkan oleh organisasi atau diri pribadi.

Untuk mengukur adanya *turnover* dalam organisasi menurut Simamora (1996) digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Tingkat Perputaran (turnover)} = \frac{\text{jumlah yang keluar selama 1 periode}}{\text{jumlah rata-rata karyawan selama 1 periode}} \times 100\%$$

$$\text{Jumlah rata-rata karyawan selama 1 periode} = \frac{\text{jumlah karyawan awal periode} + \text{jumlah karyawan akhir periode}}{\text{jumlah karyawan keseluruhan pada periode}}$$

Menurut Harnoto (2002) *turnover intention* menyangkut berbagai hal dalam kepribadian karyawan, maka dapat digunakan sebagai acuan untuk memprediksikan *turnover intention* karyawan dalam sebuah perusahaan, indikasi tersebut meliputi :

- a. Absensi meningkat
Karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, biasanya ditandai dengan absensi yang semakin meningkat. Tingkat tanggung jawab karyawan dalam fase ini sangat kurang dibandingkan dengan sebelumnya.
- b. Mulai malas dalam bekerja
Karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, akan lebih malas bekerja karena orientasi karyawan ini adalah bekerja di tempat lain yang

dipandang lebih mampu memenuhi semua keinginan karyawan bersangkutan.

- c. Peningkatan terhadap pelanggaran tata tertib kerja.
Berbagai pelanggaran terhadap tata tertib dalam lingkungan pekerjaan sering dilakukan karyawan yang akan melakukan *turnover*. Karyawan lebih sering meninggalkan tempat kerja ketika jam-jam kerja berlangsung, maupun berbagai bentuk pelanggaran lainnya.
- d. Peningkatan protes terhadap atasan

Karyawan yang memiliki niat untuk pindah kerja menjadi sensitif terhadap kebijakan pimpinan, apa lagi hal ini berkaitan dengan balas jasa yang diberikan oleh perusahaan.

- e. Perilaku positif yang sangat berbeda dari biasanya
Biasanya hal ini berlaku untuk karyawan yang karakteristik positif. Karyawan ini mempunyai tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas yang dibebankan, dan jika perilaku positif karyawan ini meningkat jauh dan berbeda dari biasanya justru menunjukkan karyawan ini akan melakukan *turnover*.

Hipotesis

Berdasarkan hubungan konsep yaitu kerangka berpikir maka dapat diajukan hipotesis pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- H₁: Diduga ada pengaruh signifikan antara Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* karyawan Hotel Grand Zuri Pekanbaru
- H₂: Diduga ada pengaruh signifikan antara Komitmen Organisasi terhadap *Turnover Intention*

karyawan Hotel Grand Zuri Pekanbaru

H₃: Diduga ada pengaruh signifikan antara Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Turnover Intention* karyawan Hotel Grand Zuri Pekanbaru

Skala Pengukuran

Penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert (5:4:3:2:1). Menurut Sugiyono (2012) skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.

Penelitian ini dilakukan dengan cara memberi skor untuk setiap jawaban atas pertanyaan yang diajukan kepada responden yaitu sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Metode Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel Grand Zuri Jalan Teuku Umar No.7, Kota Pekanbaru, Riau.

b. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada Hotel Grand Zuri Pekanbaru pada tahun 2017 berjumlah 95 orang.

c. Sampel

Melihat populasi yang diteliti kurang dari 100 orang, maka peneliti menggunakan metode sensus sehingga jumlah sampel adalah 95 orang.

d. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data diperoleh dengan menggunakan kuisioner dan wawancara dengan teknik wawancara tidak terstruktur.

e. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

f. Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan deskriptif kuantitatif.

g. Uji Instrument Data

Yang dilakukan pertama yaitu uji validitas yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Selanjutnya uji reliabilitas dimana suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, (Ridwan & Sunarto, 2007).

Analisis regresi linier berganda yang dilakukan karena ada 2 variabel independen pada penelitian ini. Uji hipotesis yang terdiri dari uji t untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Selanjutnya uji F untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. Dan uji koefisien determinasi yang digunakan untuk mengetahui sumbangan variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Penelitian

Karakteristik responden dalam penelitian ini dilihat dari jenis

kelamin lebih didominasi oleh laki-laki, untuk usia responden didominasi oleh responden yang berusia 26-34 tahun, kemudian untuk tingkat pendidikan didominasi responden yang tamat D3, dan selanjutnya untuk lama bekerja paling lama 3-6 tahun.

Setelah pengujian validitas maka terlihat bahwa semua instrument yang digunakan pada penelitian ini valid, selanjutnya pengujian reliabilitas yang telah dilakukan menunjukkan bahwa jawaban responden atas pernyataan dari semua variabel yang digunakan adalah reliabel (dapat dipercaya).

Persamaan regresi dari hasil perhitungan statistik didapat sebagai berikut :

$$Y = 7,121 - 0,447 X_1 - 1,012X_2$$

Persamaan regresi linear berganda yang dihasilkan pada penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta (a) sebesar 7,121. Artinya apabila kepuasan kerja (X_1) dan komitmen organisasi (X_2) diasumsikan bernilai nol (0), maka *turnover intention* (Y) bernilai 7,121.
2. Nilai koefisien regresi X_1 sebesar -0,447 mempunyai arti bahwa setiap adanya upaya penambahan sebesar 1 satuan variabel kepuasan kerja (X_1), maka akan ada penurunan *turnover intention* sebesar 0,447 bila kepuasan kerja konstan.
3. Nilai koefisien regresi X_2 sebesar -1,012 mempunyai arti bahwa setiap adanya upaya penambahan sebesar 1 satuan variabel komitmen organisasi (X_2), maka akan ada penurunan *turnover intention* sebesar 1,012 bila komitmen organisasi konstan.

4. Nilai koefisien regresi kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara bersama-sama setiap adanya upaya penambahan 1 satuan maka akan ada penurunan *turnover intention* sebesar 1,459.

Hasil uji t pada penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Variabel Kepuasan Kerja
jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $Sig < \alpha$
Diketahui $-t_{hitung} (-17,170) < -t_{tabel} (-1,985)$ dengan signifikansi $(0,000 < 0,05)$, maka H_a diterima, yaitu variabel kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan secara parsial terhadap *turnover intention*.

2. Variabel Komitmen Organisasi
jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $Sig < \alpha$
Diketahui $-t_{hitung} (-20,432) < -t_{tabel} (-1,985)$ dengan signifikansi $(0,000 < 0,05)$, maka H_a diterima, yaitu variabel komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan secara parsial terhadap *turnover intention*.

Dari hasil pengujian hipotesis uji F hitung menunjukkan bahwa nilai $F_{hitung} (231,668) > F_{tabel} (3,10)$ dengan sig $(0,000) < 0,05$. Dengan demikian maka H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara bersama – sama berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Dan hasil dari pengujian koefisien determinasi diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,834 atau 83,4%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas kepuasan kerja dan komitmen organisasi mempengaruhi variabel

terikat *turnover intention* sebesar 83,4%, sedangkan sisanya 16,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

b. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karyawan Hotel Grand Zuri Pekanbaru. Penjelasan tentang pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yaitu sebagai berikut :

1. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention*

Hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap variabel kepuasan kerja dan *turnover intention* menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja secara signifikan berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Kepuasan kerja ini penting dilakukan oleh perusahaan didasarkan pada teori Hasibuan (2000) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan teori yang dikemukakan Hasibuan terbukti bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lia Witasari (2009) melakukan penelitian tentang ” Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap *turnover intention* pada Novotel Semarang ”.

2. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention*

Hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap variabel komitmen organisasi dan *turnover intention* menunjukkan bahwa variabel komitmen organisasi secara signifikan berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Menurut Steers dalam Nahusona et al (2004) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai rasa identifikasi (kepercayaan terhadap nilai-nilai organisasi), keterlibatan dan loyalitas, yang dinyatakan oleh seorang pegawai terhadap organisasinya. Komitmen organisasi merupakan kondisi dimana pegawai menyukai organisasi dan bersedia untuk mengusahakan tingkat upaya yang tinggi bagi kepentingan organisasi dan pencapaian tujuan organisasi. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rindi Nurlaila Sari (2014) melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kepuasan Kerja, Stress Kerja, dan Komitmen Organisasi Terhadap *turnover intention* pada Hotel Ibis Yogyakarta”.

3. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention*

Dari hasil pengujian secara simultan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara signifikan berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Banyak bukti yang menyatakan bahwa dimensi penting hubungan kepuasan kerja-pengunduran diri adalah level kinerja karyawan. Untuk itu banyak

perusahaan berupaya keras untuk mempertahankan karyawannya terutama yang berkinerja tinggi bagi mereka, seperti kenaikan upah, pujian, pengakuan, peningkatan peluang promosi, dan seterusnya. Sedangkan sedikit upaya ditempuh organisasi untuk mempertahankan karyawan yang berkinerja buruk. Bahkan mungkin terdapat sedikit tekanan untuk mendorong mereka agar mengundurkan diri. Komitmen organisasi cenderung akan memberikan pengaruh positif terhadap karyawan dalam berfikir sehingga komitmen organisasi akan dapat mencegah karyawan pergi meninggalkan perusahaan untuk tetap berada dalam posisinya yang aman. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lia Witasari (2009) melakukan penelitian tentang ” Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap *turnover intention* pada Novotel Semarang ”.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karyawan pada Hotel Grand Zuri Pekanbaru yang ditandai dengan kajian teori dan perumusan masalah yang telah dibahas, sehingga dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja karyawan Hotel Grand Zuri Pekanbaru dinilai memuaskan, ini dapat dilihat dari tiga dimensi yaitu moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Dimensi prestasi kerja mendapatkan skor tertinggi dari

tanggapan karyawan, dan dimensi moral kerja mendapatkan skor terendah.

2. Komitmen organisasi karyawan Hotel Grand Zuri Pekanbaru dinilai tidak baik, ini dapat dilihat dari tiga dimensi yaitu komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen normatif. Dimensi komitmen afektif mendapatkan skor tertinggi dari tanggapan karyawan, dan dimensi komitmen normatif mendapatkan skor terendah.
3. *Turnover Intention* karyawan Hotel Grand Zuri Pekanbaru dinilai tidak baik. Ini dapat dilihat dari lima dimensi yaitu absensi meningkat, mulai malas dalam bekerja, peningkatan pelanggaran terhadap tata tertib kerja, peningkatan protes terhadap atasan, dan perilaku positif yang berbeda dari biasanya. Dimensi peningkatan pelanggaran terhadap tata tertib kerja mendapatkan skor tertinggi dari tanggapan karyawan, dan dimensi absensi meningkat mendapatkan skor terendah.
4. Kepuasan kerja secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Maka keputusan hipotesis diterima, semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin rendah tingkat *turnover intention* karyawan Hotel Grand Zuri Pekanbaru. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh andini (2006), witasari (2009), sari (2014) dan widiatmono (2015) yang juga menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian ini.
5. Komitmen organisasi secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover*

intention. Maka keputusan hipotesis diterima, semakin tinggi komitmen organisasi maka semakin rendah *turnover intention* karyawan Hotel Grand Zuri Pekanbaru. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh andini (2006), witasari (2009), sari (2014) dan widiyatmono (2015) yang juga menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian ini.

6. Kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* karyawan Hotel Grand Zuri Pekanbaru. Hal ini berarti semakin tinggi kepuasan kerja dan komitmen organisasi karyawan maka akan semakin rendah keinginan karyawan untuk mengundurkan diri, dan begitu pula sebaliknya.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan, maka penulis akan mengemukakan saran-saran sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi Hotel Grand Zuri Pekanbaru dimasa yang akan datang. Adapun saran dari penulis adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada Hotel Grand Zuri Pekanbaru dapat lebih meningkatkan kepuasan kerja karyawannya, khususnya dilihat dari segi moral kerja karyawan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara pemberian insentif jika hunian kamar hotel memenuhi target tertentu, peningkatan solidaritas dan kerja sama dengan rekan kerja dalam hal pekerjaan, dan pemberian kesempatan kepada karyawan untuk meningkatkan keterampilan misalnya kursus memasak untuk

chef, dan lain-lain. Dengan memperhatikan hal-hal ini diharapkan kepada Hotel Grand Zuri Pekanbaru dapat menurunkan *turnover intention* melalui kepuasan kerja.

2. Diharapkan kepada Hotel Grand Zuri Pekanbaru dapat meningkatkan komitmen organisasi karyawannya. Dengan cara mengadakan sosialisasi lebih mendalam tentang profil hotel dan peraturannya, memberikan *punishment* jika karyawan mengundurkan diri sebelum periode waktu yang telah disepakati sehingga mau tidak mau karyawan tersebut akan memiliki komitmen untuk tetap bekerja di Hotel Grand Zuri Pekanbaru sampai batas waktu yang telah disepakati, membuka wadah khusus bagi karyawan untuk berinteraksi antar sesama karyawan sehingga mampu menjembatani top level manajemen dengan karyawan biasa agar terbina suatu hubungan yang kuat antara pimpinan dengan karyawan, melibatkan karyawan dalam setiap kegiatan organisasi, baik kegiatan di alam maupun di luar organisasi, memberikan reward kepada karyawan berprestasi. Dengan memperhatikan hal-hal ini diharapkan kepada Hotel Grand Zuri Pekanbaru dapat menurunkan *turnover intention* melalui komitmen organisasi
3. *Turnover intention* pada Hotel Grand Zuri Pekanbaru juga perlu diperhatikan lagi. Khususnya di bagian absensi meningkat karena absensi karyawan tergolong cukup tinggi, hal ini dapat dilakukan dengan lebih mempertegas terhadap sanksi

yang akan diberikan kepada karyawan yang sering tidak tepat waktu dalam jam datang maupun pulang kerja dan memberikan *reward* kepada karyawan yang tingkat absensinya rendah, sehingga memotivasi karyawan lain untuk menurunkan tingkat absensinya. Dengan hal ini diharapkan tujuan dari Hotel Grand Zuri Pekanbaru dapat tercapai secara maksimal.

4. Dengan adanya pengaruh yang signifikan kepuasan kerja terhadap *turnover intention*, maka diharapkan Hotel Grand Zuri Pekanbaru harus memperhatikan dan meningkatkan kepuasan kerja dari segi moral kerja karyawan, kedisiplinan, dan prestasi kerja agar dapat menurunkan tingkat *turnover intention*.
5. Dengan adanya pengaruh yang signifikan komitmen organisasi terhadap *turnover intention*, maka diharapkan Hotel Grand Zuri Pekanbaru harus memperhatikan dan meningkatkan komitmen organisasi dari segi komitmen afektif, komitmen berkelanjutan dan komitmen normatif karyawan agar dapat menurunkan tingkat *turnover intention*.
6. Dengan adanya pengaruh signifikan kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* Hotel Grand Zuri Pekanbaru, maka harus lebih meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen organisasi agar *turnover intention* karyawan dapat menurun.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi VI). Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- As'ad Moch, 1995, *Psikologi Industri*. Jakarta: Liberty.
- Handoko. T. Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Edisi II. BPFE Yogyakarta: Yogyakarta.
- Harnoto. 2002. *Manajemen Sumber daya Manusia*. Prehallindo : Jakarta
- Hasibuan, Malayu SP, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, CV. Masagung, Jakarta.
- Meyer, J. P. & Allen, N. J. 1991. A *Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment*. Human Resource Management Review, 1(1).
- M.M, Kaswan, 2017, *Psikologi Industri dan Organisasi*, Penerbit Alfabeta, cv.
- Natawiria, A.S., dan Riduwan. 2010. *Statistika Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Nuraini, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Satu, Penerbit Yayasan Aini Syam, Pekanbaru.
- Ridwan, & Sunarto, H. 2007. *Pengantar Statistik*, Alfabeta, Bandung.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi Kesepuluh. PT Indeks : Kelompok Gramedia.
- Robbins, Stephen P., & Judge, Timothy A. 2011. *Perilaku Organisasi Buku II*. Jakarta : Salemba Empat.

- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam penelitian*. Yogyakarta : Andi..
- Sarwono. 2007. *Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Simamora, Henry, 1996, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIE YKPN, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2012. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Wijono Sutarto, 2010, *Psikologi Industri dan Organisasi, Edisi Revisi*, Penerbit Kencana.
- Studi Ekstensi Manajemen Depok.
- Hersudadikawita, Endang. 2004. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Keinginan Untuk Berpindah Kerja, dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Intervening: Studi Empiris pada Soden Akuntansi Perguruan Tinggi Swasta Jawa Tengah. *Jurnal Program Studi Magister Sains Universitas Diponegoro*. Semarang. Pp: 1-14.
- Nahusona, Hilda CF, Rahardjo, Mudji, Susilo Toto, 2004, Analisis Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Keinginan Karyawan untuk Pindah: Studi Kasus pada PT. Bank Papua, *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*, Vol. 1, No. 2, Juli, pp.63-82.
- Rajagukguk Juwita, 2012. Analisis Pelaksanaan Promosi: Kasus penjualan Jasa Kamar Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru. *Jurnal Fakultas FISIP Universitas Riau*.
- Sari, Rindi Nurlaila. 2014). Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention (Pada Hotel Ibis Yogyakarta). *Jurnal*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- Sihombing, Hermes, 2013. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Cofee Shop Hotel Pangeran Pekanbaru. *Jurnal*. Fakultas FISIP Universitas Riau.
- Suwandi, dan Nur Indriantoro. 1999, "Pengujian Model Turnover Pasewark dan Strawser: Studi Empiris pada Lingkungan Akuntansi

- Publik”, *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, No.2,halaman 173-195.
- Tolly, Agus A. 2001. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Turnover Intention* pada Staf Kantor Akuntan Publik . *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. Vol. 2. No. 2. 102-125.
- Utami, Intias. 2009. Pengaruh *Job Insecurity*, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi Terhadap Keinginan Berpindah Kerja (Studi pada Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga). *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, No.1 halaman 119.
- Widyatmono . V. Mardi. 2015. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention*. Studi pada *Accounting Staff* Perusahaan Swasta di DIY. *Jurnal Manajemen Indonesia*. Vol. 15. No. 2. 157-168.
- Witasari, Lia. 2009. Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Turnover Intentions* (Studi Empiris pada Novotel Semarang). *Jurnal Fakultas Ekonomi UNDIP Semarang*.