

PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DENGAN KOMITMEN ORGANISASIONAL SEBAGAI MEDIASI

Ida Ayu Trisya Ratna Kumari¹
Ida Bagus Ketut Surya²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia
Email: trisyark@gmail.com

ABSTRAK

Riset ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* dengan komitmen organisasional sebagai mediasi (studi pada Karyawan Beachwalk Shopping Center). Riset ini menggunakan sampel sejumlah 78 karyawan. Metode yang digunakan dalam riset ini adalah metode survei dengan teknik kuesioner dan wawancara dengan alat analisis statistik inferensial *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis PLS. Hasil riset menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional, komitmen organisasional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, dan komitmen organisasional memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Implikasi riset ini adalah membuktikan *traditional turnover theory* serta kaitannya dengan variabel penelitian. Riset ini juga menawarkan manfaat komitmen organisasional, pengelolaan kepuasan kerja terhadap *turnover intention*.

Kata kunci: kepuasan kerja; komitmen organisasional; *turnover intention*

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of job satisfaction on turnover intention with organizational commitment as mediation (study of Beachwalk Shopping Center employees). This research used a sample of 78 employees. The method used in this research is a survey method using questionnaire techniques and interviews with PLS-based Structural Equation Modeling (SEM) inferential statistical analysis tools. The research results show that job satisfaction has a negative and significant effect on turnover intention. Job satisfaction has a positive and significant effect on organizational commitment, organizational commitment has a negative and significant effect on turnover intention, and organizational commitment mediates the effect of job satisfaction on turnover intention. The implication of this research is to prove the traditional turnover theory and its relationship to the research variables. This research also offers the benefits of organizational commitment, managing job satisfaction on turnover intention.

Keywords: job satisfaction; organizational commitment; *turnover intention*

PENDAHULUAN

Beachwalk Shopping Center Bali termasuk dalam satu dari sekian pusat perbelanjaan terpadu di Bali. Manajemen pengelola mall Beachwalk Shopping Center memegang peranan sebagai pelaku dari seluruh tingkat perencanaan hingga evaluasi sehingga sangat mengandalkan peran Sumber Daya Manusia (SDM). SDM dalam perusahaan perlu melakukan pengelolaan yang efektif supaya bisa memunculkan

dampak yang baik bagi perkembangan organisasi sekaligus dapat mencapai tujuan organisasi. Mempertahankan SDM termasuk dalam faktor kompetitif utama bagi suatu instansi. Perkembangan yang pesat dalam dunia bisnis membuka kesempatan kerja yang melimpah disertai dengan keterbukaan generasi muda, hal tersebut juga membawa *turnover intention* di kalangan karyawan menjadi isu umum di hampir semua perusahaan. Fenomena tingginya *turnover* terjadi di Beachwalk Shopping Center dengan tingkat *turnover* tertinggi terjadi di tahun 2020 dengan kuantifikasi sebanyak 42,76 persen kemudian mengalami penurunan di tahun 2023 menjadi 16,88 persen, namun hal tersebut masih jauh di atas 10 persen. Banyaknya angka *turnover* yang terjadi menggambarkan jika terjadi *turnover intention* yang tak kalah tinggi.

Situmorang & Heryjanto (2023) mengemukakan bahwa *turnover intention* menjadi fenomena awal dari terjadinya *turnover* karyawan, yang definisikan sebagai peluang seorang karyawan melakukan penarikan diri dari perusahaan dan memberikan kesempatan pada karyawan untuk menemukan alternatif pekerjaan yang lain. *Turnover intention* sendiri yakni pemikiran atau keinginan yang dimiliki oleh karyawan untuk berhenti atau melepaskan pekerjaannya di masa kini pada masa yang akan datang, kemudian berhenti dari perusahaan tempatnya bekerja saat ini dan berganti ke jenis pekerjaan yang lain yang dirasa memenuhi keinginannya. Banyak faktor yang sering memicu terjadinya *turnover intention* pada karyawan, diantaranya yakni rendahnya komitmen kerja seorang karyawan pada instansi yang menaunginya dan adanya rasa tidak puas dalam diri karyawan akan pekerjaan yang sedang dijalankannya saat ini Astiti & Surya (2020).

Kepuasan kerja yakni efektivitas reaksi emosional karyawan pada aspek pekerjaan yang kini dijalankannya. Kepuasan kerja dinilai sebagai perasaan senang yang muncul pada sisi fisik, lingkungan, dan mental yang didapat dan bisa direpresentasikan sebagai respon kognitif dan afektif seorang pegawai pada pekerjaan yang dijalankannya di tempat ia bekerja (Lin & Huang, 2021). Seorang karyawan dikatakan memiliki kepuasan kerja ketika mereka bisa merasa puas akan segala hal yang mereka lakukan dan segala hal yang mereka dapatkan dari perusahaan, dalam arti lain bisa dinyatakan jika naiknya kadar kepuasan kerja akan menekan munculnya *turnover intention*.

Robbins & Judge (2017) menyatakan jika komitmen organisasional adalah sebuah kondisi yang menggambarkan bagaimana seorang pegawai berpihak pada suatu organisasi khusus dan mempunyai tujuan serta niat untuk tetap menjadi sebagian dari organisasi tersebut. Komitmen dapat tumbuh karena adanya individu yang mempunyai keterikatan secara batin dengan perusahaan yang mempunyai dukungan moral. Karyawan yang berkomitmen cenderung tidak akan keluar dari suatu organisasi atau instansi dikarenakan mereka mempunyai kesetiaan dan minat pada instansi terkait.

Penelitian ini berfokus untuk membuktikan pengaruh variabel dengan *traditional turnover theory*. *Traditional turnover theory* mengindikasikan bahwa karyawan mungkin berkeinginan untuk meninggalkan pekerjaannya saat ini karena perilaku kerja yang negatif. *Traditional turnover theory* juga menjelaskan tentang bagaimana seorang karyawan bisa merasa tidak puas akan pekerjaan yang dimilikinya. Ketidakpuasan kerja yang dialami oleh karyawan dapat mengakibatkan karyawan

tersebut untuk mencari alternatif pekerjaan lain, menjadi kurang produktif, atau membandingkan pekerjaan yang dimilikinya sekarang dengan jenis pekerjaan lainnya, untuk kemudian benar-benar meninggalkan perusahaan jika menemukan alternatif yang dirasa lebih baik (Yanti & Dewi, 2020). Perilaku *turnover* pada karyawan dipengaruhi oleh kepuasan kerja dan juga komitmen organisasional, menurut *traditional turnover theory*, karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi dan juga komitmen organisasional yang tinggi diyakini tidak akan mudah meninggalkan pekerjaan mereka (Fujiana et al., 2016).

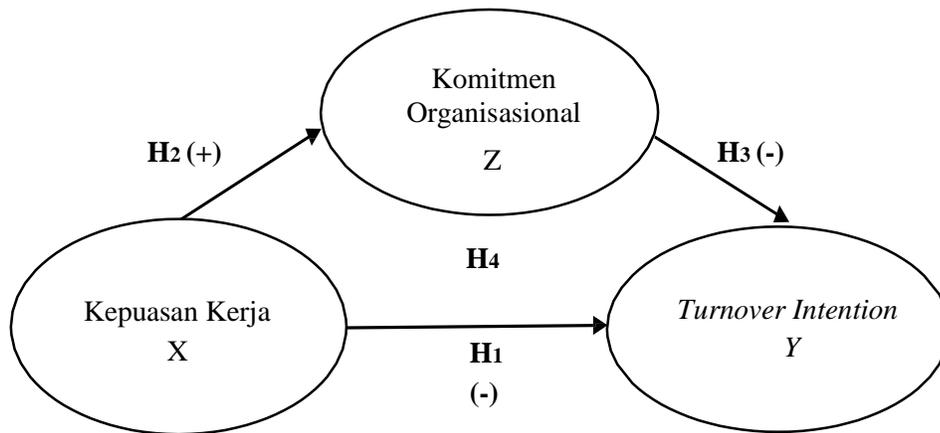
Riset ini akan berfokus kepada karyawan manajemen pengelola mall Beachwalk Shopping Center dimana terindikasi adanya fenomena *turnover intention* yang ditunjukkan oleh tingginya *turnover rate* Tahun 2017-2023 pada Beachwalk Shopping Center. Berdasarkan *turnover rate* Tahun 2017-2023 Beachwalk Shopping Center menunjukkan bahwa tingkat *turnover* karyawan Beachwalk Shopping Center berada pada kondisi yang fluktuatif dari Tahun 2017 hingga Tahun 2023. Berdasarkan *turnover rate* Tahun 2020, banyaknya *turnover* yang terjadi yakni sebanyak 42,76 persen dan di Tahun 2023 saat ini tingkat *turnover*-nya masih sebesar 16,88 persen dimana hal tersebut masih jauh diatas 10 persen. Menurut Mobley (2011) tingkatan *turnover* karyawan pada sebuah perusahaan ialah berikisar antara 5-10 persen per tahun, apabila tingkat *turnover* diatas 10 persen maka tingkat itu dikatakan tinggi. Jumlah *turnover* yang berada di atas kisaran 10 persen per tahun bisa mengganggu kinerja suatu perusahaan. Jumlah *turnover* yang tinggi menggambarkan jika terjadi pula *turnover intention* yang turut tinggi (Fahrizal & Utama, 2017).

Hasil wawancara dengan pihak *Human Resources Departement* dikatakan bahwa banyak yang meninggalkan Beachwalk Shopping Center karena lebih memilih bekerja ditempat lain dengan posisi serta upah yang lebih tinggi. Berdasarkan hasil pra survei yang dilakukan secara terbatas kepada 10 orang karyawan pengelola mall Beachwalk Shopping Center, 8 dari 10 karyawan berpendapat mengenai faktor pemicu adanya intensi untuk keluar dari perusahaan, didapat dua faktor yang paling mendominasi alasan karyawan untuk segera meninggalkan perusahaan yaitu karena ketidakpuasan terhadap gaji yang diterima dan ada peluang yang lebih baik pada organisasi atau perusahaan lain. Alasan mengenai gaji/kompensasi merupakan satu dari banyaknya faktor yang mewakili permasalahan kepuasan kerja. Selain itu alasan mengambil peluang yang lebih menjanjikan menjadi satu dari banyaknya faktor yang mewakili komitmen organisasional. Alasan lainnya, yakni ingin mempunyai alokasi waktu bersama keluarga yang lebih banyak.

Berbagai hasil temuan riset mengenai kepuasan kerja pada *turnover intention* masih belum konsisten, dimana dalam sejumlah riset (Agmasu, 2021; Nguyen & Tran, 2021; Kurniawan & Susanto, 2023; Gessesse & Premanandam, 2023) mengatakan bahwa kepuasan kerja memberikan pengaruh pada *turnover intention* secara signifikan negatif, berarti bisa dinyatakan jika kepuasan kerja yang kian tinggi pada diri karyawan akan menjadikan tingkat *turnover intention* perusahaan rendah. Namun berbeda dengan hasil riset yang dijalankan NingTyas et al. (2020), di mana dalam risetnya tersebut menyatakan jika kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap

turnover intention.

Riset lainnya juga dilakukan terhadap korelasi komitmen organisasional dan *turnover intention*. Menurut Ardyputri & Ariyanto (2023) mengatakan jika komitmen organisasional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hasil riset tersebut bisa diartikan jika komitmen kerja yang tinggi dalam diri karyawan di suatu organisasi akan menjadikan rendahnya kemungkinan karyawan memiliki niat untuk berhenti atau meninggalkan organisasi. Berbeda dengan hasil riset yang dilaksanakan oleh Asri (2021) yang menunjukkan jika komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan *turnover intention*. Hasil riset tersebut bisa diartikan jika komitmen kerja yang tinggi dalam diri karyawan di suatu organisasi akan memberikan pengaruh pada niat yang dimiliki karyawan untuk berhenti atau meninggalkan organisasi (*turnover intention*).



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Sumber: diolah, 2023

Penelitian yang dilakukan oleh Agmasu (2021) mengemukakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Kurniawan & Susanto (2023) berpendapat bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, merujuk pada hasil penelitian tersebut rendahnya kepuasan kerja akan meningkatkan kemungkinan karyawan berpikir bahkan mencari pekerjaan lain di luar perusahaan. Pendapat tersebut juga diperkuat Wiliyanto *et al.* (2020) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, jika tingkat kepuasan kerja semakin tinggi maka tingkat *turnover intention* pada karyawan akan semakin rendah dan sebaliknya jika tingkat kepuasan kerja rendah maka akan semakin tinggi tingkat *turnover intention* pada karyawan. Menurut Gessesse & Premanandam (2023), karyawan yang puas dengan organisasinya akan memiliki keinginan untuk tetap berada di organisasi, berkontribusi, dan menginvestasikan keterampilan pribadinya untuk mencapai tujuan organisasi. Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja maka akan semakin rendah tingkat *turnover intention* karyawan. Begitupun sebaliknya jika

kepuasan kerja rendah maka akan tinggi tingkat *turnover intention* pada karyawan.

H₁: Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Penelitian yang dilakukan oleh Amin (2022), menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Karyawan akan berkomitmen terhadap perusahaan apabila kepuasan yang diharapkan oleh karyawan dapat terpenuhi oleh perusahaan. Bachri & Solekah (2021) berpendapat bahwa karyawan yang relatif puas dengan pekerjaannya akan lebih berkomitmen terhadap organisasi. Hasil Penelitian lainnya yang dilakukan oleh (Nurjanah *et al.* (2023) mendapatkan hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional, semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka semakin tinggi pula komitmen karyawan terhadap perusahaan. Sebaliknya, semakin rendah kepuasan kerja karyawan maka semakin rendah pula komitmennya terhadap perusahaan. Artinya bahwa komitmen organisasional akan semakin meningkat dengan adanya kepuasan kerja yang baik. Menurut Kurniadi *et al.* (2022), kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional, dimana karyawan yang memperoleh tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi cenderung merasa memiliki komitmen afektif dan normatif yang lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan yang memperoleh tingkat kepuasan kerja yang lebih rendah.

H₂: Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional.

Penelitian yang dilakukan Alqudah *et al.* (2022) menyatakan bahwa karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi akan meningkatkan kredibilitas dalam bekerja sehingga dapat menurunkan keinginan berpindah kerja (*turnover intention*). Bachri & Solekah (2021) berpendapat bahwa komitmen organisasional sebagai suatu kondisi karyawan yang berpihak pada perusahaan tertentu juga dengan tujuan perusahaan, serta berminat mempertahankan keanggotaannya, dengan demikian jika komitmen organisasional karyawan tinggi maka semakin rendah pula tingkat keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Sehingga terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara komitmen organisasional dengan *turnover intention*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi komitmen organisasional yang dirasakan karyawan maka akan semakin rendah tingkat *turnover intention* pada karyawan. Dewi & Nurhayati (2021) berpendapat bahwa semakin tinggi komitmen organisasi pada karyawan maka semakin kecil juga keputusan karyawan tersebut untuk keluar dari perusahaan. Luh *et al.* (2020) menyatakan bahwa komitmen organisasional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

H₃: Komitmen organisasional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Penelitian yang dilakukan Luh *et al.* (2020) berpendapat bahwa komitmen organisasional merupakan variabel mediasi yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja terhadap *turnover intention*, dimana hal tersebut menunjukkan perusahaan perlu meningkatkan kepuasan kerja karyawan guna meningkatkan komitmen karyawan terhadap perusahaan sehingga tingkat *turnover intention* di perusahaan semakin rendah. Sejalan dengan pendapat Mohyi (2021) bahwa kepuasan kerja akan

mempengaruhi komitmen organisasional karyawan, apakah akan terus bekerja di perusahaan tersebut atau mempertimbangkan alternatif pekerjaan lain. Komitmen organisasional memiliki peranan yang cukup besar ketika karyawan memutuskan untuk keluar atau tetap bekerja pada suatu perusahaan, sehingga membuktikan bahwa komitmen organisasional memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Artinya variabel komitmen organisasional dapat memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Aprillyani & Putra (2021) berpendapat bahwa komitmen organisasional memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Sejalan dengan penelitian-penelitian sebelumnya Dharmayanti *et al.* (2020) juga berpendapat bahwa komitmen organisasional mampu memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*, yang berarti bahwa kepuasan kerja yang tinggi akan meningkatkan komitmen organisasional sehingga mengurangi tingkat *turnover intention* karyawan.

H₄: Komitmen organisasional memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*.

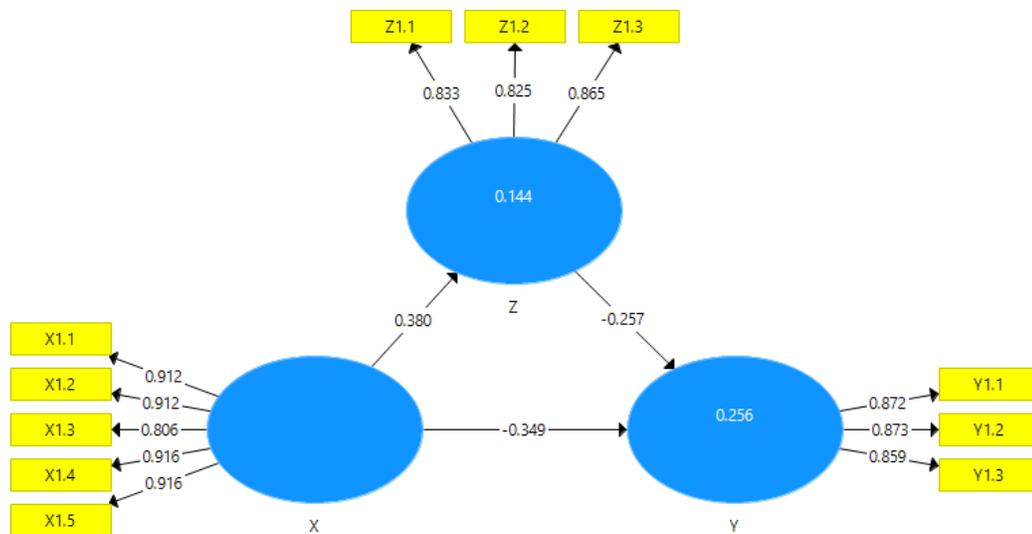
METODE PENELITIAN

Pendekatan yang dipakai di riset ini yakni kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif kausalitas yang bertujuan guna menganalisis hubungan antar variabel. Lokasi penelitian adalah Beachwalk Shopping Center di Bali yang dipilih karena adanya permasalahan terkait *turnover intention*. Objek penelitian melibatkan, *turnover intention*, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional. Variabel-variabel tersebut diidentifikasi sebagai variabel endogen (*turnover intention*), variabel eksogen (kepuasan kerja), dan variabel mediasi (komitmen organisasional). *Turnover intention* diukur dengan tiga indikator: pikiran-pikiran untuk berhenti, keinginan untuk meninggalkan perusahaan, dan keinginan untuk mencari pekerjaan lain. Kepuasan kerja diukur dengan pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi jabatan, pengawasan, dan rekan kerja. Sementara komitmen organisasional diukur dengan komitmen afektif, komitmen bersinambung, dan komitmen normative.

Populasi penelitian mencakup 78 karyawan manajemen pengelola mall Beachwalk Shopping Center dengan anggota sampelnya yakni seluruh anggota populasi, sehingga bisa dikatakan metode sampling yang dipakai yakni sampling jenuh. Terdapat dua macam data di riset ini, yakni data kuantitatif berupa skor jawaban responden terhadap kuesioner, dan data kualitatif berupa gambaran umum Beachwalk Shopping Center serta hasil wawancara karyawan. Di riset ini data dikumpulkan memakai kuesioner berskala Likert. Data dalam riset ini diuji memakai teknik analisis data SEM PLS. Pengujian mediasi menggunakan bootstrap dalam PLS-SEM. Terdapat tiga tipe mediasi menurut Hair *et al.* (2017) yaitu mediasi parsial kompetitif, mediasi parsial komplementer, dan pengaruh tidak langsung-hanya mediasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis data dalam riset ini dilaksanakan memakai metode *Structural Equation Modeling* dengan basis *Partial Least Square* (SEM-PLS) yang dalam prosesnya dianalisis memakai *software* SmartPLS. SEM-PLS yakni suatu media untuk analisis data non parametrik dengan pendekatan multivariat berdasarkan regresi OLS interaktif yang bertujuan guna melakukan estimasi model dengan variabel laten dan bagaimana korelasi secara langsungnya. Metode PLS (*Partial Least Square*) merupakan analisis model yang dipakai di riset ini dengan media SmartPLS 4.1.1. dimana dalam uji ini didapatkan dua model evaluasi dasar, yakni *outer model* dan *inner model*.



Gambar 2. Model PLS

Sumber: diolah, 2023

Nilai *loading factor* sudah diatas 0,70 maka hasil *output* sudah memenuhi *convergent validity*. Dari variabel Kepuasan kerja (X) dimensi X1.4 dan X1.5 mempunyai nilai *outer loadings* yang sama yaitu 0,916. Dari perolehan nilai tersebut bisa diartikan jika dimensi terkait bisa menggambarkan variabel kepuasan kerja (X). Dari variabel Komitmen Organisasional (Z) dimensi Z1.3 mempunyai nilai *outer loadings* paling tinggi dibanding dengan indikator yang lain, yakni 0,865. Dari perolehan nilai tersebut bisa diartikan jika indikator terkait bisa menggambarkan variabel Komitmen Organisasional (Z). Dari variabel *Turnover Intention* (Y) dimensi Y1.2 mempunyai nilai *outer loadings* paling tinggi dibanding dengan dimensi yang lain, yakni 0,873. Dari perolehan nilai tersebut bisa diartikan jika dimensi terkait bisa menggambarkan variabel *Turnover Intention* (Y).

Tabel 1.
Hasil Uji *Convergent Validity*

Indikator	Kepuasan Kerja	<i>Turnover Intention</i>	Komitmen Organisasional
X1.1	0.912	-0.450	0.358
X1.2	0.912	-0.439	0.374
X1.3	0.806	-0.257	0.280
X1.4	0.916	-0.427	0.300
X1.5	0.916	-0.386	0.373
Y1.1	-0.314	0.872	-0.349
Y1.2	-0.438	0.873	-0.348
Y1.3	-0.400	0.859	-0.318
Z1.1	0.371	-0.252	0.833
Z1.2	0.298	-0.293	0.825
Z1.3	0.295	-0.424	0.865

Sumber: data diolah, 2023

Output yang didapatkan dari perhitungan dinilai sudah mencukupi target *convergent validity*. Hal tersebut dikarenakan nilai *loading factor* melebihi nilai 0,70. Melihat pada variabel kepuasan kerja (X) dimensi X1.4 dan X1.5 mempunyai nilai *outer loadings* yang sama yaitu 0,916. Dari perolehan nilai tersebut bisa diartikan jika dimensi terkait bisa menggambarkan variabel kepuasan kerja (X). Melihat pada variabel komitmen organisasional (Z) dimensi Z1.3 mempunyai nilai *outer loadings* paling tinggi dibanding dengan indikator yang lain, yakni 0,865. Dari perolehan nilai tersebut bisa diartikan jika indikator terkait bisa menggambarkan variabel Komitmen Organisasional (Z). Melihat pada variabel *turnover intention* (Y) dimensi Y1.2 mempunyai nilai *outer loadings* paling tinggi dibanding dengan dimensi yang lain, yakni 0,873. Dari perolehan nilai tersebut bisa diartikan jika dimensi terkait bisa menggambarkan variabel *Turnover Intention* (Y).

Korelasi variabel kepuasan kerja (X) dengan nilai *cross loading* indikatornya melebihi nilai korelasi komitmen organisasional (Z) dan *turnover intention* (Y) yaitu sebesar 0,912, 0,912, 0,806, 0,916, 0,916. Kemudian korelasi variabel komitmen organisasional (Z) dengan nilai *cross loading* indikatornya melebihi nilai korelasi indikator kepuasan kerja (X) dan *turnover intention* (Y) yaitu sebesar 0,833, 0,825, 0,865. Selanjutnya korelasi *turnover intention* (Y) dengan nilai *cross loading* indikatornya melebihi nilai korelasi komitmen organisasional (Z) dan kepuasan kerja (X) yaitu sebesar 0,872, 0,873, 0,859. Sehingga dapat dijelaskan jika semua indikator dari masing-masing variabel yang diukur dinyatakan valid.

Nilai AVE dari variabel kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan *turnover intention*, secara berurutan yakni senilai 0,893, 0,868, 0,841. Dari nilai tersebut didapati jika setiap variabel mempunyai nilai AVE di atas 0,50. Dengan demikian bisa dinyatakan jika model yang terdapat di riset ini bernilai baik.

Tabel 2.
Nilai Average Variance Extracted

Variabel Penelitian	AVE
Kepuasan Kerja (X)	0.893
Komitmen Organisasional (Z)	0.868
Turnover Intention (Y)	0.841

Sumber: data diolah, 2023

Tabel 3.
Realibilitas Instrumen

Variabel	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepuasan Kerja (X)	0.952	0.937	Reliabel
Komitmen Organisasional (Z)	0.902	0.837	Reliabel
Turnover Intention (Y)	0.879	0.794	Reliabel

Sumber: data diolah, 2023

Output dari perhitungan *composite reliability* variabel kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan *turnover intention* secara berurutan yakni senilai 0,952, 0,902, 0,879. Adapun nilai *cronbachs alpha* variabel kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan *turnover intention* secara berurutan yakni senilai 0,937, 0,837, 0,794. Nilai yang berhasil didapatkan pada perhitungan *composite reliability* dan *cronbachs alpha* setiap variabel berada di atas nilai 0,70, sehingga bisa dinyatakan jika setiap variabel yang diukur dalam riset ini mempunyai konsistensi yang baik.

Tabel 4.
R-Square

Variabel	R-Square
Turnover Intention	0.256
Komitmen Organisasional	0.144

Sumber: data diolah, 2023

Nilai *R-square* (R^2) berkisar dari 0 hingga 1. Jika dari hasil perhitungan didapatkan nilai *R-square* yang kian tinggi, maka menunjukkan semakin baik model yang diukur. Selain *R-square* (R^2) juga terdapat *Q-square predictive relevance* (Q^2) yang dimanfaatkan guna melakukan pengukuran pada seberapa baik nilai pengamatan yang didapatkan oleh model dan juga nilai estimasi dari parameter. Hasil perhitungan Q^2 sebesar 0,086 setara dengan 8,6 persen. Hasil tersebut memperlihatkan jika model layak dikatakan memiliki nilai *predictive relevance* dan model yang terdapat di riset ini layak untuk menjabarkan variabel endogen, yakni *turnover intention* sebab nilai yang didapatkan melebihi nilai 0 (>0).

Tabel 5.
Pengujian Hipotesis

Variabel	Koefisien	<i>t statistic</i>	<i>p values</i>	keterangan
Pengaruh Langsung				
Kepuasan Kerja -> <i>Turnover Intention</i>	-0.447	4.361	0.000	Signifikan
Kepuasan Kerja -> Komitmen Organisasional	0.380	3.824	0.000	Signifikan
Komitmen Organisasional -> <i>Turnover Intention</i>	-0.257	2.198	0.028	Signifikan
Pengaruh Tidak Langsung				
Kepuasan Kerja -> Komitmen Organisasional -> <i>Turnover Intention</i>	-0.098	2.215	0.027	Signifikan

Sumber: data diolah, 2023

Mengacu pada perolehan hasil analisis, didapati nilai dari keberpengaruhannya secara langsung dari kepuasan kerja pada *turnover intention* yakni -0,447, dengan *p-values* $0,000 < 0,05$. Nilai yang didapatkan tersebut memperlihatkan jika kepuasan kerja memberikan pengaruh negatif dan signifikan pada *turnover intention* karyawan Beachwalk Shopping Center, apabila karyawan merasakan kepuasan akan pekerjaannya dengan level yang tinggi, maka level dari *turnover intention* akan mengalami penurunan sebanyak 0,447, sehingga hipotesis pertama yang dirumuskan diterima. Hasil dari riset ini didukung dengan riset dari Kurniawan & Susanto (2023) yang mendapatkan hasil jika kepuasan kerja memberikan pengaruh pada *turnover intention* secara negatif dan signifikan, merujuk pada hasil riset tersebut bisa dinyatakan jika kepuasan kerja dalam level rendah akan menaikkan kemungkinan seorang pegawai berpikir bahkan mencari pekerjaan pada perusahaan lain. Riset Ardyputri & Ariyanto, (2023) ; Gessesse & Premanandam, (2023); Tri Wiliyanto *et al.* (2020) mengemukakan jika kepuasan kerja memberikan pengaruh pada *turnover intention* secara negatif dan signifikan, apabila didapati level kepuasan kerja naik maka akan menurunkan level *turnover intention* pada pegawai dan sebaliknya apabila level kepuasan kerja turun maka akan meningkatkan *turnover intention* pada pegawai.

Keberpengaruhannya secara langsung dari kepuasan kerja pada komitmen organisasional yakni 0,380 dengan *p-values* $0,000 < 0,05$. Nilai yang didapatkan tersebut memperlihatkan jika kepuasan kerja memberikan pengaruh positif dan signifikan pada komitmen organisasional karyawan Beachwalk Shopping Center, jika kepuasan kerja dalam diri karyawan meningkat, maka karyawan juga akan mengalami peningkatan pada komitmen organisasionalnya sebanyak 0,380, sehingga hipotesis kedua yang diajukan diterima. Dari riset yang dilaksanakan oleh Amin (2022) didapatkan hasil jika kepuasan kerja memberikan pengaruh pada komitmen organisasional secara positif dan signifikan. Hasil tersebut dapat diartikan jika seorang pekerja akan membentuk komitmen pada perusahaan tempatnya bekerja saat ini jika

kepuasan yang diharapkan olehnya dapat terpenuhi oleh perusahaan. Hasil riset dari Bachri & Solekah (2021); Kurniadi *et al.* (2022); Nurjanah *et al.* (2023) juga memperlihatkan hasil yang serupa, yakni kepuasan kerja memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Hasil tersebut bisa dimaknai jika kepuasan kerja yang semakin tinggi dalam diri karyawan akan menjadikan komitmen yang dimiliki oleh karyawan juga semakin tinggi pada perusahaan. Sebaliknya, jika kepuasan kerja dalam diri karyawan semakin rendah akan menjadikan karyawan memiliki komitmen yang rendah pula pada perusahaan. Dewi & Nurhayati, (2021) dan Aprillyani & Putra (2021) dalam risetnya juga mengatakan jika kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional, temuan tersebut memperjelas jika kepuasan yang semakin baik yang dirasakan oleh karyawan akan menjadikan komitmen organisasionalnya juga turut baik.

Pengaruh langsung komitmen organisasional pada *turnover intention* yakni -0,257, dengan *p-values* $0,028 < 0,05$. Nilai yang didapatkan tersebut memperlihatkan jika komitmen organisasional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan Beachwalk Shopping Center, jika karyawan memiliki kenaikan komitmen organisasional, maka akan terjadi penurunan pada tingkat *turnover intention*, sehingga hipotesis ketiga diterima. Riset Alqudah *et al.* (2022) dan Bachri & Solekah (2021) mendapatkan hasil jika komitmen organisasional memberikan pengaruh pada *turnover intention* secara signifikan negatif. Hasil tersebut menggambarkan jika komitmen organisasional sebagai suatu kondisi pegawai yang berpihak pada perusahaan tertentu juga dengan tujuan perusahaan, serta berminat mempertahankan keanggotaanya, dengan demikian apabila komitmen organisasional pegawai berada di level yang tinggi, maka level dari *turnover intention* atau minat pegawai meninggalkan perusahaan berada di level yang rendah. Riset Dewi & Nurhayati (2021) dan Luh *et al.* (2020) mengemukakan jika komitmen organisasional yang kian tinggi pada karyawan akan menjadikan peluang karyawan memutuskan untuk berhenti dari perusahaan yang mempekerjakannya saat ini semakin kecil. Ardyputri & Ariyanto (2023) dan Astiti & Surya (2020) dalam risetnya juga menyatakan hal yang serupa jika ada korelasi yang bersifat negatif antara komitmen organisasional dengan *turnover intention*, yang bisa diartikan jika tingkatan komitmen organisasional pada pegawai berpengaruh terhadap *turnover intention*.

Pengaruh tidak langsung dari kepuasan kerja pada *turnover intention*, di mana didapati nilai *p-values* $(0,027) < 0,05$ yang berarti variabel kepuasan kerja memberikan pengaruh yang signifikan pada *turnover intention* di Beachwalk Shopping Center dengan dimediasi oleh komitmen organisasional, dengan nilai koefisien yang didapatkan yakni -0,098. Dari hasil tersebut didapati jika komitmen organisasional berhasil menjadi mediator dari pengaruh kepuasan kerja pada *turnover intention* karyawan Beachwalk Shopping Center. Dikarenakan terdapat pengaruh secara langsung dari kepuasan kerja pada *turnover intention* dengan nilai koefisien yang didapatkan sebanyak -0,447 dan *p-values* $(0,000) < 0,05$, maka bentuk mediasi dari variabel komitmen organisasional berbentuk parsial kompetitif, sehingga hipotesis keempat yang diajukan diterima. Temuan yang didapatkan ini searah dan sejalan

dengan riset sebelumnya seperti pada riset Astiti & Surya (2020) dan Luh *et al.* (2020) mendapatkan hasil bahwa komitmen organisasional berhasil menjadi variabel mediasi yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja pada *turnover intention*, dimana hal tersebut menunjukkan perusahaan perlu menaikkan kepuasan kerja karyawan agar dapat menaikkan komitmen karyawan pada perusahaan sehingga tingkat *turnover intention* di perusahaan menurun. Menurut Dharmayanti *et al.* (2020) dan Mohyi (2021) berpendapat bahwa komitmen organisasional memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Hasil tersebut berarti kepuasan kerja dengan tingkat yang tinggi akan turut menaikkan komitmen organisasional dan memberikan dampak pada tingkat *turnover intention* karyawan yang akan menjadi rendah. Komitmen organisasional memiliki peranan yang cukup besar ketika karyawan memutuskan untuk keluar atau tetap bekerja pada suatu perusahaan, sehingga memperkuat pernyataan jika komitmen organisasional memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Selanjutnya dalam riset yang dijalankan oleh Aprillyani & Putra (2021) ditemukan jika komitmen organisasional berhasil menjadi mediator dalam pengaruh kepuasan kerja pada *turnover intention*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara langsung terhadap *turnover intention*, maupun secara tidak langsung melalui komitmen organisasional. Hal ini menjelaskan bahwa yang dapat membantu karyawan meningkatkan komitmen karyawan terhadap organisasi adalah dengan meningkatkan kepuasan kerja karyawan, ketika komitmen terhadap organisasi meningkat, niat karyawan untuk berhenti dari tempat kerjanya akan menurun. Sehingga dapat dikatakan bahwa komitmen organisasional memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*.

SIMPULAN DAN SARAN

Karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan menurunkan tingkat *turnover intention* yang dimiliki karyawan. Karyawan yang memiliki komitmen organisasional yang tinggi akan menurunkan *turnover intention* yang dimiliki karyawan. Berdasarkan hasil variabel kepuasan kerja indikator yang memiliki rata-rata terendah adalah pemberian gaji dengan beban pekerjaan dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan, disarankan untuk Beachwalk Shopping Center dapat memberikan gaji yang sesuai dengan beban pekerjaan dan tanggung jawab yang diberikan, sehingga tingkat kepuasan kerja karyawan semakin tinggi sehingga tingkat *turnover intention* karyawan Beachwalk Shopping Center menjadi semakin rendah.

Berdasarkan hasil variabel komitmen organisasional yang memiliki rata-rata terendah adalah keterikatan secara emosional dengan perusahaan, disarankan untuk Beachwalk Shopping Center menerapkan pendekatan yang mengutamakan nilai-nilai kemanusiaan, melakukan komunikasi dua arah, memotivasi karyawan dengan suri tauladan yang baik, menyatukan kepentingan individu dengan kepentingan perusahaan, dengan begitu perusahaan akan dapat menciptakan keterikatan emosional dengan karyawan sehingga tingkat *turnover intention* Beachwalk Shopping Center semakin rendah.

Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan mempertimbangkan penambahan

prediktor-prediktor lain yang belum dilibatkan dalam memahami intensi *turnover* karyawan. Hal ini karena sebanyak 91,4 persen intensi *turnover* dijelaskan oleh faktor-faktor lain seperti, *perceived organizational support*, *meaning of work*, lingkungan kerja, serta penulis juga menyarankan kepada peneliti selanjutnya agar berfokus kepada populasi penelitian berdasarkan status sosial generasi Z agar dapat melihat pengaruh *turnover intention* dari status sosial generasi Z.

REFERENSI

- Agmasu, M. (2021). Job Satisfactions and Turnover Intentions of Academic Staff Employee At Woldia University. *Quality in Primary Care*, 29(7), pp. 80–84.
- Alqudah, I. H. A., Carballo-Penela, A., & Ruza-Sanmartín, E. (2022). High-performance Human Resource Management Practices and Readiness for Change: An Integrative Model Including Affective Commitment, Employees' Performance, and the Moderating Role of Hierarchy Culture. *European Research on Management and Business Economics*, 28(1), pp. 100–177.
- Amin, M. S. (2022). Organizational Commitment, Competence on Job Satisfaction and Lecturer Performance: Social Learning Theory Approach. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 2(1), pp. 40–56.
- Ardyputri, A. F., & Ariyanto, E. (2023). The Effect of Job Stress, Job Satisfaction and Organizational Commitment on Employee Turnover Intention of PT. Aplus Pacific Jakarta. *European Journal of Business and Management Research*, 8(2), pp. 238–243.
- Asri, C. P. (2021). Analysis Of The Effect Of Employee Performance, Turn Over Intention On Organizational Commitment During The Covid-19 Pandemic. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 5(4), pp. 573–579.
- Astiti, M. W., & Surya, I. B. K. (2020). Role of Organizational Commitments in Mediating The Effect of Work Motivation and Job Satisfaction Towards Turnover Intention on Nurses Private Hospital. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 8(1), pp. 25–34.
- Bachri, F., & Solekah, N. A. (2021). Organizational Commitment as Mediating Variable of Employee Job Satisfaction Toward Turnover Intentions. *INOBI: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 4(2), pp. 151–162.
- C. -Y, Lin., & C.-K, H. (2021). Employee Turnover Intentions and Job Performance From a Planned Change: The effects of an Organizational Learning Culture and Job Satisfaction. *International Journal of Manpower*, 42(3), pp. 409–423.
- Dewi, R. S., & Nurhayati, M. (2021). The Effect of Career Development on Turnover Intention with Job Satisfaction and Organizational Commitment as Mediators, Study at PT Control Systems Arena Para Nusa. *European Journal of Business and Management Research*, 6(4), pp. 11–18.
- Dharmayanti, K. A., Agung, A., & Sriathi, A. (2020). The Role of Organizational Commitment Mediates the Effect of Job Satisfaction on Employee Turnover

- Intention in Bali Relaxing Resort and Spa. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 4(1), pp. 188–194.
- Fahrizal, & Utama, I. W. M. (2017). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Komitmen Organisasional dan Turnover Intention Karyawan Hotel Kajane MUA Ubud. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(10), pp. 5405–5431.
- Fujiana, R., Rahardja, E., & Manajemen, J. (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja Non Fisik, dan Komitmen Organisasional Terhadap Turnover Intention. *Diponegoro Journal of Management*, 5(3), pp. 1–12.
- Gessesse, K. T., & Premanandam, P. (2023). The Mediating Role of Affective Commitment on The Relationship Between Job Satisfaction and Turnover Intention Using Structural Equation Modeling: Empirical Evidence From Higher Education Institutions in Addis Ababa, Ethiopia. *Cogent Social Sciences*, 9(1), pp. 1–16.
- Hair, J. et al. (2017). *Multivariate Data Analysis (7th Editon)* (7th ed.). Pearson.
- Kurniadi, C., Jimad, H., & Mardiana, N. (2022). Mediation Role Of Organizational Commitment On The Influence Of Job Satisfaction On Ocb (Organizational Citizenship Behavior) Employees Of Pt Cipta Agung Manis. *International Journal of Science, Technology & Management*, 3(3), pp. 621–629.
- Kurniawan, P., & Susanto, N. (2023). The Effect of Job Stress, Job Satisfaction and Emotional Intelligence on Turnover Intention. *International Journal of Science, Technology & Management*, 4(2), pp. 358–365.
- Luh, N., Devyanti, P. L., Bagus, G., & Satrya, H. (2020). Effect of Job Satisfaction on Turnover Intention with Organizational Commitment as a Mediating Variable. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 4(3), 293–298.
- Made Emma Aprillyani, A., & Surya Putra, M. (2021). The Effect of Job Satisfaction on Intention to Quit Mediated by Organizational Commitment (Study at PT. Bintang Sidoraya Denpasar). *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 5(2), pp. 173–179.
- Mobley, W. H. (2011). *Pergantian Karyawan:Sebab, Akibat dan Pengendaliannya. Alih Bahasa: Nurul Imam*. Pustaka Binanam Presindo.
- Mohyi, A. (2021). The Effect of Job Satisfaction on Turnover Intention Through Organizational Commitment as a Mediation. *Asia Pacific Journal of Management and Education*, 4(3), pp. 61–75.
- Nguyen, Q. A., & Tran, A. D. (2021). Job satisfaction and turnover intention of preventive medicine workers in northern Vietnam: Is there any relationship? *Health Services Insights*, 14(1), pp. 1–13.
- NingTyas, A. P. A., Purnomo, S. H., & Aswar, A. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Dengan Komitmen Organsasi Sebagai Variabel Intervening. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(4), pp. 1634.
- Nurjanah, N., Abdullah, T., & Tukiran, M. (2023). The Influence of Organizational Culture, Transformational Leadership and Personality to Organizational Commitment: A Case Study of Madrasah Aliyah, East Jakarta. *E-Journal of Humanities, Arts and Social Sciences*, 4(2), pp. 155–169.

- Robbins, P. Stephen & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behaviour* (13th ed.). Salemba Empat.
- Situmorang, I. B., & Heryjanto, A. (2023). Pengaruh Job Satisfaction, Workload, dan Organizational Commitment Terhadap Turnover Intention yang Dimediasi Oleh Emotional Exhaustion (Studi Empiris: Karyawan PT XYZ Di Bekasi). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(5), pp. 1173–1191.
- Tri Wiliyanto, I., Sudiarditha, I. K., & Yohana, C. (2020). Influence of Work Environment Toward Turnover Intention with Motivation and Job Satisfaction as Intervening Variables in PT. TSA. *International Journal on Advanced Science, Education, and Religion*, 3(1), pp. 11–21.
- Yanti, N. P. A. P., & Dewi, I. G. A. M. (2020). The Role Of Organizational Commitments Mediating The Effect Of Employee Satisfaction To Employee Intention Turnover. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 4(4), pp. 193–199.