

PENGARUH PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT TERHADAP TURNOVER INTENTION MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIATOR DI RESTORAN X SURABAYA

Richard Gunawan Putra, Maria Valentina Bastari, Endo Wijaya Kartika
Manajemen Perhotelan, Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia

Abstrak: Penelitian ini dilakukan untuk menguji analisa pengaruh *Perceived Organizational Support terhadap turnover intention* dengan kepuasan kerja sebagai variable mediator pada Restoran X. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan teknik sensus dan penyebaran kuesioner kepada seluruh responden program SEM dengan metode PLS digunakan untuk menganalisis hasil dari penelitian. Dari hasil penelitian, didapati bahwa *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja, *Perceived Organizational Support* berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*, dan kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*.

Kata Kunci: *Perceived Organizational Support, Kepuasan Kerja, Turnover Intention.*

Abstract: *This study aims is to measure and analyze the influence of Perceived Organizational Support towards turnover intention through employee satisfaction as a mediator variable in X Restaurant. The data was collected using census method and questionnaires were distributed to all respondents. SEM program with PLS method is being used to analyze the results from the research. From this research, it is found that Perceived Organizational Support is affecting job satisfaction positive and significantly, Perceived Organizational Support is affecting turnover intention negative and significantly, and job satisfaction is affecting turnover intention negative and significantly.*

Keywords: *Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, Turnover Intention.*

PENDAHULUAN

Restoran dan *café* merupakan salah satu bidang bisnis yang saat ini berkembang pesat, khususnya di Surabaya. Menurut Harianto & Subagio (2013), jumlah restoran dan *café* di Surabaya mengalami peningkatan sebesar 15% hingga 20% setiap tahun. Sumber daya manusia merupakan asset organisasi yang sangat penting, karena betapa modern teknologi yang digunakan, atau seberapa banyak dana yang dipersiapkan, tidak akan menjadi bermakna tanpa adanya sumber daya manusia yang professional (Tjutju, 2008). Simamora (2006) mengatakan tidak satupun faktor dalam aktivitas bisnis yang mempunyai dampak yang lebih langsung terhadap kesejahteraan perusahaan, selain daripada sumber daya manusia. Maka dari itu, penting bagi perusahaan untuk mencari maupun mempertahankan karyawan yang memiliki kompetensi. Saat ini upaya untuk mengumpulkan tenaga kerja yang handal dengan kualitas baik semakin sulit untuk didapat, terlebih lagi untuk mempertahankan karyawan. Maka dari itu, perusahaan harus senantiasa memberikan dukungan-dukungan yang bersifat positif terhadap para karyawan, yang disebut dengan *Perceived Organizational Support (POS)*.

POS merupakan persepsi karyawan terhadap perusahaan mengenai sejauh mana perusahaan memberikan dukungan kepada karyawan atas kontribusi dan peduli

dengan kesejahteraan karyawan (Rhoades & Eisenberger, 2002). Dari beberapa penelitian sebelumnya, *POS* secara positif berhubungan dengan tingkat kepuasan karyawan. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat *POS* maka tingkat kepuasan kerja akan menjadi semakin tinggi (Julio & Dewi, 2013).

Spector (2000) memberikan penjelasan bahwa kepuasan kerja adalah sikap yang merupakan refleksi dari perasaan karyawan terhadap keseluruhan pekerjaannya yang terdiri dari berbagai macam aspek. Organisasi harus senantiasa memonitor kepuasan kerja karena hal itu mempengaruhi perputaran tenaga kerja, kepuasan kerja yang meningkat mengakibatkan tingkat perputaran karyawan menurun, sebaliknya, kepuasan kerja yang rendah mengakibatkan perputaran karyawan lebih tinggi (Handoko & Hani, 2000).

Turnover intention adalah keinginan seseorang untuk berhenti atau keluar dari organisasi, yaitu evaluasi mengenai posisi seseorang saat ini berkenaan dengan ketidakpuasan yang dapat memicu keinginan seseorang untuk keluar dan mencari pekerjaan lain (Andini, 2006). Tingginya tingkat *turnover* pada perusahaan akan menimbulkan berbagai tambahan biaya.

Peneliti melakukan observasi dan wawancara terhadap karyawan yang bekerja pada salah satu restoran di Surabaya barat, dan dari hasil observasi dan wawancara tersebut, terlihat bahwa fenomena yang terjadi di Restoran X, dimana meskipun karyawan merasa kurang puas terhadap dukungan perusahaan, beberapa dari mereka tetap memilih untuk tetap bekerja. Namun, jika hal ini dibiarkan terus berlangsung maka akan menimbulkan potensi peningkatan nilai *turnover* di restoran tersebut. Oleh karena itu peneliti melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh antara *Perceived Organizational Support* terhadap *turnover intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediator.

TEORI PENUNJANG

Perceived Organizational Support (POS)

Menurut Rhoades & Eisenberger (2002), persepsi dukungan organisasi mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi karyawan dan peduli akan kesejahteraan karyawan. *Perceived Organizational Support (POS)* juga dinilai sebagai jaminan bahwa bantuan akan tersedia dari organisasi pada saat dibutuhkan untuk menjalankan pekerjaan seseorang secara efektif dan pada saat menghadapi situasi yang menegangkan. *Perceived Organizational Support (POS)* dipengaruhi pengalaman yang dimiliki oleh individu, serta pengamatan mengenai keseharian organisasi dalam memperlakukan karyawan. Dalam hal ini sikap organisasi terhadap ide-ide yang dilontarkan oleh karyawan, respon terhadap karyawan yang mengatasi masalah, serta perhatian perusahaan terhadap kesejahteraan dan kesehatan karyawan merupakan tiga aspek yang menjadi perhatian utama dari karyawan (Allen & Brady, 1997).

a) Sikap organisasi terhadap ide – ide karyawan

Bila organisasi melihat ide karyawan dan menggunakannya, maka persepsi karyawan menjadi positif. Sebaliknya, persepsi akan menjadi negatif bila perusahaan selalu menolak ide dari karyawan dan segala sesuatu merupakan keputusan dari manajemen tertinggi.

b) Respon terhadap karyawan yang mengalami masalah

Bila organisasi tidak memperlihatkan usaha untuk membantu karyawan yang sedang terlibat masalah, hal ini menyebabkan karyawan melihat tidak ada dukungan yang diberikan organisasi terhadap karyawan yang bersangkutan.

- c) Respon terhadap kesejahteraan dan kesehatan karyawan
Karyawan melihat bahwa organisasi memberikan dukungan agar setiap orang dapat bekerja secara optimal demi tercapainya tujuan bersama.

Kepuasan Kerja

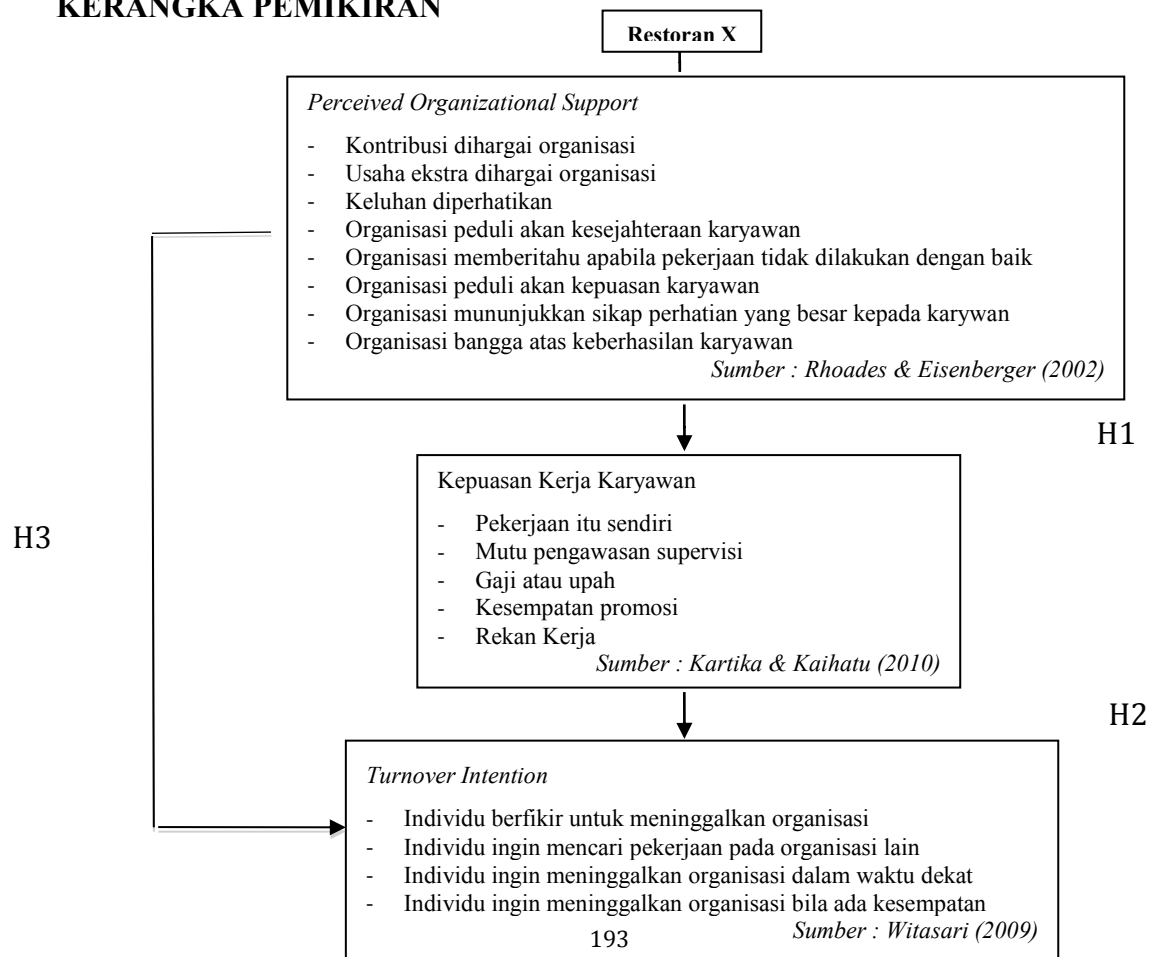
Menurut Robbins (2003), kepuasan kerja adalah sikap umum atau tingkah laku seseorang terhadap pekerjaannya. Hasibuan (2006) mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya secara emosional. Pada dasarnya kepuasan kerja dipengaruhi karena adanya beberapa faktor. Pertama faktor individu, dimana kepuasan kerja dipengaruhi usia, jenis kelamin, pengalaman dan sebagainya. Kedua, faktor pekerjaan, dimana kepuasan kerja dipengaruhi oleh otonomi pekerjaan, kreatifitas yang beragam, identitas tugas, keberartian tugas, pekerjaan tertentu yang bermakna dalam organisasi dan lain-lain. Dan ketiga, faktor organisasional, yakni kepuasan kerja dipengaruhi oleh skala usaha, kompleksitas organisasi, formalitas, sentralisasi, jumlah anggota kelompok, lamanya beroperasi, usia kelompok kerja dan kepemimpinan (Robbins, 2006).

Turnover Intention

Turnover intention (intensi keluar) adalah keinginan atau niat dari karyawan untuk berhenti dari pekerjaannya (Witasari, 2009). Ada 2 macam model penarikan diri dari organisasi (*organizational withdrawal*) yang mencerminkan rencana individu untuk meninggalkan organisasi baik secara temporer maupun permanen, yaitu:

1. Penarikan diri dari pekerjaan (*work withdrawal*), biasa disebut mengurangi jangka waktu dalam bekerja atau melakukan penarikan diri secara sementara.
2. Alternatif mencari pekerjaan baru (*search for alternatives*), biasanya karyawan benar-benar ingin meninggalkan pekerjaannya secara permanen

KERANGKA PEMIKIRAN



Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari *Perceived Organizational Support* terhadap kepuasan kerja karyawan di Restoran X.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari *Perceived Organizational Support* terhadap *turnover intention* karyawan di Restoran X.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan di Restoran X.

Hipotesis

- H1** : *Perceived Organizational Support* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di Restoran X
- H2** : *Perceived Organizational Support* berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap *Turnover Intention* karyawan di Restoran X
- H3** : Kepuasan kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan di Restoran X

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif eksplanatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan antar variable penelitian.

Gambaran Populasi

Populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya” (Sugiyono, 2007, p. 57). Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Populasi yang juga merupakan sampel dalam penelitian ini adalah karyawan tetap yang bekerja di Restoran X sejumlah 34 orang.

Teknik Pengembangan / Pengumpulan Data

Jenis dan Sumber Data

Jenis data penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang menggambarkan realita yang berbentuk angka (*numeric*), yang selanjutnya akan digunakan untuk menjabarkan data kualitatif (jawaban dari kuesioner) yang ditransformasikan ke dalam angka atau skor.

Data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer (*primary data*) merupakan data yang dikumpulkan dan diolah sendiri, dimana data tersebut diperoleh langsung dari objek penelitian. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data primer dalam penelitian ini adalah metode kuesioner, yaitu dengan menyebarkan daftar pertanyaan atau kuesioner kepada responden.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan metode angket, dimana peneliti akan menyebarkan angket kepada karyawan Restoran X Surabaya. Skala pengukuran yang digunakan di dalam penelitian ini adalah skala *Likert*, dengan interval penilaian untuk setiap jawaban responden adalah 1 sampai dengan 5, dimana 5 = sangat setuju, 4 = setuju, 3 = netral, 2 = tidak setuju, 1 = sangat tidak setuju.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional dari variabel - variabel bebas yang mendorong minat beli konsumen dalam penelitian ini adalah:

1. *Perceived Organizational Support* (X_1)

Persepsi dukungan organisasi (*Perceived Organizational Support*) merupakan persepsi atau pandangan karyawan mengenai sejauh mana organisasi member dukungan terhadap karyawan, baik dalam bentuk materi maupun dalam bentuk non materi seperti dukungan moral dan penghargaan, serta mengenai kesiapan organisasi dalam memberikan bantuan kepada karyawan. *Perceived Organizational Support* (POS) pada Restoran X dapat diukur dengan indikator:

- a) Karyawan mendapat penghargaan berupa bonus atas partisipasi yang diberikan kepada Restoran X (X_{11})
- b) Karyawan mendapat pujian atas partisipasi yang diberikan kepada Restoran X (X_{12})
- c) Karyawan merasa Restoran X menghargai usaha ekstra yang diberikan (X_{13})
- d) Keluhan karyawan mendapat tanggapan dari pihak manajemen Restoran X (X_{14})
- e) Karyawan merasa Restoran X mempedulikan kesejahteraannya (X_{15})
- f) Karyawan diberitahu oleh pihak atasan apabila tidak melakukan pekerjaan dengan baik (X_{16})
- g) Karyawan merasa Restoran X mempedulikan kepuasan terhadap pekerjaan secara umum (X_{17})
- h) Karyawan merasakan perhatian yang besar dari Restoran X (X_{18})
- i) Karyawan merasa bahwa Restoran X turut bangga atas keberhasilan karyawan dalam bekerja (X_{19})

2. Kepuasan Kerja (Y_1)

Kepuasan kerja mengacu kepada perasaan dan keadaan emosional karyawan terhadap pekerjaannya, baik secara positif maupun negatif. Karyawan dengan perasaan puas akan menunjukkan kinerja yang positif, demikian pula sebaliknya. Kepuasan kerja pada Restoran X dapat diukur dengan indikator:

- a) Karyawan menikmati pekerjaan yang dilakukan di Restoran X (Y_{11})
- b) Karyawan merasa atasannya memperhatikan kemajuan kinerjanya (Y_{12})
- c) Karyawan merasa gaji yang diterima sudah sesuai dengan jabatan serta pekerjaan yang dilakukan (Y_{13})
- d) Karyawan memiliki kesempatan promosi dari Restoran X (Y_{14})
- e) Karyawan merasa memiliki rekan kerja yang dapat bekerja sama dengan baik (Y_{15})

3. *Turnover Intention* (Y_2)

Turnover intention adalah niatan atau keinginan untuk meninggalkan organisasi. *Turnover intention* juga terdiri dari pemikiran untuk berhenti dan niat untuk mencari pekerjaan alternatif yang lainnya. Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur *turnover intention* karyawan di Restoran X adalah sebagai berikut:

- a) Karyawan cenderung berpikir untuk meninggalkan pekerjaan di Restoran X (Y_{21})
- b) Karyawan ingin mencari pekerjaan baru di luar Restoran X (Y_{22})
- c) Karyawan ingin meninggalkan Restoran X (Y_{23})
- d) Karyawan ingin meninggalkan Restoran X dalam waktu dekat (Y_{24})
- e) Karyawan ingin meninggalkan Restoran X bila ada kesempatan (Y_{25})

Teknik Analisa Data

Evaluasi *Goodness-of-Fit Outer Model*

- *Convergent Validity*
Convergent validity merupakan pengukuran korelasi antara skor indikator dengan skor variabel latennya. Untuk penelitian ini *loading factor* 0.5 sampai 0.6 dianggap cukup, karena merupakan tahap awal pengembangan skala pengukuran dan jumlah indikator per konstruk tidak besar, berkisar antara 3 sampai 8 indikator.
- *Discriminant Validity*
Discriminant validity merupakan pengukuran indikator dengan variabel latennya. Pengukuran *discriminant validity* dilakukan dengan cara membandingkan nilai *square root average variance extracted* (akar *AVE*) setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk tersebut terhadap konstruk lainnya dalam model. Nilai pengukuran *AVE* yang direkomendasikan harus lebih besar dari 0.5.
- *Composite Reliability*
Composite reliability menunjukkan derajat yang mengindikasikan *common latent (unobserved)*, sehingga dapat menunjukkan indikator blok yang mengukur konsistensi internal dari indikator pembentuk konstruk. Nilai batas yang diterima untuk tingkat reliabilitas komposit adalah 0.7, walaupun bukan merupakan standar absolut. Namun demikian untuk penelitian tahap awal skala pengukuran nilai *loading* 0.5 sampai 0.6 dianggap cukup.
- *Cronbach's Alpha*
Nilai untuk semua konstruk harus memiliki angka di atas 0.6

Evaluasi *Goodness-of-Fit Inner Model*

Model struktural atau *inner model* dievaluasi dengan melihat presentase varian yang dijelaskan yaitu dengan melihat *R-square* untuk konstruk laten dependen dengan menggunakan ukuran Stone–Geisser *Q-square* test dan juga melihat besarnya koefisien jalur strukturalnya. Stabilitas dari estimasi ini dievaluasi dengan menggunakan uji t-statistik yang didapat melalui prosedur *bootstrapping*. Evaluasi *goodness-of-fit* dari *inner model* dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk variabel laten dependen dengan interpretasi yang sama dengan regresi. Sedangkan untuk mengukur model konstruk digunakan *Q-square predictive relevance*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Profil Responden

1. Jenis Kelamin
Berdasarkan hasil deskriptif responde, dapat diketahui bahwa 29 orang responden dari total responden (85.3%) adalah pria, sedangkan sisanya sebesar 5 orang (14.7%) adalah wanita.
2. Usia
Berdasarkan hasil deskriptif responden, dapat diketahui bahwa sebesar 23 orang (67.6%) berumur diantara 26-35 tahun ; 8 orang (23.5%) berumur diantara 18-25 tahun ; dan 3 orang (8.8%) berumur diantara 36-45 tahun.
3. Lama Bekerja
Berdasarkan hasil deskriptif responden, diketahui bahwa 18 orang responden (52.9%) telah bekerja selama 1-2 tahun ; 7 orang (20.6%) telah bekerja lebih dari

3 tahun ; 5 orang (14.7%) telah bekerja selama 2-3 tahun ; dan sisanya 4 orang (11.8%) baru bekerja dibawah 1 tahun.

4. Pendidikan Terakhir
Berdasarkan hasil deskriptif responden, diketahui bahwa 29 orang (85.3%) menempuh pendidikan akhir hingga SMA / SMK ; 3 orang (8.8%) menempuh pendidikan S1 ; dan 2 orang (5.9%) menempuh pendidikan D1/D2/D3.
5. Pengeluaran Perbulan
Berdasarkan hasil deskriptif responden, didapati bahwa 22 orang (64.7%) memiliki pengeluaran perbulan sebesar Rp.1.000.000 – Rp. 2.000.000 ; 7 orang (20.6%) memiliki pengeluaran perbulan sebesar Rp. 2.000.001 – Rp. 3.000.000 ; dan 5 orang (14.7%) memiliki pengeluaran perbulan dibawah Rp.1.000.000.

Hasil Evaluasi *Goodness-of-Fit Outer Model* Convergent Validity

	Kepuasan Kerja	POS	Turnover Intention
X11		0.5067	
X12		0.7969	
X13		0.7932	
X14		0.9041	
X15		0.5864	
X16		0.8010	
X17		0.8609	
X18		0.8042	
Y11	0.3360		
Y12	0.8719		
Y13	0.8571		
Y14	0.7155		
Y15	0.4194		
Y21			0.8780
Y22			0.8792
Y23			0.8619
Y24			0.8913
Y25			0.9192

Dari data di atas, dapat dilihat bahwa indikator Y11 dan Y15 memiliki nilai *loading factor* dibawah 0.5 sehingga dapat dikatakan bahwa indikator tersebut tidak valid. Dalam hal ini, indikator tersebut direduksi atau dihilangkan. Nilai semua *loading factor* setelah variabel direduksi adalah diatas 0.5, sehingga dapat disimpulkan bahwa model memiliki *convergent validity* yang baik. Semakin tinggi nilai *loading factor* pada setiap konstruk menandakan semakin tinggi kontribusi indikator tersebut pada konstruk.

Discriminant Validity

	<i>AVE</i>
POS	0.5889
Kepuasan Kerja	0.6947
Turnover Intention	0.7851

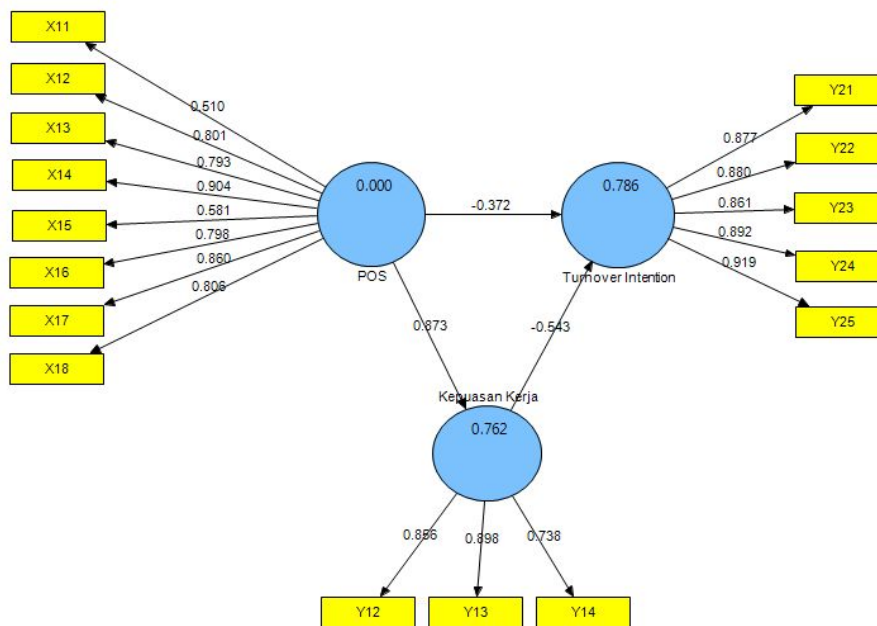
Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *AVE* dari variabel *Perceived Organizational Support*, kepuasan karyawan, dan *turnover intention* adalah diatas 0.5. Dari hasil tersebut, maka dapat dikatakan bahwa model memiliki *discriminant validity* yang baik.

Composite Reliability

	<i>Composite Reliability</i>
POS	0.9176
Kepuasan Kerja	0.8715
Turnover Intention	0.9481

Dari hasil pengolahan data, nilai *composite reliability* variabel *Perceived Organizational Support*, kepuasan kerja, dan *turnover intention* secara berurutan adalah 0.9176, 0.8715, dan 0.9481. Ketiga nilai tersebut berada diatas nilai 0.6, sehingga dapat disimpulkan bahwa model memiliki *composite reliability* yang baik.

Inner Model



R Square

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa *POS* memiliki hubungan positif terhadap kepuasan kerja, sedangkan *POS* dan kepuasan kerja masing-masing memiliki hubungan negatif terhadap *turnover intention* karyawan restoran X. Dari hasil evaluasi inner model didapatkan nilai *R square* sebagai berikut:

	<i>R Square</i>
Kepuasan Kerja	0.7617
Turnover Intention	0.7861

Dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan karyawan dapat dijelaskan oleh variabel *Perceived Organizational Support* sebesar 76.17%, dan sisanya adalah

variabel-variabel lain yang tidak diikutkan dalam penelitian ini. Lebih lanjut, variabel *turnover intention* dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan karyawan dan *Perceived Organizational Support* sebesar 78.61%. Kedua nilai tersebut menunjukkan bahwa model penelitian ini memiliki *inner model* yang baik. Sedangkan nilai *Q square* diperoleh melalui perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 Q^2 &= 1 - (1 - R^2 \text{kepuasan kerja}) \times (1 - R^2 \text{turnover intention}) \\
 &= 1 - (1 - 0.7617) \times (1 - 0.7861) \\
 &= 1 - 0.2383 \times 0.2139 \\
 &= 1 - 0.05097237 \\
 &= 0.94902763
 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil perhitungan *Q square* menghasilkan nilai 0.9490, hal ini mengindikasikan bahwa model memiliki *predictive relevance* yang tergolong besar.

Inner Weight

	<i>T Statistics (O/STERR)</i>
POS → Kepuasan Kerja	41.4123
POS → Turnover Intention	4.3350
Kepuasan Kerja → Turnover Intention	6.2728

Melihat hasil *inner weight model* dan *inner model*, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai pembuktian hipotesis penelitian ini, yaitu:

1. Variabel *Perceived Organizational Support* memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini dapat dilihat berdasarkan nilai *statistics* sebesar 41.4123 yang lebih besar dari 1.96. Sehingga hipotesis pertama dapat diterima.
2. Nilai *t statistics* pada *Perceived Organizational Support* terhadap *turnover intention* menunjukkan angka 4.3350. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa *Perceived Organizational Support* memiliki pengaruh secara negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Sehingga hipotesis kedua dapat diterima.
3. Nilai *t statistics* pada pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* menunjukkan angka 6.2728. Karena nilai *t* tersebut lebih besar dari 1.96, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan kerja mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Sehingga hipotesis ketiga dapat diterima.

Pembahasan

Dari hasil penelitian terkait dapat diketahui bahwa jumlah karyawan restoran X adalah sebanyak 34 orang. Jumlah tersebut didominasi oleh pria sebesar 85.3% dan wanita sebesar 14.7%, dengan *range* usia yang didominasi usia kisaran 26-35 tahun. Dari penelitian tersebut juga diketahui rata-rata lama bekerja karyawan restoran X adalah antara 1-2 tahun dengan rata-rata jumlah pengeluaran perbulan sebesar Rp 1.000.000 sampai Rp 2.000.000.

Dalam penelitian ini, faktor *Perceived Organizational Support* yang ada dalam lingkungan kerja karyawan restoran X di Surabaya dapat dikatakan tinggi, hal ini dapat dilihat dari analisa *mean* yaitu sebesar 3.68. Hal ini menunjukkan bahwa di restoran X, perusahaan selalu memperhatikan para karyawan, baik dalam hal kinerja maupun permasalahan dalam pekerjaan.

Berdasarkan hasil analisa *mean*, faktor kepuasan kerja karyawan restoran X tergolong tinggi, yaitu sebesar 3.81. Hal ini menunjukkan nilai yang tinggi, sehingga dapat dikatakan bahwa karyawan memiliki kepuasan kerja yang cukup tinggi dalam bekerja di restoran X.

Dalam analisa *mean*, variabel *turnover intention* karyawan restoran X memiliki nilai yang tergolong rendah yaitu sebesar 2.11. Nilai tersebut terbilang rendah, tetapi hal ini menunjukkan bahwa karyawan restoran X masih memiliki niatan untuk keluar apabila mendapat kesempatan.

Melalui pengujian hipotesis dengan menggunakan model persamaan struktural (*SEM*), terbukti bahwa semua hipotesis yang diajukan bisa diterima. Hipotesis pertama terbukti benar, yaitu *POS* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di restoran X. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sia, *et al.* (2012, p.115), yang menyatakan bahwa "*Perceived Organizational Support (POS)* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja". Dukungan-dukungan yang diberikan oleh perusahaan memiliki peran penting untuk membangun rasa puas para karyawan. Jika dukungan organisasional dirasa positif maka kepuasan kerja karyawan akan tinggi.

Hipotesis kedua yang mengatakan bahwa *Perceived Organizational Support* mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* terbukti benar, hipotesis ini dapat diterima setelah dilakukan pengujian dengan model persamaan struktural (*SEM*). Hasil ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Okello-Ouni (2004) dan Tumwesigye (2010), yang mengatakan bahwa *Perceived Organizational Support* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Sehingga dapat dikatakan bahwa dukungan yang baik dari perusahaan akan membuat para karyawan memiliki kebanggaan (*sense of belonging*) terhadap organisasinya, hal ini juga yang meningkatkan loyalitas karyawan sehingga karyawan tidak meninggalkan pekerjaannya.

Hipotesis ketiga adalah kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* juga terbukti benar. Kepuasan kerja juga mempengaruhi perputaran karyawan. Karyawan yang kepuasan kerjanya rendah, lebih mudah untuk meninggalkan perusahaan dan mencari kesempatan di perusahaan lain. Hasil ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Witasari (2009, p. 44), yang mendefinisikan bahwa "semakin tingginya tingkat kepuasan kerja seseorang, maka semakin rendah intensitasnya untuk meninggalkan pekerjaan".

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, didapati bahwa *POS* dan kepuasan kerja adalah variabel yang berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Selain itu, dari gambar *inner model* didapati bahwa variabel kepuasan kerja merupakan variabel *moderating* yang bersifat mendukung. Sehingga hasil penelitian ini sesuai dengan logika berpikir yang didapat dari ketiga hipotesis, dimana apabila dukungan dari restoran baik, hal ini akan menimbulkan kepuasan kerja yang baik, yang tentunya akan mengarah kepada rendahnya niatan karyawan untuk meninggalkan restoran.

Bagi karyawan di restoran X, *POS* dan kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *turnover intention*, dimana karyawan yang memiliki niatan untuk keluar masih bertahan karena memiliki rasa nyaman akan rekan kerja dan

dukungan yang baik dari restoran, meskipun tidak semua karyawan merasa demikian. Namun niatan untuk keluar apabila karyawan mendapat kesempatan masih ada. Sehingga pihak restoran perlu mempertahankan dukungan terhadap karyawan agar karyawan tetap bekerja di restoran X.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Perceived Organizational Support* terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan restoran X.
2. *Perceived Organizational Support* terbukti berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan restoran X.
3. Kepuasan kerja terbukti berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan restoran X.

Saran

Beberapa saran yang dapat diajukan berdasarkan hasil penelitian ini adalah:

1. Di tengah persaingan industry restoran yang kian marak, mencari maupun mempertahankan karyawan yang berkompeten terbilang sulit. Sehingga restoran X disarankan untuk mempertahankan dukungan yang telah diberikan kepada karyawan dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan, karena kedua faktor tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention* karyawan.
2. Untuk penelitian selanjutnya di restoran X, diharapkan untuk meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan *turnover intention*, karena POS bukan merupakan satu-satunya faktor yang mempengaruhi kedua variabel tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, M. W., & Brady, R. M. (1997). Total quality management, organizational commitment, perceived organizational support, and intraorganizational communication. *Management Communication Quarterly*, 10(3), 316-341.
- Andini, R. (2006). *Analisis pengaruh kepuasan gaji, kepuasan kerja, komitmen organisasional terhadap turnover intention*. Unpublished Master thesis, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hasibuan, M. S. P. (2006). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Handoko, T., & Hani. (2000). *Manajemen sumber daya manusia* (2nd ed.). Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi.
- Harianto, D., & Subagio, H. (2013). Analisa pengaruh kualitas layanan, brand image, dan atmosfer terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variable intervening konsumen Kedai Deja-vu Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1), 1-8.
- Julio, & Dewi, S. C. (2013). *Analisa pengaruh leader-member exchange, perceived organizational support terhadap kepuasan kerja karyawan dengan motivasi kerja sebagai variable mediator di Hotel Tarakan Plaza*. (TA No. 33010362/MAN/2013). Unpublished undergraduate thesis, Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Kartika, E. W., & Kaihatu, T. S. (2010). Analisis pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja: Studi kasus pada karyawan restoran di pakuwon food festival Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 12(1), 100-112.

- Okello-Ouni, A. (2004). *Organizational support and sales force turnover in the manufacturing industry: A study of selected companies in Kampala, Uganda*. Unpublished M. Sc. Dissertation, Makerere University.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology, 87*(4), 698-714.
- Robbins, S. P. (2003). *Organizational behavior*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Robbins, S. P. (2006). *Organizational behavior*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Sia, T. H., Nugroho, A., Kartika, E. W., & Kaihatu, T. S. (2012). Komitmen afektif dalam organisasi yang dipengaruhi perceived organizational support dan kepuasan kerja. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 14*(2), 109-117.
- Simamora, H. (2006). *Manajemen sumber daya manusia* (3rd ed.). Yogyakarta: STIE YKPN.
- Spector, P. E. (2000). *Industrial and organizational psychology research and practice* (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Sugiyono. (2007). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjutju, Y. (2008). *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Tumwesigye, G. (2010). The relationship between perceived organizational support and turnover intentions in a developing country: The mediating role of organisational commitment. *African Journal of Business Management, 4*(6), 942-952.
- Witasari, L. (2009). *Analisis pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap intention to quit*. Unpublished Master thesis, Universitas Diponegoro, Semarang.