

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
KARYAWAN PADA KANTOR PUSAT PT POS INDONESIA (PERSERO)
BANDUNG**

***THE EFFECT OF JOB SATISFACTION ON EMPLOYEE INTENTION
TURNOVER AT THE HEAD OFFICE OF PT POS INDONESIA (PERSERO)
BANDUNG***

¹⁾ Ragil Sri Handayani, ²⁾ Muhammad Yahya Arwiyah

Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

¹⁾ragilhandayani@student.telkomuniversity.ac.id, ²⁾yahya@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap Turnover Intention Karyawan Pada Kantor Pusat PT Pos Indonesia (Persero) Bandung. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif dan kausalitas dengan menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *simple random sampling* karena pada penelitian ini hanya memiliki 946 populasi dan menjadikan populasi sebagai responden secara random atau teracak, sehingga penelitian ini menggunakan 90 responden yakni karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Bandung. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif serta menggunakan metode uji T. Hasil pengujian hipotesis dengan uji T, diperoleh hasil T_{hitung} untuk variabel kepuasan kerja sebesar -2.586 dengan signifikansi (*Pvalue*) sebesar 0.011, selanjutnya dibandingkan dengan T_{tabel} dengan probabilitas 5% dan $df = 90 - 1 = 89$, maka diperoleh hasil t_{hitung} sebesar 1.987, dikarenakan hasil $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($-2.586 > 1.987$) dan signifikansi ($0.011 < 0.05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hasil t hitung negatif menandakan hasil yang berlawanan arah, sehingga dapat dinyatakan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh negatif terhadap *turnover intention* karyawan pada PT Pos Indonesia (Persero) Bandung. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka diusulkan hendaknya Pihak PT Pos Indonesia (Persero) Bandung, diharapkan lebih memperhatikan karyawannya mengenai kesempatan karyawan dalam mengembangkan karir mereka, menjalin hubungan yang baik antara atasan dengan bawahan dan membimbing karyawan, lebih memperhatikan dan memfokuskan pada pengembangan diri dan peningkatan kualitas diri, misalnya dengan mengasah *skill* dan keterampilan baru yang menunjang pekerjaan dan tidak terlalu memperhatikan dan memperdulikan lingkungan tempat kerja dan Pihak PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.

Kata kunci: Kepuasan kerja, *turnover intention* dan kinerja karyawan.

Abstract

This research was conducted to determine the effect of job satisfaction on Turnover Intention of Employees at PT Pos Indonesia (Persero) Bandung Head Office. This research was conducted using descriptive methods and causality using quantitative methods. The sampling technique used the simple random sampling method because in this study it only had 946 populations and made the population as respondents randomly or randomly, so this study used 90 respondents, namely employees of PT Pos Indonesia (Persero) Bandung. The data analysis technique used is descriptive analysis technique and using the t test method. The results of hypothesis testing with the t test, obtained the results of T-count for the job satisfaction variable of -2.586 with a significance (P-value) of 0.011, then compared with T-table with a probability of 5% and $df = 90 - 1 = 89$, then the T-count was 1.987, because the results of T-count $> T$ -table ($-2.586 > 1.987$) and significance ($0.011 < 0.05$), then H_0 is rejected and H_a is accepted, negative t count results indicate the opposite direction, so it can be stated that job satisfaction has a negative effect on employee turnover intention at PT Pos Indonesia (Persero) Bandung. Based on the results of this study, it is suggested that PT Pos Indonesia (Persero) Bandung should pay more attention to their employees regarding employee opportunities in developing their careers, establish good relationships between superiors and subordinates, and guiding the employees in every company activities, pay more attention and focusing on self-development and improving self-quality, for example by honing new skills that support works and does not paying too much attention to and caring about the working place environment and PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.

Keywords: Job satisfaction, *turnover intention* and employee performance

1. Pendahuluan

Setiap Perusahaan Harus Mampu Memotivasi Karyawannya Untuk Bekerja Lebih Baik, Karena Sumber Daya Manusia Merupakan Aset Penting Bagi Perusahaan. Dengan Penjelasan Tersebut PT Pos Indonesia (Persero) Bandung Merupakan Salah Satu Perusahaan Yang Kerap Mengalami Permasalahan Yang Menyangkut Sumber Daya Manusia Yaitu *Turnover Intention*. Dengan Adanya Karyawan Yang Berkeinginan Untuk Meninggalkan Perusahaan Karena Telah Mendapatkan Pekerjaan Yang Baru Atau Karyawan Yang Akan Melakukan Pensiun

Dini Menyebabkan Bertambahnya Tingkat *Turnover Intention* Yang Ada Pada PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.

Berikut Adalah Informasi Terkait Karyawan Yang Mengundurkan Diri Di Kantor Pusat PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.

TABEL 1.1
DATA KARYAWAN YANG MENGUNDURKAN DIRI PADA KANTOR PUSAT PT POS INDONESIA (PERSERO) BANDUNG

No	Tahun	Jumlah Karyawan	Jumlah Karyawan Yang Mengundurkan Diri
1	2017	977	9
2	2018	944	9
3	2019	957	7

Berdasarkan Data Pada Tabel 1.1 Di Atas, Dapat Ditunjukkan Bahwa Pada Tahun 2017 Dan 2018 Jumlah Karyawan Yang Mengundurkan Diri Sebanyak Sembilan Orang, Dan Pada Tahun 2019 Jumlah Karyawan Yang Mengundurkan Diri Sebanyak Tujuh Orang. Berdasarkan Data Dari Jumlah Karyawan Dengan Jumlah Karyawan Yang Mengundurkan Diri Dari Perusahaan Dapat Dilihat Bahwa Tingkat *Turnover* Yang Ada Di Perusahaan Cukup Bagus Karena Jumlah Karyawan Yang Mengundurkan Diri Dari Perusahaan Tidak Naik Ataupun Turun Secara Radikal, Sehingga Dapat Dikatakan Bahwa *Turnover Intention* Pada Perusahaan Cukup Rendah. Dengan Data Ini Peneliti Dapat Melihat Bahwa Kondisi Karyawan Pada PT Pos Indonesia (Persero) Bandung Memiliki Loyalitas Yang Tinggi Pada Perusahaan Untuk Membantu Perusahaan Mencapai Tujuan.

Oleh Karena Itu, Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Pada Kantor Pusat PT Pos Indonesia (Persero) Peneliti Menggunakan Pra-Kuesioner Untuk Mengetahui Kepuasan Kerja Dengan Responden 33 Karyawan. Berikut Hasil Pra-Kuesioner Yang Dilakukan Kepada 33 Karyawan:

TABEL 1.2
HASIL PENGUKURAN KUESIONER PRA-SURVEY KEPUASAN KERJA

No	Pernyataan	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)	Jumlah	Rata-Rata
1	Pekerjaan Saya Memberikan Semangat Untuk Berprestasi	8	24	1	-	33	79,5%
2	Pekerjaan Saya Sangat Menyenangkan	9	21	3	-	33	79,5%
3	Manajemen Perusahaan Saya Telah Terstruktur Secara Baik	8	20	4	1	33	76,5%
4	Karyawan Mendapatkan Dukungan Promosi Yang Adil	9	15	8	3	33	75,8%
5	Atasan Saya Selalu Melibatkan Ide-Ide Karyawan Dalam Pemecahan Masalah Tertentu	6	22	4	1	33	75%
6	Atasan Saya Selalu Adil Pada Saya	7	20	5	1	33	75%
7	Atasan Saya Memberikan Penghargaan (Hadiah) Ketika Saya Bekerja Dengan Sangat Baik	7	17	10	1	33	75,8%

(Bersambung)

8	Saya Digaji Sesuai Dengan Keahlian Di Perusahaan Ini	11	17	5	-	33	79,5%
9	Rekan Kerja Saya Cenderung Tidak Mementingkan Dirinya Sendiri	5	11	17	1	33	66,7%

Sumber: Data Hasil Kuesioner Pra Survey Penulis

Dapat Disimpulkan Dari Hasil Survey Tabel 1.2 Dapat Dilihat Bahwa Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Bandung Mempunyai Masalah Dalam Hal Rekan Kerja Yang Masih Mementingkan Dirinya Sendiri Dan Atasan Yang Kurang Dalam Memberikan Penghargaan Kepada Karyawan Saat Bekerja Dengan Sangat Baik. Selain Itu Pada Pernyataan Ke Empat Dari 33 Karyawan Yang Diteliti Merasa Bahwa Belum Mendapatkan Dukungan Promosi Yang Adil Kepada Karyawan.

TABEL 1.3
HASIL PENGUKURAN KUESIONER PRA-SURVEY *TURNOVER INTENTION*

No	Pernyataan	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)	Jumlah	Rata-Rata
1	Saya Membandingkan Prospek Karir Di Institusi/Perusahaan Lain	8	17	8	-	33	75%
2	Saya Akan Segera Mencari Pekerjaan Baru	2	11	19	1	33	60,6%
3	Berniat Untuk Tetap Dalam Profesi Saya Sambil Menunggu Keputusan Yang Lebih Baik Pada Akhir Tahun Ini	1	27	5	1	33	72,7%
4	Saya Akan Mempertimbangkan Mengambil Pekerjaan Lain	3	23	6	1	33	71,2%
5	Kesempatan Pengembangan Diri Merupakan Unsur Pertimbangan Dominan Dalam Mempertimbangkan Untuk Pindah Dari Perusahaan Ini	14	15	4	1	33	83%

Sumber: Data Hasil Kuesioner Pra Survey Penulis

Dapat Disimpulkan Dari Hasil Survey Tabel 1.3 Dapat Dilihat Bahwa Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Bandung Mempunyai Masalah Dalam Hal Karyawan Yang Menginginkan Untuk Mencari Pekerjaan Baru Dan Karyawan Yang Membandingkan Prospek Karir Di Institusi/Perusahaan Lain. Yang Diteliti Merasa Bahwa Belum Mendapatkan Dukungan Promosi Yang Adil Kepada Karyawan. Selain Itu Pada Pernyataan Ke Empat Dari 33 Karyawan Yang Diteliti Merasa Bahwa Mempertimbangkan Untuk Mengambil Pekerjaan Lain.

2. Dasar Teori

2.1 Rangkuman Teori

2.1.1 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan hal penting yang dimiliki seorang pegawai dalam mengerjakan tugasnya [2].

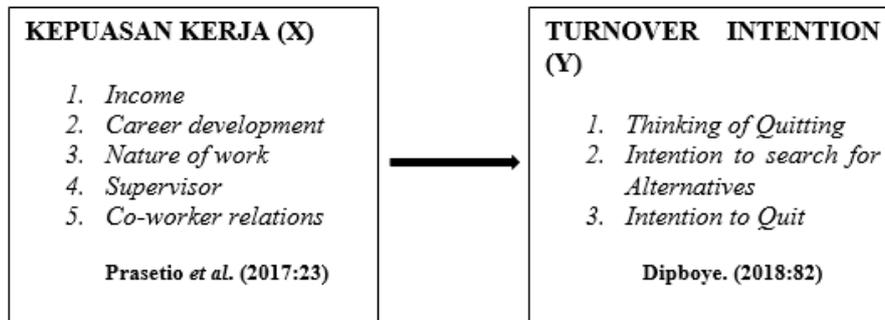
2.1.2 Turnover Intention

Turnover intention merupakan sikap seorang karyawan yang memiliki keinginan untuk meninggalkan perusahaan baik secara sukarela maupun secara tidak sukarela yang disebabkan karena tidak adanya perasaan senang dalam melaksanakan pekerjaan saat ini dan telah memiliki alternatif pekerjaan lain [4].

2.1.3 Hubungan Kepuasan Kerja dengan *Turnover Intention*

Kepuasan kerja merupakan hal penting yang dimiliki oleh karyawan dalam bekerja [2]. *Turnover Intention* merupakan salah satu bentuk sikap karyawan yang akan meninggalkan perusahaan apabila karyawan sudah mendapatkan pekerjaan lain yang lebih baik [3].

2.1.4 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.2 Metode Penelitian

2.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan kausalitas dengan menggunakan metode kuantitatif untuk mengukurnya. Metode penelitian merupakan suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan yang ingin dicapai [6]. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan penelitian deskriptif dan kausalitas. Pada penelitian Deskriptif melihat dari Kepuasan Kerja dan *Turnover Intention* pada PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.

2.2.2 Populasi dan Sampel

Teknik *sampling* yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan sampel adalah *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan cara memberikan peluang yang sama kepada setiap anggota populasi untuk dipilih dan dijadikan anggota sampel [6]. Berdasarkan hasil yang telah dihitung, diperoleh angka 90,43 yang dibulatkan menjadi 90 untuk jumlah sampel minimum. Maka dengan ini, penulis menggunakan sampel sebanyak 90 karyawan di Kantor Pusat PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.

2.2.3 Teknik Analisis Data

Analisis deskriptif yang merupakan suatu metode yang digunakan untuk merepresentasikan karakteristik dari fenomena sosial yang ada [4].

3. Pembahasan

3.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan dengan membagi skor total dengan skor perolehan jawaban kuesioner. Dari tanggapan 90 orang karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Bandung mengenai kepuasan kerja, tanggapan responden tertinggi berada pada dimensi *income* pada item pernyataan kedua mengenai kebijakan kompensasi lebih baik dari rata – rata perusahaan sejenis dengan persentase skor sebesar 81.94%, sedangkan tanggapan responden terendah berada pada dimensi *career development* pada item pernyataan pertama mengenai kesempatan menggunakan kemampuan secara optimal dalam menjalankan pekerjaan dengan persentase skor sebesar 67.50%.

Dari tanggapan 90 orang karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Bandung mengenai *turnover intention*, tanggapan responden tertinggi berada pada dimensi *intention to search for alternatives* pada item pernyataan pertama mengenai adanya keinginan untuk bekerja yang sesuai dengan kemampuan, transportasi dan jarak dekat yang ditempuh, serta adanya dukungan dari keluarga dengan persentase skor sebesar 54.72%, sedangkan tanggapan responden terendah berada pada dimensi *thinking of quitting* pada item pernyataan pertama mengenai tidak nyaman dengan lingkungan kerja dengan persentase skor sebesar 50.00%.

3.2 Uji Normalitas

TABEL 3.1
HASIL UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.69363745
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.052
	Negative	-.058
Test Statistic		.058
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Hasil Pengolahan Data, (2020)

Berdasarkan tabel 3.1 diatas, hasil uji normalitas dengan uji kolmogorov smirnov, diperoleh hasil signifikansi (*asympt. sig. (2-tailed)*) sebesar 0.200, dikarenakan hasil signifikansi (*asympt. sig. (2-tailed)*) $0.200 > 0.05$, maka dapat dinyatakan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi secara normal.

3.3 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana dapat digunakan untuk memprediksi seberapa jauh hubungan fungsional atau kausal satu variabel independent dengan satu variabel dependent [1].

TABEL 3.2
HASIL ANALISIS REGRESI LINEAR SEDERHANA

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	18.132	1.930		9.395	.000
Kepuasan Kerja	-.160	.062	-.266	-2.586	.011

a. Dependent Variable: *Turnover Intention*

Sumber: Hasil Pengolahan Data, (2020)

Berdasarkan tabel 3.2, diatas, maka diperoleh hasil persamaan regresi linier sederhana, sebagai berikut:

$$Y = 18.132 + (-0.160)X + e$$

Dari hasil persamaan regresi diatas, maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 18.132, artinya jika kepuasan kerja, bernilai 0 (nol) dan tidak ada perubahan, maka *turnover intention* akan tetap bernilai sebesar 18.132.
- Koefisien regresi kepuasan kerja sebesar -0.160 yang bernilai negatif, yang artinya jika kepuasan kerja meningkat satu-satuan, maka *turnover intention* akan mengalami penurunan sebesar -0.160.

3.4 Pengujian Hipotesis (Uji T)

Uji Parsial digunakan untuk melihat apakah variabel independen (X) berpengaruh secara tunggal terhadap variabel dependen (Y). Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan perbandingan nilai thitung dan ttabel.

TABEL 3.3
HASIL UJI HIPOTESIS (UJI T)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	18.132	1.930		9.395	.000
Kepuasan Kerja	-.160	.062	-.266	-2.586	.011

a. Dependent Variable: *Turnover Intention*

Sumber: Hasil Pengolahan Data, (2020)

Berdasarkan tabel 3.3 diatas, hasil pengujian hipotesis dengan uji t, diperoleh hasil t_{hitung} untuk variabel kepuasan kerja sebesar -2.586 dengan signifikansi (*pvalue*) sebesar 0.011, selanjutnya dibandingkan dengan t_{tabel} dengan probabilitas 5% dan $df = 90 - 1 = 89$, maka diperoleh hasil t_{hitung} sebesar 1.987, dikarenakan hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($-2.586 > 1.987$) dan signifikansi ($0.011 < 0.05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hasil t_{hitung} negatif menandakan hasil yang berlawanan arah, sehingga dapat dinyatakan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh negatif terhadap *turnover intention* karyawan pada PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan pada Kantor PT Pos Indonesia (Persero) Bandung ", maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- Tingkat kepuasan karyawan pada Kantor PT Pos Indonesia (Persero) Bandung berada pada kategori puas.
- Tingkat *turnover intention* karyawan pada Kantor PT Pos Indonesia (Persero) Bandung berada pada kategori rendah.
- Kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*.

Daftar Pustaka

- [1] Apriastuti, D. R. (2016). *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Tasikmalaya*, 3 (2), 1-7.
- [2] Priansa, D.J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: CV. Alfabeta
- [3] Putri, S. T., dan Prasetyo A. P. 2017. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention (Studi pada Hotel Delonix Karawang). *Jurnal SMART STIE STEMBI*, 14 (3): 42-51.
- [4] Robbins, S.P., & Judge. (2015). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat
- [5] Silalahi, Ulber. (2018). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama
- [6] Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet