

**PENGARUH PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT DAN JOB
SATISFACTION TERHADAP TURNOVER INTENTION MELALUI
KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI PEMODERASI**

**Sihar Tambun¹
Netty Laura S²
Lukiyana³
Virly Prakashita⁴**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta

Email : sihar.tambun@yahoo.com¹

Email : nettylaura919@yahoo.com²

Email : lukiyanaaharis@yahoo.com³

Email : virlyprakashita@gmail.com⁴

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis peran perceived organizational support dan job satisfaction terhadap turnover intention karyawan yang dimoderasi oleh komitmen organisasi. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan teknik pengambilan data primer melalui penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini di PT. Lazada E-Logistics. Pengambilan sampel penelitian ini teknik sampling *Random Sampling*. Jumlah data sebesar 111 responden yang diambil melalui kuisisioner dengan menggunakan metode analisis data *Partial Least Square* (PLS). Berdasarkan uji statistik, hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh secara tidak signifikan positif terhadap *turnover intention*, sedangkan *job satisfaction* berpengaruh signifikan negative terhadap *turnover intention*. Moderasi komitmen organisasi berpengaruh tidak signifikan positif pada *perceived organizational support* terhadap *turnover intention*. Moderasi *komitmen organisasi* berpengaruh tidak signifikan negatif dan dapat memperlemah *job satisfaction* terhadap *turnover intention*.

Kata Kunci: Persepsi Dukungan Organisasi, Kepuasan Kerja, Intensi Perputaran, Komitmen Organisasi

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the role of perceived organizational support and job satisfaction to turnover intention employee who moderated by commitment organization. The kind of research quantitative was used in the study technique of the receipt of the primary data through the distribution of the questionnaire. Population in this experiment in PT. Lazada E-Logistics. The sample collection this research sampling technique random sampling. The amount of data as much as 111 respondents is drawn in through the method of analysis of the questionnaire was by using the method of analysis data *Partial Least Square* (PLS). Based on the statistics, the research results show that *perceived organizational support* had a positive effect insignificant on the *turnover intention*, while *job satisfaction* significant negative impact on turnover

intention. Moderation commitment organization insignificant of perceived organizational support on turnover intention. Moderation commitment organization influential insignificant and has only been weakened the influence on job satisfaction to turnover intention.

Keywords: *Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, Turnover Intention, Commitment Organization*

PENDAHULUAN

Secara umum, suatu perusahaan didirikan untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya. Untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan harus memperhatikan sumber daya manusia yang dimiliki karena sumber daya manusia adalah elemen kunci dalam suatu perusahaan, dimana keberhasilan atau kegagalan organisasi bergantung pada kinerja karyawan individual yang mempengaruhi kinerja organisasi secara positif atau negatif secara keseluruhan (Wambugu, 2014). Jika sumber daya manusia disuatu perusahaan buruk maka mengakibatkan keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya atau disebut turnover intention. Tingginya tingkat turnover intention telah menjadi masalah serius bagi banyak perusahaan. Tingginya tingkat turnover karyawan menyebabkan terjadinya banyak pengangguran. Pada tahun 2014 Badan Pusat Statistik Nasional menunjukan tingginya angka pengangguran di Indonesia yaitu sebesar 7,2 juta. Ketidaksesuaian pekerjaan yang ada dengan latar belakang yang dimiliki pada akhirnya membuat 54% karyawan terpaksa bekerja tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan mereka. Tanpa disadari, hal ini berdampak serius pada penurunan produktivitas kerja hingga kecilnya jenjang karier. Faktanya 60% koresponden mengaku tidak memiliki jenjang karier dikantor mereka sekarang. Selain dari ketidaksesuaian latar belakang pendidikan, sebesar 85% koresponden juga mengaku bahwa mereka tidak memiliki work-life balance, keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi (sumber: Jobstreet.co.id).

Padahal hasil penelitian yang dilakukan Morgan Redwood di Inggris menyebutkan bahwa perusahaan yang mendorong karyawan untuk memiliki keseimbangan baik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi akan memperoleh pendapatan/tahun 20% lebih besar daripada perusahaan yang tidak mendorong work-life balance. Ditambah lagi dengan 53% karyawan yang mengaku memiliki atasan dengan gaya kepemimpinan militer (bangga pada pangkat dan jabatan untuk menggerakkan bawahan), paternalis (tidak pernah memberikan kesempatan pada bawahan untuk mengembangkan daya kreatifitasnya) dan laissez faire (membiarkan bawahannya bekerja semaunya, jabatan hanya sebagai simbol dan tidak pernah mau tahu). Buruknya karakter atasan juga dapat mempengaruhi tingginya turnover karyawan disebuah perusahaan. Lebih jauh lagi hal itu juga akan berdampak pada citra perusahaan. (Sumber: Jobstreet.co.id). Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan, mempertahankan, dan memberikan rasa kepuasan agar dapat terus bersaing di era kompetitif ini serta karyawan dapat terus bekerja tanpa ada niat untuk keluar dari perusahaan. Aktivitas dari manajemen sumber daya manusia yang buruk dapat mengakibatkan kerugian besar, seperti meningkatnya keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya atau disebut dengan turnover intention. Turnover yang terjadi secara terus menerus bisa menyulitkan perusahaan karena perusahaan kehilangan sejumlah karyawan dan kehilangan tersebut harus diganti dengan karyawan yang baru (Tnay et al., 2013).

Tnay et al. (2013) menyatakan bahwa di dalam lingkungan kerja saat ini, pokok permasalahan turnover karyawan telah meningkat luar biasa. Hal ini diperkuat oleh hasil survei Hay Group mengenai tingkat turnover karyawan secara global yang terus meningkat (Laporan Hasil Survei Hay Group, 2014). Dari survei tersebut dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2010-2018 tingkat turnover di dunia mengalami peningkatan yang cukup signifikan setiap tahunnya. Pekerja di seluruh dunia mulai mencari peluang pekerjaan baru seiring kembalinya pertumbuhan dan pasar tenaga kerja yang mulai meningkat. Tingkat turnover karyawan secara global yang paling tajam terjadi pada tahun 2014, dengan pertumbuhan terbesar terjadi pada tahun tersebut. Selain itu, rata-rata rasio turnover dalam waktu lima tahun ke depan akan meningkat menjadi 23,4% dan turnover akan meningkat lebih cepat di negara berkembang daripada di negara maju (Laporan Hasil Survei Hay Group, 2014). Di Indonesia, hampir tiga perempat (72%) responden dari Laporan Michael Page Indonesia (2015) menyatakan bahwa mereka mungkin akan mengubah pekerjaan mereka dalam 12 bulan ke depan. Salah satu upaya untuk mengurangi tingkat turnover intention karyawan yaitu dengan memberikan dukungan organisasi yaitu dengan menghargai kontribusi karyawan dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Dengan begitu, karyawan memiliki kepuasan kerja. Sehingga tidak terjadinya keinginan karyawan untuk pindah ke perusahaan lain. Ada beberapa penelitian yang terkait dengan dukungan organisasi yang mempengaruhi turnover intention seperti menurut Joo, Hahn and Petersonb (2015) menyatakan bahwa karyawan yang melihat organisasi telah memperlakukan mereka dengan cara yang positif lebih mungkin untuk melekat dan tetap bersama organisasi. Sebaliknya, jika karyawan merasa bahwa organisasi tidak memperlakukan mereka dengan cara yang positif, mereka kurang mungkin melekat dan tetap bersama organisasi. Karyawan yang kelelahan berdampak pada turunnya kepuasan kerja dan meningkatnya turnover karyawan (Lu & Gursay, 2016). Penelitian ini dilakukan pada karyawan di PT. Lazada E-Logistic. Berdasarkan hasil pengamatan, terjadi turnover intention karyawan yang cukup tinggi pada PT. Lazada E-Logistics. Berikut ini terdapat tabel yang memaparkan nilai persentase (%) turnover intention karyawan PT. Lazada E-Logistics.

Tabel 1. Turnover Intention Karyawan PT. Lazada E - Logistics

No	Tahun	Turnover				Jumlah Karyawan	
		Masuk		Keluar		Orang	%
		Orang	%	Orang	%		
1	2016	3	2%	4	3%	150	-0.7
2	2017	1	1%	7	5%	142	-4.2
3	2018	7	5%	5	3%	149	1.3

Sumber: PT. Lazada E – Logistics

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa setiap tahun terdapat perubahan pada karyawan PT. Lazada E-Logistic. Penurunan jumlah karyawan terbesar terjadi pada tahun 2017 dengan jumlah karyawan 142, dimana perubahan karyawan sebesar 5% dari tahun sebelumnya. Turnover tertinggi terjadi pada tahun 2017, dikarenakan adanya 7 orang atau sebesar 5% karyawan keluar dari

PT. Lazada E-Logistic. Jumlah tersebut tidak sebanding dengan jumlah kurir yang masuk yaitu sebanyak 1 orang atau sebesar 1%. Menurut HRD pada PT. Lazada E-Logistic, penyebab tingginya tingkat turnover karena banyaknya karyawan yang ingin mendapatkan pengalaman dan suasana baru di perusahaan yang lain. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut: pengaruh perceived organizational support dan job satisfaction terhadap turnover intention yang di moderasi oleh komitmen organisasi. Berdasarkan pada pokok permasalahan diatas, maka tujuan penelitian secara umum adalah sebagai berikut: untuk mengetahui pengaruh perceived organizational support dan job satisfaction terhadap turnover intention yang di moderasi oleh komitmen organisasi.

LITERATUR REVIEW DAN HIPOTESIS

Terdapat beberapa faktor dukungan organisasi yang dirasakan seperti, peran kejelasan, informasi pekerjaan, partisipasi dalam pengambilan keputusan, dukungan kolega dan hubungan pengawasan dan mengusulkan bahwa, faktor-faktor ini memiliki dampak langsung pada keinginan berpindah. Ia mengamati bahwa jika organisasi mendukung selama kesulitan, karyawan cenderung tidak keluar dari organisasi. Organisasi harus mempertimbangkan keadilan distributif, prosedural dan interaksional karena mengarah pada keinginan berpindah karyawan (Kumar, 2014).

Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Turnover Intention

Kumar (2014) mengatakan dukungan organisasi yang dirasakan adalah sejauh mana karyawan percaya bahwa, organisasi mereka menghargai kontribusi mereka dan peduli tentang kesejahteraan mereka dan memenuhi kebutuhan emosional sosial. Berdasarkan kerangka pertukaran sosial, kami menyarankan bahwa pengorbanan pribadi dapat berfungsi sebagai mediator hubungan antara perceived organizational support dan turnover intention. Penelitian empiris telah menunjukkan hubungan positif antara persepsi karyawan yang dihargai dan diperhatikan oleh organisasi, serta komitmen afektif dan kalkulatif terhadap organisasi, sehingga mendukung integrasi pendekatan berbasis emosi dan kalkulatif terhadap komitmen organisasi dalam sosial bertukar konteks (Dawley et al., 2010). Studi ini melihat bahwa adanya dukungan organisasi yang dirasakan karyawan dapat mempengaruhi niat berpindah ke perusahaan lain. Perceived organizational support berpengaruh terhadap turnover intention diperkuat dengan penelitian menurut Van et al. (2011) dan Perryer et al., (2010) mengatakan bahwa perceived organizational support berhubungan positif terhadap turnover intention. Jika seorang karyawan merasakan dukungan di dalam organisasi terutama berasal dari supervisor maka karyawan tidak ada ada niat untuk pindah ke perusahaan lain (Newman et al., 2011). Namun penelitian Joo et al. (2015) mengemukakan bahwa perceived organizational support berhubungan secara negatif dengan niat karyawan untuk berhenti. Lebih spesifik untuk pekerja pengetahuan, pengukuran studi saat ini sejauh mana budaya organisasi mendukung budaya kreativitas dan inovasi. Dengan demikian penting bagi organisasi untuk merancang strategi untuk meningkatkan dukungan mereka untuk mengurangi keinginan berpindah yang dapat mengarah pada efektivitas organisasi. Berdasarkan uraian diatas, maka

dirumuskan hipotesis H₁: Perceived organizational support berpengaruh signifikan terhadap turnover intention karyawan

Pengaruh Job Satisfaction Terhadap Turnover Intention

Kepuasan kerja adalah sikap yang dihasilkan dari penyeimbangan dan penjumlahan banyak suka dan tidak suka yang dialami sehubungan dengan pekerjaan-evaluasi mereka dapat sangat bergantung pada keberhasilan atau kegagalan seseorang dalam pencapaian tujuan pribadi dan setelah melihat kombinasi pekerjaan dan kombinasi terhadap tujuan-tujuan ini. Kepuasan kerja merupakan indikator penting tentang bagaimana perasaan karyawan mengenai pekerjaan mereka. Kepuasan kerja bermanfaat bagi organisasi termasuk pengurangan keluhan, ketidakhadiran, pergantian, dan pemutusan hubungan kerja; serta peningkatan ketepatan waktu dan semangat pekerja. Ada berbagai macam faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan kerja seseorang. Beberapa faktor ini termasuk tingkat gaji dan tunjangan, keadilan yang dirasakan dari sistem promosi dalam suatu perusahaan, kualitas kondisi kerja, kepemimpinan dan social hubungan, pekerjaan itu sendiri (berbagai tugas yang terlibat, minat dan tantangan pekerjaan menghasilkan, dan kejelasan deskripsi / persyaratan pekerjaan) (Olusegun, 2013). Penelitian Lu and Gursoy (2016), Bonenberger *et al.*, (2014) membuktikan bahwa hubungan antara kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap intensitas perputaran karyawan. Sedangkan Medina, (2012) mengatakan kepuasan kerja berbanding terbalik dengan intensi turnover dan bahwa budaya organisasi memoderasi besarnya hubungan ini. Kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif langsung pada intensi turnover (Saeed *et al.*, 2014). Jika perusahaan memberikan kepuasan kerja terhadap karyawan maka akan mengurangi terjadinya pergantian karyawan. Berdasarkan uraian diatas, maka dirumuskan hipotesis H₂: Job satisfaction berpengaruh signifikan terhadap turnover intention karyawan

Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention

Menurut Hussain and Asif (2012) bahwa keinginan karyawan berpindah dari perusahaan adalah tergantung pada komitmen organisasi dan organisasi yang dirasakan mendukung. Sejauh mana seorang karyawan berkomitmen terhadap organisasi sering berdasarkan hubungan pertukaran antara majikan dan karyawan (Dawley *et al.*, 2010). Jika seorang karyawan sudah merasakan dukungan organisasi dan komitmen organisasi akan menimbulkan rasa kepuasan kerja, sehingga tidak adanya niat untuk berpindah dari suatu perusahaan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa niat untuk berhenti dipengaruhi oleh kurangnya komitmen dalam organisasi terdapat hasil yang signifikan positif (Juhdi *et al.*, 2013; Craig *et al.*, 2013; Sow, 2015). Sedangkan Jehanzeb *et al.*, (2013) dan Aydogdu & Asikgil (2011) menyatakan bahwa terdapat hubungan negatif antara komitmen organisasi dan keinginan berpindah. Berdasarkan uraian diatas, maka dirumuskan hipotesis H₃: Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap turnover intention karyawan`

Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Turnover Intention Yang Dimoderasi Oleh Komitmen Organisasi

Kalidass and Bahron (2015), Hussain & Asif (2012), Ahmed (2013), Urbonas *et al.*, (2015) menjelaskan bahwa ada hubungan yang signifikan positif

antara dukungan organisasi yang dirasakan dan komitmen organisasi terhadap keinginan berpindah karyawan. Sedangkan penelitian lain menjelaskan bahwa Perceived Organizational Support berhubungan positif dengan komitmen organisasi, dan berhubungan negatif dengan keinginan berpindah (Arshadi, 2011). Jika karyawan merasakan dukungan organisasi dan komitmen organisasi diperusahaan, maka karyawan tidak akan meninggalkan perusahaan tersebut. Dukungan organisasi yang dibutuhkan karyawan yaitu perusahaan dapat menghargai kontribusi karyawan dan menghargai pendapatnya. Berdasarkan uraian diatas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut H₄: Komitmen organisasi mampu memoderasi pengaruh perceived organizational support terhadap turnover intention

Pengaruh Job Satisfaction Terhadap Turnover Intention Yang Dimoderasi Oleh Komitmen Organisasi

Yücel (2012) mengatakan kepuasan kerja memiliki berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi, dan intensi turnover. Hal ini diperkuat dengan adanya penelitian terbaru dari Larkin *et al.* (2016) yang mengatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan positif antara kepuasan kerja, komitmen organisasi dengan dukungan supervisor (Mathieu *et al.*, 2015) dengan intensi niat berpindah. Namun pendapat lain menurut Salleh *et al.* (2012) mengatakan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara signifikan dan negatif terkait dengan intensi turnover. Kepuasan kerja memiliki hubungan yang signifikan positif terhadap keinginan berpindah dalam organisasi. Tapi jika dimoderasikan dengan komitmen organisasi maka tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap keinginan berpindah di antara karyawan dalam organisasi (Tnay *et al.*, 2013). Berdasarkan uraian diatas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut: H₅: Komitmen organisasi memoderasi pengaruh job satisfaction terhadap turnover intention

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, pengumpulan data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2014). Dalam penelitian ini, metode penelitian kuantitatif yang digunakan adalah metode penelitian survei. Menurut Sugiyono, (2014) metode penelitian survei adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji berapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner) yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan.

Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono, (2014:80) populasi adalah wilayah generalisasi, obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan

menurut Arikunto S., (2010: 173) populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah 153 karyawan PT. Lazada E-Logistics, Goro Kelapa Gading.

Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini sampel akan diambil dengan menggunakan teknik sampling *Random Sampling*, yang merupakan teknik pengambilan sampel dimana semua individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel (Sugiyono, 2003). Dan dengan menggunakan *rumus slovin*.

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

Keterangan:

n = sampel

N = populasi

e = eror margin 95% atau sig. = 0,05.

Jumlah populasi karyawan PT. Lazada E-Logistic 153 dan tingkat kesalahan yang dikehendaki adalah 5%, maka jumlah sampel yang digunakan adalah :

$$n = 153 / (1 + (153 \times 0,05^2)) = 110,66$$

Apabila dibulatkan maka besar sampel minimal dari 153 populasi pada margin of error 5% adalah sebesar 111.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah teknik kuesioner (angket). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014). Kuesioner akan dibagikan kepada responden yang menjadi objek penelitian dan diminta untuk menjawab pertanyaan atau pernyataan yang telah dipersiapkan pada lembar kuesioner.

Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang diinput ke dalam skala pengukuran statistik. Fakta dan fenomena dalam data ini tidak dinyatakan dalam bahasa alami, melainkan dalam numerik. Data berasal dari data primer yang pengumpulannya dilakukan melalui kuesioner yang diisi oleh responden langsung sebagai objek penelitian. Kuesioner terdiri dari pertanyaan terbuka, yaitu pertanyaan yang berkaitan dengan identitas responden serta pertanyaan tertutup yaitu pertanyaan yang meminta responden untuk memilih salah satu jawaban yang telah tersedia. Pertanyaan dibuat dalam bentuk angker dengan menggunakan skala Likert 1-5 yang masing-masing mewakili pendapat dari responden.

Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis dengan menggunakan software PLS. Menurut Jogiyanto dan Abdillah, (2009) PLS (Partial Least Square) adalah Analisis persamaan *structural (SEM)* berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model struktural.

Skala Dan Angka Penafsiran

Untuk melengkapi kegunaan kuesioner dalam penelitian, maka peneliti menggunakan Skala Likert, dimana setiap jawaban dalam instrumen pertanyaan atau pernyataan dibuat menjadi 5 (lima) gradasi dari sangat positif sampai dengan sangat negatif, seperti berikut :

- a. Sangat Setuju (Skor 5)
- b. Setuju (Skor 4)
- c. Netral (Skor 3)
- d. Tidak Setuju (Skor 2)
- e. Sangat Tidak Setuju (Skor 1)

HASIL PENELITIAN

Metode pengolahan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan *Structural Equation Model* (SEM) berbasis varian dengan alternative *Partial Least Square* (PLS) melalui pendekatan *second order* menggunakan software SmartPLS versi 3.0. Menurut Ghazali (2008) *Structural Equation Model* (SEM) adalah sebuah evolusi dari model persamaan berganda yang dikembangkan dari prinsip ekonometri dan digabungkan dengan prinsip pengaturan dari psikologi dan sosiologi, SEM telah muncul sebagai bagian integral dari penelitian manajerial akademik. PLS (*Partial Least Square*) digunakan karena tidak didasarkan pada banyak asumsi dan sampel yang digunakan relative kecil sehingga alat ini cocok digunakan dalam penelitian ini. Perangkat lunak aplikasi yang digunakan adalah SmartPLS versi 3.0. Berdasarkan penelitian yang sudah dijabarkan di atas maka didapatkan hasil sebagai berikut :

Uji measurement model (outer model)

Uji Validitas

Outer loadings (measurement model) atau validitas konvergen digunakan untuk menguji unidimensiualitas dari masing-masing konstruk. Pengujian ini dilakukan untuk mengukur sah atau validnya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut atau dengan kata lain validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kesahihan suatu instrumen. Menurut Chin, (1998) suatu penelitian dikatakan valid apabila nilai indicator *loading factor* harus lebih besar atau sama dengan 0,5. Berikut table hasil penelitian yang telah di uji dengan menggunakan PLS agar dapat dilihat data yang valid dan data yang tidak valid.

Table 2. Outer Loading

Variable	Job Satisfaction	Komitmen Organisasi	Perceived Organizational Support	Turnover Intention
X1.P1			0,751	
X1.P2			0,757	
X1.P3			0,757	
X1.P4			0,754	
X1.P5			0,822	
X1.P6			0,762	
X1.P7			0,856	
X2.P1	0,780			
X2.P2	0,875			
X2.P3	0,795			
X2.P4	0,787			
X2.P5	0,737			
X2.P6	0,744			
Y.P1				0,780
Y.P2				0,922
Y.P3				0,858
Y.P4				0,920
Y.P5				0,728
Z.P1		0,846		
Z.P2		0,867		
Z.P3		0,814		
Z.P4		0,818		
Z.P5		0,846		

Data dinyatakan valid jika nilai original sample diatas 0,5. Berdasarkan hasil uji validitas diatas, semua nilai indicator original sample berada > 0,5 yang berarti bahwa semua indikator variabel dinyatakan sudah valid.

Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas telah dilakukan dan dinyatakan valid, maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi butir pertanyaan. Butir pertanyaan atau pernyataan dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pernyataan atau pertanyaan yang diajukan selalu konsisten. Uji reliabilitas adalah suatu pengukuran yang menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias (bebas kesalahan-*error free*) dan karena itu menjamin pengukuran yang konsisten lintas waktu dan lintas beragam item dalam indikatornya (Sekaran, 2006). Dalam PLS uji ini dapat dilakukan dengan menggunakan dua metode, yaitu : (a) *Cronbach's alpha*: mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu variabel dan dapat diterima jika nilainya > 0,6. (b) *Composite reliability* : mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu variabel dan dapat diterima jika nilainya >0,7 (Jogiyanto dan Abdillah, 2009). Sedangkan hasil *average variance extracted* (AVE) dapat diterima dimana diatas 0,5.

Table 3. Construct Reliability and Validity

Variable	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Job Satisfaction (X2)	0,882	0,907	0,620
Komitmen Organisasi (Z)	0,896	0,922	0,703
Perceived Organizational Support (X1)	0,894	0,916	0,610
Turnover Intention (Y)	0,900	0,925	0,714

Dari data diatas disimpulkan bahwa variable *Job Satisfaction* reliable dan dapat diandalkan dimana nilai *cronbach's alpha* variable tersebut adalah 0,882, nilai *composite reliability* adalah 0,907 dan nilai *average variance extracted* (AVE) adalah 0,620. Variable *Komitmen Organisasi* reliable dan dapat diandalkan dimana nilai *cronbach's alpha* variable tersebut adalah 0,896, nilai *composite reliability* adalah 0,922 dan nilai *average variance extracted* (AVE) adalah 0,703. Variable *Perceived Organizational Support* reliable dan dapat diandalkan dimana nilai *cronbach's alpha* variable tersebut adalah 0,894, nilai *composite reliability* adalah 0,916 dan nilai *average variance extracted* (AVE) adalah 0,610. Variable *Turnover Intention* juga dapat dikatakan reliable dan dapat diandalkan dimana nilai *cronbach's alpha* variable tersebut adalah 0,900, nilai *composite reliability* adalah 0,925 dan nilai *average variance extracted* (AVE) adalah 0,714.

Uji Model Structural (Inner Model)

Dapat dinilai signifikan jika *T-statistics* bernilai lebih dari 1,96 dan cara yang lain adalah melihat *P-Value* kurang dari 0,05. Berikut gambar serta tabel hasil penelitian yang telah diuji dengan menggunakan PLS agar dapat dilihat data yang signifikan dan data yang tidak signifikan.

Table 4 : Construct Reliability and Validity

Hubungan antar variable	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics	P Values
Pengaruh Perceived Organizational (X ₁) terhadap Turnover Intention (Y)	0,068	0,015	0,125	0,547	0,584
Pengaruh Job Satisfaction (X ₂) terhadap Turnover Intention (Y)	-0,418	-0,389	0,126	3,332	0,001
Pengaruh Komitmen (Z) Organisasi terhadap Turnover Intention (Y)	-0,230	-0,230	0,105	2,182	0,030
Moderasi Z atas Pengaruh X ₁ terhadap Y	0,001	-0,012	0,114	0,010	0,992
Moderasi Z atas Pengaruh X ₂ terhadap Y	-0,124	-0,117	0,111	1,122	0,262

Berdasarkan tabel 4 diatas menunjukkan bahwa hubungan antara *perceived organizational support* dengan *turnover intention* adalah tidak signifikan dengan T-Statistik $< 1,96$ yakni 0,547. Hasil ini menunjukkan bahwa *perceived organizational support* tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Dengan demikian H_1 dalam penelitian ini ditolak. Hasil ini tidak konsisten dengan hasil penelitian dari Perryer *et al.* (2010) yang menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berhubungan positif terhadap *turnover intention*. Tidak signifikannya pengaruh *perceived organizational support* terhadap *turnover intention* PT. Lazada E-Logistics dapat terjadi karena kemungkinan karyawan tidak merasakan bahwa organisasi mereka tidak terkait dengan keinginan mereka untuk keluar dari perusahaan tersebut.

Pembuktian hipotesis kedua menunjukkan bahwa pengaruh *job satisfaction* terhadap *turnover intention* adalah signifikan dengan T-Statistik $> 1,96$ yakni 3,332. Nilai *original sample* adalah negatif yaitu sebesar -0,418. Hasil ini menunjukkan bahwa *job satisfaction* berpengaruh signifikan dan negatif terhadap *turnover intention*. Dengan demikian H_2 dalam penelitian ini diterima. Hal ini konsisten dengan hasil penelitian dari Saeed *et al.* (2014) bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap intensi turnover. Jika perusahaan memberikan kepuasan kerja terhadap karyawan maka akan mengurangi terjadinya pergantian karyawan.

Pembuktian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa *komitmen organisasi* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* karena nilai T-Statistik > 1.96 yakni 2,182. Nilai *original sample* adalah negatif yaitu sebesar -0,230. Hasil ini menunjukkan bahwa *komitmen organisasi* berpengaruh signifikan dan negatif terhadap *turnover intention*. Dengan demikian H_3 dalam penelitian ini diterima. Hal ini konsisten dengan hasil penelitian dari Jehanzeb *et al.* (2013) dan Aydogdu and Asikgil (2011) menyatakan bahwa terdapat hubungan negatif antara komitmen organisasi dan keinginan berpindah. Hasil ini memiliki makna bahwa komitmen organisasi yang kuat akan menyebabkan *turnover intention* rendah, dan sebaliknya jika komitmen organisasi rendah akan menyebabkan *turnover intention* tinggi.

Pembuktian hipotesis keempat menunjukkan bahwa moderasi *komitmen organisasi* atas pengaruh *perceived organizational support* terhadap *turnover intention* adalah tidak signifikan karena T-Statistik < 1.96 yakni 0,010. Nilai *original sample* adalah positif yaitu sebesar 0,001. Hasil ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi tidak dapat memoderasi pengaruh dari *perceived organizational support* terhadap *turnover intention*. Dengan demikian H_4 dalam penelitian ini, ditolak. Hal ini tidak konsisten dengan hasil penelitian Kalidass and Bahron (2015), Hussain & Asif (2012), Ahmed (2013), Urbonas *et al.* (2015) Hasil ini memberi makna bahwa komitmen organisasi tidak mampu berkontribusi untuk memperkuat pengaruh dari *perceived organizational* terhadap *turnover intention*.

Pembuktian hipotesis kelima menunjukkan bahwa moderasi dari *komitmen organisasi* atas pengaruh *job satisfaction* terhadap *turnover intention* adalah tidak signifikan karena T-Statistik < 1.96 yakni 1,122. Nilai *original sample* adalah negatif yaitu sebesar -0,124. Hasil ini menunjukkan bahwa *komitmen organisasi* tidak mampu memperlemah secara signifikan pengaruh dari *job satisfaction* terhadap *turnover intention*. Dengan demikian H_5 dalam penelitian ini ditolak. Hal

ini tidak konsisten dengan hasil penelitian Tnay et al., (2013) bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan yang signifikan positif terhadap keinginan berpindah dalam organisasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan uji statistik maka didapatkan hasil dari penelitian ini, pertama *perceived organizational support* berpengaruh tidak signifikan positif terhadap *turnover intention*. Hal ini menunjukkan bahwa tidak semua karyawan merasakan organisasi mereka tersebut memberikan dukungan dengan menghargai kontribusi mereka dan peduli tentang kesejahteraan mereka, serta memenuhi kebutuhan emosional mereka. Kedua *job satisfaction* berpengaruh signifikan negatif terhadap *turnover intention*. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak dapat terjadinya pergantian karyawan. Ketiga, *komitmen organisasi* berpengaruh signifikan negatif terhadap *turnover intention*. Hal ini menunjukkan bahwa walaupun karyawan merasakan komitmen organisasi pada perusahaan, tidak dapat mengurangi keinginan karyawan untuk berpindah. Keempat, *komitmen organisasi* tidak dapat memoderasi *perceived organizational support* dalam *turnover intention*. Hal ini menunjukkan bahwa moderasi *komitmen organisasi* dalam pertama *perceived organizational support* yang diciptakan oleh perusahaan tidak dapat mempengaruhi *turnover intention*. Kelima, *komitmen organisasi* dapat memperlemah *job satisfaction* terhadap *turnover intention*. Hal ini menunjukkan bahwa moderasi *komitmen organisasi* dalam *job satisfaction* yang dirasakan oleh karyawan tidak dapat mempengaruhi dan memperlemah *turnover intention*.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ada, maka disarankan kepada PT. Lazada E-Logistics dan untuk orang yang akan melakukan penelitian di masa akan datang. Hasil penelitian menunjukkan hasil signifikasi berupa *job satisfaction* dan *komitmen organisasi* menjadi faktor yang sangat dipertimbangkan dalam mengurangi *turnover intention*. Dengan kata lain jika perusahaan menginginkan tidak terjadinya *turnover intention* maka perusahaan perlu berperan dalam factor pendukung tersebut. Penelitian yang akan datang disarankan untuk menambah variabel baru atau indikator lainnya sehingga mampu memberikan gambaran mengenai *turnover intention* yang lebih luas, karena dalam penelitian ini belum memasukkan variabel atas aspek lain yang lebih banyak agar mendapatkan hasil yang lebih akurat. Usulan variabel baru seperti jenjang karir, benefit dan skill karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

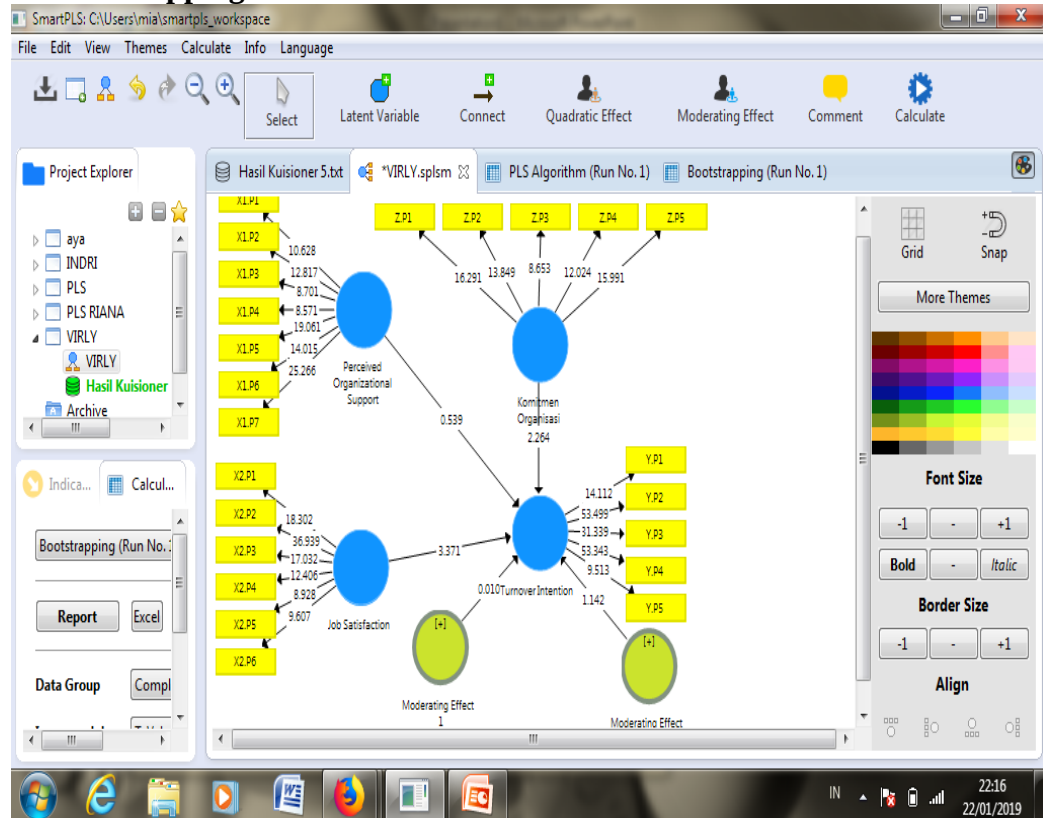
- Ahmed, K. (2013). The Mediating Effect of Organizational Commitment on the Relationship between Perceived Organizational Support and Turnover Intention. *Journal of Research in Social Sciences-JRSS*. <https://doi.org/10.5539/ibr.v10n6p164>
- Arikunto S. (2010). Prosedur Penelitian. Ed.Rev.Jakarta: Rineka Cipta. <https://doi.org/10.1520/E2456-06.2>
- Arshadi, N. (2011). The relationships of perceived organizational support (POS)

- with organizational commitment, in-role performance, and turnover intention: Mediating role of felt obligation. In *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.10.215>
- Aydogdu, S., & Asikgil, B. (2011). An Empirical Study of The Relationship Among Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention. *International Review of Management and Marketing*.
- Bonenberger, M., Aikins, M., Akweongo, P., & Wyss, K. (2014). The effects of health worker motivation and job satisfaction on turnover intention in Ghana: A cross-sectional study. *Human Resources for Health*. <https://doi.org/10.1186/1478-4491-12-43>
- Craig, C. A., Allen, M. W., Reid, M. F., Riemenschneider, C. K., & Armstrong, D. J. (2013). The Impact of Career Mentoring and Psychosocial Mentoring on Affective Organizational Commitment, Job Involvement, and Turnover Intention. *Administration and Society*. <https://doi.org/10.1177/0095399712451885>
- Dawley, D., Houghton, J., & Bucklew, N. (2010). Perceived organizational support and turnover intention: The mediating effects of personal sacrifice and job fit. *Journal of Social Psychology*. <https://doi.org/10.1080/00224540903365463>
- <https://www.jobstreet.co.id/career-resources/73-karyawan-tidak-puas-dengan-pekerjaan-mereka/#.W9Y8SmgzY2w>
- Hussain, T., & Asif, S. (2012). Is Employees' Turnover Intention Driven By Organizational Commitment and Perceived Organizational Support? *Journal of Quality and Technology Management Issue II*.
- Jehanzeb, K., Rasheed, A., & 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*. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v8n8p79>
- Joo, B. K. B., Hahn, H. J., & Petersonb, S. L. (2015). Turnover intention: The effects of core self-evaluations, proactive personality, perceived organizational support, developmental feedback, and job complexity. *Human Resource Development International*. <https://doi.org/10.1080/13678868.2015.1026549>
- Juhdi, N., Pa'wan, F., & Hansaram, R. M. K. (2013). HR practices and turnover intention: The mediating roles of organizational commitment and organizational engagement in a selected region in Malaysia. *International Journal of Human Resource Management*. <https://doi.org/10.1080/09585192.2013.763841>
- Kalidass, A., & Bahron, A. (2015). The Relationship between Perceived Supervisor Support, Perceived Organizational Support, Organizational Commitment and Employee Turnover Intention. *International Journal of Business Administration*. <https://doi.org/10.5430/ijba.v6n5p82>
- Kumar, N. K. (2014). Role of Perceived Organizational Support and Organizational Justice on Employee Turnover Intentions: a Literature Review. *Ijmsrr*.
- Larkin, I. M., Brantley-Dias, L., & Lokey-Vega, A. (2016). Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention of Online Teachers in the K-12 Setting. *Online Learning*.

- Lu, A. C. C., & Gursay, D. (2016). Impact of Job Burnout on Satisfaction and Turnover Intention. *Journal of Hospitality & Tourism Research*. <https://doi.org/10.1177/1096348013495696>
- Mathieu, C., Fabi, B., Lacoursière, R., & Raymond, L. (2015). The role of supervisory behavior, job satisfaction and organizational commitment on employee turnover. *Journal of Management and Organization*. <https://doi.org/10.1017/jmo.2015.25>
- Medina, E. (2012). Job Satisfaction and Employee Turnover Intention : What does Organizational Culture Have To Do With It? *Columbia University*. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum013>
- Newman, A., Thanacoody, R., & Hui, W. (2011). The effects of perceived organizational support, perceived supervisor support and intra-organizational network resources on turnover intentions: A study of Chinese employees in multinational enterprises. *Personnel Review*. <https://doi.org/10.1108/00483481211189947>
- Olusegun, S. O. (2013). Influence of Job Satisfaction on Turnover Intentions of Library Personnel in Selected Universities in South West Nigeria. *Library Philosophy and Practice (e-Journal)*.
- Perryer, C., Jordan, C., Firms, I., & Travaglione, A. (2010). Predicting turnover intentions: The interactive effects of organizational commitment and perceived organizational support. *Management Research Review*. <https://doi.org/10.1108/01409171011070323>
- Saeed, I., Waseem, M., Sikander, S., & Rizwan, M. (2014). The relationship of Turnover intention with job satisfaction, job performance, Leader member exchange, Emotional intelligence and organizational commitment. *International Journal of Learning & Development*. <https://doi.org/10.5296>
- Salleh, R., Nair, M. S., & Harun, H. (2012). Job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention: A case study on employees of a retail company in Malaysia. *World Academy of Science, Engineering and Technology*.
- Sow, M. T. (2015). *Relationship Between Organizational Commitment and Turnover Intentions Among Healthcare Internal Auditors*. ProQuest Dissertations and Theses.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D. *Alfabeta*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Tnay, E., Othman, A. E. A., Siong, H. C., & Lim, S. L. O. (2013). The Influences of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Turnover Intention. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.10.223>
- Urbonas, G., Kubiliene, L., Kubilius, R., & 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*. <https://doi.org/10.1186/s12913-015-0741-3>
- Van Schalkwyk, L.-M., Els, C., & Rothmann, I. (2011). The moderating role of perceived organisational support in the relationship between workplace bullying and turnover intention across sectors in South Africa. *SA Journal of*

- =====
- Human Resource Management*. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v9i1.384>
- Wambugu, L. W. (2014). Effects of Organizational Culture on Employee Performance (Case Study of Wartsila -Kipevu Ii Power Plant). *European Journal of Business and Management* (Online).
- Yücel, I. (2012). Examining the Relationships among Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention: An Empirical Study. *International Journal of Business and Management*. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v7n20p44>

3. Bootstrapping



4. Bootstrapping – Path Coefisien

