

PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP *TURNOVER INTENTIONS* PADA KARYAWAN HOTEL SAHID SURABAYA

Cahyo Sugiarto

Universitas Negeri Surabaya

cahyocahayaaa@gmail.com

Abstract

This study aims to examine the effect of independent variables Organizational Commitment and Perceived Organizational Support to Employee Turnover Intentions at Hotel Sahid. Data obtained from the results of questionnaires and interviews. Sample in this research counted 86 respondents taken with Probability sampling method. Data collection techniques used is a questionnaire technique distributed directly to respondents in this case is the employee Hotel Sahid Surabaya. Data analysis technique using multiple linear regression analysis. This study uses reliability test techniques, validity and classical assumptions. The results of this study indicate that Organizational Commitment and Perceived Organizational Support variables have a negative and significant effect on Employee Turnover Intentions at Hotel Sahid.

Keywords: *Organizational Commitment, Perceived Organizational Support , Turnover Intentions*

PENDAHULUAN

Menurut Handoko (2011:21), tingkat persaingan kerja saat ini menyadarkan perusahaan akan pentingnya nilai investasi karyawan di masa yang akan datang. Isu seputar SDM dalam bisnis perhotelan berkaitan erat dengan bagaimana staf memberikan kepuasan kepada tamu. Pergantian atau *turnover* karyawan yang tinggi, dapat merusak stabilitas keuangan bisnis hotel. *Turnover cost* mencakup biaya perekrutan serta biaya pelatihan. Hal itu berlaku pada level manajemen maupun karyawan honorer yang dibayar per jam. Terlalu banyak *turnover* juga dapat memperburuk servis yang dijalankan tiap hotel. Karyawan pun tidak memiliki pengetahuan yang baik tentang hotel, beserta kekhasan dan pola bisnisnya. Karyawan juga cenderung memiliki sedikit relasi (atau bahkan tidak sama sekali) dengan *customer*, yang berharap untuk kembali ke hotel dan disambut dengan orang-orang yang sudah dikenalnya.

Jadi saat ini memiliki karyawan yang kinerja baik semakin sulit di dapatkan, apalagi mempertahankan karyawan yang ada. Keluarnya karyawan yang berkualitas akan menjadi masalah bagi sebuah organisasi karena visi dan misi menjadi terhambat.

Setiap organisasi memiliki cara tersendiri agar karyawan yang berkualitas tersebut tidak sampai meninggalkan pekerjaan saat ini. Oleh sebab itu, perusahaan dituntut untuk mampu memprioritaskan, memotivasi, mengembangkan dan mempertahankan karyawan-karyawan yang berkualitas tersebut.

Karyawan yang sangat setia terhadap organisasi cenderung untuk tidak meninggalkan organisasi dibandingkan dengan karyawan yang kurang berkomitmen organisasi (Joiner *et al.*, 2004; Near, 1989 dalam Iqbal *et al.*, 2014). Menurut Meyer *et al.* (1993), komitmen organisasi merupakan keadaan hubungan psikologis antara karyawan dengan organisasi dan memiliki implikasi terhadap keputusan karyawan untuk melanjutkan atau berhenti pada keanggotaan dalam organisasi.

Handoko (2011:21) mengungkapkan bahwa kemampuan menarik dan mempertahankan karyawan yang baik adalah prasyarat utama bagi kesuksesan perusahaan. Selain itu, ketidakmampuan perusahaan dalam memahami karyawannya menyebabkan karyawan memiliki niat berpindah ke organisasi lain jika terdapat kesempatan bekerja yang lebih baik dari organisasi yang ditempati saat ini. Dewasa ini karyawan tidak hanya mengharapkan imbalan atau jasa yang diberikannya kepada organisasi, tetapi juga

perlakuan tertentu dalam tempatnya bekerja. Unsur pokok yang tercermin pada kemampuan perusahaan untuk memuaskan kebutuhan jangka panjang terhadap karyawannya adalah reputasi perusahaan (Handoko, 2011:21).

Menurut Perryer *et al.* (2010), *perceived organizational support* juga merupakan salah satu prediktor yang dapat mempengaruhi turnover intentions. POS diartikan sebagai keyakinan tentang sejauh mana organisasi menghargai kontribusi karyawan dan peduli kesejahteraan mereka (Eisenberger *et al.*, 1986). *Perceived organizational support* dapat mendorong respon positif dari karyawan terhadap organisasi karena dengan adanya dukungan dari organisasi akan mendorong keyakinan dan kepercayaan diri karyawan sehingga karyawan mampu menjalankan pekerjaannya dengan baik dan menurunkan keinginan untuk berpindah pekerjaan ke organisasi lainnya (Imran *et al.*, 2014). Dengan demikian, karyawan akan berusaha mencari keseimbangan timbal balik dengan organisasi mereka agar mereka semakin termotivasi dan nyaman dalam melakukan pekerjaannya demi pencapaian visi misi organisasi.

Selain itu dewasa ini banyaknya perusahaan-perusahaan sejenis yang ada dan juga berkembangnya jumlah usaha waralaba juga turut memberikan angin segar kepada karyawan muda untuk mencoba sebuah peruntungan baru. Salah satu bentuk perilaku karyawan yang kurang mendapat perhatian lebih adalah keinginan untuk berpindah atau lebih dikenal dengan istilah turnover intentions. Menurut Harnoto (2002:2) menyatakan *turnover intentions* adalah kadar atau insensitas dari keinginan untuk keluar dari perusahaan, banyak alasan yang menyebabkan timbulnya turnover intentions di antaranya adalah keinginan mendapatkan pekerjaan yang lebih baik.

Terjadinya *turnover intentions* membuat berkurang tingkat produktivitas dalam sebuah perusahaan secara tidak langsung. Perusahaan juga perlu membutuhkan biaya tambahan untuk melakukan perekrutan karyawan baru. Tidak jarang perusahaan mendapatkan masalah saat mengetahui proses rekrutmen yang dilakukan selama ini menjadi sia-sia karena karyawan baru tersebut lebih memilih untuk pindah di perusahaan lain. Selain itu, menurut Randhawa (2007), terjadinya *turnover* juga mengakibatkan kerugian lain bagi perusahaan terutama dalam hal biaya yang berbentuk biaya langsung atau biaya tidak langsung. Biaya langsung tersebut meliputi biaya iklan, biaya agensi

karyawan, dan biaya lain-lain yang dikeluarkan selama proses rekrutmen. Biaya tidak langsung misalnya berupa biaya selama pelatihan baru.

Menurut Robbins (2001), *turnover* diartikan sebagai suatu penarikan diri secara sukarela (*voluntary*) atau tidak sukarela (*involuntary*). *Voluntary turnover* ada dua faktor yaitu seberapa menarik pekerjaan saat ini dengan tersedianya alternatif pekerjaan lain, sedangkan *voluntary turnover* dibedakan menjadi dua berdasarkan sifatnya, yaitu dapat dihindari (*avoidable voluntary turnover*) dan tidak dapat dihindari (*unavoidable voluntary turnover*). *Avoidable voluntary turnover* timbul dengan alasan upah yang lebih baik, atasan, atau karena adanya tawaran alternatif tempat kerja yang lebih baik. Sedangkan *unavoidable voluntary turnover* terjadi karena penempatan ke kota lain sesuai perintah dari perusahaan. Sebaliknya, *involuntary turnover* (tidak sukarela) digambarkan sebagai keputusan untuk memutuskan hubungan kerja yang sifatnya tidak dapat dikontrol oleh karyawan yang mengalaminya.

Pengaruh negatif antara komitmen organisasi dan *turnover intentions* dijelaskan pada hasil Jehanzeb *et al.* (2013) dan Iqbal *et al.* (2014). Menurut Park *et al.* (2014), komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intentions*. Arendolf (2013) memperoleh hasil komitmen organisasi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan dengan *turnover intentions*. Pengaruh positif dan signifikan komitmen organisasi terhadap *turnover intentions* juga terdapat dalam penelitian Soomro *et al.* (2015). Selain itu, dalam hasil penelitian Hussain dan Asif (2012) menjelaskan bahwa komitmen organisasi dan *perceived organizational support* berpengaruh signifikan negatif pada *turnover intentions*.

Hal ini juga didukung dengan hasil penelitian Kalidass *et al.* (2015) yang juga menyatakan bahwa komitmen organisasi dan *perceived organizational support* berpengaruh signifikan negatif terhadap *turnover intentions*. Penelitian Urbonas *et al.* (2015) menemukan tidak adanya pengaruh yang signifikan antara komitmen organisasi dan *perceived organizational support* terhadap *turnover intentions*.

Semua perusahaan telah melakukan berbagai cara untuk meminimalisir keinginan karyawan keluar dari perusahaannya, termasuk hotel Sahid karena *turnover intentions* akan berdampak pada keputusan karyawan untuk meninggalkan perusahaannya pada akhirnya.

Surabaya ibukota dari Jawa Timur dan merupakan salah satu daerah tujuan wisata yang ada di Indonesia. Berbagai keunikan, budaya yang kental dan nilai historis yang dimiliki menjadi daya tarik bagi para wisatawan mancanegara maupun lokal untuk berkunjung ke Surabaya. Bisnis yang berkembang pesat dan memberikan kontribusi besar adalah bisnis di bidang pelayanan jasa. Hotel adalah satu industri yang bergerak di bidang pelayanan jasa.

Hotel Sahid terletak di Jalan Sumatra No.-15 Surabaya merupakan hotel yang mengalami persaingan ketat di daerah tersebut karena banyaknya pesaing pada perusahaan sejenis sehingga Hotel Sahid harus memiliki kesiapan dalam bersaing.

Hotel Sahid adalah hotel bintang empat yang berdiri di atas lahan seluas 7.133 m² dan selesai dibangun pada tahun 1992. Hotel ini adalah salah satu hotel berbintang dengan tingkat okupansi di hotel ini sangat tinggi sehingga pada tahun 2010 kelompok usaha Grup Sahid selaku pemilik hotel melakukan renovasi pengembangan. Hotel Sahid memiliki 95 kamar yang terbagi menjadi 6 kelas, 9 ruang pertemuan, *restaurant*, *fitness centre*, *spa*, *bar*, *coffee shop* dan fasilitas-fasilitas penunjang lainnya.

Beberapa bentuk dukungan organisasi yang dilakukan oleh hotel Sahid kepada karyawannya yaitu dengan memberikan kompensasi, tunjangan tidak tetap, gaji, pelatihan, dan juga kesejahteraan lain baik yang berupa uang maupun tidak. Dukungan organisasi dan juga komitmen yang tinggi dalam diri karyawan bertujuan untuk menghindari terjadinya *turnover intentions*, sehingga visi perusahaan tersebut dapat tercapai dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber, bapak Msd (*assiten manager human resource*) setiap perusahaan pasti pernah merasakan *turnover* karyawan, termasuk di hotel Sahid. Walaupun hotel Sahid merupakan salah satu perusahaan besar, tidak menuntut kemungkinan *turnover intentions* juga dapat terjadi. Berdasarkan data kepegawaian keluar masuknya karyawan tetap hotel Sahid pada tahun 2014 karyawan masuk sebesar 8 orang untuk karyawan keluar ada 19 orang, untuk tahun 2015 karyawan masuk sebesar 18 orang untuk karyawan keluar ada 9 orang, 2016 karyawan masuk terdapat 7 orang sedangkan karyawan keluar ada 10 orang, dan untuk 2017 karyawan masuk 16 sedangkan karyawan keluar ada 11 orang

Dimungkinkan bagi karyawan yang keluar tersebut karena ada tawaran pekerjaan lain yang lebih menarik. Menurut narasumber, tawaran yang menarik tersebut bisa berupa gaji yang didapat lebih besar atau fasilitas yang didapatkan lebih baik dari tempat bekerja saat ini. Rata-rata usia karyawan yang keluar dari perusahaan berusia kurang dari 30 tahun. Hal ini dikarenakan usia tersebut memungkinkan karyawan muda untuk mendapat pekerjaan lagi.

Alasan lainnya dikemukakan juga oleh narasumber bahwa karyawan yang melakukan pengunduran diri biasanya karyawan yang berusia lebih dari 40 tahun yang lebih mengundurkan diri demi melanjutkan usahanya yang sudah lama berdiri. Usaha yang dimiliki tersebut lebih diprioritaskan karena prospek pendapatan dari usaha tersebut lebih besar daripada pendapatan yang selama ini dia dapatkan waktu bekerja.

Untuk melakukan pengunduran diri tersebut tidak mudah, dibutuhkan prosedur yang panjang. Hotel Sahid selalu berusaha untuk memberikan solusi terbaik bagi karyawan yang bermasalah. Perusahaan ini juga memberikan hak kepada karyawan yang ingin keluar untuk memilih bertahan atau keluar. Hal ini pada dasarnya karena hotel Sahid ingin karyawannya dapat benar-benar merasa nyaman dalam bekerja sehingga tidak ada unsur keterpaksaan dalam bekerja.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian mengenai komitmen organisasi, *perceived organizational support* dan *turnover intentions*, serta fenomena yang terjadi pada hotel Sahid maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian skripsi dengan judul “Pengaruh Komitmen Organisasi dan *Perceived Organizational Support* terhadap *Turnover Intentions* Karyawan pada Hotel Sahid Surabaya.”

KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Komitmen Organisasi

Menurut Robbins (2010:40), komitmen organisasi diartikan dimana seseorang karyawan menjadikan dirinya dengan organisasi dengan tujuannya dan berkeinginan untuk mempertahankan keanggotaan di dalam organisasi tersebut. Menurut Sopiah (2008:159), komitmen organisasi adalah sebuah keadaan psikologis ikatan karyawan dengan organisasi dan memiliki dampak terhadap keputusan

untuk melanjutkan ataupun berhenti pada keanggotaan dalam organisasi.

Dari dua definisi diatas, komitmen organisasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepercayaan dan loyalitas karyawan terhadap nilai dan tujuan organisasi yang diwujudkan dalam perilaku seseorang dalam organisasi tersebut dan tetap mempertahankan keanggotaannya untuk menjadi bagian dari organisasi. Indikator yang digunakan pada penelitian ini menurut Kalidass & Bahron (2015) yaitu *Affective Commitment*, *Continuance Commitment*, *Normative Commitment*. Pemilihan indikator ini dikarenakan lebih sesuai dengan kondisi karyawan di perusahaan yang terdiri atas karyawan senior dan karyawan muda sehingga diharapkan perusahaan mengetahui bentuk-bentuk komitmen dari karyawan tersebut.

Perceived Organizational Support

POS menurut Karavardar (2014) diartikan sebagai persepsi karyawan sejauh mana organisasi memberi dukungan kepada karyawan dan kesiapan organisasi dalam memberikan bantuan saat dibutuhkan. Menurut Cheung (2013) POS dinilai sebagai jaminan bantuan tersedia dari organisasi ketika bantuan yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan karyawan secara efektif dapat menangani situasi stres.

Perceived Organizational Support yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tingkat penilaian karyawan secara umum tentang seberapa besarlah kepedulian perusahaan terhadap kebutuhan karyawan tersebut. penelitian ini dipilih 8 indikator dari Rhoades & Eisenberger (2002).

Turnover Intentions

Menurut Mutiara (2004:128), *turnover intentions* didefinisikan keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan. Keinginan karyawan pindah berorientasi pada keinginan mengenai kelanjutan hubungannya dengan perusahaan dan belum pasti meninggalkan organisasi (hanya berupa perasaan dan keinginan). *Turnover* menurut Robbins dan Judge (2009:38) diartikan pengunduran diri secara permanen yang dilakukan oleh karyawan baik secara sukarela ataupun tidak secara sukarela. Dari beberapa definisi di atas, *turnover intentions* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keinginan karyawan atau individu untuk keluar dari suatu organisasi, baik secara sukarela maupun tidak dengan tujuan untuk mendapatkan pekerjaan yang

lebih baik lagi. Dalam penelitian ini indikator yang digunakan dari Anneswary Kalidass & Arsiah Bahron (2015) karena item pertanyaannya mudah dipahami dan sesuai dengan fenomena yang ada di perusahaan yaitu adanya alternatif pilihan pekerjaan dari tempat lain.

Hipotesis

- H1 : Komitmen organisasi berpengaruh terhadap *turnover intentions* karyawan Hotel Sahid Surabaya
- H2 : *Perceived organizational support* berpengaruh terhadap *turnover intentions* karyawan Hotel Sahid Surabaya
- H3 : Komitmen organisasi dan *perceived organizational support* berpengaruh secara simultan terhadap *turnover intentions* karyawan Hotel Sahid Surabaya

METODE PENELITIAN

Riset ini menerapkan pendekatan kuantitatif. Sumber data yang dipakai pada riset yaitu data primer dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa angket, observasi.

Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan Hotel Sahid Surabaya yang berjumlah 109 karyawan. Jumlah sampel yang diteliti sebanyak 86 responden. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling* yaitu *proportionate stratified* random sampling dengan menggunakan rumus Slovin, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2013:63). Dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikasi 5%. Hal ini mengacu pada pendapat Sakaran (2006:151) yang menjelaskan bahwa dalam penelitian bisnis, tingkat keyakinan yang lazim diterima adalah 95% dengan tingkat signifikan sebesar 5%. Lokasi penelitian yaitu di Hotel Sahid Surabaya.

Variabel independen dari riset ini yakni komitmen organisasi (X1) dan *perceived organizational support* (persepsi dukungan organisasi) X2. Skala pengukuran yang digunakan yaitu skala likert. Riset ini menerapkan alat analisis regresi linier berganda menggunakan *software SPSS* versi 23.0.

Sebelum analisis data dilakukan, wajib terlebih dulu mengerjakan uji validitas serta reliabilitas. Nilai uji validitas didapatkan *corrected item – total correlation* lebih tinggi dari 0,2845 sehingga bisa

dinyatakan valid, artinya angket bisa dipakai sebagai alat ukur pengaruh komitmen organisasi dan *perceived organizational support* (persepsi dukungan organisasi) terhadap *turnover intentions* pada Hotel Sahid Surabaya. Sedangkan nilai uji reliabilitas dapat dinyatakan reliabel karena diperoleh nilai *cronbach alpha* lebih tinggi dari 0,70 yaitu nilai variabel komitmen organisasi (X1) senilai 0,734, *perceived organizational support* (persepsi dukungan organisasi) (X2) senilai 0,754 dan *turnover intentions* (Y) senilai 0,843, sehingga pernyataan-pernyataan pada instrument penelitian (angket) bisa dipakai sebagai alat ukur pengaruh pengaruh komitmen organisasi dan *perceived organizational support* (persepsi dukungan organisasi) terhadap *turnover intentions* pada Hotel Sahid Surabaya.

Karakteristik Responden

Hasil karakteristik responden karyawan Hotel Sahid Surabaya berdasarkan jenis kelamin yaitu responden laki-laki berjumlah 45 responden (53%) dan perempuan berjumlah 41 responden (47%). Jumlah responden dengan pendidikan terakhir di tingkat SMA/SMK adalah 11 orang, atau sebesar 12,8% dari jumlah sampel. Jumlah responden dengan pendidikan terakhir di tingkat Diploma adalah 35 orang, atau sebesar 40,7% dari jumlah sampel. Untuk responden dengan pendidikan terakhir S1 berjumlah 33 orang atau 38,4% dari jumlah sampel, sedangkan untuk jumlah responden dengan pendidikan S2/S3 7 orang atau 8,1%. Untuk lama bekerja sebanyak 15 responden (17,4%) bekerja selama ≤ 5 tahun. Responden yang bekerja selama $> 5-10$ tahun berjumlah 26 orang (30,2%), sedangkan 34 orang responden atau (39,5%) yang bekerja selama $>10-15$ tahun. Untuk responden yang bekerja selama >15 berjumlah 11 orang (12,8%).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Model dan Kelayakan Model

Model regresi yang baik harus terbebas dari asumsi klasik mencakup pengujian normalitas, pengujian multikolinieritas, serta pengujian heterokedastisitas. Pada uji normalitas, residual data dapat dikatakan normal karena pada grafik *normal p-p plot* dapat dilihat motif titik-titik menjalar dan mengikuti arah garis diagonal, sedangkan pada uji *kolmogorov-smirnov* menghasilkan nilai signifikansi senilai 0,929 yang lebih tinggi dari 0,05. Artinya bahwa residual data tersebut terdistribusi secara normal.

Pada uji multikolinieritas, data terlepas dari penyakit multikolinieritas karena diperoleh nilai *tolerance* kedua variabel bebas sebesar 0,804 yang lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF dari variabel bebas senilai 1,244 lebih kecil dari 10. Artinya bahwa riset ini tidak terjadi hubungan yang besar antar variabel bebas, sehingga model regresi ini masih bisa diterima.

Pada uji heterokedastisitas, data terbebas dari masalah heterokedastisitas karena diperoleh bobot signifikansi variabel komitmen organisasi senilai 0,583 serta variabel *Perceived Organizational Support* senilai 0,931 seluruh nilai variabel bebas lebih besar dari 0,05. Artinya bahwa riset ini memiliki persamaan *variance* residual dalam suatu periode observasi dengan periode observasi yang lain.

Tabel 1.
HASIL KOEFISIEN REGRESI LINIER BERGANDA

Model		Unstandardized Coefficients			
		B	Std. Error	T	Sig.
1	(Constant)	28,517	3.070	9.290	.000
	Komitmen Organisasi	-.367	.115	-3.184	.002
	<i>Perceived Organizational Support</i>	-.278	.095	-2.197	.004

a. Dependent Variable: Turnover Intentions

Sumber: Result SPSS 23

Dari tabel 3 didapatkan model persamaan regresi linier berganda seperti di bawah ini.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = Y = 28,517 - 0,367X_1 - 0,278X_2 + e$$

Dilihat dari tabel diatas konstanta (α) bernilai positif yakni 28,517. Nilai yang positif tersebut dapat diartikan jika variabel komitmen organisasi dan *perceived organizational support* diasumsikan nol (0), maka *turnover intentions* bernilai 28,517.

Variabel komitmen organisasi (X1) mempunyai pengaruh negatif terhadap Hotel Sahid Surabaya sebesar -0,367. Artinya setiap terjadi kenaikan 1 skor untuk komitmen organisasi akan diikuti terjadi penurunan *turnover intentions* karyawan sebesar 0,367.

Variabel *perceived organizational support* (X2) mempunyai pengaruh negatif terhadap *turnover intentions* karyawan Hotel Sahid Surabaya sebesar -

0.278. Artinya setiap terjadi kenaikan 1 skor untuk *perceived organizational support* akan diikuti terjadi penurunan *turnover intentions* karyawan sebesar 0.278

Dari uji kelayakan model diketahui besarnya bobot *R Square* sebesar $0,288 = 28,8\%$. Dari nilai tersebut menunjukkan bahwa komitmen organisasi dan *perceived organizational support* dapat menjelaskan variasi variabel *turnover intentions* sebesar $0,288 = 28,8\%$ Sedangkan sisanya $0,722 = 72,2\%$ dijelaskan oleh variasi variabel lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Berdasarkan Ghazali (2013:98), “untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen maka digunakan uji t dalam suatu penelitian. Jika nilai probabilitas signifikansi $<$ nilai $\alpha = 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat”.

Dari uji t diketahui bahwa variabel komitmen organisasi (X1) bernilai negatif sebesar -0,367 dan memiliki signifikansi $0,02 < 0,05$ (5%), maka bisa ditarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga variabel komitmen organisasi (X1) mempunyai pengaruh negatif pada variabel *turnover intentions* (Y). Kemudian, *perceived organizational support* (X2) bernilai negatif sebesar -0.278 dan memiliki signifikansi $0,04 < 0,05$ (5%), maka bisa ditarik kesimpulan H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga *perceived organizational support* (X2) mempunyai dampak negatif kepada variabel *Turnover Intentions* (Y).

Pengaruh Komitmen Organisasi pada Variabel Turnover Intentions

Hasil riset ini memperlihatkan jika komitmen organisasi mempunyai pengaruh negatif pada variabel *turnover intentions* pada karyawan Hotel Sahid Surabaya, hal ini bisa dilihat dari bobot signifikansi inovasi produk sebesar 0,002 yang kurang dari 0,05.

Berdasarkan reaksi tanggapan yang tertinggi pada pernyataan “Saya senang sekali menghabiskan karir saya di perusahaan ini” dengan nilai rata-rata 4,33. Kemudian untuk skor terendah berada pada pernyataan “Saya merasa tidak memiliki kewajiban untuk meninggalkan atasan saya saat ini” dengan nilai rata-rata 3,44. Indikator yang menghasilkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,21 yaitu indikator komitmen afektif. Kemudian indikator dengan nilai

rata-rata paling kecil dengan kategori sedang sebesar 3,64 pada indikator komitmen normatif. Dari keseluruhan dapat disimpulkan bahwa variabel komitmen organisasi termasuk dalam kategori tinggi dengan nilai rata-rata 3.96.

Penelitian ini didukung oleh teori Meyer *et al.* (1993) yang menjelaskan komitmen organisasi merupakan sebuah keadaan psikologis antara karyawan dengan organisasi dan memiliki dampak terhadap keputusan untuk melanjutkan atau berhenti keanggotaan dalam organisasi. Selain itu, penelitian ini juga didukung dengan hasil penelitian oleh Iqbal *et al.* (2014) yang membuktikan komitmen yang lebih tinggi berhubungan dengan niat yang lebih rendah terhadap *turnover*. Karyawan cenderung tidak meninggalkan organisasi ketika mereka secara emosional terikat dengan organisasi mereka. Komitmen karyawan yang tinggi, mereka lebih disukai untuk tinggal dan bekerja dengan organisasi daripada meninggalkan organisasi. Dengan demikian, komitmen terhadap organisasi memiliki hubungan negatif untuk mempengaruhi intensi *turnover*. Ini berkontribusi sekitar 50% dalam intensi *turnover*. dan Jehanzeb *et al.* (2013) juga mendukung dengan hasil penelitiannya menunjukkan hubungan terbalik yang kuat dikonfirmasi penelitiannya antara komitmen organisasi pada *turnover*. Oleh karena itu, organisasi mempertimbangkan agar karyawan mereka sesuai tujuan, misi, dan misi organisasi mereka.

Pengaruh Perceived Organizational Support pada Turnover Intentions

Hasil riset ini memperlihatkan jika *perceived organizational support* mempunyai pengaruh negatif pada variabel *turnover intentions* pada karyawan Hotel Sahid Surabaya, hal ini bisa dilihat dari bobot signifikansi inovasi produk sebesar 0,004 yang kurang dari 0,05

Responden memberikan jawaban tertinggi pada pernyataan “Perusahaan sangat peduli tentang kesejahteraan saya” dengan nilai rata-rata 4,22. Kemudian untuk skor terendah berada pada pernyataan “Organisasi akan memperhatikan keluhan dari karyawan” dengan nilai rata-rata 3,77. Dari keseluruhan dapat disimpulkan bahwa variabel *perceived organizational support* termasuk dalam kategori tinggi dengan nilai rata-rata 3,91.

Hasil ini memberikan informasi bahwa *perceived organizational support* di Hotel Sahid Surabaya sudah sangat baik sesuai dengan kondisi di

lapangan dimana perusahaan memberikan berbagai dukungan organisasi baik yang berupa finansial maupun tidak.

Penelitian ini didukung oleh teori Eisenberger *et al.* (2012), dimana POS didefinisikan keyakinan karyawan tentang sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli tentang kesejahteraan mereka. Penelitian ini juga didukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kalidass (2015) telah menemukan bahwa POS mempengaruhi *turnover* niat karyawan secara negatif yang sejalan dengan studi saat ini. Karyawan menanggapi efek POS dengan menunjukkan kesetiaan mereka dan mengubah persepsi mereka terhadap intensitas mereka untuk tinggal lebih lama dengan organisasi. Jadi, jika karyawan hotel merasa seperti di hargai, perusahaan peduli pada kesejahteraan mereka, peduli untuk kepuasan mereka dan menunjukkan perhatian lebih akan mengurangi niat untuk meninggalkan perusahaan.

KESIMPULAN

Pada hasil penelitian dan pembahasan, maka bisa ditarik kesimpulan, yaitu ada pengaruh signifikan negatif Komitmen organisasi terhadap *turnover intentions* karyawan Hotel Sahid. *Perceived organizational support* berpengaruh signifikan negatif terhadap *turnover intentions* karyawan Hotel Sahid Surabaya. Sedangkan komitmen organisasi dan *perceived organizational support* berpengaruh secara simultan terhadap *turnover intentions* karyawan Hotel Sahid Surabaya.

Penelitian selanjutnya diharapkan untuk dapat mengembangkan penelitian ini dengan variabel lain yang dapat menjadi perantara atau memperkuat pengaruh komitmen organisasi dan *perceived organizational support* terhadap *turnover intentions*. Banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi *turnover intentions* juga diharapkan penelitian selanjutnya melakukan pengelompokan terlebih dahulu sehingga dapat diketahui variabel mana saja yang memberikan pengaruh paling besar terhadap *turnover intentions*. Variabel tersebut dapat diperoleh dari berbagai literatur jurnal atau penelitian terdahulu. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat menambah jumlah sampel, karena dalam penelitian saat ini hanya menggunakan 86 responden.

DAFTAR PUSTAKA

- Arendolf, R., 2013. The Relationship Between Organizational Commitment and Intention to Resign in A Large Employer in The Telecommunications Industry. Disertasi tidak diterbitkan. Cape Peninsula University in Technology.
- Cheung, Millissa F.Y. 2013. "The mediating role of perceived Organizational support in the effects of interpersonal and informational justice on organizational citizenship behaviors". *Leadership & Organization Development Journal* Vol. 34 (6): pp 551-572.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., and Sowa, D. 1986. Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*. 71(3): 500-507.
- Fatdina. 2015. "Peran Dukungan Organisasi Yang Dirasakan Karyawan Sebagai Mediator Pengaruh Keadilan Prosedural Terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi". *Jurnal Psikologi*. Vol.36(1): hal 1-17.
- Ferdinand, Augusty. 2006. Metode Penelitian Manajemen edisi 2. Semarang :Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gim, G., C., W., dan Desa, N., M. 2014. The impact of Distributive Justice, Procedural Justice, and Affective Commitment on Turnover Intention among Public and Private Sector Employees in Malaysia. *International Journal of Social Science and Humanity*. 4(6): 487-492
- Griffeth, R., W., Hom, Peter, W., and Gaertner, Stefan. 2000. A Meta-Analysis of Antecedents and Correlates of Employee Turnover: Update, Moderator Tests, and Research Implications for the Next

- Millenium. *Journal of Management*. 26(3):463-448.
- Handoko, T. Hani. 2011. *Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia*. Edisi II. Cetakan Kedelapan Belas. Yogyakarta: BPFE.
- Harnoto. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prehallindo.
- Hussain, T., and Asif, S. 2012. Is Employees' Turnover Intention Driven by Organizational Commitment and Perceived Organizational Support?. *Journal of Quality and Technology Management*. 8(2): 1-10.
- Iqbal, S., Ehsan, S., Rizwan, M., and Noreen, M. 2014. The impact of organizational commitment, job satisfaction, job stress and leadership support on turnover intention in educational institutes. *International Journal of Human Resource Studies*. 4(2): 181-195.
- Jehanzeb, K., Rasheed A., and Rasheed, M., F. 2013. Organizational Commitment and Turnover Intentions: Impact of Employee's Training in Private Sector of Saudi Arabia. *International Journal of Business and Management*. 8(8): 79-90.
- Kalidass, Anneswary, and Bahro, Arsiah. 2015. The Relationship between Perceived Supervisor Support, Perceived Organizational Support, Organizational Commitment and Employee Turnover Intention. *International Journal of Business Administration*. 6(5): 82-89.
- Kambu, A., Troena, E. A., Surachman, dan Setiawan, Margono. 2012. Pengaruh Leader-Member Exchange, Persepsi Dukungan Organisasional, Budaya Etnis Papua dan Organizational Citizenship Behavior, terhadap Kinerja Pegawai pada Sekda Provinsi Papua. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Vol.10, No.2, hal 31-38. ISSN: 1693-5241.
- Karavardar, Gulsah. 2014. "Perceived Organizational Support, Psychological Empowerment, Organizational Citizenship Behavior, Job Performance and Job Embeddedness: A Research on the Fast Food Industry in Istanbul,Turkey". *International Journal of Business and Management*. Vol.9(14): pp 131-139.
- Luthans, Fred. 2011. *Organizational Behavior* 12th Edition. McGraw-Hill..
- Mathis, Robert L dan John H, Jackson. 2010. *Manajemen sumber daya manusia*. Edisi ke -10. Jakarta : Salemba Empat.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. 1993. Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three-component conception. *Journal of Applied Psychology*. 78(4): 538-551.
- Mutiara, S. Panggabean. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Paille, P., Bourdeau, L., and Galois, I. 2010. Support, trust, satisfaction, intent to leave and citizenship at organizational level A social exchange approach. *International Journal of Organizational Analysis*. 18(1): 41-58.
- Randhawa, Guppret. 2007. Relationship Between Job Satisfactions and Turnover Intentions: an Empirical Analysis. *Indian Management Studies Journal*.
- Rhoades, Linda, Eisenberger, Robert. 2002. Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*. 87(4): 698-714.
- Robbins, S. P. 2001. *Organizational behaviour: Concepts, controversies, and applications*. Ninth edition. USA: Prentice Hall Inc.
- Robbins, Stephen P., Coulter, Mary. 2010. *Manajemen*. Edisi Kesepuluh. Jilid 2. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Sopiah, 2008 . *Perilaku Organisasional*. Andi Yogyakarta.
- Urbonas, G., Kubiliene, L., Kubilius, R., and Urboniene, A. 2015. Assessing the effects of pharmacists' perceived organizational support, organizational commitment and turnover intention on provision of medication information at community pharmacies in Lithuania: a structural

equation modeling approach. *BMC Health Services Research*. 15(82): 1-10.

Widodo, Rohadi. 2010. Analisis Pengaruh Keamanan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Turnover Intentions serta Dampaknya pada Kinerja Karyawan Outsourcing. Tesis Tidak Diterbitkan. Universitas Diponegoro Semarang.

Yucel, Ilhami. 2012. Examining the Relationships among Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention: An Empirical Study. *International Journal of Business and Management*. 7(20): 44-58.

Zeffane, R. 1994. Understanding employee turnover: the need for a contingency approach. *International Journal of Manpower*. 15 (9): 1-14.