

Pengaruh Organizational Citizenship Behaviour (OCB), Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Turnover Intention Karyawan pada Hotel Mitra Park View Kota Semarang

Divia Salsabila Maghfirotin Harahap ¹✉

¹ Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dian Nuswantoro Semarang

Article Information

Article history:

Accepted: August 2022

Approved: September 2022

Published: October 2022

Keywords:

organizational citizenship behavior
job satisfaction
organizational commitment
turnover intention

Abstract

This research is to find out the impact of Organizational Citizenship Behavior (OCB), Job Satisfaction, Organizational Commitment to Turnover Intention on employees of Hotel Mitra Park View Semarang City. The independent variables in this research consist of Organizational Citizenship Behavior (OCB), Job Satisfaction, Organizational Commitment, and the dependent variable, namely Turnover Intention. Questionnaires were distributed to 65 employees using the quota sampling method. The data obtained were analyzed using IBM SPSS Statistics 24 software. The results of this research show that only the Organizational Commitment variable has a significant effect on the Turnover Intention variable and the other two variables have no effect on the Turnover Intention of the employees of Hotel Mitra Park View Semarang City.

Riset ini untuk mengetahui dampak Organizational Citizenship Behavior (OCB), Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional terhadap Turnover Intention pada karyawan Hotel Mitra Park View Kota Semarang. Variabel bebas dalam riset ini terdiri dari Organizational Citizenship Behavior (OCB), Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional, dan serta variabel terikat yaitu Turnover Intention. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada 65 karyawan dengan menggunakan metode quota sampling. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan software IBM SPSS Statistics 24. Hasil riset ini menunjukkan bahwa hanya variable Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan terhadap variabel Turnover Intention dan dua variable lainnya tidak berpengaruh terhadap Turnover Intention pada karyawan Hotel Mitra Park View Kota Semarang.

How to Cite: Harahap, D. (2022). Pengaruh Organizational Citizenship Behaviour (OCB), Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Turnover Intention Karyawan pada Hotel Mitra Park View Kota Semarang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1(1), 36-42. Retrieved from <http://publikasi.dinus.ac.id/index.php/JEKOBS/article/view/6988>

✉ correspondence address:

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dian Nuswantoro Semarang
Jalan Imam Bonjol, Pendrikan Kidul, Semarang
E-mail: 211201805420@mhs.dinus.ac.id

ISSN
2964-8866 (Online)



PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia ialah sebuah penggerak dimana memiliki peran penting bagi perusahaan untuk mencapai sasaran dan tujuannya, karena sumber daya manusia merupakan modal dan asset utama dalam jalan keberhasilan sebuah perusahaan. SDM tidak sekedar menjadi asset utama, tetapi asset yang bernilai, dikembangkan dan dapat dilipatgandakan. Semakin berkembangnya hotel di Indonesia seperti sekarang ini, menyebabkan paraperusahaan saling bersaing ketat dalam memberikan pelayanan yang baik dalam berbagai hal, mulai dari penambahan fasilitas hotel hingga peningkatan fasilitas hotel sumber daya manusia yang berkualitas. Saat persaingan sedang ketat, perusahaan menginginkan karyawan yang loyal dan menginginkan karyawan tetap bertahan di perusahaan atau tidak ingin meninggalkan perusahaan.

Kepuasan kerja mempunyai dampak terhadap tingkat keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Karyawan yang puas dengan hasil pekerjaannya tidak akan mau berhenti. Selain kepuasan kerja, komitmen organisasi juga tercermin dalam pengurangan staf OCB, yang mengarah pada tujuan peningkatan *turnover*. Komitmen kerja adalah kondisiseorang karyawan mendukung organisasi tertentu, tetapi juga tujuan dan keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi.

Hotel Mitra Park View Kota Semarang dengan sistem manajemen baru telah berjalan enam bulan, terhitung dari bulan Mei. Nama besar dan citra perusahaan yang baik yang selalumemberikan program-program menarik untuk mendukung karyawannya tidak menutup kemungkinan tingkat turnover tinggi. Banyaknya karyawan yang memutuskan untuk resign dari Hotel Mitra Park View Kota Semarang disebabkan oleh banyaknya faktor.

Tinjauan Pustaka

Sumber Daya Manusia

Pengertian SDM dipisah jadi dua cara: konsep mikro dan makro. Yang dimaksud dengan mikro adalah individu yang merupakan perwakilan dan individu dari suatu organisasi, perkumpulan, dan biasanya disinggung sebagai perwakilan, pekerja, perwakilan, buruh, pekerjaan, dll. Sedangkan yang dimaksud dengan skala besar SDM adalah kuantitas individu baik yang menganggur maupun yang bekerja di suatu negara memasuki masa angkatan kerja (Muhammad Yusuf (2016) dalam (Yudhistira, 2021)).

Sementara itu menurut Schuler (Priyono & Marnis, 2008) paling tidak MSDM mempunyai tiga ambisi utama yaitu: 1) Meningkatkan tingkat produktivitas, 2) Meningkatkan kualitas kehidupan kerja, 3) Memastikan organisasi menghormati masalah hukum.

Menurut Cherrington (Masram & Mu'ah, 2017) setidaknya ada 5 fungsi manajemen sumber daya manusia, fungsi-fungsi tersebut saling terkait, berikut penjelasannya: 1) Staffing/Employment, 2) Performance Evaluation, 4) Compensation, 5) Training and Development, 6) Employee Relations.

Organizational Citizenship Behaviour

Perilaku bebas, individu tidak secara langsung dihargai oleh sistem remunerasi formal dan yang meningkatkan efisiensi dan efektivitas fungsi dalam organisasi (kolektif) secara keseluruhan. Perilaku individu yang berkontribusi pada efektivitas organisasi dan tidak secara langsung terkait dengan sistem remunerasi organisasi (Ukkas & Latif, 2017). Organ (Wijaya & Djati, 2007) bahwa terdapat tiga bentuk utama OCB yaitu kepatuhan (*obedience*), loyalitas (*loyalty*), dan partisipasi (*participation*).

Lima dimensi OCB menurut Organ yang sering digunakan dalam berbagai penelitian Organ dalam Udayani & Sunariani (2018) (Andriani, 2020) sebagai berikut: *Altruism, Conscientiousness, Sportsmanship, Courtesy, Civis virtue*.

Kepuasan Kerja

Siapun yang bekerja tentu dapat mengharapkan kepuasan dari pekerjaannya. Kepuasan merupakan cerminan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya sendiri. Ketika karyawan memasuki organisasi, mereka membawa seperangkat keinginan, kebutuhan, keinginan, dan pengalaman masa lalu yang bersama-sama membentuk harapan pekerjaan. (Sinambela, 2016)

Tujuan pekerjaan adalah deskripsi perasaan atau ketidakpuasan karyawan dengan pekerjaan itu. (Fattah,

2017). Hal ini dapat dipahami sebagai kepuasan kerja sebagai situasi yang dirasakan atau perasaan dukungan atau dukungan dari dalam pekerjaan. Menurut (Bismala, Arianty, & Farida, 2017) faktor-faktor kepuasan kerja adalah: 1) Faktor individu, 2) Faktor pekerjaan, 3) Faktor organisasional.

Komitmen Organisasi

Menurut Robbins (2019:35) mendefinisikan Jurnal Ekonomi Efektif, Vol. 3, No. 4, Juli 2021 komitmen organisasi adalah tujuan dari suatu pekerjaan adalah untuk menggambarkan perasaan atau ketidakpuasan seorang karyawan terhadap pekerjaan tersebut. Komitmen organisasi adalah keadaan di mana seorang karyawan memprioritaskan organisasi tertentu dan mengejar tujuan dan keinginan keanggotaan dalam organisasi.

Steers & Potter (dalam Sagala, 2013:27) mengemukakan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi komitmen kerja, yaitu: Pertama, kualitas individu mencakup, misalnya usia, periode administrasi yang lama, orientasi, tingkat pelatihan. Kedua, kebutuhan pencapaian terdiri dari kualitas pekerjaan atau jabatan, atribut primer (berhubungan dengan tingkat formalisasi, ketergantungan utilitarian dan desentralisasi).

Turnover Intention

(Sidharta, 2011) Dikatakan bahwa niat untuk keluar merupakan bentuk karyawan meninggalkan dunia usaha dan karyawan memiliki hak untuk memutuskan apakah akan terus bekerja atau keluar dari perusahaan. Keputusan karyawan untuk keluar dari perusahaan ini menjadi dilema bagi setiap perusahaan (Mahdi et al., 2012).

METODE

Penelitian ini berlokasi di Hotel Mitra Park View Kota Semarang. Adanya masalah pada tingkat turnover karyawan dan tersedianya data yang memadai untuk diolah, sehingga lokasi ini cocok untuk dilakukan penelitian. *Organizational citizenship behaviour* (X1), kepuasan kerja (X2), komitmen organisasi (x3) menjadi variabel bebas dalam penelitian ini. *Turnover intention* (Y) sebagai variabel terikat dalam penelitian ini. Seluruh karyawan hotel menjadi populasi dalam penelitian ini. Jumlah sampel terdiri dari 65 orang dari 10 departemen. Analisis dalam penelitian ini akan memfokuskan pada data kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan metode penyebaran angket dengan skala *Likert*. orang yang bekerja pada Hotel Mitra di dominasi pegawai pegawai laki-laki dengan jumlah 42 orang dari 65 orang. sebagian besar pegawai lulus dari tingkat SMA/ sederajat. Artinya untuk menjadi karyawan pada Hotel Mitra pendidikan wajib 12 tahun menjadi faktor utama.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian validitas untuk setiap elemen pertanyaan $\geq 0,30$ menunjukkan bahwa hasil dari r hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) atau alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid. Pengujian reliabilitas menggunakan *cronbach's alpha* untuk masing-masing variabel adalah $\geq 0,70$. Diketahui alat ukur yang dalam penelitian ini telah dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Pengujian menggunakan metode normalitas Kolmogorov-Smirnov sebagai dasar pengambilan keputusan. Total nilai pengujian normalitas menghasilkan nilai signifikansi Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,154 yang berarti lebih besar dari 0,05. Disimpulkan data penelitian terdistribusi normal. Sehingga, syarat normalitas dalam metode regresi terpenuhi.

Gambar 1. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	41.354	4.348		9.512	.000		
	ocb_X1	.212	.116	.134	1.818	.074	.913	1.095
	kepuasan_X2	-.008	.171	-.005	-.046	.963	.394	2.538
	komitmen_X3	-1.131	.150	-.859	-7.529	.000	.383	2.608

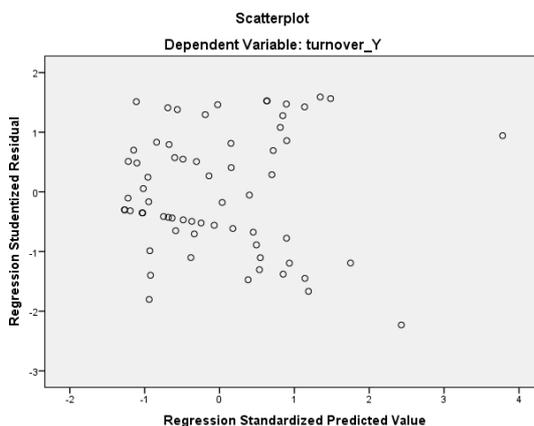
a. Dependent Variable: turnover_Y

Divia Salsabila Maghfirotn Harahap: Pengaruh Organizational Citizenship Behaviour (OCB), Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Turnover Intention Karyawan pada Hotel Mitra Park View Kota Semarang

Sumber: Olah Data Primer SPSS

Diketahui nilai yang terlihat pada gambar di atas bahwa nilai *tolerance* untuk variabel *Organizational Citizenship Behaviour* (X1) bernilai 0,913, kepuasan kerja (X2) bernilai 0,394 dan komitmen karyawan (X3) bernilai 0,383, membuktikan bahwa nilai $\geq 0,10$. Sedangkan nilai VIF untuk variabel *Organizational Citizenship Behaviour* (X1) bernilai 1,095, kepuasan kerja (X2) bernilai 2,538 dan komitmen karyawan (X3) bernilai 2,608, dan membuktikan bahwa ketiga variabel memiliki nilai ≤ 10 . Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa dalam pengujian menggunakan uji multikolinearitas dalam model regresi tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Olah Data Primer SPSS

Metode yang digunakan untuk mengukur varians perubahan adalah dengan melihat *scatterplot* antara SPRESID dan ZPRED. Dari sini dapat dilihat apakah residual memiliki bentuk tertentu pada gambar atau tidak. Pada gambar 4.2 terlihat titik – titik menyebar secara acak, baik di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y.

Analisis Regresi Berganda

Seberapa baik model mampu menjelaskan variasi – variabel dependen dihitung dengan koefisien determinasi (R^2). Nilai berkisar antara 0 sampai 1. *Adjusted R square* bernilai 0,680 atau variabel X1, X2, dan X3 memberikan dampak sebesar 68% terhadap variabel Y maka pertanyaan tersebut dinyatakan dapat memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksikan variabel terikat (Y), dimana nilai mendekati nilai satu.

Gambar 3. Hasil Uji Persamaan Regresi Berganda

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	41,354	4,348
	<i>Organizational Citizenship Behaviour</i> _X1	0,212	0,116
	Kepuasan Kerja _X2	-0,008	0,171
	Komitmen Organisasi _X3	-1,131	0,150
a. Dependent Variable: TURNOVER_Y			

Sumber: Olah Data Primer SPSS

Pada gambar 3 menyimpulkan persamaan pada tabel menunjukkan pengaruh dari seluruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Dari uji regresi berganda hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$41,353 + 0,212X1 - 0,008X2 - 1,131X3$$

Hasil uji koefisien regresi tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1 Nilai konstanta didapat sebesar 41,353, yang berarti bahwa apabila variabel OCB, kepuasan kerja, dan

- komitmen organisasi nilai konstantanya diasumsikan bernilai 0 maka nilai turnover adalah 41,353.
- 2 Nilai positif pada variabel OCB yaitu 0,212 artinya apabila ada yang artinya apabila OCB jika semakin buruk maka akan semakin buruklah *turnover*.
 - 3 Nilai negatif pada variabel kepuasan kerja sebesar 0,008 yang berarti jika kepuasan kerja turun maka *turnover* juga menjadi buruk/tidak baik.
 - 4 Nilai koefisien regresi variabel komitmen organisasi bernilai negatif sebesar 1,131 yang apabila komitmen organisasi menurun maka *turnover* juga semakin tidak baik/buruk.

Uji Hipotesis

Dapat berikut tabel hasil uji hipotesis secara parsial:

Gambar 4. Hasil Uji T

Model		t	Sig.t
1	(Constant)	9,512	0,000
	<i>Organizational Citizenship Behaviour_X1</i>	1,818	0,074
	Kepuasan Kerja_X2	-0,046	0,963
	Komitmen Organisasi_X3	-7,529	0,000
a. Dependent Variable: TURNOVER_Y			

Sumber: Olah Data Primer SPSS

Dari gambar diatas diperoleh variabel pertama thitung 1,818 > sig. 0,074. Dimana thitung < ttabel 2,000 dan nilai sig. > 0,05. Dengan demikian variabel OCB berpengaruh signifikan. Variable X2 thitung sebesar -0,046 dengan nilai sig. 0,963. Menunjukkan bahwa thitung < ttabel 2,000 dan nilai sig > 0,05. Dengan demikian variabel kepuasan berpengaruh negatif tidak signifikan. Variabel ketiga, thitung sebesar -7,462 dengan nilai sig 0,000. Menunjukkan bahwa thitung > ttabel 2,000 dan sig 0,000 < 0,05. Dengan demikian variabel komitmen organisasi berpengaruh negatif signifikan terhadap variabel turnover intention

Pembahasan

Jika dikaitkan dengan hasil kuesioner, diketahui karyawan masih banyak mementingkan kepentingan pribadi daripada kepentingan perusahaan dengan dibuktikan banyak karyawan yang tidak mengikuti pelatihan yang diadakan perusahaan. Padahal, pelatihan tersebut sangat berguna bagi perusahaan. Namun, dari hasil penelitian hal tersebut belum berhasil membuktikan secara signifikan pada keinginan karyawan untuk pindah atau meninggalkan perusahaan. Mendukung temuan tersebut, Nelfati (2016) perilaku OCB tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover*, artinya OCB berkontribusi kecil terhadap peningkatan keinginan untuk meninggalkan perusahaan;

Kepuasan Kerja berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap Turnover Intention. Jikadikaitkan dengan hasil kuesioner dan diketahui bahwa karyawan banyak yang menyayangkan tentang kekurangan dalam lingkungan kerjanya, seperti kurangnya CCTV yang mengakibatkan adanya kasus kehilangan barang dari pemilik tamu hotel. Lalu, tidak adanya genset, sehingga ketika listrik mati tidak hanya tamu yang dirugikan, tetapi para karyawan juga merasa kecewa. Hasil ini juga menunjukkan bahwa ada karyawan hotel yang puas dengan pekerjaannya dan ingin keluar. Karyawan yang puas dengan pekerjaannya di Hotel Mitra Semarang tidak menutup kemungkinan untuk keluar dari hotel dan mencari pekerjaan di tempat lain. Penemuan tersebut juga didukung oleh penemuan (Yuda & Ardana, 2017) yang dalam jurnalnya bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap turnover intention.

Keterlibatan organisasi memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap perencanaan untuk meninggalkan perusahaan. Dikombinasikan dengan hasil survei, terlihat bahwa skor rata-rata tanggapan responden dengan skala yang sama untuk jawaban tertinggi dan terendah. Jawaban tertinggi terletak pada indeks bahwa karyawan tidak merasa rugi jika meninggalkan perusahaan. Dengan contoh, bahwa karyawan telah

berkomitmen pada perusahaan untuk tidak melakukan demo, dan selalu mendukung aturan yang ada. Tingkat komitmen organisasi pada Hotel Mitra sebagian besar disebabkan oleh rasa memiliki dan menjaga komitmen organisasi dengan salah satu bentuknya yaitu menjaga segala kerahasiaan perusahaan. Ketika karyawan memiliki atau tetap berkomitmen pada organisasi, mereka tetap setia pada pekerjaan mereka, yang mengurangi niat mereka untuk mengubah aturan organisasi. Penemuan ini didukung oleh Lestari & Mujiat (2018) pada jurnalnya yang mengemukakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik keluar variabel-variabel independen yang memberi dampak *turnover* yang diukur dengan variabel OCB, kepuasan kerja dan komitmen organisasi, kesimpulannya bahwa variabel OCB dan kepuasan kerja tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap turnover intention. Turnover intention dipengaruhi secara signifikan oleh variabel ketiga, komitmen organisasi. Ini bermakna jika komitmen organisasi ditingkatkan lagi maka akan mengurangi turnover intention.

Saran

Bagi Perusahaan

- a. Pimpinan atau supervisor perlu memberikan motivasi kepada pegawai untuk meningkatkan semangat dalam berpartisipasi dalam setiap kegiatan yang diadakan baik wajib maupun tidak.
- b. Memperhatikan apakah fasilitas kantor dapat menunjang kepuasan karyawan, jika belum perusahaan memberikan tambahan fasilitas agar karyawan dapat mencapai target dalam pekerjaannya, selain itu perusahaan memberikan kesempatan promosi ataupun jenjang karir yang sama bagi seluruh karyawan.
- c. Perusahaan harus mengkomunikasikan tujuan besar yang ingin dicapai dengan karyawannya. Melalui transparansi yang diberikan perusahaan kepada karyawannya, secara tidak langsung akan mendukung semangat kerja karyawan untuk memastikan employee engagement untuk mencapai tujuan-tujuan besar dan menghargai mereka untuk keberhasilan karyawan mereka.

Bagi Peneliti Lain

Hasil kajian ini ditunggu dikembangkan oleh peneliti lain dengan mempertimbangkan faktor lain yang mempengaruhi *turnover intention* misalnya kesalahan rekrutmen, motivasi kerja, gaya kepemimpinan, budaya perusahaan dan lainnya agar dapat melengkapi dan menyempurnakan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, R. (2020, Maret 1). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior, Komitmen Organisasi, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Pada PT. Kuala Mina Persada. *Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 4.
- Bismala, L., Arianty, N., & Farida, T. (2017). Perilaku Organisasi Sebuah Pengantar.
- Masram, & Mu'ah. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Profesional*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Priyono, & Marnis. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Sidharta, N. (2011). Dampak Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention: Studi Empiris pada karyawan operator di salah satu perusahaan Garment di Cimahi. *Jurnal Manajemen*.

Sinambela, L. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Jakarta Bumi Aksara. Suwanto, Kosasih,

Nurjaya, Sunarsi, D., & Erlangga, H. (2021, Juli). PENGARUH MOTIVASI DAN PENGALAMAN KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN PADA HAPPY RESTAURANT DI BANDUNG. *Jurnal Ekonomi Efektif, Vol. 3, No. 4*.

Ukkas, I., & Latif, D. (2017, Februari 1). PENGARUH IKLIM ORGANISASI DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB). *Jurnal Equilibrium*.

Yudhistira, D. I. (2021). SUMBER DAYA MANUSIA DAN DESAIN TATA KERJA.