

***EFFORTS TO SUPPLY TURNOVER INTENTION WITH PREDICTORS OF ORGANIZATIONAL SUPPORT THROUGH INTERVENING VARIABLES OF JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT***

**UPAYA MENEKAN TURNOVER INTENTION DENGAN PREDIKTOR DUKUNGAN ORGANISASI MELALUI VARIABEL INTERVENING KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI**

**Yolanda Merlysabella<sup>1</sup>, Didik Subiyanto<sup>2</sup>**  
Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Kota Yogyakarta<sup>1,2</sup>

***ABSTRACT***

*This study is to examine and analyze the effect of organizational support on job satisfaction, the effect of organizational support on organizational commitment, the effect of organizational support, job satisfaction, organizational commitment and on turnover intention, the effect of organizational support on turnover intention through job satisfaction and work commitment. The research sample was all employees of the Best City Hotel which found 47 people. The sampling method used is saturated sampling or census. So that the total sample taken in this study amounted to 47 employees. Sample data collection was done by distributing a questionnaire in the form of a Google Form sent via the employee's WhatsApp number. The number of questionnaire data that was processed was 47 questionnaires. Data processing in this study using multiple linear regression analysis techniques, assisted by the SPSS version 23.0 program. The results of this study indicate that organizational support has a positive and significant effect on employee job satisfaction, organizational support has a positive and significant effect on organizational commitment, organizational goals and organizational support have a negative and significant effect on turnover intention, job satisfaction and organizational commitment mediate the effect of organizational support on turnover. intention.*

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

**ABSTRAK**

Penelitian ini untuk menguji dan menganalisis pengaruh dukungan organisasi terhadap kepuasan kerja, pengaruh dukungan organisasi terhadap komitmen organisasi, Pengaruh dukungan organisasi, kepuasan kerja, komitmen organisasi dan terhadap turnover intention, pengaruh dukungan organisasi terhadap turnover intention melalui kepuasan kerja dan komitmen kerja. Sampel penelitian seluruh karyawan Hotel Best City yang berjumlah 47 orang. Metode pengambilan sampel menggunakan *sampling jenuh atau sensus*.. Sehingga total sampel yang diambil dalam penelitian ini sejumlah 47 karyawan. Pengumpulan data sampel dilakukan dengan membagikan kuesioner berbentuk Google Form yang dikirim melalui nomor WhatsApp karyawan. Jumlah data kuesioner yang diolah sebanyak 47 kuesioner. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, dibantu oleh program spss versi 23.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan kerja karyawan, dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, Kepuasan kerja, komitmen organisasi dan dukungan organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention, kepuasan kerja dan komitmen organisasi memediasi pengaruh dukungan organisasi terhadap turnover intention.

**Kata Kunci:** Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Dukungan Organisasi Turnover Intention

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan aset penting bagi perusahaan yang berperan aktif dalam memberikan kontribusi pada perusahaan menuju arah pencapaian tujuan yang efektif, dengan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas akan memberikan pengaruh positif pada kemajuan organisasi (Prabawa & Suwandana, 2017). Oleh karena itu, perusahaan diperlukan usaha untuk dapat mengelola sumber daya manusia dengan baik sehingga dapat meningkatkan kebutuhan perusahaan agar lebih inovatif dan kompetitif untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Namun untuk mencapai tujuan perusahaan seringkali terhambat dengan adanya masalah turnover intention atau niat pindah karyawan. Masalah turnover intention menurut (Bitha & Ardana, 2017) menjadi masalah serius bagi perusahaan, tingginya pada turnover intention dapat berdampak negatif bagi perusahaan karena perusahaan akan mengeluarkan waktu dan biaya tambahan untuk mencari karyawan baru. Disini (Witasari, 2009) juga menambahkan bahwa biaya atau kerugian yang dikeluarkan karena adanya turnover meliputi biaya langsung yaitu kegiatan merekrut karyawan sedangkan biaya tidak langsung seperti biaya yang berhubungan dengan pelatihan karyawan

baru dan proses pembelajaran karyawan baru.

Beberapa penelitian mengungkapkan bahwa niat karyawan untuk keluar dari perusahaan dikarenakan untuk mencari alternatif lain. Tingginya masalah pada turnover intention menurut (Anggraeni, 2016) mengungkapkan bahwa turnover intention yaitu proses dimana tenaga kerja mengalami niat untuk meninggalkan perusahaan dan perusahaan harus menggantikannya dengan tenaga kerja baru agar perusahaan tidak merasa rugi. Terdapat dua faktor yang mempengaruhi niat karyawan untuk pindah yang pertama faktor intrinsik (jangka pendek) jika dipenuhi yang dibutuhkan karyawan, kedua faktor ekstrinsik (jangka panjang) jika tidak terpenuhi yaitu kurangnya kompensasi, dan kondisi lingkungan yang kurang nyaman dapat memberikan pengaruh pada karyawan untuk keluar dari perusahaan. (Nasution, 2017) mengemukakan bahwa suatu perusahaan dapat melihat seberapa besar keinginan berpindah pada karyawan dalam suatu perusahaan dari tingginya tingkat turnover pada karyawan. Terdapat beberapa tanda pada karyawan yang berkeinginan untuk pindah kerja (turnover) salah satunya dengan absensi yang semakin meningkat (Melky, 2015). Tingginya tingkat turnover pada karyawan dalam perusahaan bisa disebabkan dari beberapa variabel

Yuliasia et al., (2012) yaitu kepuasan kerja (Zhang dan Feng, 2011) kecerdasan emosional (Trivellas et al., 2015), dan komitmen organisasi (Aydogbu dan Asikgil, 2011) (Nasution, 2017).

Menjadi hal mendasar bagi perusahaan pada masalah kepuasan kerja, yang dapat mempengaruhi pikiran individual untuk keluar dari tempat kerja. Semakin rendah tingkat kepuasan kerja maka semakin tinggi tingkat turnover pada karyawan. Seperti halnya bahwa kepuasan kerja dapat mempengaruhi pada intensitas kerja, karena pada dasarnya kepuasan kerja pada karyawan berbeda-beda tergantung pada nilai-nilai yang berlaku pada setiap individu. Kepuasan kerja dalam perusahaan sangat penting karena dengan karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja maka dapat meningkatkan produktivitas pada perusahaan. Tetapi, jika adanya ketidakpuasan kerja maka akan menimbulkan akibat yang kurang baik untuk perusahaan dan karyawan itu sendiri. Dengan ketidakpuasan kerja yang dirasakan pada karyawan sebagai suatu alasan yang dapat menyebabkan karyawan meninggalkan pekerjaannya (Hullin et al dalam (Witasari, 2009) Karyawan yang merasakan kepuasan kerja jika hasil pekerjaannya dinilai adil dan layak (Fathoni 2006) (Melky, 2015). Kepuasan kerja memiliki peran yang penting untuk mempertahankan karyawan yang berniat untuk pindah atau mengalami turnover. Oleh karena itu, perusahaan diharapkan dapat memperhatikan karyawannya dan memahami hal-hal yang diinginkan pada karyawan. Suhanto (2009) mengatakan terdapat indikator kepuasan yaitu kepuasan dengan promosi, kepuasan

dengan rekan kerja, kepuasan dengan manager, (Manurung dan Ratnawati, 2012) (Nasution, 2017) dibanding dengan indikator lainnya kepuasan mempunyai kontribusi paling besar terhadap turnover intention.

Penyebab lain dari keinginan berpindah karyawan yaitu menurunnya tingkat komitmen organisasi pada karyawan. Meyer (1993), menyatakan dengan meningkatnya komitmen organisasional dapat mengurangi keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan, sebaliknya dengan rendahnya komitmen organisasi maka berdampak pada keinginan karyawan keluar dari perusahaan semakin tinggi. Komitmen organisasional rasa kesetiaan karyawan terhadap perusahaan dimana karyawan menunjukkan perhatian terhadap perusahaan.

Pengertian komitmen organisasional terus berkembang tidak sekedar kesetiaan kepada perusahaan tetapi karyawan juga mempunyai rasa kepedulian terhadap perusahaan dan berusaha memberikan yang terbaik untuk perusahaan serta bersikap loyal kepada perusahaan. Perusahaan yang mengetahui apa yang diperlukan karyawan akan dapat meningkatkan komitmen organisasi karyawan sesuai yang telah direncanakan oleh perusahaan untuk mengurangi tingkat pada niatan karyawan keluar dari pekerjaan secara internal maupun eksternal (Chiu dan Tsai, 2005) (Bitha & Ardana, 2017). Karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan lebih termotivasi untuk hadir dalam organisasi dan berusaha mencapai tujuan organisasi (Filadelfia, Suprpto, & Novanto, 2016). Maka karyawan yang berkomitmen tidak akan keluar dari

pekerjaannya dengan begitu biaya pengeluaran yang tadinya untuk pergantian karyawan tidak akan terjadi.

Dengan demikian untuk meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen organisasi diperlukan adanya dukungan organisasi sebagai prediktor. Dalam penelitian Talat Islam (2013) (Kalidass & Bahron, 2015) persepsi dukungan organisasi sangat berpengaruh secara negatif dengan turnover intention karena ketika karyawan memperoleh dukungan dari organisasi, maka karyawan dapat merespon dengan menunjukkan kesetiiaannya yang tinggi untuk organisasi dan mengubah niat pindah mereka dari organisasi. Persepsi dukungan organisasi yaitu sebagai keyakinan menyeluruh karyawan mengenai seberapa jauh organisasi peduli terhadap kesejahteraan mereka dan menghargai jasa mereka (Eisenberger et al. 2002) (Silvia & Suryani, 2017). Secara psikologis dukungan organisasi dapat berpengaruh pada karyawan. Pertama, dengan dukungan organisasi akan membuat seseorang merasa memiliki kewajiban untuk peduli terhadap perusahaan dan bertanggungjawab pada perusahaan untuk mencapai tujuannya. Kedua, dalam hal kepedulian, penilaian, dan pengakuan pada dukungan organisasi mengarahkan pada karyawan untuk menyatukan jati diri di lingkungan sosialnya.

Ketiga, dukungan organisasi dapat menguatkan keyakinan karyawan bahwa perusahaan selalu menghargai atas peningkatan prestasi kerja mereka (Sumarto, 2009) (Bitha & Ardana, 2017). (Filadelfia et al., 2016) mengatakan bahwa munculnya komitmen organisasi pada karyawan dipengaruhi oleh keyakinan seseorang yang merasa dirinya

didukung dengan organisasi selama mereka terlibat di perusahaan tersebut.

Dengan adanya dukungan organisasi ini membuat karyawan jadi lebih dihargai dalam pekerjaannya, maka dapat memotivasi individu untuk berkomitmen pada perusahaan. Apabila karyawan percaya bahwa organisasi menyediakan apa yang mereka perlukan, menilai partisipasi mereka dan peduli tentang kesejahteraan mereka, maka dapat meningkatkan kepuasan kerja (Aryaningtyas, 2013). Begitu juga pada penelitian yang dilakukan oleh Genry et al, karyawan yang diberi hak suara, dapat berkomunikasi secara terbuka, adanya pengakuan, mendapat dukungan dari atasannya dan diperhatikan kesejahteraannya maka karyawan akan bertahan di perusahaan dalam jangka waktu yang lama (Tnay, Othman, Siong, & Lim, 2013). Jika dukungan organisasi dapat timbul rasa positif maka akan meningkatkan komitmen organisasi pada karyawan dan akan memberikan kepuasan kerja yang tinggi. Apabila persepsi menyimpang maka akan menimbulkan sikap negatif tentang pekerjaan dan perusahaan (Robbins 2008: 10) (Silvia & Suryani, 2017).

### **Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja**

Konsep dukungan organisasi dipengaruhi oleh seluruh aspek perlakuan organisasi terhadap karyawan, yang pada akhirnya mempengaruhi akan pandangan karyawan terhadap organisasi sebagai dasar motif perlakuan organisasi tersebut (Tanjung, Tanjung, & Pasaribu, 2020). Sehingga persepsi dukungan organisasi merupakan suatu keyakinan akan sejauh mana organisasi berkontribusi dan peduli

pada kesejahteraan karyawan. (Jang & Juliana, 2020) mengemukakan bahwa ketika terdapat hubungan yang saling mendukung antar pihak, maka dapat menghasilkan hasil yang positif seperti peningkatan kepuasan kerja, meningkatkan kepercayaan karyawan pada organisasi, serta dapat menurunkan angka keinginan berpindah pada karyawan.

Hasil penelitian dari beberapa peneliti membuktikan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Penelitian oleh (Aditra Salinas & Ketut Giantari, 2020) mendapatkan hasil bahwa dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Dengan adanya dukungan dari organisasi tersebut membuat karyawan percaya bahwa lingkungan dan rekan kerja mereka dapat dipercaya dan akhirnya mengarah pada kepuasan kerja.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Dukungan Organisasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja

### **Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Komitmen Organisasi**

Dukungan organisasi adalah suatu proses untuk menciptakan hasil yang baik bagi karyawan, yaitu sebuah reward dari hasil kinerja karyawan, sehingga menumbuhkan rasa kepuasan kerja dan loyalitas pada diri mereka terhadap organisasi sehingga organisasi mendapat komitmen dari karyawannya (Cahya Purnama, 2020). Seperti yang dikatakan Eisenberger et al dalam (Darupaksi, 2020) dengan tingkat dukungan organisasi yang tinggi, karyawan tumbuh perasaan untuk wajib membalas

dukungan organisasi dengan peduli dengan kesejahteraan organisasi dan membantu dalam mencapai tujuan. Karyawan mengartikan bahwa dukungan dari organisasi tempat mereka bekerja sebagai wujud komitmen organisasi kepada mereka, dan akan berbalas budi terhadap organisasi dengan meningkatkan komitmen mereka.

Hasil yang diperoleh dari penelitian (Metria & Riana, 2018) menyatakan bahwa dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Adapun penelitian sebelumnya yang dilakukan Rhoades dan Eisenberger, dalam (Muchlish, 2020) memberikan hasil bahwa Perceived organizational support berpengaruh kuat dan berkorelasi positif dengan affective commitment. Dengan arti bahwa dukungan organisasional dapat dijadikan prediktor komitmen organisasi, karena dapat menentukan naik turun atau tinggi rendahnya komitmen organisasi karyawan terhadap organisasi.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H2 : Dukungan Organisasi berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi

### **Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention**

Kepuasan kerja merupakan sikap kognisi, afektif dan sikap evaluasi dimana kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, yang dimulai dari sikap yang positif seseorang terhadap perusahaan yang berasal dari penilaian pekerjaan dan pengalaman kerja seseorang (Prayogi, Koto, & Arif, 2019). Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan menunjukkan sikap

positif terhadap pekerjaannya di dalam perusahaan. Sebaliknya karyawan dengan tingkat kepuasan yang rendah akan menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaan maupun lingkungan kerjanya sehingga merasakan tidak nyaman pada pekerjaannya maupun lingkungan kerja, pada akhirnya karyawan akan memutuskan untuk berhenti atau melakukan turnover intention.

Penelitian yang dilakukan oleh Salleh et al dalam (Ayu Ningtyas & Purnomo, 2020) mengungkapkan bahwa aspek kepuasan kerja yang meliputi promosi pekerjaan, pekerjaan itu sendiri, keahlian, serta supervisi/atasan langsung kecuali rekan kerja berpengaruh negatif terhadap turnover intention. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hanafiah, 2014) dimana kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap turnover intention.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3 : Kepuasan Kerja Berpengaruh Terhadap Turnover Intention

### **Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention**

Komitmen merupakan variabel yang terpenting dalam memahami sikap karyawan di suatu organisasi. Komitmen organisasi adalah kesetiaan karyawan terhadap organisasi dalam menerima tujuan, nilai-nilai organisasi dan kemauan karyawan untuk menjadi bagian dari organisasi serta berkeinginan untuk bertahan dalam organisasi tersebut (Sidharta & Meily Margaretha, 2011). Menurut penelitian (Aditya, Kusuma, & Utama, 2018) menyebutkan bahwa karyawan yang memiliki tingkat

komitmen tinggi pada organisasi maka keinginan untuk meninggalkan organisasi sangat rendah. Apabila karyawan bisa menjaga komitmennya maka dapat menurunkan niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. Hasil penelitian dari (Kartika Candra & Riana, 2017) bahwa hubungan komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H4 : Komitmen Organisasi Berpengaruh Terhadap Turnover Intention  
Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Turnover Intention

Persepsi dukungan organisasi yang tinggi cenderung menurunkan keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasinya. Hasil penelitian dari (Alimbuto, 2017) menunjukkan adanya hubungan antara persepsi dukungan organisasi dan intensi pindah kerja di negara berkembang dimana karyawan yang merasakan bahwa organisasi mereka menghargai kontribusi dan peduli terhadap kesejahteraan mereka, menunjukkan level komitmen yang tinggi dan level intensi pindah kerja yang rendah. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh negatif terhadap turnover intention (Wulansari & Setyaningrum, 2016).

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H5 : Dukungan Organisasi Berpengaruh Terhadap Turnover Intention

### Dukungan Organisasi Terhadap Turnover Intention yang di mediasi Kepuasan Kerja

Kaitan dukungan organisasi dengan turnover intention dikemukakan oleh (Chandra, 2017) bahwa pada dasarnya persepsi dukungan organisasi yang tinggi akan mengurangi keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi. Salah satu cara bagi karyawan untuk membayar organisasinya setelah diberi penghargaan adalah melalui partisipasi berkelanjutan yang mendorong rasa keanggotaan organisasi, yang merupakan bagian penting dari identitas karyawan. Menurut (Aditra Salinas & Ketut Giantari, 2020) bahwa ketika karyawan merasa organisasi peduli dengan kesejahteraan dan mampu menerima pendapatnya, maka karyawan merasakan kepuasan kerja.

Dari hasil penelitian, bahwa persepsi dukungan organisasi memiliki pengaruh terhadap turnover intention dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi, dimana apabila dukungan organisasi baik, hal ini dapat menimbulkan kepuasan kerja baik yang tentunya akan mengarah pada rendahnya niatan karyawan untuk meninggalkan organisasinya (Putra, Bastari, & Kartika, 2015).

H6 : Dukungan Organisasi Secara Tidak Langsung Berpengaruh Terhadap Turnover Intention Melalui Kepuasan Kerja

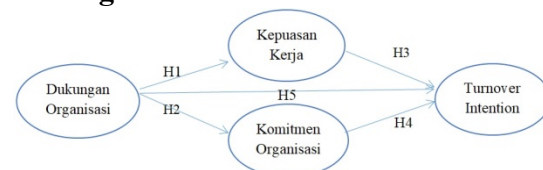
### Dukungan Organisasi Terhadap Turnover Intention yang di mediasi Komitmen Organisasi

Dukungan organisasi yang tinggi pada karyawan akan meningkatkan komitmennya kepada organisasi sehingga mereka tidak berpikirl dan tidak memiliki keinginan untuk berpindah dari

organisasi. Begitu pula sebaliknya jika karyawan menerima dukungan dari organisasi yang sangat rendah maka komitmen mereka pada organisasi akan berkurang sehingga menimbulkan keinginan untuk keluar atau pindah ke organisasi lain (Agustini, Dewi, & Subudi, 2017). Dalam penelitian (Wahdaniah & Tjahjono, 2016) bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap turnover intention. Hasil penelitian menemukan bahwa semakin tinggi komitmen organisasi maka semakin rendah keinginan untuk berpindah, begitu sebaliknya. Oleh karena itu komitmen organisasi berperan sebagai mediasi dan diduga mampu menjelaskan pengaruh tidak langsung dari dukungan organisasi terhadap turnover intention.

H7 : Dukungan Organisasi Secara Tidak Langsung Berpengaruh Terhadap Turnover Intention Melalui Komitmen Organisasi

### Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif korelasional sebagai metodologi penetiannya, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjalankan fenomena melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. Dengan pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesoner. Kuesoner dibagikan menggunakan aplikasi *Whatsapps Gogle Form* pada Hotel Best City. Populasi dari penelitian ini adalah

seluruh karyawan Hotel Best City yang berjumlah 47. Metode pengambilan sampel menggunakan *sampling jenuh* atau *sensus*. Sehingga total sampel yang diambil dalam penelitian ini sejumlah 47 karyawan. Total sampling adalah teknik pengambilan sampel, yang mana jumlah sampel yang diambil sama dengan jumlah populasi (Metria & Riana, 2018). Variabel pada peneliti ini adalah variabel independen: dukungan organisasional, variabel dependen: turnover intention, variabel mediasi: kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Selanjutnya, hasil dari responden diolah menggunakan teknik analisis regresi sederhana dan regresi linier berganda. Sebelumnya dilakukan uji validitas, uji reabilitas dan uji asumsi klasik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Validitas Dan Reliabilitas

Item uji validitas jika nilai  $r$  hitung  $\geq r$  tabel (0.2876). Dukungan Organisasi (0.519 s.d. 0.815), Kepuasan Kerja (0.374 s.d. 0.829), Komitmen Organisasi (0.462 s.d. 0.862), dan Turnover Intention (0.4340 s.d. 0.878). Nilai *Cronbach's Alpha Stand* Dukungan Organisasional (0.900), Kepuasan Kerja (0.843), Komitmen Organisasi (0.818), dan Turnover Intention (0.919) > 0.6 atau instrumen reliabel.

### Karakteristik Responden

Responden yang berpartisipasi dalam pengambilan data pada penelitian ini berjumlah 47 Karyawan Hotel Best City. Sebagian besar karyawan yang menjadi responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan dengan jumlah sebanyak 31 orang dengan persentase 66%. Sedangkan jumlah

responden laki-laki sebanyak 16 orang dengan persentase 34%. Berdasarkan usia mayoritas berusia 21 tahun – 30 tahun dengan persentase 80,9%. Berdasarkan pendidikan mayoritas adalah lulusan SLTA sederajat dengan persentase 55,3%, dan berdasar lama kerja mayoritas telah bekerja pada rentang 2 s/d 5 tahun dengan persentase 63,8%.

**Tabel 1. Karakteristik Koresponden**

Karakteristik	Keterangan	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	16	34
	Perempuan	31	66
Usia	< 21 Tahun	2	4.3
	21 – 30 tahun	38	80.9
	31 – 40 tahun	6	12.8
	41 – 50 tahun	1	2.1
Pendidikan	Diploma S-1	19	40.4
	Pascasarjana	2	4.3
	SLTA/Sederajat	26	55.3
Lama kerja	< 2 Tahun	12	25.5
	2 s/d 5 Tahun	30	63.8
	6 s/d 10 Tahun	5	10.6

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Hasil uji asumsi klasik pada Tabel 2 menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas (*Glejser test*,  $p > 0.05$ ), dan normalitas juga terpenuhi (Kolmogorov-Smirnov test, Asymp. Sig. > 0.05). Multikolonieritas tidak terjadi pada model regresi dengan tolerance > 0.10 dan VIF

**Tabel 2. Hasil Asumsi Klasik**

Ind.	Dep	Hetero.	Norm.	Multiko.	
		Sig.	Sig.	Tol.	VIF
DO	KK	0.139	0.504	-	-
DO	KO	0,253	0.077		
DO	TI	0.193	0.775	0.510	1.960
KK		0.218		0.364	2.750
KO		0.618		0.425	2.352

DO= Dukungan Organisasional; KK= Kepuasan kerja; KO=Komitmen Organisasi; TI= Turnover Intention

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Tabel 3 menunjukkan hasil uji hipotesis. Dilihat dari tabel tersebut, pengujian H1 diterima dengan nilai  $sig. <$

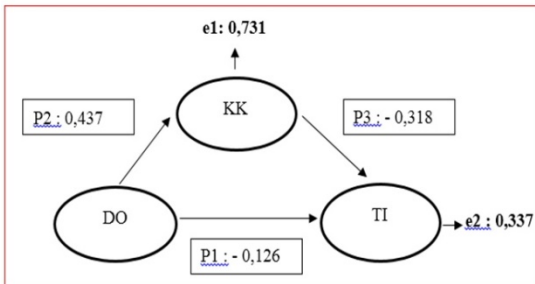


0.05, demikian juga H2, H3.H4 dan H5 diterima pada nilai  $sig. < 0.05$ . Besarnya pengaruh dukungan organisasional, terhadap kepuasan kerja adalah sebesar 45.3%. Besarnya pengaruh dukungan organisasional, terhadap komitmen organisasi adalah sebesar 36.1. Pengaruh dukungan organisasional, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap Turnover Intention adalah sebesar 87.9%.

**Tabel 3. Uji Hipotesis**

Ind.	Dep.	Unstd. B	Coeff. Error	t	Sig.	R square & Adj. R <sup>2</sup>	
H1	DO	KK	,437	,070	6,258	,000	0.453
H2	DO	KO	,439	,085	5,193	,000	0.361
H3	KK		-,126	,047	-2,680	,010	
H4	KO	TI	-,318	,087	-3,654	,001	0.879
H5	DO		-,493	,072	-6,860	,000	

**Pengaruh Dukungan Organisasional terhadap Turnover Intention melalui Kepuasan Kerja.**



**Gambar 2.**

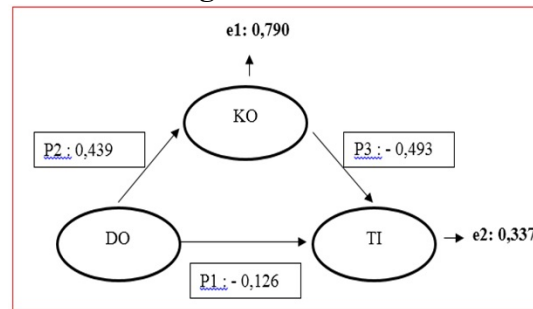
Path (P) : Jalur  
 Std (e) : Standar Error  
 $r^2$  : R Square

Nilai Signifikan : 0,000  
 Besarnya pengaruh langsung = - 0,126  
 Besarnya pengaruh tidak langsung  $P2 \times P3 = (0,437 \times - 0,318) = - 0,138$   
 Pengaruh total dukungan organisasi terhadap turnover intention = - 0,126 + (- 0,138) = - 0,264

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan kepuasan kerja memediasi

negatif secara parsial pengaruh dukungan organisasi terhadap turnover intention.

**Pengaruh Dukungan Organisasional terhadap Turnover Intention melalui Komitmen Organisasi.**



**Gambar 3.**

Path (P) : Jalur  
 Std (e) : Standar Error  
 $r^2$  : R Square  
 Nilai Signifikan : 0,000

Besarnya pengaruh langsung = - 0,126  
 Besarnya pengaruh tidak langsung  $P2 \times P3 = (0,439 \times - 0,493) = - 0,216$   
 Pengaruh total dukungan organisasi terhadap turnover intention = - 0,126 + (- 0,216) = - 0,342

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan komitmen organisasi memediasi negatif secara parsial pengaruh dukungan organisasi terhadap turnover intention.

**Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja**

Hasil analisis menyatakan bahwa dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, terbukti dari hasil persamaan yang menunjukkan  $Y = 7.840 + 0.437 X$  yang berarti bahwa setiap kenaikan satu satuan dukungan organisasi maka kepuasan kerja karyawan akan mengalami kenaikan sebesar

0.437%. Nilai signifikan sebesar 0.000 ( $0.000 < 0.05$ ). Sehingga dapat disimpulkan dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif Dukungan organisasi terhadap kepuasan kerja seperti halnya temuan dari penelitian yang dilakukan oleh (Aditra Salinas & Ketut Giantari, 2020) dengan judul “Pengaruh Work-Family Conflict Dan Dukungan Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja & Turnover Intention Pada The Samaya” bahwa karyawan yang diperlakukan dengan baik kepada organisasi melalui pemberian reward berupa finansial maupun non finansial maka karyawan akan merasakan mendapat dukungan organisasi, sehingga mereka akan memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi dan membalasnya dengan kinerja yang baik.

#### Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Komitmen Organisasi

Hasil analisis menyatakan bahwa dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi terbukti dari hasil persamaan yang menunjukkan  $Y = 12,414 + 0,439 X$  yang berarti bahwa setiap kenaikan satu satuan dukungan organisasi maka komitmen organisasi akan mengalami peningkatan sebesar 0,439%. Nilai signifikan sebesar 0.000 ( $0.000 < 0.05$ ). Sehingga dapat disimpulkan dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dukungan organisasi terhadap komitmen organisasi seperti pada penelitian yang dilakukan oleh (Metria & Riana, 2018) yang berjudul “Pengaruh Dukungan Organisasi

Terhadap Komitmen Organisasi Dan Kinerja Pegawai” bahwa karyawan menjelaskan dukungan dari organisasi mereka bekerja sebagai perwujudan komitmen dari organisasi tersebut dan akan mengembalikannya dengan meningkatkan komitmen mereka terhadap organisasi.

#### Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention

Berdasarkan analisis regresi berganda menunjukkan persamaan  $Y = 43,450 - 0,126X - 0,318Z1 - 0,493Z2$ . Berdasarkan persamaan diatas dapat diketahui hasil analisis menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap turnover intention, berarti bahwa setiap kenaikan satu satuan kepuasan kerja maka turnover intention akan mengalami penurunan sebesar 0.493%. Nilai signifikan sebesar 0.000 ( $0.000 < 0.05$ ). Sehingga dapat disimpulkan kepuasan kerja berpengaruh dan signifikan terhadap turnover intention. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sari, 2015) dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention” bahwa kepuasan kerja berperan penting untuk menarik dan mempertahankan karyawan yang potensial, dengan meningkatkan kepuasan kerja dapat meningkatkan loyalitas dan menghindari terjadinya turnover intention, sehingga tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dapat tercapai.

#### Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention

Hasil analisis menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap turnover intention terbukti dari hasil persamaan yang menunjukkan  $Y =$

43,450 - 0,126X - 0,318Z1 - 0,493Z2 yang berarti bahwa setiap kenaikan satu satuan komitmen organisasi maka turnover intention akan mengalami penurunan sebesar 0,318%. Nilai signifikan sebesar 0.000 ( $0.000 < 0.05$ ). Sehingga dapat disimpulkan komitmen organisasi berpengaruh dan signifikan terhadap turnover intention. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Tnay et al., 2013) dengan judul “The Influences Of Job Satisfaction And Organizational Commitment On Turnover Intention” bahwa karyawan yang merasa dihargai maka mereka tidak hanya memiliki tingkat komitmen yang tinggi, mereka juga sadar akan tanggung jawabnya memiliki keterlibatan yang baik dalam organisasi sehingga dapat menurunkan tingkat turnover intention.

#### **Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Turnover Intention**

Hasil analisis menyatakan bahwa dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap turnover intention terbukti dari hasil persamaan menunjukkan  $Y = 43,450 - 0,126X - 0,318Z1 - 0,493Z2$  yang berarti bahwa setiap kenaikan satu satuan dukungan organisasi maka turnover intention akan mengalami penurunan sebesar 0,126%. Nilai signifikan sebesar 0.000 ( $0.000 < 0.05$ ). Sehingga dapat disimpulkan dukungan organisasi berpengaruh dan signifikan terhadap turnover intention. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kalidass & Bahron, 2015) dengan judul “The Relationship Between Perceived Supervisor Support, Perceived Organizational Support, Organizational Commitment And Employee Turnover

Intention “ bahwa dengan meningkatkan dukungan organisasi akan menurunkan niat karyawan untuk meninggalkan organisasi, terlepas dari itu bahwa dukungan organisasi akan menjadi predictor utama pada turnover intention.

#### **Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Turnover Intention Melalui Kepuasan Kerja**

Hasil menunjukkan bahwa kepuasan kerja memediasi negatif secara parsial pengaruh dukungan organisasi terhadap turnover intention. Dengan hasil besarnya pengaruh langsung yaitu - 0,126 dan besarnya pengaruh tidak langsung yaitu - 0,138 serta pengaruh total keseluruhan dukungan organisasi terhadap turnover intention yaitu sebesar - 0,264.

#### **Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Turnover Intention Melalui Komitmen Organisasi**

Hasil menunjukkan bahwa komitmen organisasi memediasi negatif secara parsial pengaruh dukungan organisasi terhadap turnover intention. Dengan hasil besarnya pengaruh langsung yaitu - 0,126 dan besarnya pengaruh tidak langsung yaitu - 0,216 serta pengaruh total keseluruhan dukungan organisasi terhadap turnover intention yaitu sebesar - 0,342.

#### **PENUTUP Kesimpulan**

Hasil temuan dalam penelitian ini membuktikan bahwa 1) Dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan sehingga terbukti bahwa semakin tinggi dukungan organisasi yang

diberikan oleh Hotel Best City Yogyakarta akan meningkatkan kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan yang secara langsung akan memberikan dampak positif kepada perusahaan; 2) Dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi di Hotel Best City Yogyakarta. Berbagai dukungan yang diberikan pada Hotel membuat karyawan merasa dihargai dan diberikan keadilan sehingga dapat menumbuhkan rasa berkomitmen terhadap organisasi dan berdampak positif untuk perusahaan, 3) Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention di Hotel Best City Yogyakarta. Karyawan di hotel merasa terpuaskan dengan pekerjaannya dan cenderung untuk bertahan dalam hotel. 4) Komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention di Hotel Best City Yogyakarta. Semakin tinggi komitmen organisasi seseorang terhadap perusahaan, maka turnover intention akan semakin rendah yang artinya sangat penting sebuah komitmen terhadap perusahaan tersebut, karyawan menganggap bahwa perusahaan atau pekerjaan mereka merupakan hal yang penting untuk kehidupannya. 5) Dukungan organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention di Hotel Best City Yogyakarta. Dukungan dari organisasi yang diberikan kepada karyawan hotel membuat karyawan tidak meninggalkan hotel sehingga dapat menurunkan angka turnover intention pada hotel. 6) Variable kepuasan kerja memediasi pengaruh dukungan organisasi terhadap turnover intention, 7) Variable komitmen organisasi memediasi

pengaruh dukungan organisasi terhadap turnover intention.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aditra Salinas, I. W. P., & Ketut Giantari, I. G. A. (2020). Pengaruh Work-Family Conflict dan Dukungan Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja & Turnover Intention pada The Samaya. *E-Jurnal Manajemen*, Vol. 9, No. 3, 2020 : 841-862 ISSN : 2302-8912, 9(3), 841–862.
- Aditya, P., Kusuma, J., & Utama, I. W. M. (2018). Organisasi Terhadap Turnover Intention Karyawan Pada Pt . Jayakarta Balindo Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana , Bali , Indonesia, *E-Jurnal Manajemen Unud*. 7(2), 2018: 555-583 ISSN : 2302-8912, 7(2), 555–583.
- Agustini, N. P. L., Dewi, I. G. A. M., & Subudi, M. (2017). Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Turnover Intention Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variable Pemediasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana , Bali , Indonesia. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana* 6.1 (2017):251-276, 1, 251–276.
- Alimbuto, S. (2017). Peran Konflik Pekerjaan-Keluarga Terhadap Intensi Pindah Kerja Dengan Persepsi Dukungan Organisasi Sebagai Moderator. *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, Dan Seni* ISSN 2579-6348 (Versi Cetak). 1(2), Oktober 2017: Hlm 48-54, 48–54.
- Anggraeni, M. (2016). Kepuasan Kerja , Komitmen Organisasi , Dan

- Turnover Intention Di Pt . Hillconjaya Sakti , Cakung ,  
Aryaningtyas, A. T. (2013). Keterlibatan Kerja Sebagai Pemediasi Pengaruh Kepribadian Proaktif Dan Persepsi Dukungan Organisasional Terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*. 15(1), MARET2013: 23-32, 15(1), 23–32. <https://doi.org/10.9744/jmk.15.1.23-32>
- Ayu Ningtyas, A. P., & Purnomo, S. H. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening. *E-Jurnal Manajemen*. 9(4), 2020 : 1634-1655ISSN: 2302-8912, 9(4), 1634–1655.
- Bitha, S., & Ardana, I. K. (2017). Organisasional Dan Komitmen Organisasional Terhadap Turnover Intention Karyawan Muji Motor Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana , Bali , Indonesia. *E-Jurnal Manajemen Unud*. 6(2), 2017: 919-947, 6(2), 919–947.
- Cahya Purnama, A. N. (2020). Pengaruh Persepsi Pengembangan Karir dan Dukungan Organisasi terhadap Komitmen Organisasi. *Psikoborneo*, Vol 8, No 2, 2020:316-328 ISSN: 2477-2666/E-ISSN: 2477-2674, 8(2), 316–328.
- Chandra, C. (2017). Analisis Dampak Perceived Organizational Support Terhadap Tingkat Turnover Intention. *Jibeka*. 11(1) Februari 2017 : 51 -55, 51–55.
- Darupaksi, S. (2020). Pengaruh Dukungan Organisasi, Kesesuaian Nilai Dan Employee Resilience Terhadap Komitmen Organisasi Pd Bpr Bkk Purwokerto. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi (JEBA)*. 22(4) Tahun 2020, 22(4), 457–467. <https://doi.org/10.32424/jeba.v22i4.1770>
- Filadelfia, M. Y., Suprpto, M. H., & Novanto, Y. (2016). Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Komitmen Organisasi Pengurus Gereja GPPS Bait-San Kalijaten. *Jurnal GEMA AKTUALITA*. 5(2), Desember 2016, 5(2), 85–108.
- Hanafiah, M. (2014). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Ketidakamanan Kerja ( Job Insecurity ) Dengan Intensi Pindah Kerja ( Turnover ) Pada Karyawan Pt . Buma Desa Suaran Kecamatan Sambaliung. *eJournal Psikologi*, 2014, 1(3): 303-312ISSN 0000-0000, *Ejournal.psikologi.fisip-Unmul.ac.id*, 1(3), 303–312.
- Jang, J., & Juliana. (2020). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Kerja Dan Organizational Citizenship Behavior Generasi Milenial Di Industri Pendidikan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi*. 4(1), 2020, 4(1), 141–160.
- Kalidass, A., & Bahron, A. (2015). The Relationship between Perceived Supervisor Support, Perceived Organizational Support, Organizational Commitment and Employee Turnover Intention. *International Journal of Business Administration Vol. 6, No. 5; 2015*, 6(5), 82–89.

- <https://doi.org/10.5430/ijba.v6n5p82>
- Kartika Candra, P. D., & Riana, I. G. (2017). Peran Komitmen Organisasional Memediasi Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention. *E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 6, No. 10, 2017: 5287-5318 ISSN: 2302-8912, 6(10), 5287–5318.*
- Melky, Y. (2015). Hubungan Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Intensi Pindah Kerja (Turnover Intention) karyawan PT . Rejeki Abadi Sakti Samarinda. *Ejournal Psikologi 2015, 3 (3): 694- 707 ISSN 0000-0000, Ejournal.psikologi.fisip-Unmul.org, 3(3), 694–707.*
- Metria, K., & Riana, I. G. (2018). Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kinerja Pegawai. *ISSN: 2337-3067 E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana 7.9 (2018): 2117-2146, 9, 2117. https://doi.org/10.24843/eeb.2018.v07.i09.p02*
- Muchlish, M. (2020). Pemoderasian Budaya Organisasi dalam Mempengaruhi Dukungan Organisasi yang Dipersepsikan untuk Meningkatkan Komitmen Organisasi. *JURNAL RISET AKUNTANSI TERPADU.13(2), 2020 Hal. 232-241, 13(2).*
- Nasution, M. (2017). Pengaruh Stres Kerja , Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Medical Representative ( The Influence Of Work Stress , Work Satisfaction And Organi .... *Jurnal Ilmiah Manajemen. 7(3), Okt 2017, (December).*
- Prabawa, M. Y., & Suwandana, I. G. M. (2017). Pengaruh Ketidakamanan Kerja, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Turnover Intention Pada Grand Mirage Resort & Thalasso Bali Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana , Bali , Indonesia. *E-Jurnal Manajemen Unud. 6(12), 2017: 6561-6591, 6(12), 6561–6591.*
- Prayogi, M. A., Koto, M., & Arif, M. (2019). Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening Pada Pengaruh Work-Life Balance dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis. 20(1), 2019, 39-51, 20(1), 39–51. https://doi.org/10.30596/jimb.v20i1.2987*
- Putra, R. G., Bastari, M. V., & Kartika, E. W. (2015). Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Turnover Intention Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediator Di Restoran X Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa, 191–202.*
- Sari, N. R. (2015). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|. 27(1). Oktober 2015|, 27(1), 1–8.*
- Sidharta, N., & Meily Margaretha. (2011). Dampak Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention : Studi Empiris Pada Karyawan Bagian Operator Di Salah Satu Perusahaan Garment. *Jurnal Manajemen,*

- Vol.10, No.2, Mei 2011; Universitas Kristen Maranatha, ISSN 1411-9293, 10(2), 129–142.*
- Silvia, F., & Suryani, A. D. E. I. (2017). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Dan Persepsi Dukungan Atasan Terhadap Keinginan Berpindah Dengan Job Embeddedness sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan Bank Bri Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen. 2(1) November: 1-12, 2(1), 1–12.*
- Tanjung, M. S., Tanjung, H., & Pasaribu, S. E. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi, Dukungan Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Pada Guru Sma Negeri Di Lingkungan Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara Cabang Sunggal. *Journal Of Management, Accounting, Economic and Business, 01(03).*
- Tnay, E., Othman, A. E. A., Siong, H. C., & Lim, S. L. O. (2013). The Influences of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Turnover Intention. *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 97, 201–208.*  
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.10.223>
- Wahdaniah, & Tjahjono, H. K. (2016). Peran Mediasi Komitmen Organisasi Pada Pengaruh Stres Kerja Dan Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Intensi Keluar Karyawan. *7(1) Februari 2016 | JBTI, 17–35.*
- Witasari, L. I. A. (2009). ( Studi Empiris pada Novotel Semarang ) ( Studi Empiris pada Novotel Semarang ).
- Wulansari, N. A., & Setyaningrum, D. (2016). Apakah Memerlukan Mediasi? Peran Organisasi Pembelajar Dan Dukungannya Untuk Mengurangi Niat Keluar Karyawan. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa 337 ISSN 2442 - 9732 (Online) ISSN 0216 –3780 (Print). 9(2) September 2016: 337-354, 9(2), 337–354.*