

ANALISIS *TURNOVER INTENTION* PADA KARYAWAN PRIMEBIZ HOTEL SURABAYA

Mohamad Yusak Anshori
Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya
yusak.anshori@unusa.ac.id

ABSTRACT

Desire employee to move reference to individual about the continuation of the evaluation results relationship with an organization that have not manifested in the act of must have left on organization. This evaluation to understand general objectives of the factors influencing the turnover intention in PrimeBiz Hotel Surabaya. The quantitative methods was used in the study and the sample using saturated technique. This sample of the study is employee who worked at the PrimeBiz Hotel Surabaya with working period of at least 1 year which consisted of 43 people. The result of this research the transformasional leadership style had an influence on turnover intention, transformasional leadership style to depend on work satisfaction and satisfaction work had an influence on turnover intention

Keywords: Transformasional Leadership, Job Satisfaction, Turnover Intention

ABSTRAK

Keinginan karyawan untuk memindahkan referensi ke individu tentang kelanjutan dari hasil evaluasi hubungan dengan organisasi yang belum terwujud dalam tindakan harus ditinggalkan di organisasi. Evaluasi ini untuk memahami tujuan umum dari faktor-faktor yang mempengaruhi intensi turnover di PrimeBiz Hotel Surabaya. Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini dan sampel menggunakan teknik jenuh. Sampel penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di PrimeBiz Hotel Surabaya dengan masa kerja minimal 1 tahun yang terdiri dari 43 orang. Hasil penelitian ini gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap intensi turnover, gaya kepemimpinan transformasional bergantung pada kepuasan kerja dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap intensi turnover.

Kata kunci: Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja, Intensi turnover

PENDAHULUAN

Perpindahan pegawai (*employee turnover*) adalah suatu fenomena yang sering terjadi dalam industri perhotelan. *Turnover* dapat diartikan sebagai pergerakan tenaga kerja keluar dari organisasi. *Turnover* mengarah pada kenyataan akhir yang dihadapi suatu organisasi berupa jumlah pegawai yang meninggalkan organisasi pada periode tertentu, sedangkan keinginan pegawai untuk berpindah (*turnover intention*) mengacu pada hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungan dengan organisasi yang belum diwujudkan dalam tindakan pasti meninggalkan organisasi. *Turnover* dapat berupa pengunduran diri, perpindahan keluar unit organisasi, pemberhentian atau kematian anggota organisasi.

Banyak hal yang disinyalir sebagai penyebab keluarnya seorang pegawai dari suatu pekerjaan. Situasi kerja yang dihadapi saat ini tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan (timbulnya ketidakpuasan dalam bekerja) atau dipengaruhi oleh pandangan pegawai untuk mendapatkan alternatif pekerjaan dan kepuasan yang lebih baik. Dengan demikian, suatu instansi dituntut untuk dapat mempertahankan pegawainya, seperti mampu memberikan balas jasa tinggi dan memahami hal-hal yang mampu membuat pegawainya kerasan untuk tetap bekerja tanpa menurunkan kinerja instansi tersebut secara keseluruhan.

Kepuasan kerja adalah suatu efektivitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan (Kreitner dan Kinicki, 2011). Definisi ini tidak dapat diartikan sebagai suatu konsep tunggal. Seseorang dapat relatif puas dengan suatu aspek dari pekerjaannya dan tidak puas dengan salah satu atau lebih aspek yang lainnya. Kepuasan adalah cermin dari perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Robbins dan Judge (2015) mendefinisikan kepuasan kerja adalah suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

Upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan memenuhi kebutuhan karyawan dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan dengan harapan untuk mencegah *turnover intention* salah satunya dilihat dari gaya kepemimpinan. Kepemimpinan Transformasional dapat terlihat ketika pemimpin menstimulasi perhatian di antara rekan kerja dan para bawahan untuk memandang pekerjaan dari perspektif baru dan memberikan kesadaran tentang visi dan misi tim juga organisasi. Selain itu, pemimpin dengan gaya kepemimpinan transformasional mengembangkan level maksimal dari kemampuan dan potensi rekan sekerja serta bawahan pemimpin-bawahan serta memotivasi pemimpin-bawahan untuk melakukan lebih dari apa yang diharapkan dari pemimpin-bawahan.

Primebiz Hotel Surabaya selaku perusahaan jasa menyadari bahwa sumber daya manusia merupakan bagian paling penting dalam menjalankan perusahaan. Karyawan selain menjadi penggerak roda bisnis perusahaan jasa seperti Primebiz Hotel Surabaya, juga sebagai aset yang perlu diperhatikan dan juga ditingkatkan kemampuannya. Hal ini dengan tujuan yaitu memberikan layanan yang terbaik untuk *customer* dan mampu mengungguli kompetitor. Demi tercapainya tujuan perusahaan, diperlukan pemimpin dalam hal ini Manager untuk mampu bekerja sama dengan baik dengan para karyawan.

Turnover yang tinggi pada suatu bidang dalam suatu organisasi, menunjukkan bahwa bidang yang bersangkutan perlu diperbaiki kondisi kerjanya atau cara pembinaannya. *Turnover intention* diukur dengan tindakan yang meliputi adanya pemikiran untuk meninggalkan pekerjaan, kemungkinan untuk pindah kerja pada waktu yang akan datang, keinginan untuk beralih ke instansi lain guna mengembangkan karir, dan merasa tidak mempunyai masa depan, jika tetap bekerja di instansi ini. *Turnover intention* juga dapat diartikan sebagai pergerakan tenaga kerja keluar dari organisasi. *Turnover* mengarah pada kenyataan akhir yang dihadapi organisasi berupa jumlah karyawan yang meninggalkan organisasi pada periode tertentu, sedangkan keinginan karyawan untuk berpindah mengacu pada hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungan dengan organisasi yang belum diwujudkan dalam tindakan pasti meninggalkan organisasi. *Turnover* dapat berupa pengunduran diri, perpindahan keluar unit organisasi, pemberhentian atau kematian anggota organisasi (McNall et., al, 2010)

Kepuasan kerja adalah suatu efektivitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan (Kreitner dan Kinicki, 2011). Definisi ini tidak dapat diartikan sebagai suatu konsep tunggal. Seseorang dapat relatif puas dengan suatu aspek dari pekerjaannya dan tidak puas dengan salah satu atau lebih aspek yang lainnya. Kepuasan adalah cermin dari perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Robbins dan Judge (2015) mendefinisikan kepuasan kerja adalah suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Kepuasan kerja ditentukan oleh beberapa faktor yakni kerja yang secara mental menantang, kondisi kerja yang mendukung, rekan kerja yang mendukung, serta kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan.

Kepemimpinan adalah kemampuan mempengaruhi suatu kelompok ke arah pencapaian tujuan Robbins dan Judge (2015). Kepemimpinan adalah hubungan saling mempengaruhi antara pimpinan dan pengikutnya yang menginginkan perubahan nyata (Mondy dan Noe, 2011). Kepemimpinan sebagai fenomena sosiologis yang dengan praktik satu individu mempengaruhi individu lain yang

lebih banyak dengan melakukan aktivitas yang mempunyai beberapa tujuan (Pierce dan Newstrom, 2010).

Yukl (2010) mengatakan bahwa pemimpin mentransformasikan dan memotivasi bawahan dengan membuat bawahan sadar akan pentingnya hasil dari tugas, mendorong bawahan untuk lebih mementingkan kepentingan tim atau organisasi dan menggiatkan kebutuhan bawahan ke level yang lebih tinggi. Menurut Daft (2011) kepemimpinan transformasional adalah pemimpin yang dibedakan dalam kemampuan khususnya untuk membawa inovasi dan perubahan.

Abouria dan Othman (2017) merumuskan empat ciri yang dimiliki oleh seorang pemimpin sehingga memiliki kualitas transformasional, antara lain:

- a. *Idealized Influence* didefinisikan sebagai hubungan perilaku pemimpin dan atribusi tentang pemimpin. Pemimpin ideal mempertimbangkan kebutuhan orang lain sebelum kebutuhan pribadi, menghindari penggunaan kekuasaan untuk keuntungan pribadi, menunjukkan standar moral yang tinggi dan mengatur tujuan yang menantang bagi karyawan.
- b. *Individualized Consideration* mengacu pada acara-cara dimana para pemimpin transformasional memotivasi dan menginspirasi orang-orang disekitarnya, terutama dengan memberikan makna dan tantangan. Secara khusus, para pemimpin transformasional melakukannya dengan menampilkan antusiasme dan optimisme, yang melibatkan karyawan dalam membayangkan masa depan yang menarik, berkomunikasi dengan harapan yang tinggi, dan menunjukkan komitmen untuk tujuan bersama.
- c. *Inspirational Motivation* yaitu menambahkan kualitas *leadership* dalam proses mempengaruhi dengan menggunakan pembicaraan yang menginspirasi dan dengan perbandingan emosi.
- d. *Intellectual Stimulation* yaitu meningkatkan minat karyawan dan kesadaran akan masalah serta meningkatkan kemampuan akan berpikir tentang masalah dengan cara-cara yang baru. Seperti menantang karyawan untuk menyelesaikan masalah lama dengan cara yang baru.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini digunakan untuk pengujian hipotesis, dimana untuk menguji hipotesis tersebut digunakan variabel dengan data terukur serta akan menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan. Pendekatan ini dimulai dengan teori-teori dan hipotesis, langkah selanjutnya adalah membuat model analisis, mengidentifikasi variabel, membuat definisi operasional, mengumpulkan data populasi dan sampel serta melakukan analisis. Penelitian ini menggunakan teknik analisis PLS (*Partial Least Square*).

Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah karyawan PrimeBiz Hotel di kota Surabaya. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 43 orang. Di dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh (penelitian sensus), karena seluruh populasi dijadikan sebagai responden penelitian yaitu sebesar 43 orang karyawan PrimeBiz Hotel di kota Surabaya.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Indikator dikatakan valid dan reliabel secara kontrak apabila mempunyai nilai faktor loading lebih besar atau sama dengan 0,5. Berdasarkan uji measurement model tersebut maka nilai outer loading dari masing - masing variabel dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 1. Nilai Outer Loading Masing-Masing Variabel

Kode	Outer Loadings	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
Kepemimpinan Transformasional		0.9660	0.9627
Kt1	0.6345		
Kt2	0.8404		
Kt3	0.6590		
Kt4	0.8384		
Kt5	0.8924		
Kt6	0.8611		
Kt7	0.7712		
Kt8	0.9110		
Kt9	0.7331		
Kt10	0.8892		
Kt11	0.9427		
Kt12	0.7943		
Kt13	0.9112		
Kt14	0.7431		
Kode	Outer Loadings	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
Kepuasan Kerja		0.9600	0.9504
kk1	0.8813		
kk2	0.9048		
kk3	0.8229		
kk4	0.9145		
kk5	0.9423		
kk6	0.9411		
kk7	0.7373		
Kode	Outer Loadings	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
<i>Turnover Intention</i>		0.8327	0.7072
ti1	0.8470		
ti2	0.9133		
ti3	0.5857		

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa terdapat dua model dalam alat analisis PLS, yaitu outer model dan inner model. Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai evaluasi dari masing-masing model, sesuai dengan hasil dari perhitungan yang ada.

Untuk tahap validitas diskriminan, pengukurannya dinilai berdasarkan cross loading pengukuran dengan konstraknya atau dengan membandingkan akar AVE untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk satu dengan konstruk lainnya dalam model. Suatu model dikatakan memiliki validitas diskriminan yang cukup apabila akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model.

Tabel 2. Nilai AVE dan Akar AVE

	AVE	Akar AVE	Kategori
KT	0.6734	0.8206	Cukup
KK	0.7571	0.8701	Cukup
TI	0.6328	0.7955	Cukup

Pengujian *convergent validity* dari indikator-indikatornya bergantung dari jenis dari indikator itu sendiri. Dalam hal ini, item-item indikator dari masing-masing variabel bersifat reflektif sehingga apabila ada yang tidak valid maka item tersebut akan dieliminasi. Indikator dari masing-masing variabel dikatakan valid apabila nilai dari T-statistiknya adalah ≥ 1.96 . Hasil olah data yang dilakukan secara keseluruhan indikator yang digunakan sudah memenuhi syarat lebih dari 1.96.

Tabel 3. Nilai Path Coefficient (Mean, Standard Deviation, T-Values)

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STERR)
Kepemimpinan Transformasional -> Kepuasan Kerja	0.4273	5.2328
Kepemimpinan Transformasional -> Turnover Intention	-0.2538	3.3492
Kepuasan Kerja -> Turnover Intention	-0.6735	9.1092

Sumber : Hasil pengolahan dengan SmartPLS

Kepemimpinan merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi keberhasilan manajemen organisasi. Kepemimpinan yang efektif akan mampu mendorong motivasi anggota organisasi sehingga produktifitas, loyalitas, dan kepuasan bawahan atau anggota organisasi meningkat. Kepuasan kerja adalah sebuah konsekuensi dari dukungan yang berasal dari pemimpin pada semua tingkatan organisasi. Kepuasan kerja merupakan suatu hasil persepsi kepuasan seseorang terhadap pekerjaannya tentang seberapa jauh pekerjaan tersebut memberikan sesuatu yang dianggap penting melalui hasil kerjanya. Ketidakpuasan karyawan pada pekerjaan dapat membuat karyawan tidak nyaman dalam bekerja sehingga dapat menimbulkan keinginan untuk keluar dari perusahaan. Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Abouria dan Othman (2017) menemukan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Salah satu elemen yang bernilai penting dalam sistem manajemen perusahaan bagi karyawan adalah gaya kepemimpinan. Gaya kepemimpinan merupakan kemampuan seseorang untuk mempengaruhi bawahannya sedemikian rupa sehingga bawahannya mau melakukan kehendak pemimpin meskipun hal itu tidak disenanginya. Tingkat intensitas turnover yang tinggi akan menimbulkan dampak negatif bagi organisasi, hal ini akan menciptakan ketidakstabilan dan ketidakpastian terhadap kondisi kerja dan peningkatan biaya sumber daya manusia. Jika gaya

kempimpinan transformasional yang ada dalam organisasi tinggi maka akan menurunkan tingkat bawahannya untuk keluar dari pekerjaannya, begitu juga sebaliknya jika gaya kepemimpinan transformasional berada dalam penilaian rendah, maka akan meningkatkan bawahannya untuk keluar dari pekerjaannya. Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Abouria dan Othman (2017) menemukan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat pengaruh yang signifikan negatif dari kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan dapat diketahui pula bahwa pengaruh yang dihasilkan antara kepuasan kerja terhadap *turnover intention* adalah cukup tinggi. Kepuasan kerja memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap *turnover intention* karyawan Primebiz Hotel Surabaya. Walaupun hubungan yang ada sudah cukup, namun pihak manajemen perusahaan dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan karyawan Primebiz Hotel Surabaya. Perlu bagi perusahaan untuk memiliki deskripsi dan spesifikasi pekerjaan yang jelas, penilaian kinerja yang jujur dan adil, pengawasan terhadap para pekerjanya, peningkatan kualitas para penyelia, serta memberikan apresiasi kepada operator tetap yang berkinerja baik.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Kepemimpinan Transformasional memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja
- 2) Kepemimpinan Transformasional memiliki pengaruh signifikan terhadap Turnover Intention
- 3) Kepuasan Kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap Turnover Intention

Saran yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan hasil penelitian ini, pihak Primebiz Hotel Surabaya disarankan perlu menggali faktor faktor lain yang menyebabkan trend *turnover* karyawan. Hal ini disarankan karena jika permasalahan ini terus berkelanjutan akan mengakibatkan pelayanan kepada tamu hotel atau *customer* terganggu yang dikhawatirkan dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan. Selain itu biaya untuk perekrutan karyawan baru juga akan meningkat jika kondisi ini terus meningkat.
- 2) Tingkat kepuasan kerja di dalam perusahaan dalam tingkat yang cukup, sehingga diperlukan perhatian yang lebih untuk meningkatkan tingkat kepuasan kerja bagi karyawan agar menjadi semakin tinggi. Dengan kata lain, karyawan bisa saja berpindah sewaktu-waktu ketika mereka mendapatkan penawaran yang lebih baik dari perusahaan lain. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan kerja yaitu melakukan rekreasi setahun sekali bagi karyawan yang bekerja di Primebiz Hotel, memberikan reward bagi karyawan yang berprestasi dan memberikan tunjangan yang sesuai dengan pendidikan serta masa kerja dari karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aboria, M. K., Othman, S. M., 2017. Transfromational Leadership, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnove Intention : The Direct Effect among Bank Reprsentative. *American Journal of Industrial and Business Management*, 404-423.
- Daft, R.L. 2011. Era Baru Manajemen, Alih Bahasa: Tita Maria Kanita. Jakarta: Erlangga.
- Kreitner, R. dan Kinicki, A. 2011. Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat.

- McNall, L.A, Masuda, A.D dan Nicklin, J.M. 2010. Flexible Work Arrangements, Job Satisfaction, and Turnover Intentions: The Mediating role of work-to-family enrichment. *Journal of Psychology: Indisciplinary & Applied*, 144, 1-21.
- Mondy, R. Wayne, Noe Robert M., 2011. *Human Resource Management, Tenth Edition*, Jilid I, Penerjemah Bayu Airlangga, M.M., Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Pierce, J.L. & J.W. Newstrom. 2010. *Leaders and The Leadership Process: Readings, Self-Assessments, and Applications*. Sixth Edition. *New York: McGraw-Hill/Irwin*.
- Robbins, S. P dan Judge, T. A. 2015. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yukl, G. 2010. *Kepemimpinan dalam Organisasi*. Jakarta: PT. Indeks.