

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Turnover Intention

1. Pengertian *Turnover Intention*

Harnoto (2002) mengatakan bahwa *turnover intention* ditandai dengan tingkat produktivitas kinerja karyawan pada perusahaan itu menurun, biasanya hal ini terjadi seperti dengan sering datang terlambat, sering membolos, atau tingkat absensinya tinggi dengan berbagai alasan, kurang antusias dan low inisiative atau kurang memiliki keinginan untuk berusaha dengan baik dibanding dia masih awal bekerja.

Turnover intention (keinginan berpindah kerja) adalah kecenderungan atau keinginan berkelanjutan yang dilakukan oleh karyawan untuk meninggalkan organisasi dan digantikan kembali oleh karyawan lain. Hal ini sering dijadikan sebagai indikator kinerja perusahaan sehingga terlihat efektivitas dan efisiensi organisasi yang negatif (Samuel dan Ikemefuna, 2012).

Turnover intention (keinginan berpindah kerja) merupakan kecenderungan atau intensitas individu untuk meninggalkan organisasi dengan berbagai alasan dan diantaranya keinginan untuk

mendapatkan pekerjaan yang lebih baik (Ronald dan Milkha, 2014). Sarminah (2006) menggambarkan hal tersebut sebagai keinginan yang disadari untuk mencari alternatif pekerjaan dalam organisasi lainnya.

Allen (2004), menjelaskan bahwa pindah kerja atau *turnover intention* merupakan pegawai berhenti dari suatu organisasi/perusahaan dan pindah kerja ke organisasi/perusahaan lainnya dengan alasan tertentu.

Intensi adalah niat atau keinginan yang timbul pada individu untuk melakukan sesuatu. Sementara *turnover* adalah berhentinya atau penarikan diri seseorang karyawan dari tempat bekerja. Dengan demikian, *turnover intentions* (intensi keluar) adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya (Sopiah, 2008).

Dalam penelitiannya, Russ dan McNeilly (1995) mengumpulkan beberapa studi yang telah mengevaluasi peranan *turnover intention*, yaitu :

1. Fishbein & Ajzein dan Ancok, menjelaskan bahwa masalah *turnover* itu sendiri sebagai wujud nyata dari *turnover intentions* yaitu niat seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu yang dapat mengganggu efektivitas jalannya organisasi.

2. Fishbein dan Newman menjelaskan bahwa *turnover intentions* menunjukkan perilaku niat untuk tetap (stay) atau meninggalkan (leave) organisasi secara konsisten berhubungan dengan perpindahan pekerjaan (turnover).
3. Mobley, homer dan Hollingsworth, *turnover intentions* (niat berpindah) diantara para pegawai mempunyai korelasi yang kuat dengan *intention to quit* (niat untuk keluar), *job search* (pencarian pekerjaan) dan *thinking of quit* (memikirkan keluar).
4. Pasewark & Strawser menjelaskan bahwa *turnover intentions* mengacu pada niat seseorang untuk mencari alternatif pekerjaan lain dan belum terwujud dalam bentuk perilaku nyata.
5. Mobley, Griffeth, Hand dan Meglino berpendapat bahwa *turnover intentions* (niat berpindah) seseorang dapat memberikan penjelasan tentang pandangan dan evaluasi pekerjaan seseorang.

Jadi *turnover intention* (keinginan berpindah kerja) merupakan kecenderungan individu untuk meninggalkan organisasi dengan berbagai alasan yang ditandai dengan tingkat produkti vitas kinerja karyawan pada perusahaan itu menurun, biasanya hal ini terjadi seperti dengan sering datang terlambat, sering membolos atau tingkat absensinya tinggi dengan berbagai alasan, kurang antusias dan *low inisiative* atau kurang memiliki

berhenti bekerja memiliki beberapa faktor yang mempengaruhi terjadinya *turnover intention*. Diantaranya adalah faktor eksternal yang meliputi pasar tenaga kerja, faktor pendidikan, upah, ketrampilan kerja dan supervisi. Kemudian faktor internal yang merupakan faktor yang berasal dari karakteristik personal karyawan seperti intelegensi, sikap, jenis kelamin, minat, umur, dan lama bekerja serta reaksi individu terhadap pekerjaannya.

Mathis dan Jackson (2006) menegaskan dan mendefinisikan pula mengenai kepuasan kerja yang merupakan salah satu faktor timbulnya *turnover intention* yaitu keadaan emosi yang positif dari mengevaluasi pengalaman kerja seseorang. Ketidakpuasan kerja muncul saat harapan-harapan ini tidak terpenuhi. Kepuasan kerja berpengaruh negatif pada keinginan untuk keluar (Elangovan, 2001). Salah satu cara karyawan dalam mengungkapkan ketidakpuasan mereka akan pekerjaan mereka selama ini adalah dengan suatu tindakan dimana tindakan ini merupakan respon karyawan yang bersifat destruktif aktif. Tindakan tersebut berupa *exit (turnover/quit)*, yaitu perilaku atau tindakan karyawan yang ditujukan kearah meninggalkan organisasi. Perilaku ini mencakup pencarian suatu posisi baru di luar organisasi maupun meminta untuk berhenti.

March dan Simon (dalam Dong-Hwan Chu dan Jung-Min Son 2012) *turnover intention* adalah awal nyata seseorang

meninggalkan pekerjaannya karena kedua faktor yang mempengaruhi perasaannya untuk meninggalkan organisasi tersebut yaitu konsep organisasi sebagai kepuasan pekerjaan dan komitmen organisasi itu sendiri.

B. Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda, sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Secara umum juga mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan sikap umum sebagai hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan sosial individu di luar kerja. Pandangan ini juga menyatakan kepuasan kerja sebagai sikap atau sekumpulan sikap individu terhadap pekerjaannya (Sopiah, 2008).

Tiffin (dalam As'ad, 1995) berpendapat bahwa kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dengan sesama karyawan. Kepuasan kerja adalah suatu efektivitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Definisi ini tidak dapat diartikan sebagai suatu konsep tunggal. Seseorang

- a. Merasa mempunyai nilai yang sama antara atasan dengan karyawan
 - b. Merasa bahwa hasil kerja dihargai oleh atasan
5. Situasi kerja dan rekan kerja
- a. Merasa memperoleh dukungan, nasehat dan saran dari kelompok kerja

C. Komitmen Organisasi

1. Pengertian Komitmen Organisasi

Reichers dan Scheneider (dalam Sopiah, 2008) berpendapat bahwa komitmen organisasi (organizational climate) mengacu pada persepsi bersama dari kebijakan, praktek, dan prosedur organisasi secara informal dan formal.

Scheneider dan Reatsch (dalam Sopiah, 2008) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai suatu konsep atau gagasan multi faktor yang merupakan pencerminan dari fungsi-fungsi kunci organisasi atau tujuan-tujuan organisasi, seperti iklim yang kondusif atau iklim pelayanan. Komitmen organisasi adalah perpaduan dari karakteristik-karakteristik organisasi yang terintegrasi secara konseptual.

3. Keyakinan tertentu, dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan antara *Affective commitment, Continuance commitment, Normative commitment*. Komitmen organisasional memberikan hubungan positif terhadap kinerja tinggi karyawan, tingkat pergantian karyawan yang rendah dan tingkat ketidakhadiran karyawan yang rendah. Komitmen organisasional juga memberikan iklim organisasi yang hangat dan mendukung.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Komitmen pegawai pada organisasi tidak terjadi begitu saja, tetapi melalui proses yang cukup panjang dan bertahap. Steers (dalam Sopiah, 2008) menyatakan tiga faktor yang mempengaruhi komitmen seorang karyawan antara lain :

1. Ciri pribadi pekerja termasuk masa jabatannya dalam organisasi, dan variasi kebutuhan dan keinginan yang berbeda dari tiap karyawan

2. Ciri pekerjaan, seperti identitas tugas dan kesempatan berinteraksi dengan rekan sekerja.
3. Pengalaman kerja, seperti keterandalan organisasi di masa lampau dan cara pekerja-pekerja lain mengutarakan dan membicarakan perasaannya tentang organisasi.

Sementara itu, Minner (dalam Sopiah, 2008) mengemukakan empat faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan antara lain :

1. Faktor personal, misalnya usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja dan kepribadian
2. Karakteristik pekerjaan, misalnya lingkup jabatan, tantangan dalam pekerjaan, konflik peran, tingkat kesulitan dalam pekerjaan
3. Karakteristik struktur, misalnya besar kecilnya organisasi, bentuk organisasi, kehadiran serikat pekerja, dan tingkat pengendalian yang dilakukan organisasi terhadap karyawan
4. Pengalaman kerja. Pengalaman kerja seorang karyawan sangat berpengaruh terhadap tingkat komitmen karyawan pada organisasi.

Karyawan yang baru beberapa tahun bekerja dan karyawan yang sudah puluhan tahun bekerja dalam organisasi tentu memiliki tingkat komitmen yang berlainan.

2. Hubungan Komitmen Organisasi dengan *Turnover Intention*

Penelitian terhadap perilaku organisasional menyimpulkan bahwa setidaknya ada 2 (dua) sumber komitmen organisasional yang berbeda, yaitu komitmen afektif dan komitmen berkelanjutan. Dimensi berganda komitmen organisasional menurut Meyer dan Allen (dalam Witasari, 2009) mempunyai hubungan yang berbeda terhadap maksud turnover dan perilaku yang berkaitan dengan pekerjaan lainnya. Hasil penelitian Ketchand dan Strawser (dalam Witasari, 2009) menunjukkan bahwa dimensi-dimensi komitmen organisasional mempunyai efek pembeda dengan konsekuensi organisasional, yaitu kepuasan kerja dan turnover intentions.

Bukti riset yang dilakukan Horn, Katerberg dan Hulin, (dalam Ardiansah, Anis & Sutapa, 2003) menunjukkan hubungan negatif antara komitmen organisasional baik dengan kemangkiran maupun tingkat keluarnya karyawan. Komitmen organisasional agaknya merupakan peramal yang lebih baik karena merupakan respon yang lebih global dan bertahan terhadap organisasi secara keseluruhan daripada kepuasan kerja. Mathieu dan Zaiac (dalam Witasari, 2009) menyimpulkan terdapat hubungan positif antara komitmen organisasional dan berbagai hasil seperti tingginya kinerja, rendahnya tingkat keluarnya karyawan, dan rendahnya tingkat kemangkiran karyawan.

Dunham et al., dan Heckett et al., (dalam Witasari, 2009) menemukan hubungan yang lebih kuat antara komitmen afektif dan *turnover intentions* karyawan daripada hubungan antara komitmen berkelanjutan dengan *turnover intentions* karyawan. Meyer et al., (1993) menunjukkan hubungan negatif antara komitmen afektif dan komitmen berkelanjutan dengan *turnover intentions* karyawan. Diperkuat oleh Jenkins et al., (1992) yang menunjukkan bahwa komitmen afektif berhubungan dengan penurunan *turnover intentions*, sedangkan komitmen berkelanjutan berhubungan negatif dengan *turnover intentions* karyawan.

Penelitian lainnya, hasil penelitian Bedian dan Achilles, Netemeyer et al., Sager, Johnson et al, yang digunakan (dalam Grant et al, 2001) sebagai dukungan penelitian, menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja dan komitmen organisasional diharapkan akan menurunkan maksud dan tujuan karyawan untuk meninggalkan organisasi. Lebih lanjut, karyawan yang tidak puas dengan aspek-aspek pekerjaannya dan tidak memiliki komitmen terhadap organisasinya akan lebih mencari pekerjaan di organisasi yang lain. Dengan demikian, Grant et al., (2001) menemukan hubungan yang negatif antara komitmen organisasi dan *turnover intentions*. *Turnover intentions* adalah kecenderungan atau tingkat dimana seorang karyawan memiliki kemungkinan untuk meninggalkan organisasi.

F. Hipotesis

Berdasarkan telaah teori yang dilakukan, maka peneliti mencoba menarik konsep pemikiran penelitian secara teoritik, sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan antara *intention turnover* dengan kepuasan kerja.
2. Terdapat hubungan antara *intention turnover* dengan komitmen organisasi.
3. Terdapat hubungan antara *intention turnover* dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

