

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, BEBAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP *TURNOVER EMPLOYEE* PADA *HOUSE KEEPING DEPARTEMENT* PT. ANGKASA PURA HOTEL TUBAN, BADUNG**

**Ni Luh Rita Larasanti<sup>1</sup>, I Nengah Suardhika<sup>2</sup>, Putu Agus Eka Rismawan<sup>3</sup>**

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Mahasaraswati

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja, beban kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover employee* di *departemen house keeping* PT. Angkasa Pura Hotel Tuban, Badung. Jumlah sampel sebanyak 37 orang dan dianalisis dengan regresi linier berganda.

Hasil analisis menunjukkan bahwa, 1) Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover employee* pada *departemen house keeping* PT. Angkasa Pura Hotel Tuban, Badung 2) Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover employee* pada *departemen house keeping* PT. Angkasa Pura Hotel Tuban, Badung. 3) . Komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover employee* pada *departemen house keeping* PT. Angkasa Pura Hotel Tuban, Badung.

**Kata Kunci:** Kepuasan Kerja, Beban Kerja, Komitmen Organisasi, *Turnover Employee*

**Abstract**

*This study aims to determine the effect of job satisfaction, workload and organizational commitment on employee turnover in the house keeping department of PT. Angkasa Pura Hotel Tuban, Badung. The number of samples was 37 people and analyzed by multiple linear regression.*

*The analysis shows that, 1) Job satisfaction has a negative and significant impact on employee turnover in the house keeping department of PT. Angkasa Pura Hotel Tuban, Badung 2) Workload has a positive and significant impact on employee turnover in the house keeping department of PT. Angkasa Pura Hotel Tuban, Badung. 3). Organizational commitment has a negative and significant effect on employee turnover in the house keeping department of PT. Angkasa Pura Hotel Tuban, Badung*

**Keywords:** *Job Satisfaction, Workload, Organizational Commitment, Employee Turnover*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

*Turnover employee* adalah kecenderungan sikap atau tingkat dimana seseorang karyawan memiliki kemungkinan untuk meninggalkan organisasi atau mengundurkan diri secara sukarela dari pekerjaannya. Variabel yang secara konsisten berhubungan langsung dengan *turnover employee* adalah kepuasan kerja, beban kerja dan komitmen organisasi (Suandi dan Nur Indrianto dalam Andini, 2006). Chien, *et al.* (2006), Saraswati dan Ribek (2017) juga mengungkapkan bahwa terdapat 3 (tiga) faktor yang sangat berpengaruh pada *turnover employee* yaitu kepuasan kerja, beban kerja dan komitmen organisasi.

Saat ini tingginya tingkat *turnover employee* menjadi masalah serius bagi banyak perusahaan. Begitu pula yang di alami oleh PT. Angkasa Pura Hotel Tuban, Badung. Perpindahan atau keluar masuknya karyawan paling banyak terjadi pada *departemen house keeping* yang mengalami tingginya arus keluar masuk karyawan setiap bulannya. Hal ini menjadi isu utama dalam penelitian ini karena sesuai dengan pendapat Chien, *et al.* (2006) bahwa *turnover employee* melebihi 10 persen setahun termasuk tinggi. Keluarnya karyawan (*turnover employee*) secara umum banyak dipengaruhi oleh kepuasan kerja, beban kerja dan komitmen organisasi.

Mobley, dkk. dalam Andini (2006) mengemukakan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan erat terhadap pikiran untuk berhenti bekerja dan *intense* untuk mencari pekerjaan lain. *Intense* untuk berhenti pada akhirnya memiliki hubungan signifikan terhadap *turnover* sebenarnya. Shella, *et al.* (2012) mengungkapkan bahwa semua aspek kepuasan kerja yang meliputi promosi, pekerjaan itu sendiri serta *supervise* kecuali rekan kerja berpengaruh negatif pada *turnover employee*. Pengaruh negatif yang dibuktikan oleh penelitian tersebut berupaya menjelaskan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja, akan terdapat kecenderungan rendahnya niat untuk keluar dari perusahaan (Andini, 2006).

Cain (2007) menyatakan bahwa beban kerja merupakan suatu konsep yang multi-dimensi, sehingga sulit diperoleh satu kesimpulan saja mengenai definisi yang tepat. Walaupun demikian penulis-penulis lama, seperti Gopher dan Doncin (2005) mengartikan beban kerja sebagai suatu konsep yang timbul akibat adanya keterbatasan kapasitas dalam memroses informasi. Saat menghadapi suatu tugas, individu diharapkan dapat menyelesaikan tugas tersebut pada suatu tingkat tertentu. Apabila keterbatasan yang dimiliki individu tersebut menghambat/menghalangi tercapainya hasil kerja pada tingkat yang diharapkan, berarti telah terjadi kesenjangan antara tingkat kemampuan yang diharapkan dan tingkat kapasitas yang dimiliki. Kesenjangan ini menyebabkan timbulnya kegagalan dalam kinerja (*performance failures*). Hal inilah yang mendasari pentingnya pemahaman dan pengukuran yang lebih dalam mengenai beban kerja.

Komitmen organisasi merupakan pengenalan dan loyalitas seseorang terhadap sebuah organisasi tempat mereka bekerja. Hasil penelitian Jehanzeb *et al.* (2013) menunjukkan adanya hubungan negatif antara komitmen organisasi dengan *turnover intention*. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang rendah cenderung akan memiliki keinginan untuk pindah kerja. Maka dari itu perusahaan akan memaksimalkan tingkat kepuasan kerja dan komitmen organisasi serta menurun tingkat stres untuk menekan arus perpindahan karyawan.

Berdasarkan penjelasan di atas penelitian ini dilakukan untuk menjawab fenomena dan mengisi gap pada masing-masing hubungan variabel baik kepuasan kerja, beban kerja dan komitmen organisasi dengan *turnover employee* pada PT. Angkasa Pura Hotel Tuban, Badung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja, beban kerja, dan komitmen organisasi terhadap *turnover employee* di departemen *House Keeping* PT. Angkasa Pura Hotel Tuban, Badung.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kepuasan kerja

Kepuasan kerja berhubungan dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaan sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dengan sesama karyawan. Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, disiplin kerja, dan prestasi kerja. Kepuasan dinikmati dalam pekerjaan, luar kerja, dan kombinasi antara keduanya (Hasibuan, 2009). Kepuasan kerja itu sendiri pada dasarnya merupakan suatu yang bersifat individual. Setiap individual memiliki tingkat kepuasan yang yang berbeda-beda sesuai dengan system nilai yang berlaku pada dirinya. Kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak puas dalam bekerja (Revai, 2009).

Mengacu pada pendapat Robbins (2008:148) yang digunakan sebagai indikator untuk mengukur kepuasan kerja yaitu:

- 1) Pekerjaan itu sendiri (*work it self*), Robbins (2003) menyatakan bahwa karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang member kesempatan untuk enggunakan ketrampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan bermacam-macam tugas, kebebsana dan umpan balik mengenai betapa baik mereka mengerjakan pekerjaan sehingga kesenangan dan kepuasan karyawan dapat tercapai.
- 2) Gaji (*salary/pay*), Gaji merupakan system ganjaran moneter yang diterima individu sebagai imbalan jasa atas keterlibatannya dalam rangka pencapaian tujuan dan kinerja organisasi.
- 3) *Supervise*, Pemimpin yang dapat menerapkan gaya kepemimpinan yang tepat akan dapat memuaskan bawahannya. Hal itu akan tercermin pada sikap bawahannya yang cenderung patuh kepada atasannya, dan akan mempunyai semangat kerja yang tinggi.
- 4) Hubungan dengan teman sekerja (*Co-workers*), Dengan terciptanya hubungan yang baik diantara rekan kerja maka rasa nyaman dan aman dalam bekerja akan tercipta di dalamnya sehingga kepuasan kerja dapat terwujud. Robbins (2003) menyatakan bahwa bagi kebanyakan karyawan, kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi oleh karena itu tidaklah mengejutkan apabila memiliki rekan kerja yang ramah dan mendukung akan mengantarkan kepada kepuasan kerja yang meningkat.
- 5) Kesempatan promosi (*promotion opportunities*), Promosi memberikan individu status sosial yang lebih tinggi, pertumbuhan pribadi, dan tanggung jawab yang lebih baik. Oleh karena itu individu yang mempersepsikan bahwa keputusan

promosi dibuat dalam cara yang adil, kemungkinan besar akan mengalami kepuasan dari pekerjaan mereka (Robbins,2003).

### **Beban Kerja**

Beban kerja adalah istilah yang mulai dikenal sejak tahun 1970-an. Banyak ahli yang telah mengemukakan definisi beban kerja sehingga terdapat beberapa definisi yang berbeda mengenai beban kerja. Ia merupakan suatu konsep yang multi-dimensi, sehingga sulit diperoleh satu kesimpulan saja mengenai definisi yang tepat (Cain, 2007). Salah satu tokoh yang mengemukakan definisi beban kerja adalah Gopher & Doncin (2005). Gopher & Doncin mengartikan beban kerja sebagai suatu konsep yang timbul akibat adanya keterbatasan kapasitas dalam memroses informasi.

Indikator/faktor-faktor tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Kebutuhan kerja. Pembagian antara fungsi sistem dan manusia merupakan langkah awal dalam desain sistem dan pembagian ini akhirnya akan menimbulkan tuntutan situasi pada pekerja. Selama disain sistem dilakukan, tim yang mendisain memutuskan fungsi mana yang diberikan pada manusia dan mana yang diberikan pada sistem. Sekali telah dilakukan pembagian, fungsi dan juga disain dari kendali dan display akan mengarahkan tugas dari pekerja. Kebutuhan kerja berhubungan dengan kemampuan karyawan.
- 2) Pembagian tugas. Tugas yang dibagi kepada pekerja merepresentasikan pekerjaan pekerja. Teknik faktor manusia dari analisa tugas (*task analysis*) berpusat pada pemahaman bagaimana tugas ini akan mempengaruhi keseluruhan kerja dari pekerja, dan sejauh mana tugas-tugas tersebut tak dapat dikerjakan pada tingkat yang diinginkan.
- 3) Konteks lingkungan. Beberapa faktor eksternal yang dapat mengubah tuntutan situasi dan mempengaruhi tingkat kesulitan yakni lingkungan eksternal di mana tugas dilakukan (misalnya panas, kelembaban, suara, penerangan, getaran, dan gaya gravitasi), disain dari unit pertukaran informasi manusia-mesin (misalnya tipe dan ukuran dari display dan kendali, serta bentuk susunannya), disain dari pengemasan manusia (misalnya pakaian pelindung, posisi duduk) serta disain dari keseluruhan stasiun/tempat kerja (misalnya ukuran, pencahayaan di dalamnya, ventilasi, kendali kelembaban dan suhu, dan pengurangan getaran

### **Komitmen Organisasi**

Robbins (2008) memandang komitmen organisasi sebagai salah satu sikap kerja karena merefleksikan perasaan seseorang terhadap organisasi tempat ia bekerja. Komitmen adalah orientasi individu terhadap orientasi yang mencakup loyalitas, identifikasi dan keterlibatan. Pada intinya istilah komitmen organisasi memiliki penekanan pada proses yang dialami pegawai dalam mengidentifikasi dirinya dengan nilai-nilai, aturan-aturan dan tujuan organisasi. Komitmen organisasi mengandung pengertian sebagai sesuatu yang lebih dari sekedar kesetiaan yang positif terhadap opada proses yang dialami pegawai dalam mengidentifikasi dirinya dengan nilai-nilai, aturan-aturan dan tujuan organisasi. Komitmen organisasi mengandung pengertian sebagai sesuatu yang lebih dari

sekedar kesetiaan yang positif terhadap organisasi. Dengan kata lain komitmen organisasimenyediakan hubungan pegawai dengan organisasi secara aktif

David (2002:202) mengemukakan empat indikator yang mempengaruhi komitmen karyawan pada organisasi yaitu:

- 1) Faktor personal misalnya usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja, dan kepribadian.
- 2) Karakteristik pekerjaan misalnya lingkup jabatan, tantangan dalam pekerjaan, konflik peran dalam pekerjaan, dan tingkat kesulitan dalam pekerjaan.
- 3) Karakteristik struktur misalkan besar atau kecilnya organisasi, bentuk organisasi seperti *sentralisasi* dan *desentralisasi*, kehadiran serikat pekerja, dan tingkat pengendalian yang dilakukan organisasi terhadap karyawan.
- 4) Pengalaman kerja yang sangat berpengaruh terhadap tingkat komitmen karyawan pada organisasi. Karyawan yang baru beberapa tahun bekerja dan karyawan yang sudah puluhan tahun dalam organisasi tentu memiliki komitmen yang berbeda.

### **Turnover employee.**

*Turnover Employee* didefinisikan sebagai intense seseorang untuk melakukan pemisahan *actual* dari suatu organisasi (Good *et al*, dalam Handoyo 2004). Menurut Grant, *et al.* (2001) *Turnover employee* adalah kecenderungan sikap atau tingkat dimana seseorang karyawan memiliki kemungkinan untuk meninggalkan organisasi atau mengundurkan diri secara sukarela dari pekerjaannya (Parwita *et al.*,2019) . Lebih lanjut dijelaskan bahwa keinginan untuk pindah dapat dijadikan gejala awal terjadi *turnover employee* dalam sebuah perusahaan (Puspitawati dan Atmaja, 2019). Keluarnya karyawan (*turnover employee*) juga dapat diartikan sebagai pergerakan tenaga kerja keluar dari organisasi. *Turnover employee* dapat berupa pengunduran diri, perpindahan keluar unit organisasi, pemberhentian atau kematian anggota organisasi.

Lee (2000) menyatakan bahwa ada tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tinggi rendahnya perpindahan karyawan atau keluarnya karyawan dari organisasi. Ketiga indikator tersebut adalah sebagai berikut:

#### 1) Prilaku untuk keluar

Saat karyawan merasa diperlakukan tidak adil maka akan terlintas dalam pikiran mereka untuk keluar dari organisasi. Hal ini mengidentifikasi bahwa perlakuan yang tidak adil akan menstimulasikan karyawan berfikir untuk keluar dari organisasi.

#### 2) Keaktifan dalam mencari pekerjaan baru

Salah satu indikator tingginya keinginan karyawan keluar dari organisasi adalah keaktifan seseorang mencari pekerjaan pada organisasi lain. Karyawan memiliki motivasi untuk mencari pekerjaan baru pada organisasi lain yang dianggap mampu memenuhi kebutuhan mereka (adil terhadap karyawan).

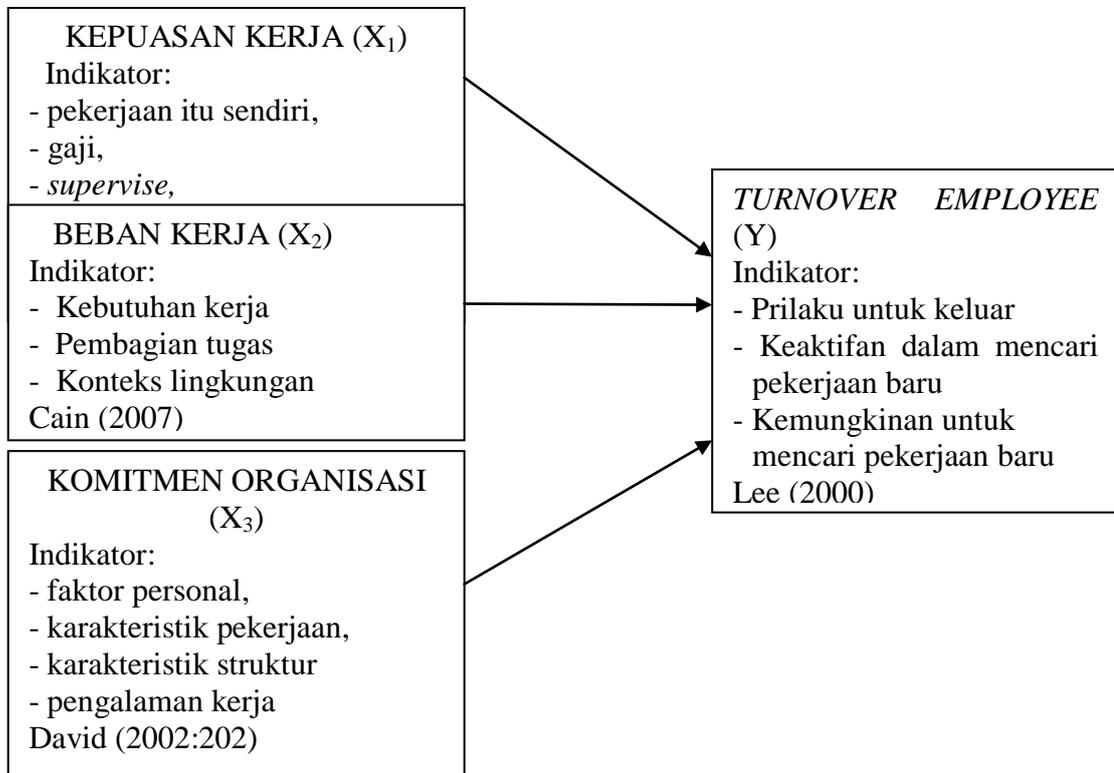
#### 3) Kemungkinan untuk mencari pekerjaan baru

Ketidakmampuan suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan karyawan dapat memicu karyawan untuk berfikir mencari alternative pekerjaan pada organisasi lain. Hal ini merupakan suatu konsekuensi logis saat perusahaan tidak mampu memenuhi kebutuhan karyawan.

## KERANGKA BERFIKIR DAN HIPOTESIS

### Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dapat digambarkan seperti pada Gambar 1.



**Gambar 1**  
**Kerangka Berpikir**

### Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- H1: Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover employee* pada *departemen house keeping* PT. Angkasa Pura Hotel Tuban, Badung.
- H2: Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover employee* pada *departemen house keeping* PT. Angkasa Pura Hotel Tuban, Badung.
- H3: Komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover employee* pada *departemen house keeping* PT. Angkasa Pura Hotel Tuban, Badung.

### METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian dilakukan di PT. Angkasa Pura Hotel Tuban, Badung, Obyek penelitian adalah mengenai kepuasan kerja, beban kerja, dan komitmen organisasi yang mempengaruhi tingkat *turnover* pada *departemen house keeping* di

PT. Angkasa Pura Hotel Tuban, Badung. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan *departemen hose keeping* pada PT. Angkasa Pura Hotel Tuban, Badung yang berjumlah 37 orang. Mengingat jumlah populasi dalam penelitian ini adalah hanya 37 orang maka dengan sendirinya semua anggota populasi digunakan sebagai responden sehingga jumlah responden adalah sebanyak 37 orang, dengan demikian penelitian ini menggunakan metode sensus atau sampel jenuh. Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan kuesioner. Analisis data dilakukan melalui tahapan sebagai berikut, 1) Data yang terkumpul mula-mula di uji dengan uji asumsi klasik, 2) kemudian dilanjutkan dengan analisis regresi linier berganda, 3) korelasi berganda, 4) determinasi, 5) F-test dan 6) t-test.

## HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Uji Asumsi Klasik

#### 1) Pengujian Gejala Normalitas

Hasil uji normalitas seperti pada Tabel 1.

**Tabel 1**  
**Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		37
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.22097123
Most Extreme Differences	Absolute	.087
	Positive	.087
	Negative	-.063
Kolmogorov-Smirnov Z		.528
Asymp. Sig. (2-tailed)		.943

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan Tabel 5.10 di atas dapat dilihat bahwa asymp. Sig (2-tailed) residual adalah 0,943 lebih besar dari 0,05 dengan demikian dapat dikatakan variabel tersebut adalah berdistribusi normal.

#### 2) Pengujian Gejala Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas menggunakan SPSS dapat dilihat pada Tabel 2 sebagai berikut :

**Tabel 2**  
**Koefisien Variance Inflation Factor**

Dimensi Variabel Bebas	Tolerance	Variance Inflation Faktor VIF
Kepuasan Kerja	0,660	1,516
Beban Kerja	0,690	1,450
Komitmen Organisasi	0,516	1,936

Berdasarkan Tabel 2 di atas terlihat bahwa semua variabel bebas mempunyai koefisien VIF lebih kecil dari 10 dan *tolerance* lebih besar dari 0,10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel bebas penelitian adalah bebas dari Gejala Multikolinieritas.

### 3) Pengujian Gejala Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas dengan uji Glejser dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3**  
**Uji Gejala Heteroskedastisitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.154	.467		-.329	.744
	X1	.005	.054	.019	.094	.926
	X2	.062	.049	.259	1.272	.212
	X3	.009	.080	.026	.109	.914

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan Tabel 3 terlihat bahwa semua variabel bebas mempunyai nilai signifikan t lebih besar dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa model regresi tidak mengandung unsur heteroskedastisitas

## Analisis Data

### Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil perhitungan regresi linier berganda dapat dilihat pada Tabel 4.

**Tabel 4**  
**Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.241	.791		9.158	.000
	X1	-.270	.092	-.286	-2.932	.006
	X2	.237	.082	.275	2.883	.007
	X3	-.627	.136	-.507	-4.603	.000
Adj. R <sup>2</sup> = 0,774						
F = 42,132 Sig. F = 0,000						

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan nilai-nilai dalam Tabel 5.13, maka persamaan regresi linier berganda akan menjadi :  $Y = 7,241 - 0,270X_1 + 0,327X_2 - 0,627X_3$ . Berdasarkan hasil persamaan ini, dapat dijelaskan pola pengaruh kepuasan kerja ( $X_1$ ), beban kerja ( $X_2$ ), dan komitmen organisasi ( $X_3$ ), terhadap *turnover employee* (Y) yaitu sebagai berikut :

- $b_1 = -0,270$  artinya bila kepuasan kerja dinaikan satu satuan, beban kerja dan komitmen organisasi tetap maka *turnover employee* akan turun sebesar 0,270

- satuan. Ini berarti kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover employee*.
- $b_2 = 0,327$  artinya bila beban kerja dinaikkan satu satuan sedangkan kepuasan kerja dan komitmen organisasi tetap maka *turnover employee* akan meningkat sebesar 0,327 satuan. Ini menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap *turnover employee*.
  - $b_3 = -0,627$  artinya bila komitmen organisasi dinaikkan satu satuan sedangkan kepuasan kerja dan beban kerja tetap maka *turnover employee* akan turun sebesar 0,627 satuan. Ini berarti komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap *turnover employee*.
  - Bila kepuasan kerja, beban kerja dan komitmen organisasi dinaikkan masing-masing satu satuan maka *turnover employee* akan menurun sebesar 0,570 hal ini menunjukkan bahwa secara simultan kepuasan kerja, beban kerja dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh negatif terhadap *turnover employee* pada karyawan *departemen house keeping* PT. Angkasa Pura Hotel Tuban, Badung.

### Uji Goodness of Fit

#### Analisis Determinasi

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat bahwa besarnya *adjusted R<sup>2</sup>* adalah 0,774. Karena besarnya *adjusted R<sup>2</sup>* adalah 0,774 maka koefisien determinasi adalah 77,4%. Koefisien determinasi 77,4% artinya kontribusi kepuasan kerja, beban kerja dan komitmen organisasi dalam mempengaruhi *turnover employee* adalah 77,4% sedangkan sisanya 22,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

#### Uji-F

Dari Tabel 5.13 diperoleh signifikansi F sebesar  $0,000 < 0,05$ . Ini menunjukkan bahwa dengan uji statistik kepuasan kerja, beban kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan nyata (signifikan) terhadap *turnover employee* karyawan *departemen house keeping* PT. Angkasa Pura Hotel Tuban, Badung.

#### Uji Hipotesis

##### 1) Variabel Kepuasan Kerja

Berdasarkan Tabel 5.13, *unstandard coefficient B* untuk variabel kepuasan kerja menunjukkan arah negatif sebesar -0,270 dan signifikansi t sebesar  $0,006 < 0,05$ . Ini berarti bahwa secara statistik kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan (nyata) terhadap *turnover employee* karyawan *departemen house keeping* PT. Angkasa Pura Hotel Tuban, Badung. Berarti hipotesis yang menyatakan "Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover employee* pada *departemen house keeping* PT. Angkasa Pura Hotel Tuban, Badung" dapat diterima.

##### 2) Variabel beban kerja Kerja

Berdasarkan Tabel 5.13, *unstandard coefficient B* untuk variabel beban kerja menunjukkan arah positif sebesar 0,237 dan signifikansi t sebesar  $0,007 < 0,05$ . Ini berarti bahwa secara statistik beban kerja berpengaruh positif dan signifikan (nyata) terhadap *turnover employee* karyawan *departemen house keeping* PT. Angkasa Pura Hotel Tuban, Badung. Berarti hipotesis yang

menyebutkan “Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover employee* pada *departemen house keeping* PT. Angkasa Pura Hotel Tuban, Badung”, sehingga hipotesis yang diajukan terbukti.

### 3) Variabel Komitmen Organisasi

Berdasarkan Tabel 5.13, *unstandard coefficient* untuk variabel komitmen organisasi menunjukkan arah negatif sebesar -0,627 dan signifikansi t sebesar  $0,000 < 0,05$ . Ini berarti bahwa secara statistik komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan (nyata) terhadap *turnover employee* karyawan *departemen house keeping* PT. Angkasa Pura Hotel Tuban, Badung. Berarti hipotesis yang menyebutkan “Komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover employee* pada *departemen house keeping* PT. Angkasa Pura Hotel Tuban, Badung” dapat diterima.

## PENUTUP

### Simpulan

1. Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover employee* pada *departemen house keeping* PT. Angkasa Pura Hotel Tuban, Badung
2. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover employee* pada *departemen house keeping* PT. Angkasa Pura Hotel Tuban, Badung.
3. Komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover employee* pada *departemen house keeping* PT. Angkasa Pura Hotel Tuban, Badung.

### Saran-Saran

1. Hubungan yang sangat kuat antara kepuasan kerja, beban kerja dan komitmen organisasi hendaknya dijaga keseimbangannya karena akan sangat menentukan *turnover employee* karyawan pada *departemen house keeping* PT. Angkasa Pura Hotel Tuban, Badung.
2. Dari hasil uji t- test diketahui bahwa komitmen organisasi lebih dominan berpengaruh terhadap *turnover employee* oleh karena itu pimpinan perusahaan harus lebih memperhatikan komitmen organisasi dari pada kepuasan kerja dan stres kerja untuk mengurangi *turnover employee*.
3. Pimpinan hendaknya juga memperhatikan faktor-faktor lain selain kepuasan kerja, beban kerja dan komitmen organisasi untuk dapat mempertahankan *turnover employee* karyawan seperti komunikasi, motivasi, dan sebagainya.

## DAFTAR REFERENSI

- Anatan, Lina dan Ellitan, Lena. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Bisnis Modern*. Bandung: Alfabeta.
- Andini, Rita. 2006. “Analisis Pengaruh Kepuasan Gaji, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional terhadap Turnover Intention: Studi Kasus pada RS Roemani Muhammadiyah Semarang”. *Tesis: Program Studi Magister Manajemen*, Program Pascasarjana UNDIP Semarang.
- Anggraini, Maria Irine Dian Puspa. 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional, dan Stres Kerja terhadap Keinginan Karyawan Untuk Keluar. *Thesis S2*. UAJY.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. RINEKA CIPTA.

- Azwar, S. 2009. *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*. Jakarta: PustakaPelajar
- Campbell D. T., & Fiske, D. W. 1959. Convergent and discriminant validation by the multitrait-multimethod matrix. *Psychological Bulletin*, 56, 81-105
- DeConinck, James B and Bachmann, Duane PP. 1994. Organizational Commitment and Turnover Intentions of Marketing Managers. *Journal of Applied Business Research* 10 (Summer 1994): pp. 87.
- DeMicco, Frederick J and Reid, Robert D. 1988. Older Workers: A Hiring Resource for The Hospitality Industry. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, May, pp. 56-62.
- Durkin, Mark. 1999. Employee Commitment in Retail Banking: Identifying and Exploring Hidden Dangers. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 17, No.3, pp. 123-135.
- Eka, Agus Putu.(2014. "Peran Mediasi Komitmen Organisasional pada Pengaruh Stress Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Intensi Keluar Karyawan pada Bali Dynasty Resort". *Tesis: Program Studi Magister Manajemen*, Program Pascasarjana Universitas Udayana Denpasar.
- Faslah, Roni. 2010. "Hubungan antara Keterlibatan Kerja dengan *TurnoverIntention* pada Karyawan PT. Garda Trimitra Utama Jakarta". Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. *EconoSains* Vol. VIII No.2 Agustus 2010.
- Ferdinand, Augusty. 2010. "Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen: Aplikasi Model-model Rumit dalam Penelitian untuk *Tesis Magister dan Disertasi Doktor*". ISBN 979-9156-75-0. UNDIP Semarang.
- Fornell, C. dan Larcker, D.F. 1981. Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18, 39-50
- Gibson, James,L. 2000. *Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses*. Edisi ke-5. Cetakan ke-3. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Grant, K., D.W. Cravens, G.S. Low dan W.C. Moncrief. 2001. The Role of Satisfaction with Territory Design on The Motivation, Attitudes, and Work Outcomes os Sales People. *Journal of The Academy of Marketing Science*, Vol. 29, No.2, pp.165-178.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hackett, R.D., Bycio, and P.A. Hausdorf. 1994. Further Asesstments of Meyer and Allens. 1991. Three component model Organizational Commitment. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 79, No.4, Februari, pp.15-23.
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Metodologi Research*. Jilid 3. Yogyakarta: Andi Offset.
- Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi ke 14. Yogyakarta : BPFE
- Harris, G. E, & Cameron J. E. 2005. Multiple dimensions of organizational identification and commitment aspredictors of turnover intentions and psychological well-being. *Canadian Journal of Behavioural Science*, 37 (3), 159-169. <http://dx.doi.org/10.1037/h0087253>

- Judge, T.A., & Welbourne, T.M 1994. A Confirmatory Investigation of Dimensionality of Pay Satisfaction Questionnaire. *Journal of Applied Psychology*. 79(1); 461-466.
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : Erlangga.
- Layne, C; Hohenshil, T; Singh, K. 2004. The Relationship of Occupational Stres, Psychological Strain, and Coping Resources to the Turnover Intentions of Rehabilitation Counselors. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, V 01.48, No.1,pp. 19-26.
- Luthans. 2006. *Manajemen Personalia*. Edisi VI, PT. Erlangga: Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Meyer, JP., Natalie, J Allen., Smirth Catherin A. 1993. Commitmen to Organizational and Occupation: Extentions and Test Of Three Component Conceptualization. *Journal of Applied Psycology*, Vol. 78 No 4, pp 537-551.
- Mudrajad Kuncoro. 2015. *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*, Erlangga, Jakarta., 2005, hlm. 86.
- Mueller, John Dwight Kammeyer. 2003. Turnover Process in a Temporal Context. *It's about Time*, on line ([www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com)).
- Mobley, W. H. 1986. *Pergantian Karyawan : Sebab-Akibat Dan Pengendaliannya*. Jakarta : PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Mowday, RT., Streers, RM and Porter, LW., 1979. The Measurement Of Organizational Commitment. *Journal Of Vocational Behavior*, Vol 14, pp. 24-33.
- Parwita, Gde Bayu Surya; Suryani, Ni Nyoman; Adriani, Ni Komang Ayu. 2019. Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Pengaruhnya Terhadap Turnover Intention. *FORUM MANAJEMEN*. Volume 17 Nomor 2 Tahun 2019
- Puspitawati, Ni Made Dwi dan Atmaja, Ni Putu Cempaka Dharmadewi. 2019. The Role Of organitational Commitment Mediating Organization Climate With Turnover Intention. *International Journal Of Applied Business And international Management*, vol. 4 No 3 (2019)
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi Kesepuluh. PT Indeks : Kelompok Gramedia.
- Robbins, Stephen PP. and Judge, Timothy A. 2009. *Organizational Behavior*, 13th Edition. London: Pearson International Edition.
- Rousseau, L. 1984. What are The real Costs of Employee Turnover?, *CA Magazine*, Vol. 117, December, pp.48-55.
- Saraswati, Ni Putu Ayu Sintya dan Ribek, Pande Ketut. 2017. Pengaruh Keadilan Organisasi, Kepuasan Kerja dan Organizational Citizenship Behavior terhadap Turnover Intention Karyawan Pada Negari Coffee Luwak. *JUIMA*, Vol. 8, No. 1.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

- Shaw, Jason D, Delery, John E, Jenkins, G. Douglas Jr, and Gupta, Nina. 1998. An Organization-Level Analysis of Voluntary and Involuntary Turnover. *Academy of Management Journal*, Vol. 41, No.5, October, pp.511-525.
- Santosa, Purbayu Budi dan Ashari. 2005. *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. ALFABETA
- Umar, Husein. 2005. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Utami, Intiyas dan Bonussyeani, Nur Endah Sumiwi. 2009. Pengaruh Job Insecurity, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Keinginan Berpindah Kerja. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia* Vol.6 No.1 Juni 2009. Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga.
- Wexley, Kenneth N dan Gary A. Yukl. 2005. *Perilaku Organisasi Dan Psikologi Perusahaan*. Alih Bahasa: M. Shobarudin, Jakarta: Rineka Cipta.
- Wijaya, Elsa Fricha. 2010. Pengaruh Job Insecurity, Komitmen Karyawan dan Kepuasan Kerja terhadap *Intention to Quit* (Studi pada PT. Bank Jatim Cabang Malang)”. *Tesis: Program Magister Manajemen Minat Manajemen SDM*. Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya Malang.
- Witasari, Lia. 2011. “Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisational terhadap *Turnover Intentions* (Studi Empiris pada Novotel Semarang)”. Fakultas Ekonomi UNDIP Semarang.
- Woods, Robert H and Macaulay, James F. 1989. R for Turnover: Retention Program that Work. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, May, pp.78 – 90.
- Zeffane, Rachid. 1994. Understanding Employee Turnover : The Need for Contingency Approach. *International Journal of Manpower*, Vol. 15, No. 9, pp. 1-14.