

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
KARYAWAN DI FAVEHOTEL OLO PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata Sebagai Salah satu
Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan*



OLEH:

VELLA NOVITA HELFI

15135158/2015

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

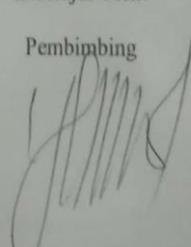
PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
KARYAWAN DI FAVEHOTEL OLO PADANG

Nama : VELLA NOVITA HELFI
NIM/BP : 15135158/2015
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2019

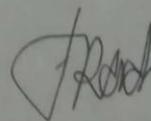
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Youml Abrian, SE., M.M
NIP: 19821002 200812 1002

Diketahui Oleh:
Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP
Fakultas Pariwisata & Perhotelan
Universitas Negeri Padang



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530198803 2001

HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan di Favehotel Olo Padang
Nama : Vella Novita Helfi
NIM/BP : 15135158/2015
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2019

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Youmil Abrian, SE, MM

1.

2. Anggota : Waryono, S.Pd, MM.Par

2.

3. Anggota : Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip., M.Pd

3.



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : kkump.info@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Vella Novita Helfi
NIM/TM : 15135158/2015
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul ,

“Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan di Favehotel Olo Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Ketua Jurusan Pariwisata

Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

Saya yang menyatakan,



Vella Novita Helfi
NIM. 15135158

ABSTRAK

Vella Novita Helfi, 2019: Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan di Favehotel Olo Padang

Penelitian ini berawal dari pengamatan penulis saat melaksanakan PLI 2 pada bagian *Sales & Marketing department* di Favehotel Olo Padang dan berdasarkan data *voluntary turnover* yang penulis dapatkan dari *Human Resource Department* di Favehotel Olo Padang bahwa masih banyak karyawan yang keluar masuk dari perusahaan sehingga meningkatnya *voluntary turnover* karyawan dari 23,07% menjadi 30%, ditemukannya karyawan yang melanggar aturan tata tertib kerja seperti merokok di dalam kamar tamu, rekan kerja yang tidak kooperatif, rendahnya pengawasan yang dilakukan oleh atasan, rendahnya dilakukan kesempatan promosi bagi karyawan yang sudah lama bekerja. Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mendeskripsikan tentang kepuasan kerja karyawan di Favehotel Olo Padang, 2) Mendeskripsikan *turnover intention* karyawan di Favehotel Olo Padang, 3) Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan di Favehotel Olo Padang.

Jenis penelitian ini digolongkan dalam penelitian kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang ada di Favehotel Olo Padang kecuali GM dan HOD. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 38 orang dengan teknik pengambilan sampel adalah *sampling jenuh*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner (angket) dengan menggunakan metode *skala likert* yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data analisis melalui uji regresi linear sederhana dengan bantuan program *SPSS* versi 16.00

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kepuasan kerja berada pada kategori Baik dengan persentase (50%). (2) *turnover intention* berada pada kategori Baik dengan persentase (42,10%). Hasil uji hipotesis regresi linear sederhana di peroleh nilai F hitung 8,808 dengan Sig 0,005 < 0,05, maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X terhadap variabel Y dengan R square 0,197. Artinya kepuasan kerja mempengaruhi *turnover intention* sebesar 19,7% sedangkan 80,3% dipengaruhi faktor lain seperti: gaji, komitmen organisasi, usia, beban kerja dan stres kerja.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, *Turnover Intention* Karyawan.

KATA PENGANTAR



Syukur alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan di Favehotel Olo Padang”**. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan skripsi, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, Mpd selaku Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Waryono, S.Pd, MM.Par selaku Penasehat Akademik penulis yang telah membina penulis selama menduduki bangku perkuliahan
4. Bapak Youmil Abrian, SE,MM selaku Pembimbing I penulis yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan proposal penelitian ini.
5. Seluruh staff pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

6. Pihak Favehotel Olo Padang yang telah memberikan kerjasama yang baik kepada penulis pada saat melakukan pra penelitian dan penelitian.
7. Ayah,Ibu dan Adik tercinta, terima kasih atas do'a dan dukungan Moril dan Materi yang telah di berikan selama ini.
8. Semua Teman Penulis yang telah memberikan do'a dan dukungan ketika penulis membuat skripsi ini.
9. Seluruh Rekan-rekan Manajemen Perhotelan angkatan 2015, Senior dan Junior seperjuangan yang telah memberikan dorongan dan do'a kepada penulis.
10. Berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Semoga bantuan yang telah di berikan di berkahi dan mendapatkan

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Padang, Agustus 2019

Vella Novita Helfi
Nim. 15135158/2015

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II. KAJIAN TEORI	10
A. Aspek-aspek teoritis	10
1. <i>Turnover Intention</i>	10
a. Klasifikasi <i>Turnover</i>	10
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Turnover Intention</i>	11
c. Indikator <i>TurnoverIntention</i>	12
d. Dampak <i>Turnover Intention</i> Bagi Organisasi.....	13
2. Kepuasan Kerja	15
a. Teori-Teori Kepuasan Kerja.....	16
b. Indikator Kepuasan Kerja.....	17
c. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	19
B. Kerangka Konseptual	20
C. Hipotesis	21
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	22
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Waktu dan Tempat Penelitian	22
C. Variabel dan Defenisi Operasional Variabel Penelitian.....	22
D. Populasi dan Sampel Penelitian	23
E. Jenis Data dalam Penelitian	24
1. Jenis Data	24
2. Teknik Pengumpulan Data.....	24
F. Instrumen Penelitian.....	25
G. Uji Coba Instrumen	27
1. Uji Validitas	27
2. Uji Reliabilitas.....	29
H. Teknik Analisis Data.....	30

1. Tabulasi Data.....	31
2. Deskripsi Data.....	31
I. Uji Persyaratan Analisis	31
1. Uji Normalitas	31
2. Uji Homogenitas.....	31
3. Uji Linearitas.....	32
J. Pengujian Hipotesis.....	32
1. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	32
2. Pengujian Determinasi.....	33
BAB IV. HASIL PENELITIAN	34
A. Deskripsi Karakteristik Responden.....	34
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Departmen.....	35
3. Karakteristik Responden Berdasarkan pendidikan.....	36
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	36
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	36
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Asal.....	37
B. Ananlisis Deskriptif Data Kepuasan Kerja dan <i>Turnover Intention</i> Karyawan di Favehotel Olo Padang	37
1. Deskripsi Data Variabel Penelitian	37
2. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Kerja di Favehotel Olo Padang.....	39
a. Isi pekerjaan.....	48
b. Supervisi.....	50
c. Organisasi dan Manajemen	52
d. Kesempatan untuk Maju.....	56
e. Gaji dan Keuntungan Dalam Bidang Finansial	59
f. Rekan Kerja	63
g. Kondisi Pekerjaan	67
3. Deskripsi Data Variabel <i>Turnover Intention</i> Karyawan di Favehotel Olo Padang	70
a. Pemikiran untuk Keluar	75
b. Keinginan untuk Mencari Pekerjaan Lain.....	79
c. Keinginan untuk Meninggalkan Organisasi	83
C. Uji Persyaratan Analisis	86
1. Uji Normalitas	86
2. Uji Homogenitas.....	87
3. Uji Linearitas	89
D. Uji Hipotesis	89
1. Uji Regresi Linear Sederhana	89

2. Koefisien determinasi	90
E. Pembahasan	90
1. Kepuasan Kerja	90
2. <i>Turnover Intention</i> Karyawan	92
3. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan di Favehotel Olo Padang	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran	96
1. Manajemen Favehotel Olo Padang	96
2. Jurusan Pariwisata dan Perhotelan	97
3. Peneliti Berikutnya	97
DAFTAR PUSTAKA	99

DAFTAR TABEL

No Tabel

1. <i>Voluntary Turnover</i> pada karyawan Favehotel Olo padang tahun 2017-2018.....	5
2. Karyawan Favehotel Olo Padang berdasarkan Department	24
3. Pilihan Jawaban Skala <i>Likert</i> pada Variabel X dan Variabel Y	25
4. Kisi-kisi Instrumen.....	26
5. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja.....	28
6. Hasil Uji Validitas <i>Turnover Intention</i>	28
7. Interpretasi Nilai <i>r</i> (<i>Alpa Crombach</i>).....	29
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
10 Karakteristik Responden Berdasarkan Departmen	34
11 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	35
12 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	36
13 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	36
14 Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Asal	37
15 Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja dan <i>Turnover Intention</i> Karyawan	38
16 Data Perhitungan Statistik Variabel Kepuasan Kerja di Favehotel Olo Padang	39
17 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja	40
18 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Kerja di Favehotel Olo Padang	41
19 Data Hasil Perhitungan Statistik Isi Pekerjaan Dalam Variabel Kepuasan Kerja di Favehotel Olo Padang.....	44
20 Distribusi Frekuensi Isi Pekerjaan Dalam Variabel Kepuasan Kerja di Favehotel Olo Padang	45
21 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Kerja di Favehotel Olo Padang Ditinjau dari Indikator Isi Pekerjaan.....	46
22 Data Hasil Perhitungan Statistik Supervisi Dalam Variabel Kepuasan Kerja di Favehotel Olo Padang	48

23	Distribusi Frekuensi Supervisi Dalam Variabel Kepuasan Kerja di Favehotel Olo Padang	49
24	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Kerja di Favehotel Olo Padang Ditinjau Indikator Supervisi	50
25	Data Hasil Perhitungan Statistik Organisasi dan Manajemen Dalam Variabel Kepuasan Kerja di Favehotel Olo Padang	52
26	Distribusi Frekuensi Organisasi dan Manajemen Dalam Variabel Kepuasan Kerja di Favehotel Olo Padang.....	53
27	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Kerja di Favehotel Olo Padang Ditinjau dari Indikator Organisasi dan Manajemen	54
28	Data Hasil Perhitungan Statistik Kesempatan Untuk Maju Dalam Variabel Kepuasan Kerja di Favehotel Olo Padang	56
29	Distribusi Frekuensi Kesempatan Untuk Maju Dalam Variabel Kepuasan Kerja di Favehotel Olo Padang.....	57
30	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Kerja di Favehotel Olo Padang Ditinjau dari Indikator Kesempatan Untuk Maju ...	58
31	Data Hasil Perhitungan Statistik Gaji dan Keuntungan Dalam Bidang Finansial Dalam Variabel Kepuasan Kerja di Favehotel Olo Padang	59
32	Distribusi Frekuensi Gaji dan Keuntungan Dalam Bidang Finansial Dalam Variabel Kepuasan Kerja di Favehotel Olo Padang	61
33	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Kerja di Favehotel Olo Padang Ditinjau dari Indikator Gaji dan Keuntungan Dalam Bidang Finansial	61
34	Data Hasil Perhitungan Statistik Rekan Kerja Dalam Variabel Kepuasan Kerja di Favehotel Olo Padang.....	63
35	Distribusi Frekuensi Rekan Kerja Dalam Variabel Kepuasan Kerja di Favehotel Olo Padang	64
36	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Kerja di Favehotel Olo Padang Ditinjau dari indikator Rekan Kerja.....	65

37	Data Hasil Perhitungan Statistik Kondisi Pekerjaan Dalam Variabel Kepuasan Kerja di Favehotel Olo Padang.....	67
38	Distribusi Frekuensi Kondisi Pekerjaan Dalam Variabel Kepuasan Kerja di Favehotel Olo Padang	68
39	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Kerja di Favehotel Olo Padang Ditinjau dari Indikator Kondisi Pekerjaan	67
40	Data Perhitungan Statistik Variabel <i>Turnover Intention</i> Karyawan di Favehotel Olo Padang	71
41	Distribusi frekuensi <i>Turnover Intention</i> Karyawan di Favehotel Olo Padang	72
42	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai <i>Turnover Intention</i> Karyawan di Favehotel Olo Padang	72
43	Data Hasil Perhitungan Pemikiran untuk Keluar Dalam Variabel <i>Turnover Intention</i> Karyawan di Favehotel Olo Padang	75
44	Distribusi Frekuensi Pemikiran Untuk Keluar Dalam Variabel <i>Turnover Intention</i> Karyawan di Favehotel Olo Padang.....	76
45	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai <i>Turnover Intention</i> Karyawan di Favehotel Olo Padang Ditinjau dari Pemikiran Untuk Keluar	79
46	Data Hasil Perhitungan Statistik Keinginan Untuk Mencari Pekerjaan Lain Dalam Variabel <i>Turnover Intention</i> Karyawan di Favehotel Olo Padang	80
47	Distribusi Frekuensi Keinginan untuk Mencari Pekerjaan Lain Dalam Variabel <i>Turnover Intention</i> Karyawan di Favehotel Olo Padang	81
48	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai <i>Turnover Intention</i> Karyawan di Favehotel Olo Padang Ditinjau dari Keinginan untuk Mencari Pekerjaan Lain	82
49	Data Hasil Perhitungan Statistik Keinginan Untuk Meninggalkan Organisasi Dalam Variabel <i>Turnover Intention</i> Karyawan di Favehotel Olo Padang	83

50	Distribusi Frekuensi Keinginan untuk Meninggalkan Organisasi Dalam Variabel <i>Turnover Intention</i> Karyawan di Favehotel Olo Padang	84
51	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai <i>Turnover Intention</i> Karyawan di Favehotel Olo Padang Ditinjau dari Keinginan untuk Mencari Meninggalkan Organisasi	85
52	Hasil Uji Normalitas Variabel Kepuasan Kerja dan <i>Turnover Intention</i> Karyawan di Favehotel Olo Padang	87
53	Hasil Uji Homogenitas Variabel Kepuasan Kerja dan <i>Turnover Intention</i> Karyawan di Favehotel Olo Padang.....	87
54	Hasil Uji Linearitas Variabel Kepuasan Kerja dan <i>Turnover Intention</i> Karyawan di Favehotel Olo Padang	88
55	Nilai Signifikansi	89
56	Koefisien Refresi Variabel X terhadap Y	90
57	Koefisien Determinasi (R Square)	91

DAFTAR GAMBAR

No Gambar

1. Kerangka Konseptual.....	21
2. Diagram KurvaNormal Sebaran Data Variabel Kepuasan Kerja di Favehotel Olo Padang	40
3. Garis Kontinum Kepuasa Kerja di Favehotel Olo Padang	45
4. Diagram Kurva Normal Sebaran data Isi Pekerjaan Dalam Variabel Kepuasan Kerja di Favehotel Olo Padang.....	47
5. Garis Kontinum Kepuasan kerja Ditinjau dari Indikator isi pekerjaan.....	49
6. Diagram Kurva Normal Sebaran Data Supervisi Dalam Variabel Kepuasan Kerja di Favehotel Olo Padang.....	51
7. Garis Kontinum Kepuasan kerja di Favehotel Olo Padang Ditinjau dari Indikator Supervisi.....	51
8. Diagram Kurva Normal Sebaran Data Organisasi dan Manajemen Dalam Variabel Kepuasan Kerja di Favehotel Olo Padang	53
9. Garis Kontinum Kepuasan kerja di Favehotel Olo Padang Ditinjau dari Indikator Organisasi dan manajemen.....	55
10 Diagram Kurva Normal Sebaran Data Kesempatan untuk Maju Dalam Variabel Kepuasan Kerja di Favehotel Olo Padang	56
11 Garis Kontinum Kepuasan kerja di Favehotel Olo Padang Ditinjau dari Indikator Kesempatan untuk maju	60
12 Diagram Kurva Normal Sebaran Data Gaji dan Keuntungan Dalam Bidang Finansial Dalam Variabel Kepuasan Kerja di Favehotel Olo Padang	62
13 Garis Kontinum Kepuasan kerja di Favehotel Olo Padang Ditinjau dari Indikator Gaji dan keuntungan dalam bidang finansial	64
14 Diagram Kurva Normal Sebaran Data Rekan Kerja Dalam Variabel Kepuasan Kerja di Favehotel Olo Padang.....	66
15 Garis Kontinum Kepuasan kerja di Favehotel Olo Padang Ditinjau dari Indikator Rekan kerja.....	67

16	Diagram Kurva Normal Sebaran Data Kondisi Pekerjaan Dalam Variabel Kepuasan Kerja di Favehotel Olo Padang	70
17	Garis Kontinum Kepuasan kerja di Favehotel Olo Padang Ditinjau dari Indikator Kondisi pekerjaan	71
18	Diagram Kurva Normal Sebaran Data <i>Turnover Intention</i> Karyawan di Favehotel Olo Padang	74
19	Garis Kontinum <i>Turnover Intention</i> Karyawan di Favehotel Olo Padang	75
20	Diagram Kurva Normal Sebaran Data Pemikiran Untuk Keluar Dalam Variabel <i>Turnover Intention</i> Karyawan di Favehotel Olo Padang	78
21	Garis Kontinum <i>Turnover Intention</i> di Favehotel Olo Padang Ditinjau dari Indikator Pemikiran untuk keluar	79
22	Pekerjaan Lain Dalam Variabel <i>Turnover Intention</i> Karyawan di Favehotel Olo Padang	82
23	Garis Kontinum <i>Turnover Intention</i> karyawan di Favehotel Olo Padang Ditinjau dari Indikator Keinginan untuk mencari pekerjaan lain.....	83
24	Diagram Kurva Normal Sebaran Data Keinginan Untuk Meninggalkan Organisasi Dalam Variabel <i>Turnover Intention</i> Karyawan di Favehotel Olo Padang	83
25	Garis Kontinum <i>Turnover Intention</i> karyawan di Favehotel Olo Padang Ditinjau dari Indikator Keinginan untuk meninggalkan Organisasi	86

DAFTAR LAMPIRAN

No Lampiran

1	Lampiran Surat Uji Coba Penelitain	101
2	Lampiran Surat Balasan Uji Coba Penelitian	102
3	Lampiran Kuesioner Uji Coba Penelitian	103
4	Lampiran Tabulasi Data Uji Coba Variabel Kepuasan Kerja	108
5	Lampiran Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja	110
6	Lampiran Uji Reliabilitas Variabel X	116
7	Lampiran Tabulasi Data Variabel <i>Turnover Intention</i> Karyawan (Y).....	117
8	Lampiran Uji Validitas Variabel Y	119
9	Lampiran Uji Reliabilitas Variabel Y	122
10	Lampiran Surat Izin Penelitian	123
11	Lampiran Surat Balasan Izin Melaksanakan Penelitian.....	124
12	Lampiran Surat Telah Melaksanakan Penelitian	125
13	Lampiran Kuesioner Penelitian	126
14	Lampiran Tabulasi Data Variabel Kepuasan Kerja (X).....	131
15	Lampiran Tabulasi Data Variabel Turnover Intention Karyawan (Y).....	133
16	Lampiran Uji Normalitas.....	135
17	Lampiran Uji Homogenitas	136
18	Lampiran Uji Linearitas	136
19	Lampiran Uji Regresi Linear Sederhana	136
20	Lampiran Nilai Koefisiensi Determinan	137
21	Lampiran Hasil Olahan Data	137
22	Dokumentasi Saat melakukan Penelitian	160

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata di Kota Padang merupakan salah satu sektor pertumbuhan ekonomi yang sangat diandalkan, khususnya akomodasi perhotelan. Menurut Sulastiyono (2011: 5), “Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus”. Hotel di Kota Padang bersaing untuk meningkatkan performa hotel itu sendiri dengan berbagai cara untuk menarik wisatawan. Salah satunya dengan mengelola Sumber Daya Manusia (SDM) guna meningkatkan kualitas pelayanan.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam sebuah organisasi dalam perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui usaha kooperatif sekelompok orang di dalamnya, sehingga suatu perusahaan perlu mengetahui bagaimana cara mengelola sumber daya manusia seoptimal mungkin. Pencapaian tujuan perusahaan dan kemampuan bersaing suatu perusahaan bergantung pada baik dan buruknya program pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia yang dilaksanakan oleh perusahaan. Sumber daya manusia yang dimaksud adalah karyawan yang ada dalam sebuah organisasi atau perusahaan.

Menurut Hasibuan (2013: 244), “Sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu, perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkarannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya”. Manajemen sumber daya manusia adalah aktivitas yang penting di sebuah organisasi. Jika sumber daya manusia tidak terkelola dengan baik maka akan berdampak buruk pada perilaku karyawan. Salah satunya yaitu karyawan yang berkeinginan keluar (*intention turnover*).

Pergantian karyawan memberikan pengaruh negatif bagi perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari lambatnya sistem berkerja karena sering terjadinya pergantian karyawan. Karyawan yang keluar disini adalah karyawan yang berprestasi dikarenakan tidak terpenuhinya kepuasan kerja di perusahaan tersebut. Oleh karena itu penting bagi perusahaan untuk memperhatikan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan sehingga perusahaan dapat menurunkan angka *turnover intention*.

Menurut Rivai (2011: 238), “*Turnover intention* merupakan keinginan karyawan untuk berhenti kerja dari perusahaan secara sukarela atau pindah dari satu tempat ke tempat kerja lain”. Keinginan untuk berpindah ini didorong adanya permasalahan yang di temui karyawan dilingkungan pekerjaannya. Menurut Mathis & Jackson (2009: 125) menjelaskan, “*Turnover* sebagai tingkat keluar masuk karyawan, dimana tenaga kerja meninggalkan organisasi dan harus ada yang menggantikannya”. Dengan

demikian, suatu perusahaan dituntut untuk dapat mempertahankan karyawannya. Menurut Chen (2010) seseorang merasa puas jika pekerjaan tersebut sesuai dengan harapan mereka. Jika kepuasan kerja karyawan tinggi maka *turnover* karyawan cenderung lebih rendah, sebaliknya jika kepuasan kerja karyawan rendah maka *turnover* karyawan cenderung menjadi lebih tinggi.

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individual memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Menurut Wibowo (2014: 131), “Kepuasan kerja adalah sebagai perasaan positif tentang pekerjaan sebagai hasil evaluasi dari karakteristiknya”. Kepuasan kerja mengacu kepada sikap seorang karyawan terhadap pekerjaannya. Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Sehingga dengan adanya sikap tersebut, akan sangat membantu dalam pencapaian tujuan perusahaan khususnya di Favehotel Olo Padang.

Favehotel Olo Padang merupakan salah satu hotel berbintang 3 (tiga). Hotel ini terletak di Jalan Belakang Olo No.46, Kota Padang, Sumatera Barat. Hotel ini berdiri sejak tahun 2015 dengan nama Favehotel Olo Padang. Favehotel Olo Padang merupakan naungan dari Archipelago International yang mengoperasikan beberapa hotel dengan nama *brand* hotel *Grand Aston, Aston, Asto City, Alana, Harper, Quest, Quest Vibew, Favehotel, NEO dan Kamuela*. Semenjak diluncurkan pada tahun 2009 Favehotel telah menjadi

yang terdepan bagi sektor hotel *budget*, sehingga menjadikannya sebagai standar industri dalam hotel dengan layanan terpilih dengan desainnya yang menarik. Favehotel Olo Padang memiliki 8 *department* yang menjadi pendukung berjalannya *operational* dengan baik. *Department* tersebut yaitu: *Front Office Department, Food and Beverage Product Department, Food and Beverage Service Department, Sales and Marketing Department, Accounting Department, Engineering Department, Housekeeping Department* dan *Human Resouce Departement*. Setiap *department* memiliki karyawan untuk menjalankan tugasnya di setiap *department*.

Berdasarkan pra penelitian yang penulis lakukan di Favehotel Olo Padang pada 5 Maret 2019, fenomena masalah yang penulis temukan mengenai kepuasan kerja dan *turnover intention* di hotel ini adalah tingginya tingkat *voluntary turnover* dalam kurun waktu 2 tahun terakhir. Gejala *turnover* dalam suatu perusahaan dapat diukur secara langsung dengan menghitung indeks laju *turnover* secara kuantitatif, dan dinyatakan dalam persentase. Menurut Mobley (2012: 9) formulasi yang sering digunakan untuk mengetahui tinggi rendahnya *turnover* karyawan di perusahaan yaitu:

$$LSP = P/J \times 100$$

Keterangan:

LSP : Laju seluruh pergantian karyawan

P : Jumlah keseluruhan pengunduran diri

J : Jumlah rata-rata karyawan dalam daftar gaji yang ditelaah

Bedasarkan data yang diperoleh dari perusahaan, *turnover* pada Favehotel Olo Padang dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. *Voluntary Turnover* pada karyawan Favehotel Olo padang tahun 2017-2018

2017				2018			
Jumlah Karyawan	In	Out	%	Jumlah karyawan	In	Out	%
26	10	6	23,07%	30	17	9	30%

Sumber: HRD Favehotel Olo Padang 2019

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah *turnover* karyawan pada Favehotel Olo padang dari dua tahun terakhir mengalami peningkatan dari 23,07% menjadi 30%. Pada tahun 2017 rata-rata karyawan berjumlah 26 orang. Pada tahun tersebut telah terjadi penambahan karyawan sebanyak 10 orang dan karyawan yang keluar sebanyak 6 orang. Kemudian pada tahun 2018 karyawan yang mengundurkan diri sebanyak 9 orang dan melakukan penambahan karyawan sebanyak 17 orang.

Dari data yang diperoleh menunjukkan bahwa karyawan Favehotel Olo Padang yang mengundurkan diri dalam dua tahun terakhir tergolong tinggi. Hal ini sesuai dengan pendapat Roseman (2016: 5), jika *annual turnover* dalam suatu perusahaan melebihi angka 10% maka *turnover* dalam perusahaan tersebut dapat dikategorikan tinggi.

Tingkat kepuasan kerja karyawan Favehotel Olo Padang belum sepenuhnya dalam kategori baik, hal ini terbukti dari fenomena masalah yang penulis tela'ah selama penulis melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri. Fenomena temuan masalah tersebut adalah dikarenakan keinginan untuk berpindah ketempat lain didorong karena adanya permasalahan yang ditemui

karyawan di lingkungan pekerjaannya. Hal ini dilihat dari lambatnya sistem bekerja karena sering terjadi pergantian karyawan. Permasalahan yang terjadi disini yaitu mengenai karyawan yang melanggar aturan dihotel seperti merokok didalam kamar hal ini terjadi karena beban pekerjaan yang diberikan dan kurangnya pengawasan yang berikan oleh atasan.

Masalah selanjutnya mengenai kurangnya pengawasan dari atasan, atasan tidak peduli dengan pekerjaan yang dilakukan karyawannya sehingga karyawan yang lain mengeluhkan akan rekan kerja yang bermain-main dengan pekerjaan, setelah jam istirahat habis masih ada karyawan yang duduk diluar bermain hp dan lambat untuk masuk kembali bekerja sehingga lalai untuk melakukan pekerjaannya. Karyawan juga mengeluh akan rekan kerja yang tidak mau membantu dan bekerja sama dalam menyelesaikan pekerjaan yang ada. Keluhan ini sering dirasakan oleh karyawan operasional, seperti *housekeeping, food and beverage service, food and beverage product, front office* dan *engineering*.

Selanjutnya mengenai kesempatan promosi. Dimana karyawan mengeluhkan tidak adanya kesempatan bagi mereka untuk menduduki posisi yang baru. Hal ini membuat karyawan merasa bosan akan pekerjaan yang sudah dilakukannya selama bertahun-tahun.

Keluhan karyawan menyangkut kepuasan kerja akan memungkinkan karyawan berkeinginan untuk keluar dari perusahaan (*turnover intention*). *Turnover* sejatinya tidak hanya berdampak negatif, namun dapat juga berdampak positif apabila yang *resign* (keluar) adalah karyawan dengan

kinerja yang rendah. Oleh karena itu, kepuasan kerja memiliki arti penting bagi suatu perusahaan. Sehingga salah satu pendukung agar karyawan tidak memilih untuk keluar dari perusahaan adalah dengan memperhatikan tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan. Sehingga nantinya tidak akan berujung pada *turnover* nyata.

Berdasarkan pada permasalahan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai *turnover intention* dan kepuasan kerja. Oleh karena itu, judul yang penulis angkat dalam penelitian ini adalah “**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN DI FAVEHOTEL”.**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Meningkatnya *voluntary turnover* karyawan dari 23,07% menjadi 30%
2. Ditemukannya karyawan yang melanggar aturan tata tertib kerja seperti merokok didalam kamar tamu
3. Rekan kerja yang tidak memiliki hubungan baik
4. Rendahnya pengawasan yang dilakukan oleh atasan
5. Rendahnya dilakukan kesempatan promosi bagi karyawan yang sudah lama bekerja

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka peneliti membatasi masalah sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja pada karyawan di Favehotel Olo Padang.
2. *Turnover Intention* pada karyawan di Favehotel Olo Padang.
3. Pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan di Favehotel Olo Padang.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kepuasan kerja pada karyawan di Favehotel Olo Padang?
2. Bagaimana *turnover intention* pada karyawan di Favehotel Olo Padang?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada Karyawan di Favehotel Olo Padang?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah menganalisis kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan Favehotel Olo Padang

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan kepuasan kerja karyawan di Favehotel Olo Padang
- b. Mendeskripsikan *turnover intention* karyawan di Favehotel Olo Padang
- c. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* di Favehotel Olo Padang

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi department personalia Favehotel Olo Padang dalam melakukan strategi yang tepat untuk mencapai kapuasan karyawan agar tidak berkeinginan keluar (*turnover intention*) yang akan menyebabkan *turnover* karyawan

2. Bagi Jurusan Pariwisata

Diharapkan penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan sumber pembelajaran di Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

3. Bagi Peneliti Berikutnya

Diharapkan dapat menjadi bahan acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*

4. Bagi Penulis

Diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan menambah ilmu pengetahuan serta untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program DIV pada Fakultas Pariwisata Universitas Negeri Padang

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Aspek Teoritis

1. *Turnover Intention*

Menurut Mathis & Jackson (2009: 125), “Menjelaskan *turnover* sebagai tingkat keluar masuk karyawan, dimana tenaga kerja meninggalkan organisasi dan harus ada yang menggantikannya”. Sedangkan Menurut Rivai (2011: 238), “*Turnover intention* merupakan keinginan karyawan untuk berhenti kerja dari perusahaan secara sukarela atau pindah dari satu tempat ke tempat kerja lain”. Keinginan untuk berpindah ini didorong adanya permasalahan yang di temui karyawan dilingkungan pekerjaannya. Menurut Robbins (2008: 112), “*Turnover intention* merupakan perilaku yang ditujukan untuk meninggalkan organisasi, termasuk mencari posisi baru dan mengundurkan diri”.

Berdasarkan pengertian dari beberapa para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa *turnover intention* adalah suatu sikap individu yang berkeinginan untuk keluar atau berpindah dari perusahaan tempat ia bekerja ke perusahaan lain untuk mencapai tujuannya, atau kondisi dimana organisasi berniat untuk mengakhiri hubungan kerja dengan anggotanya tersebut karena organisasi merasa tidak puas dengan kinerja anggotanya.

a. Klasifikasi *Turnover*

Menurut Abbasi dan Hollman 2000, dalam Ghosh et al, 2013
Turnover dapat diklasifikasikan ke dalam 2 jenis:

1) *Voluntary turnover*

Merupakan keinginan dari karyawan itu sendiri untuk mengundurkan diri. Pada *voluntary turnover* ini sering terjadi yaitu karyawan bermigrasi ke perusahaan yang bersaing.

2) *Involuntary turnover*

Dalam *involuntary turnover* mengacu pada pemberhentian karyawan. *Turnover* ini dapat terjadi karena kinerja yang buruk dan pelanggaran peraturan kerja.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Turnover Intention*

Faktor-faktor yang berdampak pada *turnover intention* antara lain faktor psikologis, faktor ekonomi dan faktor demografis:

1) Faktor Psikologis

- a) Penentu psikologis merujuk pada proses mental dan perilaku karyawan, seperti harapan, orientasi, kepuasan kerja, komitmen, organisasi, keterlibatan kerja atau efektifitas. Karyawan yang memiliki psikologis berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, biasanya lebih sering melakukan protes terhadap kebijakan-kebijakan perusahaan kepada atasan.
- b) Sikap ketidakpuasan menjadi penyebab karyawan menunjukkan perilaku yang mengarah pada keinginan meninggalkan organisasi.

2) Faktor Ekonomi

Apabila *reward* yang diterima seorang karyawan sama dengan yang ditawarkan tempat kerja lain, pada umumnya karyawan akan memutuskan untuk tidak meninggalkan organisasi. Pandangan ekonomi menganalisis *turnover* lebih menekankan pada interaksi antara penentu variabel eksternal seperti gaji atau peluang. Faktor-faktor ekonomi terdiri dari gaji, peluang ekonomi, peluang eksternal, pelatihan dan *company size*.

3) Faktor Demografis

Faktor demografis sering disebut juga sebagai karakteristik personal. Faktor ini terdiri dari masa jabatan dan usia.

c. Indikator *Turnover Intention*

Menurut Chen dan Francesco (1978) dalam Widodo (2010), indikator yang digunakan untuk mengukur *turnover intention* yaitu:

1) Pikiran untuk Keluar

Diawali dengan ketidakpuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, kemudian karyawan mulai berfikir untuk keluar dari tempat bekerjanya saat ini.

2) Keinginan Mencari Pekerjaan Lain

Jika karyawan sudah mulai sering berpikir untuk keluar dari pekerjaannya, karyawan tersebut akan mencoba mencari pekerjaan diluar perusahaannya yang dirasa lebih baik.

3) Keinginan untuk Meninggalkan Organisasi

Karyawan berfikir untuk keluar apabila telah mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dan nantinya akan di akhiri dengan keputusan karyawan tersebut untuk tetap tinggal atau keluar dari pekerjaannya.

d. Dampak *Turnover Intention* Bagi Organisasi

Tingkat *turnover* merupakan acuan yang digunakan untuk melihat kestabilan karyawan. Semakin tinggi *turnover intention* karyawan yang akan berujung pada *turnover* nyata mencerminkan tidak stabilnya perilaku karyawan dalam perusahaan tersebut. *Turnover* yang tinggi dalam organisasi menunjukkan perlu diperbaikinya kondisi kerja dan cara pembinaanya. Berpindahanya individu dari organisasi tentunya akan memberikan dampak terhadap organisasi. Dampak utama yang akan diberikan adalah kosongnya posisi yang ditinggalkan dan dampak paling besar adalah biaya. Menurut Mobley (1986), dalam Carolina, (2012),“Dampak *turnover* perusahaan paling besar adalah biaya”. Tingkat *turnover* yang tinggi dapat menimbulkan dampak yang membahayakan terhadap perusahaan. Efek pemborosan biaya yang cukup besar yang terjadi dikarenakan keluarnya karyawan dalam perusahaan yang kemudian perusahaan harus mengeluarkan biaya untuk melakukan rekrutmen, orientasi, lembur, dan pengawasan Suryani (2011). Selain dampak dari biaya yang ditimbulkan karena adanya *turnover intention* pada organisasi, dampak lainnya bisa berupa

kurangnya keefektifan berjalannya suatu organisasi karena adanya posisi yang ditinggalkan. Dalam sebuah kajian literatur Ridho (2012) menyebutkan dampak *turnover intention* bagi organisasi antara lain :

- 1) Biaya penarikan karyawan, menyangkut waktu dan fasilitas untuk wawancara dalam proses seleksi, penarikan dan mempelajari pergantian.
- 2) Menyangkut waktu pengawas, departemen personalia dan karyawan yang dilatih.
- 3) Apa yang dikeluarkan buat karyawan lebih kecil dari yang dihasilkan karyawan baru tersebut yaitu dampak terhadap biaya latihan.
- 4) Tingginya tingkat kecelakaan para karyawan baru.
- 5) Hilangnya produksi selama masa pergantian karyawan.
- 6) Peralatan produksi yang tidak dapat digunakan secara Penuh.
- 7) Tingkat pemborosan yang tinggi karena adanya karyawan baru.
- 8) Perlunya diadakan kerja lembur, supaya tidak terjadi penundaan produksi.

Pergantian karyawan akan berdampak positif, jika terjadi pada karyawan dengan kinerja yang rendah, individu yang kurang dapat diandalkan, atau mereka yang mengganggu rekan kerja (Mathis & Jackson, 2009: 125). Sejalan dengan pendapat Mobley dalam Aryani (2014: 20),“Yang mengatakan dampak positif *turnover* yaitu mutasi karyawan yang kurang berprestai, pembaharuan, fleksibilitas, kemampuan

menyesuaikan diri, pengurangan dalam perilaku diri lainnya dan bekurangny konflik”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, menjelaskan bahwa *turnover* pada karyawan tidak selalu membawa dampak negatif. *Turnover* akan berdampak positif apabila dapat dikendalikan dan terencana dengan baik.

2. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individual memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Menurut Wibowo (2014:131),“Kepuasan kerja adalah sebagai perasaan positif tentang pekerjaan sebagai hasil evaluasi dari karakteristiknya”.

Menurut Hasibuan (2011:202), “Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya”. Sama dengan halnya dengan Mathis (2009:121) yang mengungkapkan bahwa, “Kepuasan kerja adalah keadaan emosional positif yang merupakan hasil dari evaluasi pengalaman kerja seseorang”.

Berdasarkan dari beberapa pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap emosional senang atau tidak senang individual terhadap apa yang didapatkan dari pekerjaan yang telah dilakukan dalam lingkungan organisasi.

a. Teori-Teori Kepuasan Kerja

Teori kepuasan kerja mengungkapkan apa yang membuat sebagian orang lebih puas terhadap pekerjaannya. Teori ini juga mencari landasan tentang proses perasaan orang terhadap kepuasan pekerjaannya. Diantara teori kepuasan kerja sebagai berikut:

1) Teori Ketidaksesuaian (*Disrepancy Theory*)

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Sehingga apabila kepuasannya diperoleh melebihi dari yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas lagi, sehingga terdapat *disrepancy*, tetapi merupakan *disrepancy* yang positif. Kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan apa yang dicapai.

2) Teori Keadilan (*Equity Theory*)

Teori ini mengemukakan bahwa orang akan puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidaknya keadilan (*equity*) dalam situasi, khususnya situasi kerja. Menurut teori ini komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, keadilan, ketidakadilan. Input adalah faktor bernilai bagi karyawan yang dianggap mendukung pekerjaannya, seperti pendidikan, pengalaman, kecakapan, jumlah tugas dan peralatan atau perlengkapan yang dipergunakan untuk melaksanakan pekerjaannya. Hasilnya adalah

sesuatu yang dianggap bernilai oleh seseorang karyawan yang diperoleh dari pekerjaannya, seperti: upah/gaji, keuntungan sampingan, simbol, status, penghargaan dan kesempatan untuk berhasil atas aktualisasi diri.

3) Teori Dua Faktor (*Two Factor Theory*)

Menurut teori ini kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja itu merupakan hal yang berbeda. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu bukan suatu variabel yang kontinu. Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok yaitu *satisfies* atau motivator dan *dissatisfies*.

b. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Rivai (2011:860) mengungkapkan terdapat sejumlah indikator-indikator kepuasan kerja, yaitu:

a. Isi pekerjaan

Penampilan tugas atau atribut pekerjaan yang aktual dan sebagai contoh terhadap pekerjaan. Karyawan akan merasa puas apabila tugas kerja dianggap menarik dan memberikan kesempatan belajar dan mendapat kepercayaan tanggung jawab atas pekerjaan itu sendiri.

b. Supervisi

Perhatian dan hubungan baik dari pimpinan kepada bawahan, sehingga karyawan akan merasa dirinya menjadi bagian

yang penting dari organisasi. Sebaliknya, supervisi yang buruk dapat meningkatkan *turnover* dan absensi karyawan.

c. Organisasi dan manajemen

Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil, untuk memberikan kepuasan kerja kepada karyawan.

d. Kesempatan untuk maju

Adanya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama bekerja dan memberikan kepuasan pada karyawan terhadap pekerjaannya.

e. Gaji dan keuntungan dalam bidang finansial

Gaji adalah suatu jumlah yang diterima dan keadaan yang dirasakan dari upah (gaji). Jika karyawan merasa bahwa gaji yang diperoleh mampu memenuhi kebutuhan hidupnya, diberikan secara adil di dasarkan pada tingkat keterampilan, tuntutan pekerjaan, serta standar gaji untuk pekerjaan tertentu, maka akan ada kepuasan kerja.

f. Rekan kerja

Adanya hubungan yang dirasa saling mendukung dan saling memperhatikan antar rekan kerja, akan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan hangat sehingga menimbulkan kepuasan kerja pada karyawan.

g. Kondisi pekerjaan

Kondisi kerja yang mendukung akan meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan. Kondisi kerja yang mendukung artinya tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai sesuai dengan tugas yang harus diselesaikannya.

c. **Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention***

Kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan dalam sebuah organisasi atau perusahaan. dapat menjadi penghambat dalam mencapai tujuan perusahaan. *Turnover Intention* yang terjadi diperusahaan dapat menjadi penghambat dalam pencapaian tujuan perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Yuda dan Ardana (2017) dengan judul penelitian Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Pada Karyawan Hotel Holiday Inn Express. Dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap *turnover intention*.

Penelitian dilakukan oleh Putra dan Wibawa (2015) dengan judul penelitian Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening pada PT. Autobagus Car Bali. Dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan secara langsung terhadap *turnover intention*.

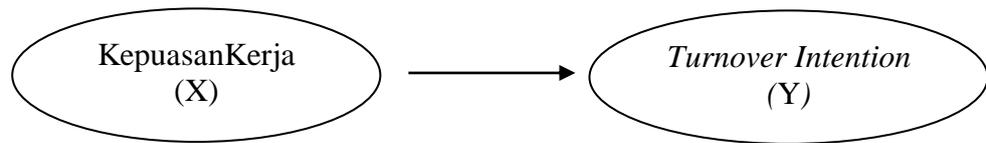
Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Pawesti dan Wikansari (2016) dengan judul penelitian Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Intensi *Turnover Intention* Karyawan Di Indonesia (Studi pada APP Jakarta). Dimana hasil penelitian ini memiliki hubunganyang tinggi dan negatif terhadap intensi *turnover*.

B. Kerangka Konseptual

Kepuasan kerja merupakan sikap emosional senang atau tidak senang individu terhadap apa yang didapatkan dari pekerjaannya telah dilakukan dalam lingkungan organisasi. Indikator kepuasan kerja yang telah di tetapkan adalah pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, pengawasan atau supervisi dan rekan kerja. Sedangkan *turnover intention* adalah suatu sikap individu yang berkeinginan untuk keluar atau berpindah dari perusahaan tempat ia bekerja ke perusahaan lain untuk mencapai tujuannya, atau kondisi dimana organisasi berniat untuk mengakhiri hubungan kerja dengan anggotanya tersebut karena organisasi merasa tidak puas dengan kinerja anggotanya. Indikator-indikatornya yaitu pikiran untuk keluar, keinginan untuk mencari pekerjaan lain dan keinginan untuk meninggalkan organisasi.

Kepuasan kerja dan *turnover intention* berhubungan dengan perilaku karyawan. Perilaku ini ditunjukkan dengan tindakan nyata dalam perusahaan. Dalam penelitian ini variabel kepuasan kerja diduga berpengaruh terhadap variabel *turnover intention* pada karyawan Favehotel Olo Padang.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat digambarkan sistematis kerangka pemikiran yang dapat dilihat pada gambar 1 di bawah ini:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

C. Hipotesis

Berdasarkan pembatasan masalah dan teori yang telah diuraikan sebelumnya, maka hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

Ha :Kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan Favehotel Olo Padang

Ho :Kepuasan kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Turnover Intention* Pada Karyawan Favehotel Olo Padang.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja karyawan di Favehotel Olo Padang menunjukkan bahwa sebanyak 19 responden (50%) menunjukkan kategori setuju.
2. *Turnover Intention* karyawan di Favehotel Olo Padang menunjukkan bahwa sebanyak 16 responden (42,10%) menunjukkan kategori setuju
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kepuasan kerja berada pada kategori Baik dengan persentase (50%). (2) *turnover intention* berada pada kategori Baik dengan persentase (42,10%). Hasil uji hipotesis regresi linear sederhana di peroleh nilai F hitung 8,808 dengan Sig 0,005 < 0,05, maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X terhadap variabel Y dengan R square 0,197. Artinya kepuasan kerja mempengaruhi *turnover intention* sebesar 19,7% sedangkan 80,3% dipengaruhi faktor lain seperti: gaji, komitmen organisasi, usia, beban kerja dan stres kerja.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan kepada beberapa pihak antara lain:

1. Manajemen Favehotel Olo Padang

Berdasarkan hasil penelitian penulis menemukan bahwa ada pengaruh positif dari kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada

karyawan Favehotel Olo Padang, dilihat dari indikator kondisi pekerjaan yang masih terkolong ke dalam kategori tidak setuju perusahaan diharapkan mampu memberikan lingkungan pekerjaan yang lebih lebih kondusif, menyediakan sarana dan prasarana seperti menyediakan mobil untuk sarana transportasi bagi karyawan *sales & Marketing* dan *accounting* yang ingin bepergian keluar dari hotel tidak terkendala karena tidak adanya mobil perusahaan, menyediakan mesin printer untuk setiap *department* agar tidak mengganggu pekerjaan yang sedang dilakukan karyawan di *departmen* lainnya. Selanjutnya kepuasan kerja yang tergolong dalam kategori setuju pada indikator pekerjaan itu sendiri, Supervisi, Organisasi dan Manajemen, Kesempatan untuk Maju, Gaji dan Keuntungan dalam Bidang Finansial, Rekan Kerja. Pihak manajemen diharapkan mampu memberikan pekerjaan sesuai dengan posisi yang sudah ditempati karyawan tersebut, jika karyawan diminta untuk melakukan pekerjaan diluar pekerjaan utamanya perusahaan harus mampu memberikan *reward*, service, penambahan gaji atau kenaikan jabatan jika karyawan tersebut memiliki keterampilan, apabila karyawan menolak untuk melakukan pekerjaan yang bukan dari pekerjaan utamanya perusahaan diharapkan untuk merekrut karyawan lain dari luar untuk diletakkan pada posisi yang sedang dibutuhkan. Pihak manajemen diharapkan mampu memberikan lingkungan kerja yang kondusif, memberikan gaji karyawan tepat waktu, menciptakan hubungan baik antar karyawan

didalam perusahaan dan mengayomi bawahannya serta melibatakan semua karyawan di dalamacara penting perusahaan di suatu organisasi sehingga karyawan merasa kepuasan kerja di dalam perusahaan tersebut sudah terpenuhi. Agar kepuasan kerja tersebut tidak menurun yang nantinya akan memicu *turnover intention* pada karyawan. Perusahaan di harapkan mampu mengetahui dampak utama terjadinya *turnover intention*. *Turnover intention* merupakan prediktor utama akan terjadinya *turnover* nyata. Tingkat *turnover* yang tinggi akan merugikan perusahaan, mengingat besarnya biaya yang akan dikeluarkan perusahaan nantinya.

2. Jurusan Pariwisata FPP UNP

- a. Penulis menyarankan kepada Pengelola Jurusan Pariwisata untuk menyatukan fakultas dan jurusan karena akses yang lumayan jauh agar proses perkuliahan dapat berjalan dengan lancar.
- b. Kepada Admin Jurusan Pariwisata agar memberikan pelayanan yang lebih ramah kepada mahasiswa
- c. Kepada pengelola Jurusan Pariwisata agar dapat memberikan materi mengenai *turnover intention* dikarenakan terbatasnya bagan acuan mengenai *turnover intention*.

3. Peneliti Berikutnya

Bagi peneliti berikutnya disarankan agar dapat meneliti tentang faktor lain yang mempengaruhi *turnover intention*. Hal ini dikarenakan terdapat banyak faktor-faktor lain yang mempengaruhi *turnover*

intention seperti gaji, komitmen organisasi, usia, pelatihan, *job*
insecurity, beban kerja, stres kerja

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulastiyono. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Hasibuan, Melayu S.P, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke empat belas, edisi revisi, PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Hasibuan, Melayu S.P, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke empat belas, edisi revisi, PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Luthans, Fred. 2010. *Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh*. Yogyakarta: Andi
- Mathis, Robbert L dan Jackson, John H. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi sepuluh. Jakarta: Salemba Empat
- Pawesti, Ristia dan Wikansari, Rinandita. 2016. *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Intensi Turnover Intention Karyawan di Indonesia*. Jakarta. Politeknik APP, Kementerian Perindustrian RI. Jurnal Ecopsy: Jurnal Ilmu Psikologi Vol 3 No 2 (online) (<http://ppjp.unlam.ac.id/journal/in> diakses pada 25 Februari 2019)
- Putra, Mahardika Emdi dan Wibawa, Made Arta. 2015. *Pengaruh kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Autobagus Rent Car Bali*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNUD. E-Jurnal Manajemen Unud Vol 4 No 4 (online) (<http://ojs.unud.ac.id> diakses pada 25 Februari 2019)
- Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Robbins dan Judge. 2008. *Perilaku Organisasi. Organizational Behavior*. Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers
- Wibowo. 2014. *Perilaku Dalam Organisasi*. Cetakan ke dua. Jakarta: Rajawali Pers
- Yuda, bagus Dwiwana dan Ardana, Komang. 2017. *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Hotel*

Holiday Inn Express. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. E-Jurnal Manajemen Unud Vol 6 No 10 (online) (<https://ojs.unud.ac.id> diakses pada 25 Februari 2019)