

PERCEIVED SUPERVISOR SUPPORT SEBAGAI PEMODERASI PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP EMPLOYEE TURNOVER INTENTION

Jeff Ariansyah¹, Aminudin²

^{1,2}Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta

Email korespondensi: jeffariansyah9@gmail.com

Abstract: *This study aims to examine the role of perceived supervisor support as a moderating influence of organisational commitment and job satisfaction on employee turnover intention of employees of the Karawaci Regional Direct Sales Division of PT Linknet Tbk. This research uses an associative approach with qualitative data. The sample used in this study was employees of the Karawaci Regional Direct Sales Division of PT Linknet Tbk, with a total of 147 respondents. Data analysis was carried out by testing data quality, classical assumption test, multiple regression test and multiple regression analysis test. The results showed that organisational commitment has a positive effect on employee turnover intention, job satisfaction has no effect on employee turnover intention, and perceived supervisor support weakens the influence of organisational commitment and job satisfaction on employee turnover intention.*

Keywords: *Organisational commitment, job satisfaction, perceived supervisor support, employee turnover intention*

PENDAHULUAN

Seiring dengan pertumbuhan bisnis, khususnya di era globalisasi ini, mereka pasti akan menghadapi berbagai tantangan, beberapa di antaranya mungkin berkaitan dengan sumber daya manusia. Pergantian karyawan yang disengaja merupakan masalah utama dalam sumber daya manusia. Jika tingkat turnover perusahaan rendah, maka tujuannya akan lebih mudah tercapai. Menurut Jichul dan Thomas (2016), niat berpindah adalah indikator yang paling dapat diandalkan dari faktor-faktor yang menyebabkan kepergian karyawan.

Seorang karyawan yang secara sadar memutuskan untuk mencari pekerjaan pada organisasi lain dikatakan mempunyai keinginan berpindah. Niat mengacu pada keinginan atau rencana seseorang untuk mencapai sesuatu. Sebaliknya, pergantian karyawan mengacu pada pemecatan atau berakhirnya hubungan kerja seorang karyawan dengan perusahaan sebelumnya. Oleh karena itu, tujuan turnover dicirikan sebagai kecenderungan atau harapan yang digerakkan oleh karyawan untuk meninggalkan organisasi berdasarkan keinginan yang muncul dari dalam diri pekerja. Ini mencakup pertimbangan meninggalkan organisasi, keinginan untuk mengamankan posisi pilihan di luar organisasi, dan keinginan untuk meninggalkan organisasi sebelumnya. Ketika seorang karyawan ingin berpindah pekerjaan, biasanya hal tersebut disebabkan karena ia merasa tidak nyaman dengan tempat kerjanya saat ini atau dengan tugas yang diembannya (Sivellea Firdaus dkk, 2017).

Kasus pergantian staf yang signifikan telah diamati di PT. Divisi Penjualan Langsung Regional Karawaci Linknet Tbk. Tabel di bawah menggambarkan hal ini.

Tabel 1. Tingkat Turnover Karyawan

Tahun	Jumlah Karyawan Awal	Jumlah Karyawan Keluar	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan Akhir	Turnover Rate
2020	252	248	222	226	92,89%
2021	226	477	481	232	195,20%
2022	232	528	544	249	219,54%

Sumber: PT. Linknet Tbk, 2023

Tabel 1 menunjukkan bahwa terdapat peningkatan signifikan dalam tingkat keluar masuk karyawan antara tahun 2020 dan 2022. Hal ini mungkin berdampak pada cara perusahaan berjalan. Beberapa pekerja diwawancarai sebelum jajak pendapat tersebut dibagikan, dan dari perbincangan tersebut diperoleh beberapa informasi awal mengenai ciri-ciri yang memotivasi karyawan untuk ingin berhenti, yaitu ketidakpuasan terhadap pekerjaan. Pekerja yang tidak puas cenderung tidak memberikan investasinya pada keberhasilan bisnis secara keseluruhan.

Dedikasi organisasi merupakan faktor lain yang mungkin mempengaruhi tujuan perusahaan untuk melakukan turnover. Fahrizal dan Utama (2017) menegaskan bahwa komitmen organisasi diperlukan agar suatu bisnis dapat mempertahankan tenaga kerjanya. Untuk mencapai tujuan bisnis, komitmen organisasi sangat penting. Karyawan memiliki peran penting dalam membantu dan mempromosikan bisnis dalam mencapai tujuannya. Wibowo (2017:213) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai tingkat keterlibatan karyawan, identifikasi dengan perusahaan, dan keinginan atau keengganan untuk keluar dari perusahaan. Komitmen organisasional menurut Melinda (2018) merupakan suatu perilaku yang mencirikan perasaan pekerja mengenai apa yang mereka rasakan terhadap perusahaan. Kebanggaan, loyalitas, dan semangat karyawan terhadap perusahaan merupakan contoh komitmen organisasi (Melinda, 2018).

Kepuasan kerja menjadi faktor utama terjadinya turnover karyawan, seperti yang diungkapkan oleh Yuda dan Ardana (2017). Pekerja dengan tingkat kepuasan yang tinggi cenderung tidak akan meninggalkan jabatannya, sedangkan pekerja yang tidak bahagia dengan pekerjaannya cenderung akan meninggalkan pekerjaannya (Yuda & Ardana, 2017). Rismayanti dkk. (2018) menyatakan bahwa perasaan positif atau negatif pekerja terhadap pekerjaannya didasarkan pada penilaian mereka terhadap tugas yang diberikan kepadanya dan pengalaman mereka secara keseluruhan di tempat kerja. Meskipun memiliki jenis pekerjaan yang sama, namun rasa kepuasan kerja setiap karyawan berbeda-beda. Tingkat emosi yang muncul, baik

positif atau negatif, tergantung pada pengalaman kerja dan sifat tugas seseorang, dikenal sebagai kepuasan kerja. Akibatnya, respons dan gagasan karyawan tentang tugas yang diberikan kepada mereka tercermin dalam tingkat kepuasan kerja mereka (Annisa et al, 2017).

Menurut Arasanmi dkk. (2019), pekerja ingin dipekerjakan di perusahaan yang menghargai kontribusi mereka terhadap kesuksesan perusahaan dan menyediakan lingkungan kerja yang mendukung. Pengusaha yang benar-benar peduli terhadap kesejahteraan dan kebahagiaan kerja tenaga kerjanya dapat menurunkan kemungkinan pergantian karyawan. Dukungan organisasi yang dirasakan, sebagaimana didefinisikan oleh Chandra (2017), adalah keyakinan karyawan bahwa pemberi kerja benar-benar menghargai mereka dan kontribusi mereka terhadap perusahaan.

Sugiarto (2018) menemukan bahwa tingkat dedikasi dan keyakinan karyawan terhadap dukungan organisasi berpengaruh negatif terhadap keinginan mereka untuk keluar. Menurut penelitian Chandra (2017), perasaan dihargai karyawan di tempat kerja mempunyai pengaruh yang menguntungkan terhadap keputusan mereka untuk tetap bekerja. Agustini dkk. (2017) menemukan bahwa komitmen organisasi dan dukungan organisasi berdampak negatif terhadap niat berpindah, dan komitmen organisasi berdampak positif pada niat berpindah. Lebih lanjut, disarankan bahwa komitmen organisasi memediasi pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap niat berpindah. Stres kerja berpengaruh terhadap niat berpindah karyawan, sedangkan kepuasan kerja dan komitmen organisasi tidak berpengaruh, menurut penelitian Ratnaningsih (2021).

Utomo (2019) menemukan bahwa pandangan pekerja mengenai dukungan organisasi, kebahagiaan kerja, dan komitmen organisasi semuanya berpengaruh pada niat mereka untuk keluar. Stres di tempat kerja meningkatkan kemungkinan seorang karyawan meninggalkan posisinya saat ini, sedangkan loyalitas terhadap perusahaan dan kepuasan kerja memiliki efek sebaliknya (Amri et al., 2017). Studi Tambun et al. pada tahun 2019 menemukan bahwa meskipun kepuasan kerja secara signifikan mengurangi kemungkinan seorang pekerja meninggalkan posisinya, persepsi terhadap dukungan organisasi tidak berpengaruh. Ketika seorang karyawan diinvestasikan di perusahaannya hingga tingkat yang wajar, kepuasan kerja memiliki pengaruh yang lebih kecil terhadap kemungkinan mereka untuk berhenti. Menurut Buulolo dan Ratnasari (2020), niat berpindah secara signifikan dipengaruhi oleh beban kerja, komitmen organisasi, dan dukungan atasan. Menurut penelitian Merdiana dan Gumilar (2021), niat pekerja untuk keluar dari organisasi tidak dipengaruhi oleh pendapat mereka terhadap loyalitas perusahaan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif yaitu suatu pendekatan yang menghubungkan banyak variabel independen (Sugiono, 2019:37). Untuk menguji hipotesis, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang diartikan sebagai teknik penelitian berbasis positif yang melibatkan mempelajari populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data

dengan menggunakan peralatan penelitian, dan menganalisis data kuantitatif atau statistic (Sugiyono, 2019:8). Data penelitian diperoleh melalui tahapan antara lain observasi, kuisioner dan riset kepustakaan.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan Kantor Divisi Penjualan Langsung Regional Karawaci PT. Linknet Tbk sebanyak 250 karyawan. Sampel penelitian ini diperoleh menggunakan tabel Isaac dan Michael dengan jumlah sebanyak 147 karyawan untuk diteliti dengan menggunakan ukuran sampel $n=250$ dan tingkat kesalahan 5%. Tehnik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis kualitas data, analisis uji asumsi klasik, analisis uji regresi linear berganda dan uji moderated regression analysis dengan menggunakan software SPSS 26.

HASIL

Tabel berikut ini menunjukkan hasil uji kualitas data penelitian ini.

Tabel 2. Hasil uji Validitas dan Reabilitas Data

Variabel	r hitung Validitas	r hitung Reabilitas	Kesimpulan
Komitmen organisasi	0,779	0,875	Valid dan Realibel
Kepuasan kerja	0,871	0,926	Valid dan Realibel
Employee Turnover Intention	0,939	0,962	Valid dan Realibel
Perceived Supervisor Support	0,884	0,941	Valid dan Realibel

Sumber: data diolah, 2023

Terlihat pada Tabel 2 di atas, nilai r hitung untuk seluruh pernyataan yang ada pada variabel komitmen organisasi, kepuasan kerja, employee turnover intention dan perceived supervisor support lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,1620 yang berarti seluruh pernyataan adalah asli. Sedangkan Nilai Cronbach's Alpha untuk variable komitmen organisasi, kepuasan kerja, niat berpindah karyawan dan perceived supervisor support semuanya lebih dari 0,60 yang menunjukkan bahwa semua klaim pada variabel-variabel ini dapat diandalkan

Tabel 3. Ringkasan Hasil Uji Asumsi Klasik

Alat Uji	Nilai Signifikan	Keputusan
Kolmogorov Smirnov	0,000	Data Berdistribusi Normal
Durbin Watson	1,719	Bebas Autokorelasi
Grafik scatterplot	Titik menyebar	Bebas Heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah, 2023

Pada Tabel 3 diperlihatkan bahwa data penelitian pada penelitian ini telah memenuhi semua kriteria uji asumsi klasik.

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis dan MRA

Variabel	Predicted Sign	Coefficient	p-value	
<i>Intercept</i>		2,523	0,013	
Komitmen	+	3,504	0,001	**
Kepuasan	+	-1,731	0,086	
Komitmen*PSS	+	1,589	0,114	
Kepuasan*PSS	+	-1,599	0,112	
<i>Adj. R²</i>		0,078		
<i>F-Statistic</i>		7,155		
<i>Prob (F-statistic)</i>		0,001	**	
N		147		

** menunjukkan koefisien signifikan pada 0,05

Hasil uji koefisien determinasi (R^2) yang terlihat pada Tabel 4 menunjukkan nilai Adjusted R2 adalah 0,078 atau 7,8% ini berarti bahwa semua variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen sebesar 7,8%. Hasil uji F pada Tabel 4 menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,001 yang berarti semua variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen.

Berdasarkan Tabel 4 variabel komitmen organisasi memiliki nilai koefisien regresi sebesar 3,504 dengan nilai signifikansi 0,001. Nilai signifikansi ini lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa variabel komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap employee turnover intention, dengan demikian H1 diterima. Berdasarkan Tabel 4 variabel kepuasan kerja memiliki nilai koefisien regresi sebesar -1,731 dengan nilai signifikansi 0,086. Nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yang berarti variabel kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap employee turnover intention, dengan demikian H2 ditolak.

Berdasarkan Tabel 4 variabel komitmen organisasi*Perceived supervisor support memiliki nilai koefisien regresi sebesar 1,589 dengan nilai signifikansi 0,114. Nilai signifikansi ini lebih besar dari 0,05 berarti bahwa variabel komitmen organisasi*Perceived supervisor support memperlemah pengaruh komitmen organisasi terhadap employee turnover intention, dengan demikian H3 ditolak. Berdasarkan Tabel 4 variabel kepuasan kerja*perceived supervisor support memiliki nilai koefisien regresi sebesar -1,599 dengan nilai signifikansi 0,112. Nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 berarti variabel kepuasan kerja*perceived supervisor support memperlemah pengaruh kepuasan kerja terhadap employee turnover intention, dengan demikian H4 ditolak.

PEMBAHASAN

PT. Data Kantor Divisi Penjualan Langsung Regional Karawaci Linknet Tbk menunjukkan, tingkat pengabdian seorang karyawan terhadap perusahaan berpengaruh terhadap rencana hengkang atau tidaknya. Tingkat signifikansi hubungan antara dedikasi organisasi dan niat berpindah karyawan ditemukan sebesar 0,759. Oleh karena itu, terdapat hubungan yang kuat antara dedikasi karyawan terhadap organisasi mereka saat ini dan rencana masa depan mereka untuk berhenti. Hipotesis pertama (Ha1), yang menyatakan bahwa loyalitas karyawan terhadap perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kemungkinan mereka keluar, adalah masuk akal. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Danny Putra Setiawan dan Pahlawansyah Harahap (2016), loyalitas terhadap majikan seseorang merupakan faktor utama yang menentukan apakah seorang karyawan akan bertahan atau tidak pada majikannya saat ini.

Regional Direct Sales Office PT. Karawaci Linknet Tbk menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja pekerja mempengaruhi ingin atau tidaknya mereka bertahan di perusahaan. Berdasarkan interpretasi yang direkomendasikan, koefisien korelasi berada pada kisaran 0,299. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa kepuasan karyawan memiliki dampak yang dapat diabaikan terhadap apakah mereka berencana untuk berhenti dari pekerjaannya saat ini atau tidak. Penulis menyimpulkan bahwa kepuasan kerja tidak mempengaruhi rencana pekerja untuk berhenti dari usahanya karena lingkungan kerja yang positif di PT. Kantor Divisi Penjualan Langsung Regional Karawaci Linknet Tbk, tempat penelitian dilakukan. Karyawan cenderung tidak mempertimbangkan untuk meninggalkan pekerjaannya jika mereka menyukai apa yang mereka lakukan di sana. Karyawan yang puas dengan pekerjaannya kemungkinan besar akan bertahan di perusahaan, sedangkan karyawan yang tidak puas akan mencari pekerjaan lain.

Hasil dari sebagian pengujian menunjukkan bahwa di PT. Linknet Tbk Regional Direct Sales Division Office Karawaci, variabel dukungan supervisor yang dirasakan tidak mengubah pengaruh komitmen organisasi terhadap niat berpindah karyawan. Temuan uji parsial interaksi antara variabel independen dan variabel moderasi mendukung kesimpulan tersebut. Tidak terdapat bukti bahwa Linknet Tbk memoderasi pengaruh komitmen organisasi terhadap Employee Turnover Intention.

Hasil dari sebagian pengujian menunjukkan bahwa di PT. Linknet Tbk Regional Direct Sales Division Office Karawaci, variabel dukungan atasan yang dirasakan tidak memitigasi pengaruh kepuasan kerja terhadap niat karyawan untuk keluar. Temuan uji parsial interaksi antara variabel independen dan variabel moderasi mendukung kesimpulan tersebut sehingga dapat disimpulkan bahwa Linknet Tbk memperlemah moderasi pengaruh kepuasan kerja terhadap Employee Turnover Intention.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian ini adalah komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap employee supervisor intention, kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap employee supervisor intention, perceived supervisor support memperlemah pengaruh komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap employee supervisor intention. Saran yang dapat disampaikan dari hasil penelitian ini adalah perusahaan dapat menumbuhkan suasana kerja yang menyenangkan para pekerja dan melibatkan pekerja dalam mengambil suatu keputusan.

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, Auliya, Taufiqurrahman dan Kuniawaty Fitri. (2017). Pengaruh Ketidakamanan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap Turnover Intention pada PT. Riau Crumb Rubber Factory (Ricry) Pekanbaru. *JOM Fekon*, 4(1), 364-375.
- Agustini, Ni Putu Lady, Dewi, I.G.A. Manuati dan Subudi, I Made. (2017). Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Turnover Intention Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Pemediasi. *E-jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 6(1), 2337-3067.
- Amri, Ulil., Marzuki, Agustina., dan Riyanto, Steven. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja, Stress Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Pada Head Office PT. Thamrin Brothers Palembang. *Jurnal Kompetitif*, 6(1), 109-128
- Arasanmi, Chris dan Krishna, Aiswarya. (2019). Employer branding: perceived organisational support and employee retention – the mediating role of organisational commitment. *Journal Industrial and Commercial Training*, 51(2), 1-12
- Chandra, Chintya. (2017). Analisis Dampak Perceived Organizational Support Terhadap Tingkat Turnover Intention. *JIBEKA*, 11(1), 51-55.
- Fahrizal dan I. Wayan Mudiarta Utama. (2017). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Komitmen Organisasional dan Turnover Intention Karyawan Hotel Kajane Mua Ubud. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 6(10), 5405-5431.
- Jichul Jang, R. Thomas George. (2016). The Relationship of Emotional Intelligence to Job Stress, Affective Commitment, and Turnover Intention among Restaurant employees. *International Journal of American Accounting Association*. 1(4): h: 1-5
- Melinda, Beti. (2018). Pengaruh Beban Kerja, Komitmen Organisasional dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Turnover Intention Karyawan PT. Argofarm Nusa Raya Ponorogo. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Ponorogo
- Merdiana, Candra Vionela dan Gumelar, Bagus. (2021). Pengaruh Workplace Bullying Dan Perceived Supervisor Support Terhadap Turnover Intention. *Jurnal Fokus Manajemen Bisnis*, 11(2), 271-286
- Ratnaningsih, Dina Sabta. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja, dan Komitmen

- Organisasional terhadap Turnover Intention. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3), 1267-1278.
<https://doi.org/10.26740/jim.v9n3.p1267-1278>
- Rismayanti, Revilia Dian, Mochammad Al Musadieg dan Edlyn Khurotul Aini, (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Tetap Pg Kebon Agung Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 61(2).
- Sivellea Firdaus, Muslichah Erma Widiana, A. F. (2017). Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Karyawan Pada PT. Supranusa. *Jurnal Manajemen Branchmark*, 3(3), 733–745
- Sugiarto, Cahyo. (2018). Pengaruh Komitmen Organisasi dan Perceived Organizational Support terhadap Turnover Intentions pada Karyawan Hotel Sahid Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*. 6(4), 459-467.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tambun, Sihar., Laura, Netty., Lukiyana, dan Prakashita, Virly. (2019). Pengaruh Perceived Organizational Support Dan Job Satisfaction Terhadap Turnover Intention Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Pemoderasi. *Media Manajemen Jasa*, 8(2), 1-17
- Wibowo. (2017). *Perilaku dalam Organisasi*. Depok: PT. Raja Grafindo. Persada.
- Yuda, I. B. D. P., & Ardana, I. K. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intentions pada Karyawan Hotel Hiloday Inn Express E-Jurnal Manajemen Unud, 6(10), 5319–5347