

**PENGARUH KEPUASAN KERJA KARYAWAN TERHADAP TURNOVER INTENTION
PT. PRODIA WIDYAHUSADA Tbk, WILAYAH VI DIVISI PELAYANAN**

Virlia Alvionita Candra

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17
Agustus 1945 Surabaya
Jl. Semolowaru No.45, 60118, Surabaya, Jawa
Timur, Indonesia

Amiartuti Kusmaningtyas

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17
Agustus 1945 Surabaya
Jl. Semolowaru No.45, 60118, Surabaya, Jawa
Timur, Indonesia
amiartuti@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

This study aims to analyze the influence of job satisfaction employee to turnover intention PT. Prodia Widyahusada Tbk, Region VI divisi customer service. This research uses qualitative approach with partial least squares (PLS) based on empirical theory between variables in this research, then data collected by questionnaire instrument. Sampling method used in this research is purposive sampling that is all employees of PT. Prodia Widyahusada Tbk, Region VI divisi customer service who have working period over one year as many as 132 employees all of population. The results of this study indicate that Job satisfavction have a positive effect on turnover intention.

Kata Kunci : *turnover, intention, jobs, satisfaction.*

PENDAHULUAN

Pada era milenium saat ini banyak perusahaan berusaha untuk merubah struktur hingga fungsi organisasi supaya dapat bertahan dalam giga persaingan dalam era saat ini. Para akhir tahun 2010 hingga saat ini seluruh perusahaan baik barang maupun jasa berjuang untuk menjunjung tinggi layanan yang dianggap (Hochschild, 2012 : 90) layanan pada perusahaan dapat meningkatkan kinerja suatu perusahaan, hal ini yang menjadi nilai tambah bagi perusahaan tersebut. Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa menilai dimana pelayanan terhadap pelanggan merupakan kunci utama untuk perusahaan dapat tetap bertahan hingga bersaing pada zaman moderinasi saat ini. Fenomena yang menarik yang sering dijumpai oleh perusahaan terlebih perusahaan jasa yaitu karyawan yang sudah menjalin hubungan baik dengan pelanggan dan perusahaan memfasilitasi supaya terjalinnya hubungan yang intim dengan pelanggan namun karyawan pelayanan merasa tidak nyaman dengan perusahaan sehingga berkeinginan untuk meninggalkan perusahaan atau biasa disebut turnover.

Turnover merupakan tindakan pengunduran diri secara permanen yang dilakukan oleh karyawan baik secara sukarela ataupun tidak (Robbins, 2015 : 38). Pada suatu perusahaan jasa dinilai *turnover*

khususnya pada divisi pelayanan akan mempengaruhi kinerja perusahaan dalam menjalin hubungan baik dengan pelanggan. Keluarnya seorang karyawan dari perusahaan yang telah menjalin hubungan baik dengan pelanggan menyebabkan pelanggan juga ikut meninggalkan perusahaan tersebut (Wu, 2017 : 9). Besar nilai *turnover* karyawan dari suatu perusahaan juga dapat dipengaruhi seberapa orientasi karyawan tersebut terhadap pelanggan itu sendiri sehingga karyawan merasa benar-benar tidak atau ingin meninggalkan pelanggan dari perusahaan tersebut (Babakus, 2009 : 17).

Karyawan yang merasa berorientasi terhadap pelanggan dan menikmati pekerjaannya sebagai karyawan, maka karyawan tersebut puas dengan apa yang dia kerjakan semakin karyawan tidak berkeinginan meninggalkan pekerjaan (Hanzaee, and Mirvaisi, 2011). Kepuasan kerja adalah perasaan positif tentang hasil evaluasi karakteristik pekerjaan (Robbin, 2015 : 102). Suatu perusahaan pelayanan merupakan bagian terpenting untuk memenangkan persaingan pasar yang semakin hari semakin ketat untuk pelanggan merasa puas tidak hanya karena kualitas produk namun juga karena kualitas pelayanannya (Maria, 2013 : 8). Kualitas pelayanan karyawan juga di pengaruhi oleh kepuasan karyawan itu sendiri (Lee, 2016 : 139).

Turnover intention adalah proses dimana karyawan meninggalkan organisasi dan harus digantikan oleh orang lain (Mathis, 2006 : 125). Karyawan pada PT. Prodia Widyahusada Tbk. dituntut untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada setiap konsumen. Sumber daya terpenting pada perusahaan jasa seperti PT. Prodia Widyahusada Tbk. adalah *Labor of Service* (BCS dan *Phlebotomist*), yang menggunakan kemampuan dan keterampilannya untuk memahami setiap kebutuhan perasaan pelanggan yang datang.

RUMUSAN MASALAH

Hubungan kepuasan kerja (*Job Satisfaction*) dan *intensi turnover* pada customer service di PT. Prodia Widyahusada Tbk. Wilayah VI telah menciptakan perumusan masalah yang akan diteliti. Oleh karena itu, permasalahan dapat dirumuskan adalah Apakah Kepuasan kerja berpengaruh terhadap *intention turnover* di PT. Prodia Widyahusada Tbk. Wilayah VI ?.

TUJUAN PENULISAN

Penulis menggunakan PT. Prodia Widyahusada Tbk. Wilayah VI sebagai objek adalah dengan tujuan, untuk menganalisis & membuktikan pengaruh Kepuasan kerja terhadap *intention turnover* di PT. Prodia Widyahusada Tbk. Wilayah VI.

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi *Intention Turnover*

Karyawan pada setiap perusahaan, mereka dapat keluar sewaktu-waktu. *Intention* merupakan suatu perilaku yang dilakukan oleh seorang karyawan sebagai indikator, sehingga *intention turnover* merupakan prediktor terbaik bagi gejala *turnover* (Steel, 2002 : 673). *Intention* diartikan sebagai niat atau keinginan yang timbul pada seorang karyawan untuk melakukan sesuatu perubahan (Zeffane, 2016 : 180). *Intention* adalah dimensi secara subjektif seseorang dalam melibatkan hubungan antara diri sendiri dengan perbuatannya (Ajzen, 2005 : 289).

Turnover adalah tindakan seorang karyawan yang berpindah dari perusahaan karena sukarela maupun paksaan dengan diberikan imbalan (Zeffane, 2016 : 185). *Turnover* adalah *voluntary* atau *unvoluntary* sebagai keputusan karyawan untuk berhenti dari pekerjaannya pada perusahaan saat ini dan tersedianya alternatif pekerjaan lain (Robbin, 2015 : 68). *Voluntary turnover* dapat dibedakan menjadi dua sifat yaitu dapat dihindari (*avoidable voluntary turnover*) dan tidak dapat dihindari (*unavoidable voluntary turnover*). *Avoidable voluntary turnover* karena alasan mendapatkan bayaran yang lebih baik, pimpinan, atau alternatif tempat kerja yang baik. Sedangkan *unavoidable voluntary turnover* meninggalkan pekerjaan karena mengikuti pasangan, pindah ke kota lain, perubahan karier, ataupun hamil. Sebaliknya, *involuntary turnover* karena keputusan PHK kepada karyawan yang sifatnya *uncontrollable* bagi karyawan yang mengalaminya. Tiga hal yang menyebabkan seorang karyawan melakukan *turnover* (Robbins, 2015 : 65) adalah Karakteristik level organisasi, Karakteristik kelompok, dan Karakteristik individu.

Intention turnover merupakan indikator *turnover*, sebab terdapat hubungan yang signifikan antara *intensi turnover* dengan *turnover* yang terjadi (Mobley, 2016 : 238). *Intensi turnover* yaitu sebagai harapan seorang karyawan untuk dapat keluar dari perusahaan dan mencari alternatif pekerjaan di tempat lain (Certo, 2000 : 45). *Intensi turnover* dapat diartikan sebagai keinginan seorang karyawan dalam mendapatkan pekerjaan lain yang lebih baik dari sebelumnya sehingga mereka ingin meninggalkan perusahaan baik dalam keadaan paksaan maupun sukarela.

Definisi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja sebagai sikap umum individu terhadap pekerjaannya. Pekerjaan membutuhkan interaksi dengan rekan sekerja dan para atasan, mematuhi peraturan dan kebijakan organisasi, memnuhi standard kinerja, hidup dengan suasana kerja yang sering kali kurang dari ideal. Kepuasan kerja adalah suatu efek atau respon emosi terhadap pekerjaan (Kreitner, 2015 : 271). Kepuasan kerja merupakan sikap umum individu terhadap pekerjaannya sehingga lebih mencerminkan sikap dari pada perilaku. Keyakinan

bahwa karyawan yang puas lebih produktif daripada karyawan yang tidak puas menjadi prinsip dasar bagi para manajer maupun pimpinan (Robbins, 2015 : 102). Kepuasan kerja didefinisikan sebagai keadaan emosional yang menyenangkan atau positif yang diakibatkan evaluasi diri terhadap pekerjaan, situasi pekerjaan atau pengalaman kerja sendiri (Locke, 2016 : 1297). Kepuasan kerja mengandung komponen afektif (*emotional state*) dan komponen kognitif (*appraisal*) (Organ dan Konovsky, 2013 : 157). Kepuasan kerja menurut Davis (2015 : 105) sebuah perangkat perasaan karyawan tentang kesenangan atau tidak dalam pekerjaan mereka. Kepuasan kerja aktif merupakan pernyataan langsung individu terhadap faktor-faktor yang berkaitan dengan pekerjaan.

Kepuasan kerja merupakan suatu respon emotional seorang karyawan terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang, sehingga kepuasan kerja tidak hanya konsep tunggal. Karyawan relatif puas atau tidak puas dengan pekerjaannya dikarenakan berbagai aspek yang mendukung. Kepuasan kerja merupakan gambaran sikap positif dari karyawan terhadap bidang pekerjaannya, yang didasarkan pada suatu penilaian untuk mencapai nilai-nilai penting dalam pekerjaannya. Pengalaman karyawan saat ini maupun masa lampau yang dibandingkan dengan harapannya akan menentukan perasaan puas atau tidak puas karyawan tersebut. Kesimpulan yang dapat ditarik dari pernyataan ini yaitu kebutuhan mendasar karyawan serta nilai pekerjaan tersebut bagi karyawan.

Kepuasan seorang individu yaitu jumlah kepuasan kerja yang dilihat dari berbagai aspek pekerjaan dikalikan dengan derajat kepentingan aspek pekerjaan bagi individu. Kepuasan atau ketidakpuasan seorang individu ditentukan dari sifat kepribadian karyawan tersebut. Hal ini dapat dilihat dari adanya kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan dengan hasil yang diperolehnya, sehingga kepuasan kerja merupakan sikap yang positif dari karyawan yang dicerminkan dari perasaan dan tingkah lakunya terhadap bidang pekerjaan melalui penilaian pekerjaan sebagai pencapaiannya.

Kepribadian karyawan dalam pekerjaan berdasarkan kepribadianya yang merupakan teori dari *Person-Job Fit*. Pada saat sifat karyawan sejalan dengan pekerjaan, hal ini membuktikan peningkatan kepuasan karyawan. Sehingga karyawan akan lebih paham akan pekerjaannya dan mendapat kesempatan untuk mengembangkan diri pada bidang pekerjaannya (Rosa, 2012 : 258). *Person-job fit* merupakan keselarasan antara pengetahuan diri, keterampilan dan kemampuan karyawan serta permintaan pekerjaan atau kebutuhan/ keinginan seseorang yang dapat disediakan oleh pekerjaan tersebut. (Brkich, 2002 : 25). *Person-Job fit* merupakan kesesuaian antara kebutuhan karyawan, keinginan dan preferensi dan penghargaan atas pekerjaan dan kesesuaian antara tuntutan pekerjaan dan pengetahuan, keterampilan serta kemampuan karyawan itu (Chien, 2014 : 14).

METODOLOGI PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2017 : 2). Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dikatakan metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik untuk menguji hipotesis. Metode kuantitatif digunakan apabila masalah yang merupakan titik tolak penelitian sudah jelas, bila peneliti ingin mendapatkan informasi yang luas dari suatu populasi dan bila peneliti bermaksud menguji hipotesis penelitian (Sugiyono, 2017 : 23). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kausalistik, menurut Sugiyono (2017 : 59) hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi, disini ada variabel independen (mempengaruhi) dan variabel dependen (dipengaruhi).

Populasi

Populasi merupakan obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017 : 80). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Prodia Widyahusada Tbk. Wilayah VI sejumlah 132 orang. Pada penelitian kali ini seluruh populasi di jadikan sampel, sehingga (Arikunto, 2002 : 112) mengemukakan populasi yang dijadikan sampel semua dalam sebuah penelitian merupakan sampel jenuh, (Sugiyono, 2005 : 142) penelitian menggunakan sampel jenuh tidak perlu dilakukan uji signifikasi, dan apabila sampel yang diambil sebanyak populasi, maka data dianggap berdistribusi normal dan homogen (Sudjana, 2002 : 152). Sedangkan teknik penarikan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan jenis sampling jenuh, yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiono, 2005 : 78).

Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti akan mengambil sampel dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi (Sugiyono, 2017 : 81). Teknik Sampling dalam penelitian ini menggunakan teknik Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel (Sugiyono, 2017 : 85), Sampel Penelitian ini adalah 132 karyawan PT. Prodia Widyahusada Tbk.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah di PT. Prodia Widyahusada Regional VI memiliki 12 cabang meliputi cabang Diponegoro, Megagalaxi, RDPS, Jemursari, Sidoarjo, Kediri, Malang, Denpasar, Tabanan, Mataram, Kupang, Jember. Waktu penelitian adalah selama 1 bulan, dimulai pada bulan Januari s.d Februari 2018.

Prosedur Penelitian dan Pengambilan Data

Sebagian populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap mewakili keseluruhan populasi. Batas kesalahan yang ditolelir ini untuk setiap populasi tidak sama, ada yang 1%, 2%, 3%, 4%, 5%, atau 10%. Karna jumlah Pegawai PT. Prodia Widyahusada Tbk, sebanyak 132 pegawai maka sampel diambil menggunakan Teknik Sampling *non-probability sampling*, lebih tepatnya peneliti menggunakan teknik Sampling Jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2017 : 85). Teknik pengumpulan data penelitian ini melalui beberapa prosedur sebagai berikut :

1. Studi lapangan, dilakukan ini adalah melalui observasi dan penyebaran kuesoner, studi lapangan bertujuan untuk mengetahui kondisi Pegawai PT. Prodia Widyahusada yang sesuai dengan variable yang diteliti.
2. Studi pustaka, yaitu mempelajari literatur-literatur terutama mengenai kepuasan karyawan sehingga dapat membahas atau memecahkan apa yang telah dikemukakan sebelumnya.

Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengambilan data dapat menggunakan sumber primer, dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini pengumpulan data berdasarkan tekniknya yaitu dengan menggunakan kuesioner (angket), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Analisis Model *Partial Least Square* (PLS)

Partial Least Square merupakan metode analisis yang dikembangkan sebagai alternatif untuk situasi dimana teorinya lemah dan atau indikator yang tersedia tidak memenuhi model pengukuran refleksif, tetapi formatif. PLS sebagai "*soft modelling*" merupakan metode analisis yang *powerfull* karena dapat diterapkan pada semua skala data dan tidak membutuhkan banyak asumsi serta ukuran sampel tidak harus besar. PLS selain itu juga dapat digunakan sebagai konfirmasi teori juga dapat digunakan untuk membangun hubungan yang belum ada landasan teorinya atau untuk pengujian proposisi.

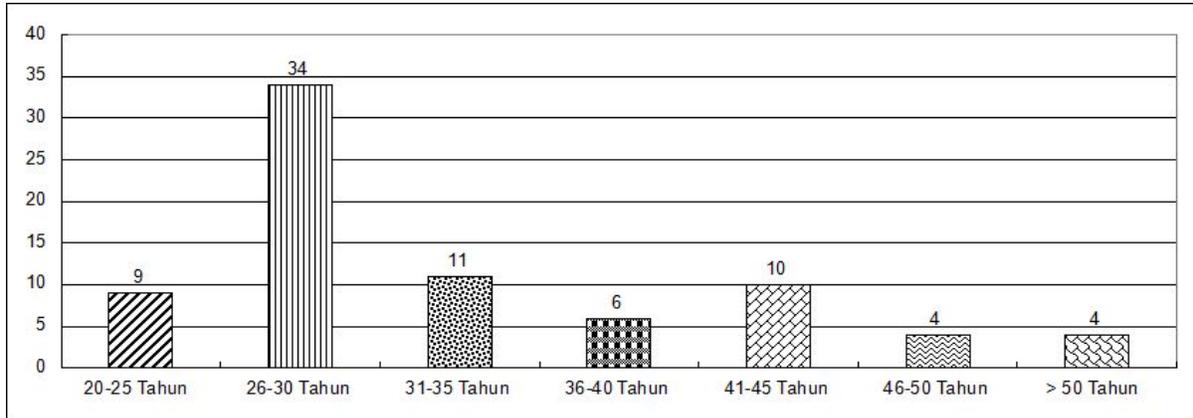
PLS merupakan pendekatan yang lebih tepat untuk tujuan prediksi, hal ini terutama pada kondisi dimana indikator bersifat normatif. Dengan variabel berupa kombinasi linier dari indikatornya, maka prediksi terhadap variabel yang dipengaruhinya juga dapat dengan mudah dilakukan. Melalui pendekatan ini, diasumsikan bahwa semua varian yang dihitung merupakan varian yang berguna untuk penjelasan. Pendekatan PLS didasarkan pada pergeseran analisis dari pengukuran estimasi parameter model kepada pengukuran prediksi yang relevan, sehingga fokus analisis bergeser dari hanya estimasi dan penafsiran signifikansi parameter menjadi validitas dan akurasi prediksi. Dasar yang digunakan adalah *re-sampling* yang dikembangkan oleh Geisser dan Stone (1975), sehingga ukuran sampel dalam PLS boleh kecil. Didalam PLS variabel laten bisa berupa hasil pencerminan indikatornya, diistilahkan dengan indikator refleksif atau bisa juga konstruk dibentuk oleh indikatornya, diistilahkan dengan indikator formatif. Model refleksif mengasumsikan semua indikator seolah-olah dipengaruhi oleh variabel konstruk, oleh karena itu menghendaki agar antar indikator saling berkolerasi satu sama lain.

Model formatif (konstruk diperoleh melalui analisis komponen utama) tidak mengasumsikan perlunya korelasi antar indikator, atau secara konsisten berasumsi tidak ada hubungan antar indikator. Oleh karena itu, internal konsistensi (*alpha cronbach*) kadang-kadang tidak diperlukan untuk menguji reliabilitas konstruk formatif. Dalam model formatif diasumsikan bahwa semua indikator memengaruhi single konstruk sehingga arah hubungan kausalitas seolah-olah mengalir dari indikator ke konstruk laten dan indikator sebagai grup secara bersama-sama menentukan konsep konstruk atau laten, maka ada kemungkinan antar indikator saling berkolerasi. Karena telah diasumsikan bahwa antar indikator tidak saling berkolerasi maka ukuran internal konsistensi reliabilitas (*alpha cronbach*) tidak diperlukan untuk menguji reliabilitas konstruk formatif. Kausalitas hubungan antar indikator tidak menjadi rendah nilai validitasnya hanya karena memiliki internal konsistensi yang rendah. Untuk menilai validitas konstruk perlu dilihat variabel lain yang memengaruhi konstruk laten.

HASIL PENELITIAN

Deskripsi Responden

Berdasarkan Usia

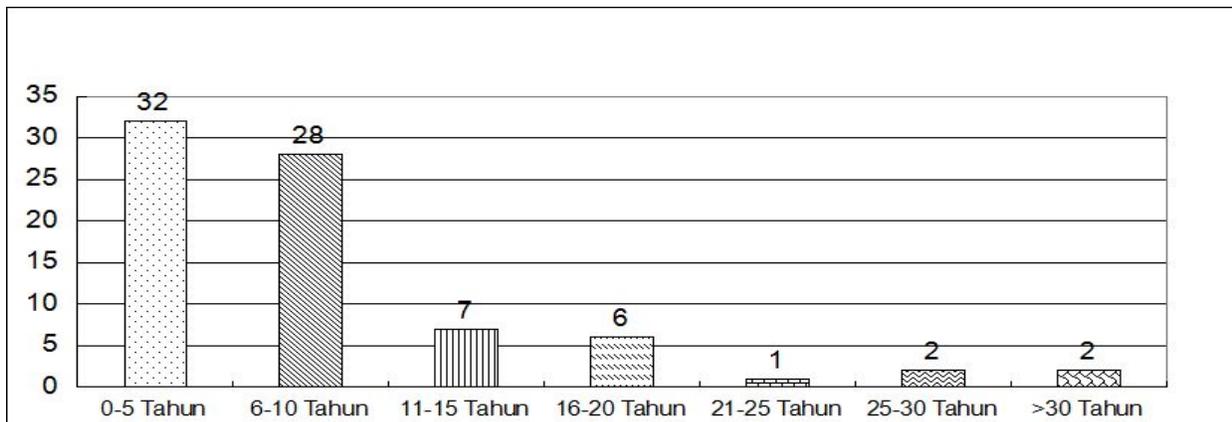


Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Gambar 1. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Gambar 1. di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini adalah berusia 26-30 dan 31-35 tahun yaitu sebanyak 64 orang atau 48.48% dan 26 orang atau 19.69%. Jika dijumlahkan $48.48\% + 19.69\% = 68.17\%$. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang menjadi responden penelitian pada PT Prodia Widyahusada Tbk, Wilayah VI divisi Pelayanan 68.17% karyawan yang masih berusia produktif yaitu 26-35 tahun.

Berdasarkan Lama Bekerja



Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Gambar 2. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Gambar 2. di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak berada pada kelompok masa kerja 0-5 tahun yaitu sebanyak 32 orang atau 34.84% dan 6-10 tahun yaitu sebanyak 28 orang atau 29.54%. Hal

ini menunjukkan bahwa karyawan yang menjadi responden peneliti pada PT Prodia Widyahusada Tbk, Wilayah VI divisi Pelayanan didominasi oleh karyawan dengan masa kerja antara 0-10 tahun.

Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut adalah data deskripsi karakteristik karyawan berdasarkan jenis kelamin yang telah didapat (tabel 1.) antara lain sebagai berikut :

Tabel 1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

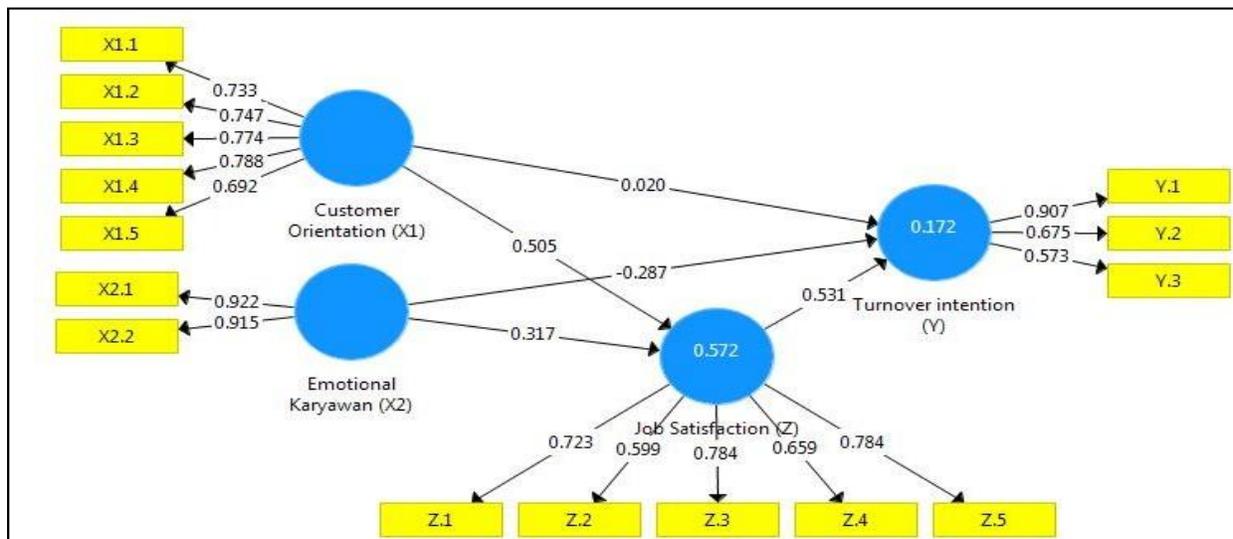
No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1	Perempuan	66	84.62
2	Laki-laki	12	15.38
Jumlah		78	100

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Tabel 1. di atas menunjukkan bahwa responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 12 orang atau 15.38% dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 66 orang atau 84.62%. Hal ini menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan yang ada di PT Prodia Widyahusada Tbk, Wilayah VI divisi pelayanan lebih dominan dibandingkan dengan responden laki-laki.

Analisis Data dan Interpretasi Evaluasi Measurement (Outer) Model

Uji Validitas



Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Gambar 3. Nilai Loading Factor Original

Teknik pengolahan data yang digunakan adalah dengan metode PLS-SEM. Software yang digunakan untuk pengolahan PLS-SEM adalah Smart PLS V.3.2.4. Setelah melakukan pengecekan data kuisisioner, data ditabulasi dalam file excel untuk dapat langsung diinput dalam PLS-SEM.

Indikator dinyatakan valid jika mempunyai *loading factor* di atas 0,50 terhadap konstruk yang dituju. Output Smart PLS V.3.2.4 untuk *loading factor* memberikan hasil terlihat pada Gambar 3. dan pada Tabel 2.

Tabel 2. Result For Outer Loading

	Job Satisfaction (Z)	Turnover Intention (Y)
Y.1		0.907
Y.2		0.675
Y.3		0.573
Z.1	0.723	
Z.2	0.599	
Z.3	0.784	
Z.4	0.659	
Z.5	0.784	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Tabel di atas menunjukkan bahwa *loading factor* memberikan nilai di atas nilai yang disarankan yaitu sebesar 0,5, sehingga indikator yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah valid atau telah memenuhi *Convergent Validity*. *Discriminant Validity* indikator reflektif dapat dilihat pada *Cross-Loading* antara indikator dengan konstraknya dengan menggunakan *PLS Algorithm report* pilih *Discriminant Validity* lalu *cross loading* berikut ini *output smart PLS*.

Tabel 3. Discriminant Validity Cross-Loading

	Job Satisfaction (Z)	Turnover intention (Y)
Y.1	0.340	0.907
Y.2	0.200	0.675
Y.3	0.204	0.573
Z.1	0.723	0.061
Z.2	0.599	0.207
Z.3	0.784	0.257
Z.4	0.659	0.435
Z.5	0.784	0.348

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Suatu indikator dinyatakan valid jika mempunyai *loading factor* tertinggi kepada Variabel yang dituju dibandingkan *loading factor* kepada variabel lain. Dengan demikian, kontak laten memprediksi indikator pada blok mereka lebih baik dibandingkan dengan indikator di blok yang lain. Metode lain

untuk melihat *discriminant validity* adalah dengan melihat nilai *square root of average variance extracted* (AVE). Nilai yang disarankan adalah di atas 0,5. Berikut adalah nilai AVE dalam penelitian ini :

Tabel 4. Average Variance Extracted (AVE)

	Average Variance Extracted (AVE)
Job Satisfaction (Z)	0.509
Turnover intention (Y)	0.535

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Tabel di atas memberikan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) pada *job satisfaction* 0.509 dan *turnover intention* 0.535 yang memiliki nilai di atas 0.5 untuk semua variabel yang digunakan pada model penelitian dilakukan di PT. Prodia Widyahusada Tbk Wilayah VI divisi Pelayanan.

Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Composite Reliability* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Hasil *Composite Reliability* akan menunjukkan nilai yang memuaskan jika di atas 0.7. Berikut adalah nilai *Composite Reliability* pada output :

Tabel 5. Composite Reliability

	Composite Reliability
Job Satisfaction (Z)	0.837
Turnover intention (Y)	0.769

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* untuk semua Variabel di atas 0,7 yang menunjukkan bahwa semua variabel pada model yang diestimasi memenuhi kriteria *discriminant validity*.

Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

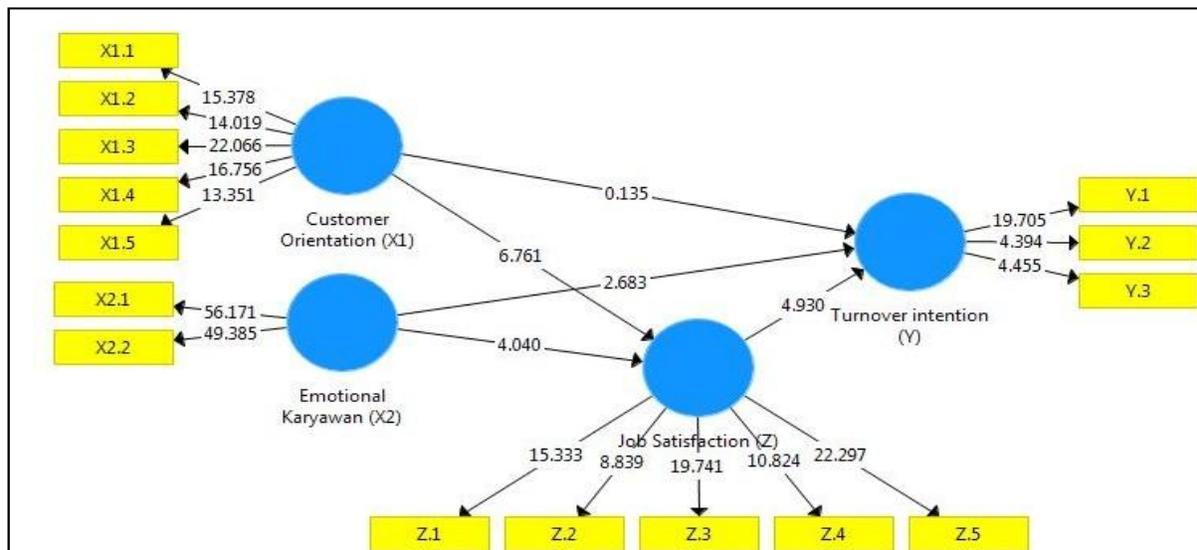
Setelah model yang diestimasi memenuhi kriteria *Outer Model*, berikutnya dilakukan pengujian model *structural (Inner model)*. Berikut adalah nilai R-Square pada konstruk :

Tabel 6. R-Square

	R Square	R Square Adjusted
Job Satisfaction (Z)	0.572	0.566
Turnover intention (Y)	0.172	0.153

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

R-Square (R^2) sering disebut dengan koefisien determinasi, adalah mengukur kebaikan suai (*goodness of fit*) dari persamaan regresi; yaitu memberikan proporsi atau persentase variasi total dalam variabel terikat yang dijelaskan oleh variabel bebas. Nilai R^2 terletak antara 0 – 1, dan kecocokan model dikatakan lebih baik kalau R^2 semakin mendekati 1. Tabel R^2 di atas memberikan nilai 0.572 untuk variabel *Job Satisfaction (Z)* yang berarti bahwa pendapat yang mampu dijelaskan *Job Satisfaction (Z)* sebesar 57.2 % dan sisanya 42.8 % tidak dijelaskan dalam penelitian ini, disisi lainnya nilai 0.172 untuk variabel *Turnover intention (Y)* yang berarti bahwa pendapat yang mampu dijelaskan *Job Satisfaction (Z)* sebesar 17.2 % dan sisanya 82.8 % tidak dijelaskan dalam penelitian ini.



Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Gambar 4. Algorithm Boostrapping Report

Hipotesis terbukti pengaruh antar variabel dengan terlihat pada koefisien parameter dan nilai pengaruh t statistic. Pada PLS V.3.2.4. hal tersebut dilakukan dengan melihat Algorithm Boostrapping report, sebagai berikut :

Tabel 7. Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)

	Original S. (O)	Mean S. (M)	Standard Deviation (STDEV)	P Values	T Statistics (O/STDEV)
Job Satisfaction (Z) -> Turnover intention (Y)	0.531	0.551	0.108	0.000	4.930

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Path Coefficient menunjukkan signifikansi hubungan antar variabel dalam penelitian. Dengan demikian memberikan hasil bahwa Hubungan *Job Satisfaction* berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan adalah berpengaruh dengan T-statistik sebesar $4.930 > 1,96$ dengan nilai *original sample estimate* sebesar 0.531 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara *Job Satisfaction* berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan adalah positif atau searah. Berdasarkan hasil olah data menggunakan PLS 3.0 memberikan jawaban bahwa hipotesis diterima.

RINGKASAN

Masalah kepuasan kerja merupakan salah satu hal yang dapat memicu keinginan staf untuk keluar dan mencari pekerjaan lain (*turnover intention*). Kepuasan kerja sebagai sikap umum individu pada pekerjaannya, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dengan banyaknya yang pekerja yakini seharusnya diterima. Kepuasan kerja adalah sikap yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja dan merupakan generalisasi sikap-sikap terhadap pekerjaannya yang bermacam-macam. Kepuasan kerja erat kaitannya dengan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan menurut cara staf laboratorium memandang pekerjaannya.

Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja seperti pekerjaan, gaji, kenaikan jabatan, atasan, dan rekan kerja yang apabila terpenuhi, maka tentunya akan menimbulkan kepuasan kepada staf laboratorium. Staf laboratorium dengan kepuasan kerja yang tinggi akan merasa senang dalam melakukan pekerjaannya dan tidak memiliki keinginan untuk mencari alternatif pekerjaan lain atau memutuskan keluar dari pekerjaannya. Namun apabila organisasi membuat staf laboratorium merasa tidak puas dalam proses bekerja tersebut, maka staf laboratorium akan cenderung memiliki niat untuk berhenti dari pekerjaannya dan mencari pekerjaan lain.

SIMPULAN

Bedasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, maka yang merupakan bagian akhir dari penelitian ini dapat diambil simpulan beberapa uraian yang menjawab rumusan masalah sesuai dengan tujuan penelitian, adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini didasarkan pada teory *Customer orientation* (Donavan, 2004) dan *Jobs and Emotional Labor* yang dikemukakan (Hochschild, 1983), yang didalamnya terdapat variabel-variabel yang memengaruhi Turnover Intention yang menjadi perantara Kepuasan kerja. Pada penelitian ini dilakukan pada salah satu perusahaan jasa yang bergerak di bidang kesehatan yaitu PT Prodia Widyahusada Tbk, Wilayah VI Divisi Pelayanan.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan karyawan memengaruhi *Turnover Intention* karyawan PT Prodia Widyahusada Tbk, Wilayah VI divisi Pelayanan. Karyawan pelayanan PT Prodia Widyahusada Wilayah VI puas dengan apa yang dia kerjakan semakin karyawan tersebut enggan untuk meninggalkan pekerjaannya.

SARAN

1. Temuan yang diperoleh peneliti adanya gap riset dimana tidak berpengaruhnya Orientasi karyawan terhadap pelanggan pada Turnover Intention diperlukan penelitian kembali untuk melihat apakah variabel yang telah dipakai dapat diaplikasikan pada perusahaan jasa di Indonesia atau tidak .
2. Temuan yang diperoleh peneliti untuk pihak manajemen khususnya HR-D memperhatikan dan menseleksi karyawan yang memiliki emotional mendalam atau benar-benar mencintai pekerjaannya sebagai pelayanan atau tidak supaya tingkat turnover semakin berkurang. Peneliti menyarankan untuk lebih memilih karyawan laki-laki yang memiliki orientasi pekerjaan pada pelayanan berada pada divisi pelayanan, sebab memiliki mobilitas lebih tinggi dari pada karyawan perempuan.
3. Kepada perusahaan PT Prodia Widyahusada Tbk agar melakukan recruitment mencari calon karyawan dengan orientasi terhadap pelanggan serta membangun budaya perusahaan yang berorientasi terhadap pelanggan.
4. Penelitian yang telah dilakukan peneliti untuk dapat lebih disiplin dan lebih mencintai pekerjaan sehingga peneliti puas akan pekerjaannya.
5. Masyarakat dapat merasakan dampak tidak langsung dari penelitian ini dengan adanya perubahan yang telah disarankan peneliti dimana PT Prodia Widyahusada Tbk, Wilayah VI memperhatikan saran peneliti sehingga masyarakat dapat merasakan layana PT Prodia Widyahusada Tbk, Wilayah VI yang mendalam dan berkesan di hati masyarakat.

REFERENSI

- [1] Robbins,S.P & Judge T.A. 2015. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat.
- [2] Xue, Wu., An-jin, Sie & David, G. 2017. Impact of customer orientation on turnover intention : mediating role of emotional labor. *International journal of Organizational Analysis*.
- [3] Babakus, Yavas, & Ashill. 2009. The role of customer orientation as a moderator of the job demand–burnout–performance relationship : A surface-level trait perspective. *Journal of Retailing*, Vol. 85, No. 4, pp. 480-492.
- [4] Hanzae, & Mirvaisi. 2011. Customer orientation of service employees : A case study of Iranian Islamic banking (based on COSE model). *International Journal of Marketing Studies*, Vol. 3, No. 4, pp. 130-145.
- [5] Monica, Maria & Anshori, Muhammad Yusak. 2013. *Jurnal Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen King Cake*. *Jurnal Manajemen Teori dan terapan* vo.16 (1).
- [6] Lee, Junghoon; Ok, Michael Chihyung & Hwang, Jinsoo. 2016. An Emotional Labor Perspective on The Relationship between Customer Orientation and Job Satisfaction. *International Journal of Hospitality Management* (54)139-150.
- [7] Mathis, R.L. & J.H. Jackson. 2006. *Human Resource Management : Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta : Salemba Empat.
- [8] Steel, R. P. 2002. Turnover theory at the empirical interface : problems of fit and function. *Academy of Management Review*, Vol. 27(3), pp. 346-360.
- [9] Zeffane, R. M. 1994. Understanding Employee Turnover : The Need for a Contingency Approach. *International Journal of Manpower*, Vol. 15, No. 9, pp. 22 – 37.
- [10] Ajzen, Icek & Fishbein, Martin. 2005. Theory based Behavior Change Interventions : Comments on Hobbits and Sutton. *Journal of Health Psychology* Vol.10, No.1, 27-31
- [11] Mobley, W. H., Griffeth, R. W., Hand, H. H., & Meglino, B. M. 1979. Review and conceptual analysis of the employee turnover process. *Psychological Bulletin*, Vol 86: 493-522.
- [12] Certo, S.C. 2000. *Supervision : concepts and skill building* third edition. New York : Mc Graw Hill.
- [13] Kreitner, Robert & Kinicki, Angelo. 2014. *Organizational behavioral*. Ed 5. Boston: McGraw-Hill.
- [14] Locke, E.A. 1976. *The Nature & Causes of Job Satisfaction*. NewYork : JohnWiley and Sons.

- [15] Organ, D. W & Konovsky, M.A. 2015. Cognitive Versus Affective Determination of Organizational Citizenship Behavior. *Journal Of Applied Psychology* (74) 157-169.
- [16] Davis, Keith & John W. Newstrom. 2011. *Organization Behavior : Human Behavior at Work*. New York : McGraw-Hill.
- [17] Rosa, E. M., Nurachmah, E., & Budiharto, B. 2012. Hubungan antara kohesivitas kelompok dan sikap perawat pelaksana dengan produktivitas kerja perawat pelaksana di Ruang Rawat Inap RSUPN. Dr. Ciptomangunkusumo. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*.1 (1).
- [18] Brkich M, Jeffs D, & Carless SA. 2002. A global self-report measure of person job fit. *Eur Journal Psychology Assessment*, 18(1) : 43 –51.
- [19] Chen, Chien-Cheng. 2009. The Mediating Role of Job Involvement in the Relationship Between Job Characteristics and Organizational Citizenship Behavior. *The Journal of Social Psychology*.
- [20] Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- [21] Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- [22] Sudjana. 2002. *Metode Statistika*. Edisi keenam. Bandung : Tarsito.
- [23] Geisser, S. 2015. The Predictive Sample Reuse Method with Application. *Journal of The American Statistical Association*.