

---

## Pengaruh Mediasi Komitmen Organisasional Pada Hubungan Kepuasan Kerja Dengan *Intention to Quit* Pada *The Kawi Resort By Pramana Experience*

Dewa Gede Bagus Manobawa <sup>(1)</sup>

<sup>(1)</sup> Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia  
e-mail :dodedede9@gmail.com

### ABSTRACT

*Intention to quit is the desire of employees to move from one workplace to another. This study aims to examine the effect of job satisfaction, organizational commitment on intention to quit at The Kawi Resort By Pramana Experience Tampaksiring. This research was conducted on all employees at The Kawi Resort By Pramana Experience Tampaksiring. The number of samples in this study were 33 respondents. The sampling technique used in this research is saturated sampling. Data collection was obtained from the results of distributing questionnaires directly to all employees. Data analysis in this study used path analysis and Sobel test. The results of this study show that job satisfaction has a significant negative effect on intention to quit, job satisfaction has a positive and significant effect on organizational commitment, organizational commitment has a negative and significant effect on intention to quit, organizational commitment is able to mediate the effect of job satisfaction on intention to quit.*

**Keywords:** *job satisfaction, organizational commitment, intention to quit*

### ABSTRAK

*Intention to quit* merupakan keinginan karyawan untuk berpindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasional terhadap *intention to quit* pada *The Kawi Resort By Pramana Experience* Tampaksiring. Penelitian ini dilakukan pada seluruh karyawan pada *The Kawi Resort By Pramana Experience* Tampaksiring. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 33 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling jenuh*. Pengumpulan data diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner secara langsung kepada seluruh karyawan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur dan uji sobel. Hasil penelitian ini menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap *intention to quit*, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional, komitmen organisasional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *intention to quit*, komitmen organisasional mampu memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *intention to quit*.

**Kata kunci :** *Kepuasan kerja, komitmen organisasional, intention to quit*

---

## Pendahuluan

Jasa penginapan adalah akomodasi yang harus dipertahankan, berbagai ragam bentuk jasa penginapan yang ada dapat mendukung perkembangan suatu objek pariwisata (Tri, 2015). Industri jasa penginapan seperti resort dan villa sangat marak dalam dunia pariwisata sehingga calon pelanggan menjadi bingung dalam memilih jasa penginapan yang akan dipilihnya kelak. Oleh karena itu akan timbul persaingan yang ketat diantara pelaku jasa penginapan, keadaan ini akan mendorong perusahaan untuk selalu jeli dan tanggap dalam mencermati berbagai perubahanbaik internal maupun eksternal yang akan mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan. *Intention to quit* adalah wujud dari hasrat karyawan untuk keluar dari sebuah perusahaan, tetapi belum sampai pada tahap benar – benar berpindah ketempat kerja yang lain (Elizabeth, 2012 dalam Yanthi dan Piartini, 2016).

Pada tiap perusahaan tingkat *turnover* karyawan menjadi salah satu hal penting yang harus menjadi perhatian perusahaan (Riantini, dkk., 2021). Karena, bila tingkat *turnover* tinggi, ini bukan hal yang mudah bagi perusahaan untuk meminimalisir tingkat turnover yang terus meningkat dari waktu ke waktu (Parwita, dkk, 2019). Kepuasan kerja (*job satisfaction*), kepuasan kerja adalah tingkat emosional karyawan dalam melihat pekerjaan yang sedang dikerjakan, sesuatu yang memperlihatkan perasaan seorang karyawan (Handoko, 2014 dalam Hidayati, 2017). Pada penelitian ini peneliti memilih komitmen organisasional sebagai variabel yang memediasi variabel independen dan variabel dependen. Kreitner dan Kinicki (2014) komitmen organisasional menggambarkan individu dalam mengidentifikasi dirinya sendiri terhadap organisasi yang berkaitan dengan pencapaian tujuan yang hendak dicapai dalam organisasi tersebut.

Penelitian ini dilakukan di salah satu resort yang cukup terkenal di daerah Ubud yaitu *The Kawi Resort By Pramana Experience* Tampaksiring, resort ini sendiri merupakan salah satu perusahaan yang menyediakan jasa penginapan di kawasan Ubud, Bali. *The Kawi Resort By Pramana Experience* Tampaksiring beralamat lengkap di Jalan Doktor Ir. Soekarno, Br. Bukit, Sanding, Tampaksiring, Kabupaten Gianyar, Bali. Dalam menjalankan operasionalnya resort ini didukung oleh sumber daya manusia sebanyak 33 orang. Fokus penelitian ini berada pada semua karyawan yang bekerja di *The Kawi Resort By Pramana Experience* Tampaksiring.

---

Masuk dalam permasalahan dan fenomena yang akan diteliti, pada umumnya pada tiap perusahaan karyawan menjadi salah satu hal penting yang harus menjadi perhatian perusahaan. Karena, bila tingkat turnover tinggi, ini bukan hal yang mudah bagi perusahaan untuk meminimalisir tingkat turnover yang terus meningkat dari waktu ke waktu (Parwita, dkk, 2019). Pada *The Kawi Resort By Pramana Experience* terjadi sebuah fenomena yang dimana tingkat turnover pada karyawan yang relatif cukup tinggi. Data karyawan *The Kawi Resort By Pramana Experience* yang mengundurkan diri rata-rata pertahun 4 orang atau 13%. Jumlah perputaran karyawan atau (*turnover*) pada *The Kawi Resort By Pramana Experience* dapat dikatakan tinggi. Gillis (1989 dalam Yanthi dan Piartini, 2016) menyatakan perputaran karyawan dikatakan normal berkisar antara 5 – 10% per tahun dan dikatakan tinggi apabila lebih dari 10% pertahun. Kondisi ini perlu mendapatkan perhatian manajemen karena tingkat perputaran karyawan merupakan cerminan loyalitas karyawan yang cukup rendah dan akan berdampak terhadap kualitas pelayanan. Menurut (Flippo, 1994:284 dalam Tumbelaka, dkk. 2016) *turnover* karyawan yang berlebihan tentu tidak diinginkan dan menghabiskan banyak biaya, jika dilihat dari biaya-biaya yang dikeluarkan akibat pergantian tenaga kerja maka diperkirakan biaya yang terbesar bisa mencapai 70% dari keseluruhan biaya pergantian tenaga kerja biasanya berasal dari hilangnya produksi pada saat ada posisi yang kosong dan produksi yang tidak memenuhi standar karena pengganti yang masih pemula. Normalnya jumlah karyawan yang keluar dan masuk harus berada dikasaran angka dibawah 10%. Maka dari itu fenomena *turnover* yang melebihi batas angka tersebut harus ditelusuri hal yang menyebabkan tingginya angka *turnover* atau perputaran karyawan pada suatu perusahaan.

Evaluasi perlu dilakukan untuk mengetahui penyebab dari tingginya tingkat *turnover* yang terjadi di *The Kawi Resort By Pramana Experience* yakni dengan mewawancarai karyawan yang masih berada diperusahaan untuk mengetahui apakah karyawan memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan atau *intention to quit*. Hasil dari wawancara menghasilkan pernyataan “Karyawan ingin meninggalkan organisasi, ketika mendapatkan tawaran kerja ditempat kerja lain yang sesuai dengan harapan dan para karyawan mulai mencari dan mengisi lowongan pekerjaan”. Karyawan pada *The Kawi Resort By Pramana Experience* menunjukkan indikasi bahwa beberapa karyawan yang bertugas memiliki niat untuk keluar dari organisasi atau perusahaan.

---

Berdasarkan hasil wawancara tersebut pada *The Kawi Resort By Pramana Experience* terjadi sebuah fenomena niat ingin keluar dari karyawan karena menurut beberapa orang karyawan tersebut menyatakan bahwa ingin meninggalkan organisasi dan bahkan sudah ada mengisi lamaran pekerjaan diperusahaan lain karena ingin mendapatkan pekerjaan yang memenuhi harapan mereka. Berdasarkan penjelasan fenomena yang terjadi pada *The Kawi Resort By Pramana Experience*, yang menunjukkan bahwa karyawannya memiliki keinginan untuk keluar dan bahkan sudah mengisi lamaran pekerjaan diperusahaan lain yang disebabkan oleh rendahnya kepuasan kerja. Hal tersebut merupakan cerminan rendahnya komitmen organisasional karyawan, dan menjadi pemicu tingginya angka perputaran karyawan *The Kawi Resort By Pramana Experience* yang mesti ditindak lanjuti. Berdasarkan latar belakang masalah, perlu dilakukan penelitian untuk mengungkapkan hubungan kepuasan kerja, komitmen organisasional dan *intention to quit* karyawan pada *The Kawi Resort By Pramana Experience*.

Tujuan penelitian ini yaitu melihat keterkaitan antara komitmen organisasional dalam memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *intention to quit* karyawan *The Kawi Resort By Pramana Experience*. Nantinya penelitian diharapkan mampu menjadi sumber tambahan pemahaman dari teori yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia, khususnya tentang komitmen organisasional, kepuasan kerja dan faktor – faktor yang mempengaruhinya. *Intention to quit* adalah wujud dari hasrat karyawan untuk keluar dari sebuah perusahaan, tetapi belum sampai pada tahap benar – benar berpindah ketempat kerja yang lain (Elizabeth, 2012 dalam Yanthi dan Piartini, 2016). Indikator *intention to quit* mengacu pada penelitian (Irwanto dkk, 2016) pada teori yang dikemukakan oleh Mobley, Horner and Hollingsworth (1978) yakni : Karyawan berfikir untuk pindah kerja, karyawan membaca iklan lowongan pekerjaan pada organisasi lain, karyawan mengirim aplikasi lamaran kerja dengan perusahaan lain, mengajukan permohonan diri pengunduran diri.

Kepuasan kerja (*job satisfaction*), kepuasan kerja adalah tingkat emosional karyawan dalam melihat pekerjaan yang sedang dikerjakan, sesuatu yang memperlihatkan perasaan seorang karyawan (Handoko, 2014 dalam Hidayati, 2017). Mengukur komitmen organisasional mengacu pada penelitian (Christy, 2019); (Mahayasa, dkk., 2018) dan (Sukamto dkk, 2017): *Affective Commitment, Continuance Commitment, Normative Commitment*. Kreitner dan Kinicki (2014) komitmen organisasional menggambarkan individu dalam mengidentifikasi dirinya sendiri terhadap organisasi yang berkaitan dengan pencapaian tujuan yang hendak dicapai dalam

---

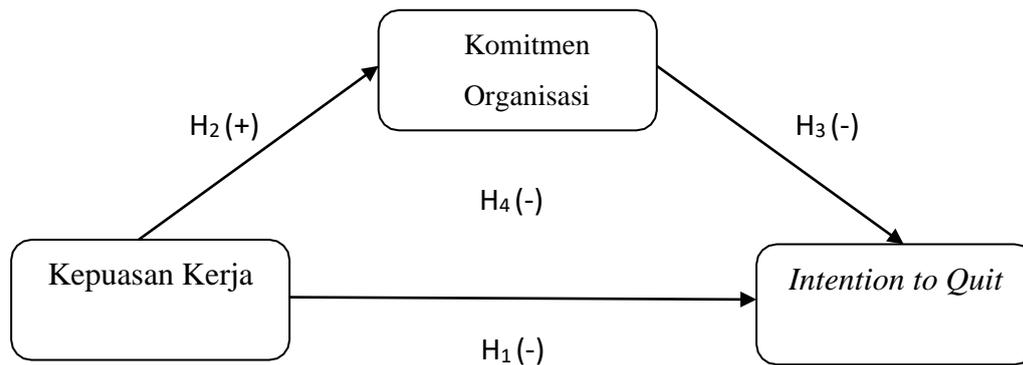
---

organisasi tersebut. Dimensi kepuasan kerja diadopsi menurut (Dartey-Baah, and Amoako, 2011 dalam Shaikh *et al*,2019) meliputi: Faktor *hygiene*, dan Faktor *Motivator*.

Menurut hasil penelitian empiris dari (Syahronica dkk, 2015) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *intention to quit* pada karyawan departemen dunia fantasi PT. Pembangunan Jaya Ancol, Tbk. Lalu hasil penelitian empiris dari (Azzez *et al.*, 2016) *Lagos States University* menunjukkan hasil bahwa komitmen organisasional berpengaruh negatif signifikan terhadap *intention to quit*. Merujuk pada penelitian empiris dari (Tumbelaka dkk, 2016) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional pada PT. Bitung Mina Utama. Lalu pengaruh komitmen organisasional yang memediasi kepuasan kerja terhadap *intention to quit* didukung oleh hasil penelitian oleh (Widyadmono, 2015) temuan ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasional memberikan pengaruh yang langsung pada *intention to quit* pada karyawan bagian akuntansi pada perusahaan swasta di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta, lalu diperkuat oleh hasil penelitian dari (Dewi, 2017) yang menyatakan bahwa komitmen organisasional mampu memediasi antara kepuasan kerja dengan *intention to quit* pada karyawan Nusa Penida Beach Inn. Berdasarkan beberapa hasil penelitian terdahulu dapat di tarik rumusan hipotesis sebagai berikut: H1 : Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *intention to quit*, H2 : Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional, H3 : Komitmen organisasional berpengaruh negatif terhadap *intention to quit*, H4 : Komitmen organisasional memediasi kepuasan kerja terhadap *intention to quit*.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini tergolong dalam penelitian asosiatif kausal yang menjelaskan hubungan sebab akibat antara variabel independen dengan variabel dependen melalui pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di *The Kawi Resort By Pramana Experience* Tampaksiring yang beralamat di Jalan Doktor Ir. Soekarno, Br. Bukit, Sanding, Tampaksiring, Kabupaten Gianyar, Bali. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan *The Kawi Resort By Pramana Experience* Tampaksiring sebanyak 33 orang. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling* jenuh, dikarenakan seluruh populasi pada penelitian ini digunakan sebagai sampel.



**Gambar 1. Kerangka Konsep**

Sumber: (Siregar,2019), (Utomo,2019), (Maspaiteella dkk,2018)

### Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil uji instrument dengan penyebaran kuesioner pada 55 orang responden, diperoleh nilai koefisien korelasi lebih dari 0.30 dan nilai alpha lebih besar dari 0.60. Sehingga, seluruh variabel dikatakan valid dan reliabel.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama, diperoleh nilai koefisien beta sebesar -0,629 dengan signifikansi sebesar 0,000. Nilai koefisien beta yang memiliki arah negatif serta nilai signifikansi yang lebih kecil dari tingkat probabilitas 0,05 mengartikan bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua, diperoleh nilai koefisien beta sebesar 0,547 dengan signifikansi sebesar 0,000. Nilai koefisien beta yang memiliki arah positif serta nilai signifikansi yang lebih kecil dari tingkat probabilitas 0,05 mengartikan bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>2</sub> diterima. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga, diperoleh nilai koefisien beta sebesar -0,178 dengan signifikansi sebesar 0,002. Nilai koefisien beta yang memiliki arah negatif serta nilai signifikansi yang lebih kecil dari tingkat probabilitas 0,05 mengartikan bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>3</sub> diterima.

Perhitungan Uji Sobel untuk pengaruh tidak langsung antara kepuasan kerja terhadap *intention to quit* melalui komitmen organisasional dihitung sebagai berikut. Berdasarkan perhitungan, z hitung yang diperoleh lebih besar dari z tabel ( $2,159 > 2,042$ ). Hasil ini memiliki arti bahwa komitmen organisasional mampu memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *intention to quit*. Oleh karena itu, H<sub>4</sub> yang menyatakan bahwa komitmen organisasional mampu memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *intention to quit* diterima.

---

## Simpulan

Berdasarkan pembahasan penelitian yang telah diuraikan bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *intention to quit*, (2) Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional, (3) Komitmen organisasional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *intention to quit*, (4) Komitmen organisasional mampu memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *intention to quit*. Manajemen *The Kawi Resort By Pramana Experience* hendaknya selalu memperhatikan faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan kerja karyawan yang rendah menjadi tinggi, serta merangkul dan mengevaluasi para karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang rendah agar tidak mengalami tekanan yang berlebihan saat bekerja. Peningkatan perhatian pada faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasional karyawan menjadi penting karena ketika para karyawan *The Kawi Resort By Pramana Experience* berkomitmen tinggi pada perusahaan, maka mereka akan memberikan lebih banyak upaya dalam bekerja demi meraih tujuan bersama sehingga keinginan untuk keluar dari perusahaan akan semakin rendah. Meningkatkan perhatian dan pengakuan yang layak dari pihak manajemen *The Kawi Resor By Pramana Experience* terhadap karyawan sangat diperlukan guna meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen organisasional serta mengurangi niatan untuk keluar dari perusahaan.

## Daftar Pustaka

- Allen, N. J. and Meyer, J. .. "TCM Employee Commitment Survey Academic Users Guide." *University of Western Ontario*, 2004, pp. 1–16.
- Andini, R. "Analisis Pengaruh Kepuasan Gaji,, Kepuasan Kerja, KomitmenOrganisasional Terhadap Turnover Intention (Studi Kasus Pada Rumah SakitRoemani Muhammadiyah Semarang)." *Tesis. Semarang :Universitas Diponegoro*, 2006.
- Andriani, I. G. "Pengaruh Stress Kerja, Komitmen Organisasional Dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Perusahaan Otomotif." *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, vol. 20, 2018, pp. 135–40.
- Gunastri, N. M. dkk. "Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dengan Variabel Mediasi Komitmen Organisasional (Studi Pada Koperasi Asadana Semesta Denpasar)." *Jurnal Ekonomi Dan Pariwisata*, vol. 14, 2019.
- Hidayati, S.N dan Ermiyanto, Antonius. "Analisis Faktor Motivasi Intrinsik Dan Motivasi Ekstrinsik Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi." *JURNAL MAKSIPRENEUR*, vol. VII (1), 2017.
- Huang, W.R dan Su, C. .. "The Mediating Role of Job Satisfaction in the Relationship between Job Training Satisfaction and Turnover Intentions." *Emerald Group Publishing Limited*, vol. 48, 2016.
- Iswara, Putra, B.A dan Kartka, Dewi, A. A. .. "Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior." *E- Jurnal Manajemen*

- Unud*, vol. 5, 2016.
- Jelena, Čulibrk et al. "Job Satisfaction, Organizational Commitment and Job Involvement: The Mediating Role of Job Involvement." *Frontiers in Psychology*, 2018.
- Mahayasa, I. A., Sintaasih, D. K., & Putra, M. S. (2018). Pengaruh kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap komitmen organisasional dan organizational citizenship behavior perawat. *Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 12(1), 71-86.
- Mahendrawan, I. .. dan Indrawan A. .. "Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja PT. Panca Dewata Denpasar." *E- Jurnal Manajemen Unud*, vol. 4, 2015.
- Manuel, Gusti Putu Evan Berta &. Agoes Ganesha Rahyuda. "Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Afektif, Komitmen Kalkulatif Dan Komitmen Normative Terhadap Turnover Intention di Ayodya Resort Bali." *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, vol. 4, 2015.
- Novriyadi, R. O., & Riana, G. "Keadilan Organisasional Terhadap Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Pada PT Astra International Auto 2000 Denpasar." *E-Jurnal Manajemen Unud*, vol. 4, 2015.
- Riantini, N. L. E., Suartina, I. W., & Mahayasa, I. G. A. (2021). Pengaruh Pengembangan Karir Dan Job Insecurity Terhadap Turnover Intention. *Journal of Applied Management Studies (JAMMS)*, 2(2), 79-90.