

## **ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TURNOVER INTENTION PADA KARYAWAN HOTEL**

**Fachrul Husain Habibie<sup>1</sup> dan Bella Sabrina<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti

Fachrul@stptrisakti.ac.id

### **Abstract**

This research was conducted with the aim to determine what factors influence Turnover Intention. And to find out the employee's assessment of psychological contract, job satisfaction, organizational commitment, job insecurity, wages, company size, age and tenure of Turnover Intention. The research method used in this study is the method of validity, reliability, mean, cartesian diagram, GAP, and CSI, and with the survey method that uses questionnaires as a data retrieval tool. As well as the unit of analysis used is individuals in this case are employees of Hotel XYZ totaling 136 respondents. The results of the data obtained will be processed through the SPSS program tool ver 23. After the data collection has been carried out and the data is processed, the results obtained are the quality of the company that has been considered good enough by the employees. But there are some things that must be corrected. The results are still lacking by employees, namely the expectation of employees who are considered lacking with a value of -0.91, that is, professionals in work are still considered lacking, - 0.85, namely that work safety is still considered insufficient, and - 0.82 ie salary which is appropriate for the employee's work. With the results data above, these three factors are still considered lacking by employees, while for other factors it is considered good enough by employees.

**Keywords :** Turnover intention, Employee's

## PENDAHALUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang terpenting dalam sebuah organisasi dan perusahaan. Di dalam suatu organisasi dan perusahaan sangat diperlukan peranan tenaga kerja yang dapat bekerja dengan efektif dan efisien guna membantu terwujudnya tujuan perusahaan dalam mencapai keberhasilan. Dari sudut pandang perusahaan, karyawan merupakan aset paling tertinggi yang dimiliki dan perlu dijaga. Karyawan diibaratkan sebagai motor penggerak dalam operasional perusahaan. Namun ternyata banyak faktor yang mempengaruhi karyawan dalam mengambil keputusan untuk tetap bekerja di perusahaan tersebut atau tidak.

Hal ini sebaiknya patut ditanggapi dengan serius oleh perusahaan untuk mengantisipasi tingginya *turnover intention* atau biasa disebut dengan perputaran pergantian karyawan demi menjaga reputasi dan anggaran perusahaan. Dalam perusahaan perputaran pergantian karyawan banyak terjadi, pergantian karyawan dapat memberikan gambaran mengenai biaya yang tidak sedikit dalam nilai perekrutan, pelatihan, dan biaya yang dikeluarkan untuk mengatasi pergantian karyawan. Dari sudut pandangan karyawan, bahwa pergantian karyawan dapat menimbulkan dampak positif dan negatif (Wahyuni dkk, 2014). Berdasarkan hasil pengamatan di perusahaan Hotel XYZ, telah terjadi pergantian karyawan yang disebabkan oleh berbagai faktor. Kurangnya perhatian terhadap permasalahan ini mengakibatkan tidak ditemukannya faktor apa saja yang mempengaruhi *turnover intention* pada Hotel XYZ.

### Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang, dan identifikasi masalah yang di jelaskan maka

masalah yang dapat dirumuskan adalah : (1) Faktor faktor apa saja yang mempengaruhi Turnover Intention pada Hotel XYZ. (2) Faktor – faktor apa saja yang paling dominan yang mempengaruhi Turnover Intention pada Hotel XYZ .

### Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah : (1) Untuk menganalisis faktor – faktor yang mempengaruhi Turnover Intention pada Hotel XYZ . (2) Untuk menganalisis faktor – faktor apa saja yang paling dominan yang mempengaruhi Turnover Intention pada Hotel XYZ.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia mengandung pengertian yang erat kaitannya dengan pengelolaan sumber daya manusia atau pegawai dalam perusahaan. Sumber daya manusia dapat juga disebut sebagai personil. Tenaga kerja, pekerja, karyawan, potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya atau potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal non material dalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi menurut (Nawawi, 2011).

### Pengertian Turnover Intention

*Turnover Intention* adalah proses dimana karyawan meninggalkan organisasi dan harus digantikan (Mathis, 2011). Sedangkan penarikan diri seseorang keluar dari suatu organisasi (*Turnover*) dapat diputuskan secara sukarela (*voluntary turnover*) maupun secara tidak sukarela (*Involuntary Turnover*) menurut Robbins ( 2008 ) . *Voluntary Turnover* atau *quit* merupakan

keputusan karyawan untuk meninggalkan organisasi secara sukarela yang disebabkan oleh faktor seberapa menarik pekerjaan yang ada saat ini dan tersedianya alternatif pekerjaan lain. Sebaliknya, *voluntary turnover* atau pemecatan menggambarkan keputusan pemberi kerja (employer) untuk menghentikan hubungan kerja dan bersifat uncontrollable bagi karyawan yang mengalaminya.

### **Faktor – faktor yang mempengaruhi Turnover Intention**

Menurut Staffelbach (2008) faktor-faktor penyebab *turnover intention* dikategorikan sebagai berikut : Faktor pertama adalah Faktor Psikologi, Penentu psikologis merujuk pada proses mental dan perilaku karyawan, seperti harapan, orientasi, kepuasan kerja, komitmen organisasi, keterlibatan kerja atau efektifitas. Faktor Psikologi terdiri dari : (a). Kontrak Psikologis atau Psychological Contract, mengacu pada keyakinan individu mengenai syarat dan ketentuan perjanjian timbal balik pertukaran antara seseorang dan pihak lain. Konsep kontrak psikologis didasarkan pada wawasan, bahwa motivasi karyawan dan tingkat kinerja mereka harus dipelihara oleh organisasi melalui insentif dan penghargaan (Brinkmann & Stapf, 2005). (b) Kepuasan Kerja, adalah keadaan emosional menyenangkan yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan seseorang dalam mencapai atau memfasilitasi pencapaian nilai pekerjaannya. Kepuasan kerja menjadi keterikatan afektif seseorang, hal ini dikonseptualisasikan sebagai respon afektif dan emosional. Kepuasan didefinisikan sebagai sejauh mana karyawan memiliki orientasi afektif yang positif terhadap pekerjaan oleh organisasi. (c) Komitmen Organisasi, Mowday dan Steers mendefinisikan komitmen "sebagai kekuatan relatif dari individu dalam identifikasi dengan dan keterlibatan dalam

organisasi tertentu". Komitmen dapat dilihat sebagai loyalitas sebuah organisasi atau suatu pekerjaan. Meyer dan Allen mengkonsepkan komitmen dalam tiga keadaan psikologis yang berbeda yang mempengaruhi apakah karyawan akan tetap atau meninggalkan organisasi, yaitu : - Komitmen afektif: keterikatan emosional terhadap organisasi - Komitmen berkelanjutan: pengakuan biaya yang terkait dengan meninggalkan organisasi - Komitmen normatif: kewajiban yang dirasakan untuk tetap dengan organisasi. (d). Ketidakamanan Kerja atau Job Insecurity Job Insecurity, sebagai kekhawatiran pribadi tentang kelangsungan pekerjaan. Karyawan dapat merasa tidak aman meskipun tidak ada alasan untuk itu. Namun, ketidakamanan pekerjaan lebih dikenal mengenai ketidakpastian tentang pekerjaan di masa depan dalam pengembangan pekerjaan dan diskontinuitas.

Faktor kedua adalah faktor ekonomi, ketika reward sama dengan di tempat kerja lain, karyawan akan memutuskan untuk tidak meninggalkan organisasi. Pandangan ekonomi menganalisis proses turnover lebih menekankan pada interaksi antara penentuan variabel eksternal seperti gaji atau peluang. Faktor-faktor ekonomi terdiri dari : (a) Upah, pembayaran memainkan peran penting dalam pekerjaan pada masa ini dan pada masa depan. Bahwa karyawan yang dibayar lebih tinggi dalam tingkat hirarki yang sama cenderung untuk tetap bertahan dalam organisasi (Henneberger & Sousa-Poza, 2007). (b) Peluang Eksternal, mengacu pada tersedianya alternatif, daya tarik dan pencapaian dari pekerjaan di lingkungan. Interaksi antara kekuatan penawaran dan permintaan ekonomi harus dipertimbangkan dalam mengukur peluang eksternal. Ketersediaan ini terutama tentang seberapa banyak peluang di luar organisasi. Daya tarik yang

mengacu pada pay level dari peluang tersebut. (c) Ukuran Perusahaan atau Company Size, Selama fase resesi di pertengahan tahun sembilan puluhan, organisasi yang lebih kecil dihadapkan dengan tingkat turnover yang lebih tinggi, sedangkan organisasi yang lebih besar mampu mempertahankan karyawan mereka (Henneberger & Sousa-Poza, 2002).

Faktor ketiga adalah faktor demografis. Faktor demografis yang sering disebut juga sebagai karakteristik personal, yang terdiri dari : (a) Usia, Faktor usia berkorelasi negatif dengan turnover intention (Henneberger & SouzaPoza, 2007). Orang yang lebih muda memiliki tahap percobaan pada awal kehidupan profesional mereka, sehingga lebih sering berpindah kerja. (b) Masa Jabatan, individu memiliki masa jabatan yang lebih lama kemudian meninggalkan organisasi akan dianggap tidak proporsional.

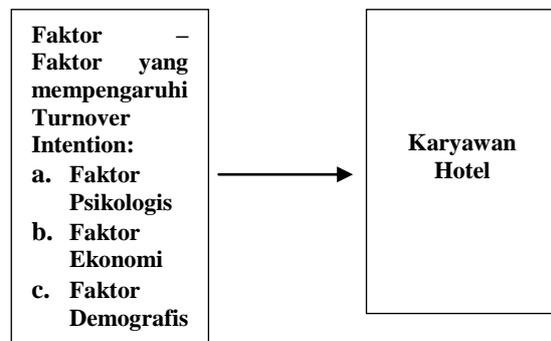
**Dampak Turnover Intentions**

Bagi Perusahaan *Turnover* merupakan petunjuk kestabilan karyawan. Semakin tinggi *turnover*, berarti semakin sering terjadi pergantian karyawan. Tentu hal ini akan merugikan perusahaan. Sebab, apabila seorang karyawan meninggalkan perusahaan akan membawa berbagai biaya seperti: (a) Biaya penarikan karyawan, menyangkut waktu dan fasilitas untuk wawancara dalam proses seleksi karyawan, penarikan dan mempelajari penggantian. (b) Biaya latihan. Menyangkut waktu pengawas, departemen personalia dan karyawan yang dilatih. (c) Apa yang dikeluarkan buat karyawan lebih kecil dari yang dihasilkan karyawan baru tersebut. (d) Tingkat kecelakaan para karyawan baru, biasanya cenderung tinggi. (e) Adanya produksi yang hilang selama masa pergantian karyawan. (f) Peralatan produksi yang tidak bisa digunakan sepenuhnya. (g)

Banyak pemborosan karena adanya karyawan baru. (h) Perlu melakukan kerja lembur, kalau tidak akan mengalami penundaan penyerahan. *Turnover* yang tinggi pada suatu bidang dalam suatu organisasi, menunjukkan bahwa bidang yang bersangkutan perlu diperbaiki kondisi kerjanya atau cara pembinaannya.

**Kerangka Pemikiran**

Dari uraian dan kajian teori yang telah dipaparkan, maka dapat diambil kerangka pemikiran yang berkaitan erat serta relevan dengan pemecahan masalah penelitian. Maka dari itu peneliti menentukan kerangka pemikiran sebagai berikut:



(Sumber : Staffelbach, 2008)

**Gambar 1 Kerangka Penelitian**

**METODE PENELITIAN**

Pengumpulan data merupakan tahapan yang sangat penting dalam melakukan suatu penelitian ilmiah. Karena melalui data yang terkumpul, peneliti dapat menggunakannya sebagai bahan analisa dan diolah sehingga pada akhirnya dapat mencapai suatu kesimpulan berupa hasil atau jawaban atas permasalahan yang diangkat dalam penelitian ilmiah yang dilakukan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 136 karyawan Hotel xyz, dan menggunakan metode sampel jenuh. Metode analisis data yang dilakukan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif yaitu dengan menggunakan perhitungan diagram kartesius, dan Gap Analisis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambara Umum Responden

Sebagian besar jumlah karyawan di Hotel XYZ untuk karyawan pria berjumlah 96, berbanding jauh dengan jumlah karyawan wanita yang berjumlah 40. Perbandingan jumlah karyawan tersebut dikarenakan di Hotel XYZ untuk departement Housekeeping, Kitchen, dan Engineering rata – rata diisi oleh karyawan pria, sedangkan untuk karyawan wanita lebih banyak bekerja dibagian back office. dengan ini dapat menjawab adanya perbedaan jumlah karyawan pria dan wanita di Hotel XYZ yang terbilang sangat jauh jumlahnya.

Sebagian besar karyawan Hotel XYZ memiliki usia yang sangat berbeda – beda. Dari tabel diatas di terangkan bahwa karyawan yang berusia 17 – 22 tahun sebanyak 30.9 %, usia 23 – 28 tahun sebanyak 35.3 %, usia 29 – 34 tahun sebanyak 24.3 %, usia 35 – 40 tahun sebanyak 6.6 %, usia lebih dari 40 tahun sebanyak 2.9 %. Dari data hasil tabel usia diatas bahwa sangat jelas terlihat bahwa karyawan Hotel XYZ menempati usia paling tertinggi untuk di usia 23 – 28 tahun, dan kedua usia paling tertinggi untuk di usia 17 – 22 tahun..

Berdasarkan pendidikan, sebagian besar karyawan Hotel XYZ memiliki

pendidikan terakhir yang berbeda – beda. Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa lulusan SMA / Sederajat sebanyak 26.5 %, D1 15.4 %, D3 24.3 %, D4 11.8 %, S1 22.1 %. Dari data diatas dijelaskan bahwa untuk pendidikan terakhir paling besar terdapat pada lulusan SMA / Sederajat dan lulusan D3. Karena Hotel XYZ merupakan Hotel baru, dan membutuhkan pekerja yang cukup banyak.

### Analisa Mean (rata-rata)

Data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data yang berasal dari jawaban responden pada kuesioner yang telah dibagikan. Kemudian dicari rata-rata dari setiap variabel. Untuk menentukan nilai rata- rata jawaban responden terhadap masing-masing item pertanyaan digunakan interval kelas yang dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Dengan interval 0,8 kemudian disusun kriteria penilaian rata-rata jawaban responden sebagai berikut: 1,00 – 1,79 sangat tidak butuh, 1,80 – 2,59 tidak butuh, 2,60 – 3,39 cukup butuh, 3,40 – 4,19 butuh, 4,20 – 5,00 sangat butuh.

**Tabel 1 Nilai Rata- Rata  
Tabel Mean Tingkat Harapan dan Kenyataan Karyawan Hotel XYZ**

No	Pernyataan	Harapan	Kenyataan
<b>Kontrak Psikologis</b>			
1.	Saya termotivasi untuk bekerja karena perusahaan memberikan insentif kepada saya.	4.11	4.16
2.	Saya termotivasi untuk bekerja karena perusahaan memberikan penghargaan kepada saya.	4.05	3.47
<b>Mean Kontrak Psikologis</b>		4.08	3.81
<b>Kepuasan Kerja</b>			
3.	Saya senang karena dapat mengerjakan pekerjaan yang yang diberikan kepada saya.	4.14	4.33

No	Pernyataan	Harapan	Kenyataan
4.	Saya merasa senang karena supervisor saya memberikan dukungan kepada saya.	4.13	3.87
5.	Saya merasa puas dalam bekerja, karena perusahaan memberikan insentif yang sesuai dengan pekerjaan saya.	4.11	3.86
	<b>Mean Kepuasan Kerja</b>	4.12	4.02
	<b>Komitmen Organisasi</b>		
6.	Saya tetap memiliki keinginan untuk bekerja diperusahaan ini.	4.12	4.00
7.	Saya loyal dengan perusahaan ini.	4.08	4.22
8.	Saya terikat emosional dengan perusahaan ini. Karena perusahaan sudah memberikan yang terbaik buat saya.	4.02	4.00
	<b>Mean Komitmen Organisasi</b>	4.07	4.07
	<b>Job Insecurity</b>		
9.	Diperusahaan saya bekerja bisa memastikan pekerjaan saya dimasa depan.	3.99	3.50
10.	Diperusahaan saya bekerja memberikan pengembangan untuk dimasa depan.	4.00	3.95
	<b>Mean Job Insecurity</b>	3.99	3.72
	<b>Upah</b>		
11.	Gaji yang diberikan perusahaan kepada saya memilki peran penting untuk pekerjaan saya.	4.05	3.40
12.	Saya akan bertahan diperusahaan jika saya dibayar tinggi oleh perusahaan.	3.98	3.16
	<b>Mean upah</b>	4.01	3.28
	<b>Company Size</b>		
13.	Saya pernah mendapat gaji yang tinggi dari perusahaan atas kinerja saya.	3.97	3.58
14.	Saya merasa senang bekerja diperusahaan ini, karena perusahaan memberikan keselamatan kerja.	4.01	3.16
	<b>Mean Company Size</b>	3.99	3.37
	<b>Usia</b>		
15.	Saya berkeinginan untuk berpindah ke perusahaan lain jika usia saya bertambah	4.12	3.60
16.	Saya memiliki keinginan untuk bekerja diperusahaan lain karena ingin mendapatkan pengalaman yang lebih.	4.10	3.47
	<b>Mean Usia</b>	4.11	3.53
	<b>Masa Jabatan</b>		
17.	Saya merasa nyaman dengan masa jabatan saya yang sekarang	4.00	3.97
18.	Makin lama bekerja di perusahaan ini saya merasa makin profesional.	4.07	3.16
	<b>Mean Masa Jabatan</b>	4.03	3.56

Tabel nilai mean berdasarkan penilaian responden mengenai harapan karyawan di Hotel XYZ .

- a. Indikator Kontrak Psikologis yang tertinggi nilai harapannya adalah : saya termotivasi untuk bekerja karena perusahaan memberikan insentif kepada saya, dengan mean 4,1. Sedangkan indikator dengan nilai harapan terendah adalah saya termotivasi untuk bekerja karena perusahaan memberikan penghargaan kepada saya, dengan mean 4,05. berdasarkan angka tersebut dapat dilihat bahwa karyawan membutuhkan insentif dan penghargaan dari perusahaan agar mereka termotivasi untuk bekerja.
- b. Ketiga Indikator Kepuasan Kerja dirasakan karyawan sangat dibutuhkan, indikator – indikator tersebut adalah: saya merasa senang karena dapat mengerjakan pekerjaan yang diberikan kepada saya, dengan mean 4,14. Saya merasa senang karena supervisor saya memberikan dukungan kepada saya, dengan mean 4,13, dan indikator aya merasa puas dalam bekerja, karena perusahaan memberikan insentf yang sesuai pekerjaan saya dengan mean 4,11. Berdasarkan angka tersebut dapat dilihat bahwa karyawan membutuhkan kepuasan, dukungan supervisor , dan juga insentif sesuai dengan pekerjaan mereka.
- c. Indikator Komitmen Organisasi yang tertinggi nilai harapannya adalah : saya tetap memiliki keinginan untuk bekerja diperusahaan ini dengan mean 4,12. Sedangkan indikator dengan nilai harapan rendah adalah : saya terikat emosional dengan perusahaan ini. Karena perusahaan sudah memberikan yang terbaik buat saya dengan mean 4,02. Berdasarkan angka tersebut dapat dilihat bahwa karyawan membutuhkan keinginan bekerja dengan perusahaan dan membutuhkan keterikatan emosional dengan perusahaan.
- d. Indikator Job Insecurity yang tertinggi nilai harapannya adalah : diperusahaan saya bekerja memberikan pengembangan untuk dimasa depan dengan mean 4,00. Sedangkan indikator nilai harapan rendah adalah : diperusahaan saya bekerja bisa memastikan pekerjaan saya dimasa depan dengan mean 3,99. Berdasarkan angka tersebut dapat dilihat bahwa karyawan membutuhkan pengembangan dari perusahaan untuk dimasa depan.
- e. Indikator Upah yang tertinggi nilai harapannya adalah : Gaji yang diberikan perusahaan kepada saya memiliki peran penting untuk pekerjaan saya dengan mean 4,05. Sedangkan indikator nilai harapan rendah adalah : Saya akan bertahan diperusahaan jika saya dibayar tinggi oleh perusahaan dengan mean 3,98. Berdasarkan angka tersebut dapat dilihat bahwa karyawan membutuhkan gaji dan bayaran tinggi dari perusahaan agar karyawan tetap akan bertahan bekerja diperusahaan.
- f. Indikator Company Size yang tertinggi nilai harapannya adalah : Saya merasa senang bekerja diperusahaan ini, karena perusahaan memberikan keselamatan kerja dengan mean 4,01. Sedangkan indikator nilai harapan rendah adalah : Saya pernah mendapat gaji yang tinggi dari perusahaan atas kinerja saya dengan mean 3,97. Berdasarkan angka tersebut dapat dilihat bahwa karyawan membutuhkan keselamatan kerja dan juga gaji yang tinggi dari perusahaan atas kinerja mereka.
- g. Kedua indikator usia dirasakan karyawan sangat dibutuhkan indikator – indikator tersebut adalah Saya berkeinginan untuk berpindah ke

perusahaan lain jika usia saya bertambah dengan mean 4,12. Dan Saya memiliki keinginan untuk bekerja diperusahaan lain karena ingin mendapatkan pengalaman yang lebih dengan mean 4,10. Berdasarkan angka tersebut dapat dilihat kedua indikator tersebut sangat dibutuhkan oleh karyawan.

- h. Indikator Masa Jabatan yang tertinggi nilai harapannya adalah : Makin lama bekerja di perusahaan ini saya merasa makin profesional dengan mean 4,07. Sedangkan indikator nilai harapan rendah adalah : Saya merasa nyaman dengan masa jabatan saya yang sekarang dengan mean 4,00. Berdasarkan angka tersebut dapat dilihat bahwa profesional dan jabatan dipekerjaan sangat dibutuhkan oleh karyawan.

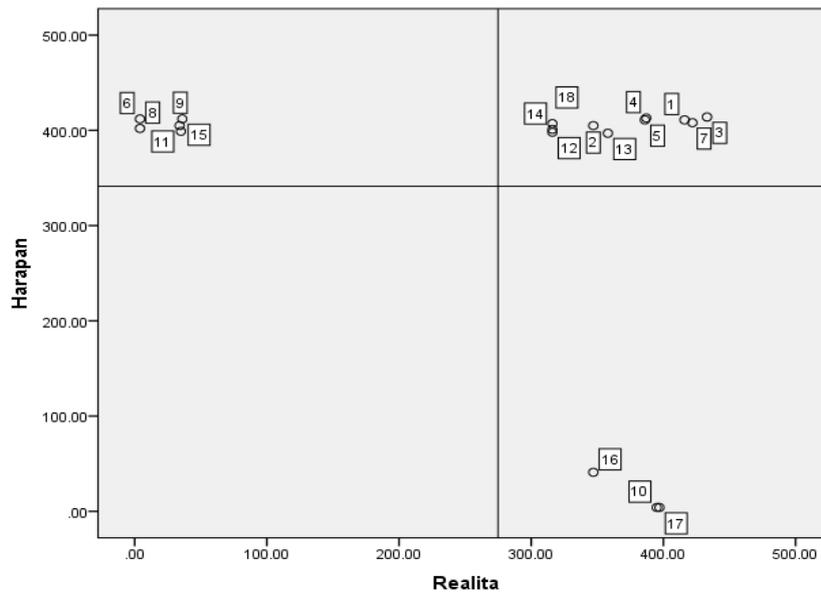
Tabel nilai mean berdasarkan penilaian responden mengenai harapan karyawan di Hotel XYZ :

- a. Indikator Kontrak Psikologis yang tertinggi nilai kenyataannya adalah : Saya termotivasi untuk bekerja karena perusahaan memberikan insentif kepada saya dengan mean 4,16, sedangkan indikator nilai kenyataan rendah adalah : Saya termotivasi untuk bekerja karena perusahaan memberikan penghargaan kepada saya dengan mean 3,47. Berdasarkan angka tersebut dapat dilihat bahwa karyawan membutuhkan dalam kenyataan diperusahaan adalah insentif dan penghargaan.
- b. Indikator Kepuasan kerja yang tertinggi nilai kenyataannya adalah : Saya senang karena dapat mengerjakan pekerjaan yang yang diberikan kepada saya dengan mean 4,33. Sedangkan indikator nilai kenyataan rendah adalah : saya merasa senang karena supervisor saya memberikan dukungan kepada saya dengan mean 3,87 dan Saya merasa
- puas dalam bekerja, karena perusahaan memberikan insentif yang sesuai dengan pekerjaan saya dengan mean 3 dengan mean 3,86. Berdasarkan angka tersebut bahwa dilihat bahwa karyawan membutuhkan dalam kenyataannya adalah kesenangan dari diri sendiri, insentif yang sesuai dengan pekerjaan mereka, dan juga dukungan dari supervisor mereka.
- c. Indikator Komitmen Organisasi yang tertinggi nilai kenyataannya adalah : saya loyal dengan perusahaan ini dengan mean 4,22. Sedangkan indikator nilai kenyataan rendah adalah : saya tetap memiliki keinginan untuk bekerja diperusahaan ini dengan mean 4,00, dan saya terikat emosional dengan perusahaan ini. Karena perusahaan sudah memberikan yang terbaik buat saya dengan mean 4,00. Berdasarkan angka tersebut dapat dilihat bahwa karyawan membutuhkan suatu keinginan, sifat loyalitas, dan keterikatan emosional dengan perusahaan. Maka dari itu perusahaan harus dapat memberikan ketiga pernyataan diatas kepada karyawan.
- d. Indikator Job Insecurity yang tertinggi nilai kenyataannya adalah : diperusahaan saya bekerja memberikan pengembangan untuk dimasa depan dengan mean 3,95. Sedangkan indikator nilai kenyataan rendah adalah : diperusahaan saya bekerja bisa memastikan pekerjaan saya dimasa depan dengan mean 3,50. Berdasarkan angka tersebut dapat dilihat bahwa karyawan membutuhkan dalam kenyataannya diperusahaan adalah perusahaan dapat memberikan pengembangan kepada karyawan, dan pekerjaan yang diberikan karyawan untuk saat ini dapat memberikan pengembangan untuk dimasa depan.
- e. Indikator Upah yang tertinggi nilai kenyataannya adalah : gaji yang

- diberikan perusahaan kepada saya memiliki peran penting untuk pekerjaan saya dengan mean 3,40. Sedangkan indikator nilai kenyataan rendah adalah : saya akan bertahan diperusahaan jika saya dibayar tinggi oleh perusahaan dengan mean 4,16. berdasarkan angka tersebut dapat dilihat bahwa karyawan membutuhkan dalam kenyataannya diperusahaan adalah gaji yang diberikan harus memiliki peran penting untuk pekerjaan karyawan, dan juga perusahaan harus sedikit melihat beberapa karyawan bahwa disini karyawan akan bertahan jika bayaran karyawan tinggi dan juga perusahaan menyediakan sedikit bonus kepada karyawan atas kinerja mereka.
- f. Indikator Company Size yang tertinggi nilai kenyataannya adalah : saya pernah mendapat gaji yang tinggi dari perusahaan atas kinerja saya dengan mean 3,58. Sedangkan indikator nilai kenyataan rendah adalah : saya merasa senang bekerja diperusahaan ini, karena perusahaan memberikan keselamatan kerja dengan mean 3,16. berdasarkan angka tersebut dapat dilihat bahwa karyawan membutuhkan penghargaan dalam bekerja dan juga keselamatan kerja.
- g. Indikator Usia yang tertinggi nilai kenyataannya adalah : saya berkeinginan untuk berpindah keperusahaan lain jika usia saya bertambah dengan mean 3,60. Sedangkan indikator nilai kenyataan rendah adalah : saya memiliki keinginan untuk bekerja diperusahaan lain karena ingin mendapatkan pengalaman yang lebih dengan mean 3,47. Berdasarkan angka tersebut dapat dilihat bahwa karyawan membutuhkan hal tersebut, tetapi dikenyataannya karyawan belum bisa dikarenakan karena usia, dan karyawan di kenyataannya juga membutuhkan pengalaman lebih baik diuar sana.
- h. Indikator Masa Jabatan yang tertinggi nilai kenyataannya adalah : saya merasa nyaman dengan masa jabatan saya yang sekarang dengan mean 3,97. Sedangkan indikator nilai kenyataan rendah adalah : makin lama bekerja diperusahaan ini saya merasa makin profesional dengan mean 3,16. Berdasarkan angka tersebut dapat dilihat bahwa karyawan sangat membutuhkan di dalam kenyataannya adalah kenyamanan dengan jabatan yang sekarang dan juga profesional dalam bekerja.
- Data hasil mean yang diambil dari angka harapan dan kenyataan akan dijelaskan dengan mengukur angka yang paling terbesar untuk harapan, kemudian untuk angka yang terkecil untuk kenyataan. Sesuai dengan tabel hasil data Mean diatas bahwa nilai harapan paling tertinggi adalah nilai yang berada dalam pernyataan : saya senang karena dapat mengerjakan pekerjaan yang diberikan kepada saya dengan mean 4,14. dijelaskan harapan karyawan yang paling kuat untuk penelitian ini adalah mereka berharap dapat melaksanakan pekerjaan mereka dengan senang hati, sehingga pekerjaan itu dapat diselesaikan dengan baik. Dan untuk nilai kenyataan akan diukur dari angka yang paling terendah yaitu berada pada pernyataan : saya akan bertahan diperusahaan jika saya dibayar tinggi oleh perusahaan dengan mean 3,16, saya merasa senang bekerja diperusahaan ini, karena perusahaan memberikan keselamatan kerja dengan mean 3,16, dan pernyataan makin lama bekerja diperusahaan ini saya merasa makin profesional dengan mean 3,61. Dapat disimpulkan bahwa karyawan membutuhkan bayaran tinggi atas hasil kinerja mereka, tidak dengan bayaran tinggi disini dapat dikatakan bahwa bonus juga dapat memberikan kepuasan

tersendiri agar karyawan bertahan dan nyaman bekerja diperusahaan. Dan karyawan juga membutuhkan keselamatan kerja dari perusahaan, karena keselamatan kerja adalah hal terpenting yang sangat perlu di berikan perusahaan sebagai perlindungan untuk karyawannya. Dan

pernyataan yang sangat dibutuhkan karyawan adalah profesional dalam bekerja. Perusahaana harus memberikan pengalaman – pengalaman yang baik sesuai dengan pekerjaan mereka agar karyawan dapat semakin profesional sesuai dengan pekerjaan mereka.



**Gambar 2 Diagram Kartesius**

Posisi masing-masing atribut pada keempat kuadran tersebut dijadikan sebagai alat alternatif strategi untuk meningkatkan juga menunjukkan posisi masing-masing atribut yang mempengaruhi faktor – faktor yang mempengaruhi Turnover Intention pada karyawan Hotel XYZ .

**a. Kuadran I (Prioritas utama):**

Atribut-atribut yang berada dalam kuadran ini harus lebih diprioritaskan dan diperbaiki, sehingga dapat meningkat kepuasan konsumen dan menjadi lebih baik lagi, karena atribut-atribut ini memiliki nilai kepentingan yang tinggi bagi konsumen, namun masih kurang memuaskan. Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini adalah :

- 1) Saya tetap memiliki keinginan untuk bekerja diperusahaan ini ( pernyataan no 6. ) Keinginan dalam tetap bekerja diperusahaan

merupakan salah satu atribut penting dalam sebuah pekerjaan, karena keinginan dan niat seorang karyawan dalam bekerja dapat menjadi pendorong majunya sebuah perusahaan. Dan atribut ini dianggap penilaian paling rendah hal tersebut menunjukkan bahwa perusahaan belum memberikan suatu dorongan kepada karyawan agar karyawan memiliki keinginan untuk tetap bekerja diperusahaan ini. Dengan ini perusahaan harus memberikan perhatian kepada karyawan, agar karyawan merasa dihargai dan semakin bersemangat.

- 2) Saya terikat emosional dengan perusahaan ini, karena perusahaan sudah memberikan yang terbaik buat saya (

pernyataan no 8 ). Keterikatan emosional hampir pernah dirasakan oleh karyawan kepada perusahaan. Keterikatan emosional dapat dikatakan perasaan seseorang untuk melakukan tindakan untuk memperlihatkan kinerja yang baik kepada perusahaan. Karena karyawan merasakan perusahaan sudah memberikan yang terbaik kepada karyawan. dan atribut ini dianggap paling rendah. Hal tersebut menunjukkan bahwa perusahaan belum memberikan yang diharapkan oleh karyawan. dengan ini perusahaan harus lebih peka dalam memberikan perhatian kepada karyawan.

- 3) Diperusahaan saya bekerja bisa memastikan pekerjaan saya dimasa depan ( pernyataan no 9). Masa depan dalam menjalani pekerjaan adalah hal yang di impikan oleh semua karyawan. karena karyawan yang memiliki keinginan untuk berpindah pekerjaan akan membawa semua bakat pekerjaan mereka diperusahaan selanjutnya. Akan dilihat dari bagaimana perusahaan memberikan pengalaman pekerjaan kepada karyawan, seperti ilmu – ilmu baru, inovasi dan kreativitas kerja. Pemberian perusahaan yang seperti inilah yang akan memberikan suatu pengaruh yang baik kepada karyawan. dan atribut ini dianggap paling rendah. Hal tersebut menunjukkan bahwa perusahaan belum memberikan pengalaman, ilmu – ilmu , inovasi, dan kreativitas kerja. Diharapkan perusahaan dapat memberikan semua ini kepada karyawan, agar karyawan dapat memiliki

prestasi kerja untuk dimasa depan.

- 4) Gaji yang diberikan perusahaan kepada saya memiliki peran penting untuk pekerjaan saya ( pernyataan 11 ). Gaji merupakan suatu yang sangat penting untuk semua karyawan. karena gaji adalah sebagai penunjang kehidupan bagi semua orang. Atribut ini dianggap paling rendah oleh karyawan. karyawan masing merasakam bahwa gaji yang diberikan perusahaan belum memiliki peran penting. Dalam penelitian perusahaan ini adalah perusahaan baru, jadi kemungkinan perusahaan ini belum dapat dikatakan naik untuk saat ini. Dan diharapkan perusahaaan dapat memberikan gaji yang sesuai yang diharapkan.
- 5) Saya ingin pindah keperusahaan lain jika usia saya bertambah ( pernyataan 15 ). Bertambahnya usia terkadang menjadi faktor keinginan karyawan untuk berpindah untukn mendapatkan pengalaman yang lebih. Atribut ini dianggap paling rendah oleh karyawan. karena karyawan belum memiliki keinginan untuk pernyataan ini.

#### **b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi )**

- 1) saya termotivasi untuk bekerja karena perusahaan memberikan insentif kepada saya ( pernyataan 1 ). Atribut ini dianggap sudah sangat baik oleh karyawan karena sudah sesuai dengan harapan dan kenyataan yang dibutuhkan oleh karyawan.
- 2) saya termotivasi untuk bekerja karena perusahaan memberikan penghargaan kepada saya ( pernyataan 2 ). Atribut ini dianggap sudah sangat baik oleh

- karyawan karena sudah sesuai dengan harapan dan kenyataan yang dibutuhkan karyawan. dan pernyataan ini harus dipertahankan oleh perusahaan.
- 3) saya senang karena dapat mengerjakan pekerjaan yang di berikan kepada saya ( pernyataan 3 ). Atribut ini dianggap sudah sangat baik oleh karyawan karena sudah sesuai dengan harapan dan kenyataan yang dibutuhkan karyawan. dan pernyataan ini harus dipertahankan oleh perusahaan.
  - 4) saya merasa senang karena supervisor saya memberikan dukungan kepada saya ( pernyataan 4 ). Atribut ini dianggap sudah sangat baik oleh karyawan karena sudah sesuai dengan harapan dan kenyataan yang dibutuhkan karyawan. dan pernyataan ini harus dipertahankan oleh perusahaan.
  - 5) saya merasa puas dalam bekerja, karena perusahaan memberikan insentif yang sesuai pekerjaan saya ( pernyataan Atribut ini dianggap sudah sangat baik oleh karyawan karena sudah sesuai dengan harapan dan kenyataan yang dibutuhkan karyawan. dan pernyataan ini harus dipertahankan oleh perusahaan.
  - 6) saya loyal dengan perusahaan ini ( pernyataan 7 ). Atribut ini dianggap sudah sangat baik oleh karyawan karena sudah sesuai dengan harapan dan kenyataan yang dibutuhkan karyawan. dan pernyataan ini harus dipertahankan oleh perusahaan.
  - 7) saya akan bertahan diperusahaan jika saya dibayar tinggi oleh perusahaan ( pernyataan 12 ). Atribut ini dianggap sudah sangat baik oleh karyawan karena sudah sesuai dengan harapan dan kenyataan yang dibutuhkan karyawan. dan pernyataan ini harus dipertahankan oleh perusahaan.
  - 8) saya pernah mendapat gaji yang tinggi dari perusahaan atas kinerja saya ( pernyataan 13 ). Atribut ini dianggap sudah baik oleh karyawan karena sudah sesuai dengan harapan dan kenyataan yang dibutuhkan karyawan. dan pernyataan ini harus dipertahankan oleh perusahaan.
  - 9) saya merasa senang bekerja diperusahaan ini, karena perusahaan memberikan keselamatan kerja ( pernyataan 14 ). Atribut ini dianggap sudah baik oleh karyawan karena sudah sesuai dengan harapan dan kenyataan yang dibutuhkan karyawan. dan pernyataan ini harus dipertahankan oleh perusahaan.
  - 10) makin lama bekerja diperusahaan ini saya merasa makin profesional ( pernyataan 18 ). Atribut ini dianggap sudah baik oleh karyawan karena sudah sesuai dengan harapan dan kenyataan yang dibutuhkan karyawan. dan pernyataan ini harus dipertahankan oleh perusahaan.
- Dari semua pernyataan diatas bahwa kesepuluh pernyataan diatas sudah memenuhi harapan dan kenyataan karyawan.

### c. Kuadran III ( Prioritas Rendah )

Atribut – atribut ini yang masuk dalam kuadran ini merupakan atribut – atribut yang dianggap kurang penting karyawan. pada atribut ini juga kurang begitu diperhatikan. Karena atribut – atribut di dalam Kudran tiga merupakan atribut – atribut yang kurang berpengaruh terhadap kebutuhan karyawan. dalam

kuadran ini tidak ada pernyataan yang masuk dalam masuk kuadran tiga.

**d. Kuadran IV ( Prioritas Berlebih )**

Kuadran ini menunjukkan atribut yang dirasa kurang penting oleh karyawan, tetapi kinerjanya dilakukan dengan baik sehingga karyawan menilai kinerja tersebut dirasakan berlebihan. Atribut – atribut yang masuk kedalam kuadran empat ini adalah :

- 1) Diperusahaan saya bekerja bisa memastikan pekerjaan saya dimasa depan pernyataan ( 10 ). Dalam pernyataan ini karyawan menganggap atribut ini kurang begitu dibutuhkan, tetapi perusahaan sudah memberikan yang terbaik kepada karyawan.
- 2) Saya memiliki keinginan untuk bekerja diperusahaan lain karena

ingin mendapatkan pengalaman yang lebih ( pernyataan 16 ). Dalam pernyataan ini karyawan menganggap atribut ini kurang begitu dibutuhkan, tetapi perusahaan sudah memberikan yang terbaik kepada karyawan karena perusahaan sudah sedikit memberikan beberapa pengalaman kepada karyawan.

- 3) Saya merasa nyaman dengan masa jabatan saya yang sekarang ( pernyataan 17 ). Dalam pernyataan ini karyawan menganggap atribut ini kurang begitu dibutuhkan, tetapi perusahaan sudah memberikan tinda yang terbaik kepada karyawan.

**GAP Tingkat Harapan dan Persepsi Karyawan**

**Tabel 2 Gap Tingkat Harapan dan Kenyataan Karyawan**

No	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	GAP
1.	Saya termotivasi untuk bekerja karena perusahaan memberikan insentif kepada saya.	4.11	4.16	0.05
2.	Saya termotivasi untuk bekerja karena perusahaan memberikan penghargaan kepada saya.	4.05	3.47	- 0,58
3.	Saya senang karena dapat mengerjakan pekerjaan yang yang diberikan kepada saya.	4.14	4.33	0.19
4.	Saya merasa senang karena supervisor saya memberikan dukungan kepada saya.	4.13	3.87	- 0.26
5.	Saya merasa puas dalam bekerja, karena perusahaan memberikan insentif yang sesuai dengan insentif saya.	4.11	3.86	- 0.25
6.	Saya tetap memiliki keinginan untuk bekerja diperusahaan ini.	4.12	4.00	- 0.12
7.	Saya loyal dengan perusahaan ini.	4.08	4.22	0,14
8.	Saya memiliki komitmen untuk bekerja sesuai dengan kewajiban saya.	4.02	4.00	- 0.02
9.	Diperusahaan saya bekerja bisa memastikan pekerjaan saya dimasa depan.	3.99	3.50	- 0.49
10.	Diperusahaan saya bekerja memberikan pngembangan untuk dimasa depan.	4.00	3.95	- 0.05
11.	Gaji yang diberikan perusahaan kepada saya memilki peran penting untuk pekerjaan saya.	4.05	3.40	- 0.65
12.	Saya akan bertahan diperusahaan jika saya dibayar tinggi oleh perusahaan.	3.98	3.16	- 0.82
13.	Saya pernah mendapat gaji yang tinggi dari perusahaan atas kinerja saya.	3.97	3.58	- 0.39
14.	Saya merasa senang bekerja diperusahaan ini, karena perusahaan memberikan keselamatan kerja.	4.01	3.16	- 0.85

No	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	GAP
15.	Saya berkeinginan untuk berpindah ke perusahaan lain jika usia saya bertambah	4.12	3.60	- 0.52
16.	Saya memiliki keinginan untuk bekerja diperusahaan lain karena ingin mendapatkan pengalaman yang lebih.	4.10	3.47	- 0.63
17.	Saya merasa nyaman dengan masa jabatan saya yang sekarang	4.00	3.97	- 0.03
18.	Makin lama bekerja di perusahaan ini saya merasa makin profesional.	4.07	3.16	- 0.91

Sumber : Data Hasil Primer, 2017

Berdasarkan hasil tabel diatas diperoleh kesimpulan adanya perbedaan yang signifikan untuk makin lama bekerja diperusahaan ini saya merasa makin profesional – 0,91, saya merasa senang bekerja diperusahaan ini, karena perusahaan memberikan keselamatan kerja – 0,85, saya akan bertahan diperusahaan jika saya dibayar tinggi oleh perusahaan – 0,82, gaji yang diberikan perusahaan kepada saya memiliki peran penting untuk pekerjaan saya – 0,65, Saya memiliki keinginan untuk bekerja diperusahaan lain karena ingin mendapatkan pengalaman yang lebih - 0,63, Saya termotivasi untuk bekerja karena perusahaan memberikan penghargaan kepada saya -0,58, Saya berkeinginan untuk berpindah ke perusahaan lain jika usia saya bertambah – 0,52. Secara keseluruhan Hotel XYZ belum dapat memahami sepenuhnya apa yang karyawan harapkan, ini berarti pihak Hotel harus lebih lagi berupaya untuk memahami dengan baik mengenai kebutuhan karyawan, dengan mengumpulkan informasi yang detail tentang kebutuhan karyawan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Turnover Intention pada Karyawan Hotel XYZ , maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Untuk rumusan masalah faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi Turnover Intention pada Karyawan Hotel XYZ sesuai dengan hasil metode penelitian mulai dari hasil mean dapat disimpulkan bahwa dari 18 pernyataan harapan yang harus di perbaiki perusahaan dari karyawan adalah untuk sub variabel upah dengan pernyataan Saya akan bertahan diperusahaan jika saya dibayar tinggi oleh perusahaan dengan mean 3,98. Dan sub variabel company size dengan pernyataan : Saya pernah mendapat gaji yang tinggi dari perusahaan atas kinerja saya dengan mean 3,97. Untuk hasil kenyataan yang harus diperbaiki perusahaan dari karyawan diambil dari sub variabel masa jabatan dengan pernyataan : Makin lama bekerja di perusahaan ini saya merasa makin profesional dengan mean 3,16, dan sub variabel company size dengan pernyataan Saya merasa senang bekerja diperusahaan ini, karena perusahaan memberikan keselamatan kerja dengan mean 3,16.
2. Untuk hasil metode penelitian diagram kartesius yang masih kurang dan harus diperbaiki adalah pernyataan dari indikator : 6,8,9,11,dan 15.
3. Untuk hasil metode penelitian GAP tingkat harapan dan persepsi karyawan dapat disimpulkan bahwa yang harus di perbaiki oleh karyawan dari perusahaan agar dapat memahami semua yang di inginkan karyawan terdapat pada pernyataan : makin lama

bekerja diperusahaan ini saya merasa makin profesional – 0,91, saya merasa senang bekerja diperusahaan ini, karena perusahaan memberikan keselamatan kerja – 0,85, saya akan bertahan diperusahaan jika saya dibayar tinggi oleh perusahaan – 0,82, gaji yang diberikan perusahaan kepada saya memiliki peran penting untuk pekerjaan saya – 0,65, Saya memiliki keinginan untuk bekerja diperusahaan lain karena ingin mendapatkan pengalaman yang lebih -0,63, Saya termotivasi untuk bekerja karena perusahaan memberikan penghargaan kepada saya -0,58, Saya berkeinginan untuk berpindah ke perusahaan lain jika usia saya bertambah – 0,52.

4. Untuk kesimpulan hasil dari metode penelitian Index Kepuasan Pengguna ( Customer Satisfaction Index ) CSI, sesuai dengan perhitungan bahwa berdasarkan hasil dinyatakan karyawan sudah puas dengan pemberian perusahaan.
5. Untuk hasil kesimpulan faktor – faktor apa saja yang paling dominan yang mempengaruhi Turnover Intention pada Karyawan Hotel XYZ diambil dari metode penelitian data hasil mean harapan bahwa sub variabel company size dengan pernyataan : Saya pernah mendapat gaji yang tinggi dari perusahaan atas kinerja saya dengan mean 3,97. Dikatakan masih kecil untuk segi harapan. Dan untuk data hasil mean kenyataan sub variabel company size dengan pernyataan : Saya merasa senang bekerja diperusahaan ini, karena perusahaan memberikan keselamatan kerja dengan mean 3,16.
6. Untuk hasil kesimpulan yang diambil dari hasil diagram kartesius yang menjadi dominan untuk pernyataan yang paling dominan yang masih kurang dan harus diperbaiki adalah

pernyataan dari indikator : 6,8,9,11, dan 15.

7. Untuk hasil metode penelitian GAP tingkat harapan dan persepsi karyawan dapat disimpulkan bahwa yang harus di perbaiki oleh karyawan dari perusahaan agar dapat memahami semua yang di inginkan karyawan diambil yang paling dominan adalah pada pernyataan : makin lama bekerja diperusahaan ini saya merasa makin profesional – 0,91, saya merasa senang bekerja diperusahaan ini, karena perusahaan memberikan keselamatan kerja – 0,85, saya akan bertahan diperusahaan jika saya dibayar tinggi oleh perusahaan – 0,82. Diambil dari hasil yang paling tinggi untuk skor negatif.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada pembahasan BAB V mengenai Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Turnover Intention pada Karyawan Hotel XYZ , maka dapat diambil saran untuk Hotel XYZ agar dapat memperbaiki beberapa hal yang di harapkan karyawan agar dapat memberikan kinerja yang baik kepada perusahaan maka saran yang diambil sesuai dengan hasil dari kesimpulan adalah :

1. Dari data hasil mean untuk harapan terdapat pada variabel : Saya pernah mendapat gaji yang tinggi dari perusahaan atas kinerja saya dengan mean 3,97, maka perusahaan harus lebih teliti dengan harapan karyawan untuk gaji yang sesuai dengan dengan kinerja karyawan, dalam hal ini karyawan masih mengungkapkan bahwa harapan mereka untuk pernyataan diatas masih kecil, dan perusahaan harus memberikan yang terbaik sesuai keinginan karyawan agar karyawan lebih merasa dihargai.

Tidak berbeda jauh dengan kenyataan pada pernyataan Saya merasa senang bekerja diperusahaan ini, karena perusahaan memberikan keselamatan kerja dengan mean 3,16. Dapat dilihat bahwa untuk kenyataan yang ada, karyawan masih menilai perusahaan untuk segi memberikan keselamatan kerja masih kurang. Maka disarankan untuk perusahaan bahwa perusahaan harus lebih lagi teliti dalam memberikan keselamatan untuk karyawan, karena keselamatan dalam bekerja sangat dibutuhkan didunia perusahaan demi kenyamanan karyawan dan perusahaan

2. Dari hasil diagram kartesius dinyatakan bahwa yang paling dominan yang masih kurang dan harus diperbaiki adalah pernyataan dari indikator : 6,8,9,11,dan 15. Dengan pernyataan keinginan karyawan untuk tetap bekerja diperusahaan, komitmen dalam melaksanakan pekerjaan, kepastian pekerjaan untuk dimasa depan, gaji yang sesuai dan keinginan untuk berpindah perusahaan jika usia mereka bertambah. Saran bagi perusahaan adalah perusahaan harus memberikan perhatian kepada karyawan dan memberikan dukungan agar karyawan nyaman dengan perusahaan, dan juga gaji yang diberikan kepada karyawan harus lah sesuai dengan hasil kinerja mereka, tidak berupa uang bonus dapat juga memberikan kesenangan untuk mereka, dan berilah pekerjaan sesuai dengan usia mereka. dan berikan karyawan kepercayaan dalam bekerja agar karyawan merasa dihargai dan karyawan mempunyai komitem dalam bekerja.
3. Dari hasil penelitian GAP tingkat harapan dan persepsi karyawan maka saran yang harus diberikan kepada

perusahaan untuk pernyataan : makin lama bekerja diperusahaan ini saya merasa makin profesional – 0,91, dengan hasil angka diatas maka perusahaan harus memperbaiki tingkat profesional karyawan dengan cara memberikan pelatihan secara berkala, memberikan penghargaan kepada karyawan atas kinerja yang baik. saya merasa senang bekerja diperusahaan ini, karena perusahaan memberikan keselamatan kerja – 0,85, dengan hasil angka diatas disarankan perusahaan harus lebih mengutamakan keselamatan kerja karyawan, agar karyawan dapat merasakan aman dan tentram. saya akan bertahan diperusahaan jika saya dibayar tinggi oleh perusahaan – 0,82, dengan hasil angka diatas disarankan untuk perusahaan bahwa perusahaan harus memberikan gaji sesuai degan pekerjaan dan jabatan mereka, dan tidak memberikan gaji yang tidak sesuai dengan kinerja dan jabatan karyawan.

4. Dari hasil metode penelitian Index Kepuasan Pengguna ( *Customer Satisfaction Index* ) CSI, sesuai dengan perhitungan yang menyatakan bahwa karyawan sudah puas dengan apa yang perusahaan sudah berikan. Dan tidak ada faktor – faktor yang paling dominan yang harus diperbaiki. Namun saran kepada perusahaan sesuai dengan hasil diatas bahwa karyawan sudah merasakan dan menyatakan sudah puas dengan pemberian perusahaan selama ini, tetapi karyawan merasa belum sangat memuaskan karena beberapa faktor, maka dari itu perusahaan harus memberikan kepuasan kepada karyawan sesuai dengan delapan belas pernyataan yang sudah di isi oleh karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Raharjo. (2013). *Teori-teori Pembangunan Ekonomi dan Pertumbuhan Ekonomi dan Pertumbuhan Wilayah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- AlBattat, Ahmad Rasmi Suleiman & Som, Ahmad Puad Mat. 2013. Employee Dissatisfaction and Turnover Crises in the Malaysian Hospitality Industry. *International Journal of Business and Management*. 8, (5), pp : 62 – 71.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Ed Revisi VI, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi). Jakarta : Rineka Cipta
- Bula, Hannah Orwa. 2012. Labor Turnover in the Sugar Industry in Kenya. *European Journal of Business and Management*. 4, (9), pp : 111 – 119.
- Bungin, Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana
- Dawley, D., Houghton, J. D., & Bucklew, N. S. (2010). Perceived Organizational Support and Turnover Intention: The Mediating Effects of Personal Sacrifice and Job Fit. *The Journal of Social Psychology*, 150(3), 238 – 25.
- Dharma, Kusuma Kelana. (2011). *Metodologi Penelitian Keperawatan : Panduan Melaksanakan dan Menerapkan Hasil Penelitian*. Jakarta: Trans InfoMedia.
- Foon, & Leong. 2010. An Exploratory Studys on Turnover Intention Among Privated Sectors Employees. *International Journal of Business and Managemant*. 5, (8), pp : 57 – 64.
- Harahap, Sofyan Syafri. 2006. *Analisis Kritis Atas Laporan Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Hasibuan, Malayu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cet. ketujuh belas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Irawan, Prasetya. 2006. *Penelitian Kualitatif & Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Departemen Ilmu Adminstrasi FISIP UI.
- J. Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Johnson, B & Christensen, L. (2012). *Educational Research*. London: SAGE Pubications, Inc.
- Jonathan, Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- L. Mathis, Robert – H. Jackson, John., 2011. *Human Resource Management (edisi 10)*. Jakarta : Salemba Empat
- Lumbantobing, Enike Sartika S. 2015. “Pengaruh Job Insecurity Terhadap Turnover Intentions Pada Karyawan PT. X Medan”. *Skripsi*. Fakultas Psikologi Universitas HKBP Nommensen.
- Margono. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mobley, W.H. (2011). *Pergantian Karyawan: Sebab Akibat dan Pengendaliannya*. Jakarta: PPM dan Bisnis 2030.
- Nawawi, Hadari. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Novliandi, Ferry. (2007). *Intensi Turnover Karyawan Ditinjau Dari Budaya Perusahaan dan Kepuasan Kerja*. (online). Tersedia. (4 November 2008).
- P. Robbin, Stephen. 2008. *Organizational Behaviour*, Tenth Edition (Perilaku Organisasi Edisi ke Sepuluh), Alih Bahasa Drs. Benyamin Molan. Jakarta : Salemba Empat.
- Robbins, P. Stephen dan Coulter Mary. 2010. *Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Staffelbach. Bruno. 2008. *Human Resources Management : Turnover Intent*. University of Zurich, Swiss.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis* (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA.
- Sugiyono. 2006. “*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*”. Bandung: Alfabeta
- Suhanto, Edi. 2009. “Pengaruh Stres Kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap Turnover Intention Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening”. *Tesis*. Pasca Sarjana Pada Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2011. “*Metode Penelitian Pendidikan*”. Bandung: PT Remana Rosdakarya.
- Sumarsono, Sonny . 2003. *Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Ketenagakerjaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sun, Kuo – Shun. 2011. The Turnover Intentions For Construction Engineers. *Journal of Marine Science and Technology*. 19, (5), pp : 550 – 556.
- Wahyuni, Ana Sri dkk., 2014. Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Turnover Intention ( Keinginan Berpindah ) Karyawan Pada Perusahaan Jasa Kontruksi. *Jurnal Rekayasa Sipil*. 8(2):89–95.
- Wardiyanta. (2006). *Metode Penelitian Pariwisata*. CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Widjaja, Amin Tunggal. 2008. *Dasar – Dasar Customer Relationship Management* (CRM). Jakarta : Harvido.
- Witasari, L. 2008. *Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Turnover Intention Studi Empiris pada Novotel Semarang*. Tesis Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Diponegoro. Semarang.