

PENGARUH *JOB SATISFACTION* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DENGAN *ORGANIZATIONAL COMMITMENT* SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA KARYAWAN PT. BANK BNI SYARIAH CABANG DENPASAR

SKRIPSI



Oleh

RAHMATUL HASANAH

NIM : 15510244

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2019**

PENGARUH *JOB SATISFACTION* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DENGAN *ORGANIZATIONAL COMMITMENT* SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA KARYAWAN PT. BANK BNI SYARIAH CABANG DENPASAR

SKRIPSI

Diajukan Kepada:
Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)



Oleh

RAHMATUL HASANAH

NIM: 15510244

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH *JOB SATISFACTION* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DENGAN *ORGANIZATIONAL COMMITMENT* SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA KARYAWAN PT. BANK BNI SYARIAH CABANG DENPASAR

SKRIPSI

Oleh

RAHMATUL HASANAH
NIM: 15510244

Telah disetujui pada tanggal 06 Agustus 2019

Dosen Pembimbing



Setiani, M.M.
NIP 199009182018012002

Mengetahui,
Ketua Jurusan



Drs. Agus Sucipto, MM. †
NIP 196708162003121001

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *JOB SATISFACTION* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DENGAN *ORGANIZATIONAL COMMITMENT* SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA KARYAWAN PT. BANK BNI SYARIAH CABANG DENPASAR

SKRIPSI

Oleh
RAHMATUL HASANAH
NIM: 15510244

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memproloh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Pada Tanggal 26 September 2019

Susunan Dewan Penguji:

1. Ketua
Zaim Mukaffi, SE., M.Si
NIP. 19791124 200901 1 007
2. Dosen Pembimbing/Sekretaris
Setiani, SE., MM
NIP. 19900918 201801 2002
3. Penguji Utama
Dr. H. Achmad Sani S, SE., M.Si
NIP. 19720212 2003 12 1 003

Tanda Tangan

()
()
()

Mengetahui :
Ketua Jurusan,



Drs. Agus Sucipto, MM †
NIP. 19670816 200312 1 0

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rahmatul Hasanah
NIM : 15510244
Fakultas/ Jurusan : Ekonomi/Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

PENGARUH JOB SATISFACTION TERHADAP TURNOVER INTENTION DENGAN ORGANIATIONAL COMMITMENT SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KARYAWAN PT. BANK BNI SYARIAH CABANG DENPASAR.

Adalah hasil karya sendiri, bukan duplikasi dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila dikemudian hari ada klaim dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen pembimbing dan ataupun pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 26 September 2019

Hormat Saya,



Rahmatul Hasanah

NIM : 15510244

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya Ilmiah Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- ❖ *Bapak kami tercinta H. Samsul Hadi, SE., M.Pdi yang selalu memberikan dukungan untukku,*
- ❖ *Ibu kami tercinta Hj. Hafazah yang selalu mendoakan keberhasilanku,*
- ❖ *Kakak kami tercinta Hidayatullah Shafa, Harun Syaifullah Shafa, Dian Shofiyah Ratnawati, Okvian Dyah yang selalu memberikanku motivasi*
- ❖ *Sahabat-sahabatku yang selalu bersedia membantu dan menghiburku.*

MOTTO

“Adapun Hamba-Hamba Tuhan yang Maha Pengasih itu adalah Orang-Orang yang Berjalan Di Bumi dengan Rendah Hati dan Apabila Orang-Orang Bodoh menyapa Mereka (dengan kata-kata yang menghina), Mereka mengucapkan “Salam”- Al Furqan:63”



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil a'lamin, segala puji bagi Allah *Subhanahu Wata'ala*, karena atas rahmat, taufik, serta hidayahnya, kami selaku penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah skripsi yang berjudul “*Pengaruh Job Satisfaction terhadap Turnover Intention dengan Organizational Commitment Sebagai Variabel Intervening pada Karyawan PT. Bank BNI Syariah Cabang Denpasar*”

Shalawat serta Salam semoga tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wasallam* yang telah membimbing kita dari jalan kegelapan, menuju jalan terang benderang, yakni Ad-Dinul Islam.

Tak lupa, dengan adanya bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak, maka skripsi ini dapat selesai sesuai dengan apa yang telah kami harapkan. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah terlibat dalam penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Prof. Dr. Abdul Haris, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. H. Nur Asnawi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Drs. Agus Sucipto, M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Setiani SE., MM selaku dosen pembimbing yang selalu bersedia meluangkan waktunya, memberikan arahan, dan kontribusi dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini.
5. Penguji skripsi yang telah bersedia meluangkan waktunya, memberikan arahan, dan kontribusi dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini.
6. Bapak Ibu Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memberikan ilmu dan wawasannya selama perkuliahan berlangsung.
7. Kedua Orang Tua Bapak H. Samsul Hadi, SE., M.Pdi dan Ibu Hj Hafazah yang senantiasa memberikan do'a serta dukungan baik secara moril, materiil, dan spiritual.

8. Keluarga saya yang telah memberikan semangat dan motivasi agar saya dapat berproses dengan baik di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
9. Seluruh rekan- rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen angkatan 2015 Jurusan Manajemen yang telah banyak membantu serta memberikan dukungan dan sumbangsih pemikiran dalam memperlancar penulisan skripsi ini.
10. Serta seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa karya ilmiah ini masih jauh dari sempurna. Maka dari itu, sangat diharapkan adanya kritik dan saran dari pembaca yang arif dan bijaksana yang bersifat membangun. Terakhir kalinya, semoga karya ilmiah ini membawa keberkahan dan manfaat bagi pembaca maupun penulis. *Amin ya Rabbal Alamin*

Malang, 9 Agustus 2019

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	11
2.1.1 Matriks Hasil Penelitian Terdahulu	15
2.2 Kajian Teori	20
2.2.1 <i>Turnover Intention</i>	20
2.2.1.1 Definisi	20
2.2.1.2 Jenis-jenis	21
2.2.1.3 Faktor- Faktor	22
2.2.1.4 Indikator	24
2.2.2 <i>Job Satisfaction</i>	26
2.2.2.1 Pengertian	26
2.2.2.2 Teori-Teori	27
2.2.2.3 Faktor-Faktor	29
2.2.3 <i>Organizational Commitment</i>	31
2.2.3.1 Pengertian	31
2.2.3.1 Faktor-Faktor	34
2.2.4 Kajian Islami	36
2.2.4.1 <i>Job Satisfaction</i>	36
2.2.4.2 <i>Organizational Commitment</i>	38
2.2.4.3 <i>Turnover Intention</i>	39
2.3 Hubungan Antar Variabel	40
2.3.1 <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	40
2.3.2 <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Organizational Commitment</i> .	41
2.3.3 <i>Organizational Commitment</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	42
2.4 Kerangka Konseptual	42

2.5	Hipotesis.....	43
BAB III METODELOGI PENELITIAN		
3.1	Pendekatan Penelitian	44
3.2	Lokasi Penelitian.....	45
3.3	Populasi dan Sampel	46
3.4.	Teknik Pengambilan Sampel.....	46
3.5	Data dan jenis Data	47
3.6	Teknik Pengambilan Data	47
3.6.1	Skala pengukuran	48
3.7	Definisi Operasional Variabel.....	49
3.8	Teknik Analisis data.....	53
3.8.1	Analisis PLS.....	54
3.8.2	Model Pengukuran.....	55
3.8.2.1	Uji Validitas	56
3.8.2.2	Uji Reliabilitas	58
3.8.3	Model Struktural	59
3.8.4	Uji Efek Mediasi	59
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Penelitian	61
4.1.1	Profil PT. Bank BNI Syariah	62
4.1.2	Visi dan Misi PT.Bank BNI Syariah.....	63
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan	64
4.1.4	Produk PT. Bank BNI Syariah.....	65
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	67
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	68
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	70
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	70
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	71
4.3	Gambaran Distribusi Variabel.....	71
4.4	Evaluasi Model.....	77
4.4.1	Model Pengukuran	77
4.4.1.1	Uji Validitas Konstruk	77
4.4.1.2	Uji Reliabilitas	80
4.4.1.3	Hasil Pengujian Loading Factor.....	81
4.4.2	Model Struktural	85
4.5	Hasil Pengujian Hipotesis	87
4.7	Pembahasan.....	91
4.7.1	Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> .	91
4.7.2	Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Organizational</i>	
	<i>Commitmant</i>	94
4.7.3	Pengaruh <i>Organizational Commitment</i> terhadap.....	
	<i>Turnover intention</i>	96
4.7.4	Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Turnover</i>	
	<i>Intention</i> dengan <i>Organizational Commitment</i> sebagai	
	Variabel <i>Intervening</i>	97

BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan	100
5.2 Saran	102

DAFTAR PUSTAKA

Lampiran-Lampiran



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Karyawan Yang Mengundurkan Diri	7
Tabel 2.1	Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	49
Tabel 4.1	Deskripsi Responden.....	68
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia.....	69
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Status perkawinan.....	70
Tabel 4.5	Responden Berdasarkan Usia.....	70
Tabel 4.6	Responden Berdasarkan Pendapatan.....	71
Tabel 4.7	Kriteria Interpretasi Skor.....	72
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi <i>Turnover Intention</i>	74
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi <i>Job Satisfaction</i>	75
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi <i>Organizational Commitment</i>	77
Tabel 4.11	<i>AVE & Commuality</i>	79
Tabel 4.12	<i>Cross Loadings</i>	80
Tabel 4.13	<i>Composite Reliability & Cronbach's Alpha</i>	81
Tabel 4.14	<i>Loading Factor job satisfaction</i>	82
Tabel 4.15	<i>Loading Factor turnover intention</i>	83
Tabel 4.16	<i>Loading Factororganizational commitment</i>	84
Tabel 4.17	<i>T-Statistics inner model</i>	85
Tabel 4.18	<i>Hasil pengujian Goodness of Fit</i>	86
Tabel 4.19	Uji Hipotesis Pengaruh Langsung.....	88
Tabel 4.20	Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung	89
Tabel 4.21	<i>Total Effects</i>	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar4.1	Struktur Organisasi PT. Bank BNI Syariah	
	cabang Denpasar	64
Gambar 4.2	Model PLS	88



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Karakteristik Responden
- Lampiran 3 Data Kuesioner Responden
- Lampiran 4 Hasil Uji PLS
- Lampiran 5 Bukti Konsultasi
- Lampiran 6 Surat Keterangan Bebas Plagiarisme
- Lampiran 7 Hasil Turnitin
- Lampiran 8 Biodata peneliti



ABSTRAK

Hasanah, Rahmatul. 2019. SKRIPSI. Judul “*Pengaruh Job Satisfaction terhadap Turnover Intention dengan Organizational Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus PT. Bank BNI Syariah Cabang Denpasar)*”

Pembimbing : Setiani, SE., MM

Kata Kunci : *Turnover Intention, Job Satisfaction, Organizational Commitment*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *job satisfaction* terhadap *turnover intention* dengan *organizational commitment* sebagai *variabel intervening* pada karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap pada PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar yang berjumlah 40 orang, karena jumlah populasi kurang dari 100 maka pada penelitian ini seluruh populasi dijadikan sampel. Peneliti menggunakan alat hitung PLS, untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung pada variabel-variabel penelitian ini. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan adanya pengaruh langsung antara variabel *job satisfaction* terhadap *turnover intention* sebesar $-0,440$ dan hasil penelitian ini menunjukkan *job satisfaction* dapat mempengaruhi *turnover intention* secara tidak langsung dengan variabel *organizational commitment* sebagai variabel *intervening* hal tersebut dibuktikan pada nilai T-statistik $2,464 > 1,96$.

Kata Kunci : *Turnover Intention, Job satisfaction, Organizational Commitment*

ABSTRACT

Hasanah, Rahmatul. 2019. THESIS. Title “*The Effect Of Job Satisfaction On TurnoverIntention With OrganizationalCommitment As Intervening Variable (Case Study Of PT Bank BNI Syariah Denpasar Branch)*”

Supervisor : Setiani, SE., MM

Keywords : *Turnover Intention, Job Satisfaction, Organizational Commitment*

This study aims to determine the effect of job satisfaction on turnover intention with organizational commitment as an intervening variable on employees of PT. BNI Syariah Bank Denpasar branch. The population in this study were all permanent employees at PT. BNI Syariah Bank Denpasar branch, amounting to 40 people. The researcher used the Partial least square (PLS) , to test the direct and indirect effects on the variables of this study. From the results of the research that has been done, it can be concluded that there is a direct influence between the variable job satisfaction on turnover intention of -0.440 and the results of this study indicate job satisfaction can affect turnover intention indirectly with organizational commitment as an intervening variable as evidenced in the T value 2,464 statistics > 1.96.

الملخص

رحمة الحسنة، 2019. بحث الجامعي. العنوان " تأثير الرضا الوظيفي على رغبة فينقل بالالتزام التنظيمي للمتغيرات المؤثرة (دراسة الحالة في بنك الوطني إندونيسيا الشريعة لفرع دينفاسار) ".

المشرف : سيتيانى الماجستير

الكلمة الإشارية : رغبة في نقل، الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي.

مستلخص البحث

أهداف هذا البحث لمعرفة عن تأثير الرضا الوظيفي على رعن تأثير الرضا الوظيفي على رغبة في نقل بالالتزام التنظيمي للمتغيرات المؤثرة إلى الموظّفين في بنك الوطني إندونيسيا الشريعة لفرع دينفاسار. أمّا سكّان هذا البحث يعني كل الموظّفين الدائمين في بنك الوطني إندونيسيا الشريعة لفرع دينفاسار بعدد 40 نفر، لأنّ عدد السكّان لا تصل إلى 100 نفر فسكّان هذا البحث تصبح نموذجاً. استخدمت الباحثة حاسبة PLS، ليختبر عن التأثير المباشر وغير المباشر في متغيّرات هذا البحث. قد عقد البحث وحاصله فيستنتج أنّ وجود التأثيرات المباشرة بين متغير الرضا الوظيفي على رغبة في نقل بعدد - 0، 440 وكان حاصل البحث يشير الرضا الوظيفي يقدر بأن يؤثّر عن رغبة في نقل بغير المباشر بمتغير الالتزام التنظيمي للمتغيرات المؤثرة فيثبت بنتيجة T إحصائية $2,464 < 1,96$.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi merupakan salah satu masalah jangka panjang yang harus dilakukan oleh setiap negara. Dimana sangat diharapkan terjadinya pertumbuhan ekonomi tersebut. Pertumbuhan ekonomi yang pesat merupakan suatu hal yang penting saat ini pada negara-negara di dunia termasuk, Negara Indonesia. Badan Pusat Statistik (BPS) melaporkan pertumbuhan ekonomi kuartal-III 2018 sebesar 5,17 persen secara tahunan, naik 0,11 persen dibandingkan periode yang sama tahun lalu. kuartal III-2018 didorong oleh berbagai faktor. Dari sisi lapangan usaha, pertumbuhan disumbang oleh industri pengolahan sebesar 0,91 persen. Sedangkan sektor perdagangan menyumbang 0,69 persen, sektor konstruksi sebesar 0,57 persen dan sektor pertanian 0,49 persen (Sukmana,2018:1).

Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati menyatakan “perbankan dalam negeri dalam kurun waktu 20 tahun terakhir mampu beradaptasi terhadap gejolak perekonomian global”. Tantangan itu mampu dilalui kendati tidak mudah.Sri mengatakan, tekanan yang berat dialami perbankan pada 2008 - 2009 ketika krisis ekonomi yang hampir mengancam perekonomian global. Namun, perbankan dalam negeri tetap bertahan di tengah perubahan harga komoditas yang cukup ekstrem (Sidiq, 2018:1). Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menilai industri perbankan nasional dalam kondisi yang lebih baik pada tahun 2018 dibandingkan tahun sebelumnya. Dengan demikian, regulator yakin perbankan pada tahun ini

bisa mendukung pemerintah dalam mewujudkan pertumbuhan ekonomi (Setiawan, 2018:1).

Dari pernyataan diatas membuktikan bahwa industri perbankan memiliki peran penting dalam pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Maka terkait hal tersebut perusahaan perbankan harus memperhatikan sumber daya manusia yang mereka miliki, karena SDM merupakan faktor penting dalam meningkatkan performa kinerja pada perusahaan perbankan. Manurung dan Ratnawati (2012) mengatakan bahwa “kinerja suatu perusahaan ditentukan oleh kondisi serta perilaku karyawan yang dimiliki oleh perusahaan itu sendiri”. Fenomena saat ini yang seringkali terjadi adalah dimana kinerja suatu perusahaan yang telah demikian bagusnya dapat terganggu akibat perilaku karyawan yang sulit untuk dicegah. Salah satu bentuk perilaku karyawan tersebut adalah keinginan berpindah (*turnover intention*) yang nantinya akan berujung pada keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. Bahkan menurut Balkin dan Cardy (2001:123) *turnover* merupakan salah satu hambatan umum yang dihadapi oleh manajemen sumber daya manusia.

Lebih lanjut Manurung dan Ratnawati (2012) mengatakan “meningkatnya turnover kini telah menjadi masalah yang serius bagi suatu perusahaan, bahkan beberapa perusahaan dapat mengalami frustrasi ketika mengetahui proses rekrutmen yang selama ini mereka lakukan sia-sia ketika karyawan memilih untuk pindah ke perusahaan lain. Dengan tingginya tingkat turnover dapat menimbulkan berbagai potensi biaya, mulai dari biaya pelatihan yang pada awalnya telah diinvestasikan pada karyawan, tingkat kinerja yang mesti

dikorbankan, sampai dengan biaya perekrutan serta pelatihan kembali para karyawan baru”.

Turnover merupakan kenyataan akhir yang harus dihadapi oleh suatu perusahaan dimana jumlah karyawan akan meninggalkan suatu organisasi pada periode tertentu. Sedangkan *turnover intention* merupakan hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungannya dengan suatu organisasi serta belum diwujudkan dengan tindakan yang pasti apakah individu tersebut akan meninggalkan organisasi atau tidak (Saeka dan Suana, 2016).

Dari pernyataan dan pendapat di atas dapat diketahui bahwa *turnover intention* merupakan keinginan/rencana yang dimiliki oleh seorang karyawan untuk meninggalkan perusahaan atau berhenti dari pekerjaan yang mereka miliki baik untuk beberapa bulan maupun beberapa tahun mendatang. Hal ini tentu harus menjadi perhatian khusus bagi perusahaan termasuk perusahaan perbankan karena jika tingkat *turnover* ini semakin lama semakin tinggi maka akan dapat mempengaruhi jalannya suatu perusahaan atau organisasi karena dalam hal ini akan merugikan perusahaan itu sendiri. Merugikan disini dalam artian adalah baik rugi dari segi biaya yang telah digunakan oleh perusahaan untuk biaya perekrutan maupun biaya pelatihan yang nantinya digunakan oleh perusahaan untuk karyawan baru serta dapat mempengaruhi produktivitas perusahaan karena adanya gangguan pada kinerja karyawan pada perusahaan atau organisasi tersebut.

Dalam hal, ini perusahaan harus secara khusus memperhatikan faktor-faktor yang dapat berpengaruh terhadap *turnover intention* sehingga perusahaan nantinya dapat menekan tingkat dari *turnover intention* itu sendiri. Ada beberapa

faktor-faktor individu yang mempengaruhi seseorang untuk berpindah dari pekerjaannya, salah satunya adalah kepuasan terhadap pekerjaan, baik itu sebagian ataupun menyeluruh (Mobley, 2001:121). Selain itu menurut Lussier (2002:85) “kepuasan kerja yang rendah sering menjadi penyebab unjuk rasa yang liar, penurunan kerja, ketidakhadiran dan keluar-masuk karyawan yang tinggi. Hal ini bisa mengakibatkan keluhan rendahnya kinerja karyawan, kualitas produk rendah, pencurian dan sabotase oleh karyawan, masalah disiplin, dan berbagai masalah organisasi yang lain. Menurut Luthans (2006:243) ada enam faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu: pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi, pengawasan, rekan kerja, dan kondisi kerja.

Pada suatu negara jumlah orang yang tidak puas akan pekerjaannya bervariasi dengan tingkat pengangguran. Tingginya kepuasan kerja merupakan tanda dari organisasi yang dikelola dengan baik. Kepuasan kerja yang rendah sering menjadi penyebab unjuk rasa yang liar, penurunan kerja, ketidakhadiran dan turnover karyawan yang tinggi. Selain itu ketidakpuasan dapat diekspresikan dalam beberapa cara. Cara-cara itu salah satunya dapat dijelaskan dengan perilaku karyawan yang mengarah untuk meninggalkan organisasi, meliputi mencari posisi baru dan juga mengundurkan diri (Robbins, 2003:190) dalam Kaswan (2012:292).

Tidak ada rumusan sederhana untuk mengukur kepuasan tenaga kerja. Faktor utamanya adalah apa yang diharapkan tenaga kerja dari pekerjaannya dan apa yang mereka terima sebagai penghargaan dari pekerjaan mereka. Meskipun kepuasan kerja itu sendiri menarik dan penting hal yang paling mendasar adalah pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi yang akan mempengaruhi

tujuan produktivitas kualitas dan pelayanan. Komitmen organisasi adalah tingkat kepercayaan dan penerimaan tenaga kerja terhadap tujuan organisasi dan mempunyai keinginan untuk tetap ada didalam organisasi tersebut. Penelitian menyatakan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasional cenderung mempengaruhi satu sama lain. Apa yang disarankan dari penemuan ini adalah orang-orang yang relatif puas dengan pekerjaannya akan lebih berkomitmen pada organisasi dan orang-orang yang berkomitmen terhadap organisasi lebih mungkin untuk mendapat kepuasan kerja lebih besar (Mathis dan Jackson, 2001:98). Komitmen kerap kali mencerminkan kepercayaan karyawan terhadap misi dan tujuan organisasi, kesediaan melakukan usaha dalam menyelesaikan pekerjaan, serta hasrat terus bekerja disana (Newstorn dan Davis, 1997:259). Komitmen organisasi memberi titik berat secara khusus pada kekontinuan faktor komitmen yang menyarankan keputusan tersebut untuk tetap atau meninggalkan organisasi yang pada akhirnya tergambar pada statistik ketidakhadiran dan masuk-keluar (*turnover*) tenaga kerja. Seseorang yang tidak puas akan pekerjaannya atau yang kurang berkomitmen pada organisasi akan terlihat menarik diri dari organisasi baik melalui ketidakhadiran atau masuk-keluar (*turnover*) (Mathis dan Jackson, 2001:98-99).

Menurut Mayer dan Allen dalam Mulyati (2007:10) pada buku Kaswan (2012:293) komitmen organisasi terdiri atas tiga dimensi, yaitu: 1) Komitmen Afektif/*affective organizational commitment*, 2) Komitmen Berlanjut/*continuance organizational commitment*, 3) Komitmen Normatif/*normative organizational commitment*.

Selain teori dan pernyataan diatas terdapat beberapa penelitian yang menunjukkan bahwa *turnover intention* berkaitan dengan *Job Satisfaction* dan *Organizational Commitment* , seperti pada penelitian Lailatul Mufidah (2016) yang menyatakan bahwa *job satisfaction* berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention*, hal ini berarti semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan pada karyawan semakin rendah keinginan untuk berpindah (*turnover intention*). Selain itu *job satisfaction* juga berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* melalui *continuance commitment* sebagai variabel *intervening*. Hal ini berarti *job satisfaction* yang semakin tinggi akan meningkatkan secara signifikan *continuance commitment* pada karyawan yang selanjutnya akan menurunkan secara signifikan *turnover intention* pada karyawan. Lalu penelitian yang dilakukan Saeka dan Sauna (2016) mengindikasikan bahwa kepuasan kerja yang baik dan komitmen organisasi yang tinggi dapat menurunkan *turnover intention* pada karyawan. Namun terdapat penelitian yang menyatakan bahwa *organizational commitment* tidak memiliki pengaruh terhadap *turnover intention* hal tersebut merupakan hasil penelitian dari Tnay, Ekhsan, Othman, Siong, Lim dan Lim (2013) yang menyatakan bahwa “*organizational commitment* mengindikasikan tidak berhubungan signifikan dengan *turnover intention*”. Selain itu terdapat juga penelitian yang memiliki hasil bahwa komitmen organisasi tidak memiliki peran sebagai variabel *intervening* dalam hubungan kepuasan kerja dan *turnover intention* (Widyadmoni,2015).

PT. Bank BNI Syariah dan Group merupakan perusahaan BUMN yang bergerak pada bidang usaha perbankan syariah di Indonesia. Pada saat ini PT

Bank BNI Syariah memiliki 67 kantor cabang/*branch office* yang terletak di kota-kota di Indonesia. Pada penelitian ini peneliti akan meneliti PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar. Alasan peneliti mengambil penelitian pada perusahaan di kota ini adalah, karena mayoritas penduduk di kota Denpasar adalah bergama Hindu sedangkan BNI Syariah hanya mempekerjakan karyawan dengan agama Islam. Sehingga saat salah satu karyawan mengundurkan diri dan terjadi kekosongan jabatan maka pihak perusahaan akan mengalami hambatan saat perekrutan. Hambatan ini disebabkan karena kurangnya ketersediaan sumber daya manusia dengan latar belakang beragama Islam yang ada di kota Denpasar. Pernyataan tersebut peneliti dapatkan saat observasi langsung pada perusahaan.

Adapun jumlah karyawan yang terdapat pada PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar adalah 40 orang pegawai tetap dan 10 orang pegawai outsourcing (supir, OB, DLL). Dalam melakukan perbaikan kualitas SDM perusahaan dimana PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar merupakan kantor cabang satu-satunya pada Provinsi Bali, perusahaan tersebut mengalami hambatan seperti keluarnya beberapa karyawan pada setiap tahunnya (Tabel 1.1). Hal tersebut dapat menyita waktu dan biaya pada perusahaan untuk melakukan perekrutan kembali.

Tabel 1.1
Data Karyawan tetap yang mengundurkan diri di PT Bank BNI Syariah cabang Denpasar selama 5 periode.

NO	Tahun	Jumlah Karyawan yang Mengundurkan Diri
1	2014	3
2	2015	1
3	2016	4
4	2017	8
5	2018	1

Sumber: Bagian Umum PT. Bank BNI Syariah Cabang Denpasar

Dari tabel 1.1 di atas dapat diperoleh informasi bahwa setiap tahunnya PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar mengalami *turnover*, diketahui bahwa *turnover* cukup tinggi terjadi pada tahun 2017. Apabila hal tersebut terjadi terus menerus pada tahun-tahun berikutnya maka perusahaan akan mengalami kerugian pada biaya-biaya perekrutan, penerimaan dan pelatihan, hilangnya produktivitas serta dampak-dampak negatif lainnya (Mobley, 2011: 42). Dari banyaknya faktor yang dapat menimbulkan terjadinya *turnover* berdasarkan observasi yang peneliti lakukan *Job Satisfaction* merupakan salah satu dari faktor-faktor tersebut, dimana ada seorang karyawan yang ingin mengundurkan diri karena adanya ketidakpuasan kerja tetapi disisi lain karyawan tersebut tidak dapat meninggalkan fasilitas-fasilitas yang diberikan dari pihak perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara *job satisfaction* dan *organizational commitment* terhadap niat keluar karyawan (*turnover intention*) dengan judul **“Pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Turnover Intention* dengan *Organizational Commitment* Sebagai Variabel *Intervening* Pada Karyawan PT. Bank BNI Syariah dan Grup cabang Denpasar”**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Job satisfaction* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Bank BNI Syariah?
2. Apakah *job satisfaction* berpengaruh terhadap *organizational commitment* pada karyawan PT. Bank BNI Syariah?

3. Apakah *organizational commitment* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Bank BNI Syariah?
4. Apakah *Job Satisfaction* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Bank BNI Syariah melalui *Organizational Commitment* sebagai variabel *intervening*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Job satisfaction* terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Bank BNI Syariah
2. Untuk mengetahui pengaruh *job satisfaction* terhadap *organizational commitment* pada karyawan PT. Bank BNI Syariah
3. Untuk mengetahui pengaruh *organizational commitment* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Bank BNI Syariah
4. Untuk mengetahui pengaruh *job Satisfaction* terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Bank BNI Syariah melalui *Organizational Commitment* sebagai variabel *intervening*

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat secara teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan terhadap ilmu pengetahuan terutama dalam bidang Sumber Daya Manusia yang berkaitan

dengan *Job Satisfaction*, *Organizational Commitment* dan *turnover intention*.

2. Manfaat bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan dalam mengambil suatu kebijakan lebih lanjut terutama yang berkaitan dengan hal-hal yang menyangkut mengenai *Job Satisfaction*, *Organizational Commitment* serta *turnover intention* pada karyawan PT. Bank BNI Syariah Cabang Denpasar.

3. Manfaat bagi penelitian selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dalam penelitian selanjutnya dengan mengembangkan faktor-faktor lain yang berhubungan dengan *turnover intention* karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar selain dari penelitian ini.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

Berikut merupakan penelitian-penelitian terdahulu yang relevan yang digunakan sesuai dengan topik penelitian penulis antara lain :

Penelitian terdahulu yang menjadi acuan pertama adalah penelitian yang dilakukan oleh Saeka dan Suana (2016) dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan PT. Indonusa Algaemas Prima Bali” menyatakan bahwa dari hasil uji t diketahui bahwa nilai hitung untuk variabel kepuasan kerja adalah sebesar -2,507 dengan tingkat probabilitas sebesar 0,015. Hal ini berarti variabel kepuasan kerja memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap variabel *turnover intention*. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan kerja yang semakin baik pada setiap karyawan akan mengurangi tingkat *turnover intention*. Selain itu penelitian ini juga menyatakan dari hasil uji t diketahui bahwa nilai hitung untuk variabel komitmen organisasi adalah sebesar -2,594 dengan tingkat probabilitas sebesar 0,012. Hal ini berarti variabel komitmen organisasi memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap variabel *turnover intention*. Hal ini mengindikasikan bahwa komitmen organisasional yang tinggi pada setiap karyawan akan mengurangi tingkat *turnover intention*.

Selanjutnya penelitian terdahulu yang menjadi acuan kedua adalah penelitian yang dilakukan oleh Tnay, Ekhsan, Othman, Siong, Lim dan Lim (2013) dengan judul penelitian “*The Influence of Job Satisfaction and Organizational*

Commitment on Turnover Intention". Penelitian tersebut menggunakan variabel *job satisfaction*, *organizational commitment* dan *turnover intention*. Hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa *job satisfaction* dengan faktor kepuasan pada gaji dan dukungan pengawasan berhubungan signifikan dengan *turnover intention* tetapi hal tersebut tidak berlaku terhadap variabel *organizational commitment*, karena hasil dari variabel *organizational commitment* mengindikasikan bahwa variabel tersebut tidak berhubungan signifikan dengan *turnover intention*.

Penelitian terdahulu yang menjadi acuan ketiga adalah penelitian yang dilakukan oleh Ghayas dan Siddiqui (2012) dalam jurnal yang berjudul "*Impact of Job Satisfaction on Turnover Intentions in the Pharmaceutical Industry of Karachi*" dari hasil penelitian menunjukkan bahwa *job satisfaction* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan maka *turnover intention* tersebut akan semakin menurun.

Setelah itu penelitian terdahulu yang menjadi acuan keempat adalah penelitian yang dilakukan oleh Titis (2016) dalam penelitian yang berjudul "Pengaruh Komitmen Organisasioanl Terhadap *Turnover Intention*". Pada hasil penelitian tersebut untuk hasil variabel komitmen afektif memiliki hasil uji t dengan nilai t hitung-1,457 dan tingkat probabilitas 0,150. Berdasarkan hasil tersebut mengindikasikan bahwa komitmen afektif secara parsial berpengaruh tidaksignifikan terhadap *turnover intention* di Hotel Swiss-Belinn Malang. Selain itu untuk hasil variabel komitmen normatif Berdasarkan hasil uji t menunjukkan

nilai t hitung -2,228 dengan tingkat probabilitas 0,030. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Komitmen Normatif secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention*. Adapun hasil variabel terakhir yaitu variabel komitmen berkelanjutan dengan hasil uji t memiliki nilai t hitung -2,028 dan tingkat probabilitas 0,470. Hal tersebut mengindikasikan bahwa variabel komitmen berkelanjutan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*.

Dan penelitian ini diperkuat oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lailatul Mufidah (2016) dengan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Turnover Intention* dengan *Continuance Commitment* sebagai Variabel *Intervening* pada karyawan EF Sinergy Consultant”. Dari hasil penelitian tersebut diketahui nilai t statistic pengaruh tidak langsung *job satisfaction* terhadap *turnover intention* melalui *continuance commitment* sebesar 2,370. Dapat disimpulkan bahwa *Job Satisfaction* berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention* karyawan “EF Sinergy Consultant” melalui *Continuance Commitment* sebagai variabel *intervening*. Hal ini berarti *Job Satisfaction* yang semakin tinggi akan meningkatkan secara signifikan *continuance comiitment* pada karyawan, yang selanjutnya akan menurunkan secara signifikan *turnover intention* karyawan.

Adapun penelitian terdahulu selanjutnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Iqbal, Ehsan, Rizwan, Noreen (2014). Yang berjudul “*The impact of organizational commitment, job satisfaction, job stress and leadership support on turnover intention in educational institutes*”. Dari hasil penelitian ini diketahui

bahwa Menurut hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel *organizational commitment* memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap *turnover intention*, artinya bahwa saat karyawan memiliki komitmen organisasi yang tinggi maka *turnover intention* pada karyawan perusahaan akan menurun berlaku juga sebaliknya, adapun variabel *job satisfaction* memiliki pengaruh negatif yang signifikan juga terhadap *turnover intention* dengan begitu berarti *job satisfaction* yang tinggi dapat menurunkan *turnover intention* pada karyawan, selain itu adapun variabel *job satisfaction* memiliki hubungan yang positif dengan *organizational commitment*. Penelitian tersebut memiliki hasil yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Olawale, Foluso Ilesani, Olarewaju (2017), dengan judul “*Job Satisfaction, Turnover Intention and Organizational Commitment*”.

Selanjutnya yang terakhir adalah penelitian dari Saeed, Waseem, Sikander, Rizwan, (2014), dengan judul penelitian “*The Relationship of Turnover intention with job satisfaction, job performance, Leader member exchange, Emotional intelligence and organizational commitment*”. Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel *job satisfaction* dan *turnover intention* memiliki hubungan negatif yang signifikan dengan ($\beta = -.422$), ($p = 0.000$), artinya bahwa *job satisfaction* yang tinggi dapat menurunkan *turnover intention* pada karyawan, tetapi hal tersebut tidak berlaku pada variabel *organizational commitment* dan *job satisfaction* karena pada penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan negatif antara *turnover intention* dan *organizational commitment* dengan ($\beta = .080$), ($p = 0,360$) yang memiliki arti bahwa karyawan yang memiliki

organizational commitment yang tinggi belum tentu dapat menurunkan *turnover intention* pada karyawan.

2.1.1 Matriks Rekapitulasi Hasil- Hasil Penelitian Terdahulu

Dibawah ini akan di paparkan tabel rekapitulasi dari hasil penelitian terdahulu pada penelitian ini, terdapat 3 jurnal nasional dan 5 jurnal international.



Tabel 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun dan Judul	Variabel Penelitian	Metode Analisis Data	Hasil Penelitian
1	Ghayas dan Siddiqui (2012) “ <i>Impact of Job Satisfaction on Turnover Intentions in the Pharmaceutical Industry of Karachi</i> ”	Variabel bebas pada penelitian ini yaitu <i>Job satisfaction</i> . Adapun variabel terikat yaitu <i>Turnover Intention</i>	Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif, dengan dilakukan pengumpulan data melalui penyebaran kuisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan perusahaan farmasi Karachi dengan sampel 282 orang karyawan perusahaan farmasi Karachi, dipilih melalui metode <i>purposov</i>	Hasil Penelitian pada jurnal ini menunjukkan bahwa Kompensasi, sikap rekan kerja, kepuasan kerja, dukungan manajer, promosi Peluang dan komunikasi memiliki dampak besar tetapi negatif pada <i>turnover intention</i> . Negativitas dalam hubungan menunjukkan bahwa dengan meningkatnya kepuasan Pada tingkat kepuasan kerja ini, karyawan cenderung memiliki niat untuk tidak berganti pekerjaan dan sebaliknya.
2	Iqbal, Ehsan, Rizwan, Noreen (2014). “ <i>The impact of organizational commitment, job satisfaction, job stress and leadership support on turnover intention in educational institutes</i> ”	Variabel independen dalam penelitian ini ialah <i>organizational commitment, job satisfaction, job stress, dan leadership support</i> , adapun variabel dependen dalam penelitian ini yaitu <i>turnover intention</i> .	Penelitian ini bersifat deskriptif dan menggunakan alat hitung spss, dan sampel pada penelitian ini berjumlah 200.	Menurut hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel <i>organizational commitment</i> memiliki pengaruh negatif yang signifikan teradap <i>turnover intention</i> , adapun variabel <i>job satisfaction</i> memeiliki pengaruh negatif yang signifikan juga terhadap <i>turnover intention</i> , selain itu adapun variabel <i>job satisfaction</i> memiliki hubungan yang positif dengan <i>organizational commitment</i> .
3	Mufidah (2016) “Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> dengan <i>Continuance Commitment</i> sebagai Variabel <i>Intervening</i> pada karyawan EF Sinergy Consultant”	Variabel bebas pada penelitiaan ini adalah <i>job satisfaction</i> dan variabel terikatnya adalah <i>turnover intention</i> . Adapun <i>continuance commitment</i> adalah variabel <i>intervening</i> pada penelitian ini.	Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Adapun populasi pada pebelitian ini adalah seluruh karyawan yang terdapat pada perusahaan EF Sinergy Consultant yang berjumlah 36 orang, karena populasi kurang dari 100 orang maka seluruh populasi dijadikan sampel penelitian	Hasil penelitian menunjukan bahwa nilai t statistic pengaruh tidak langsung <i>job satisfaction</i> terhadap <i>turnover intention</i> melalui <i>continuance commitment</i> sebesar 2,370. Dapat disimpulkan bahwa <i>Job Satisfaction</i> berpengaruh secara signifikan terhadap <i>turnover intention</i> karyawan “EF Sinergy Consultant” melalui <i>Continuance Commitment</i> sebagai variabel

				<i>intervening</i>
4	Olawale, FolusoIlesani, Olarewaju (2017), "JOB SATISFACTION, TURNOVER INTENTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT"	variabel dependen pada penelitian ini ialah <i>organizational commitment</i> , adapun variabel independen yaitu <i>job satisfaction</i> dan <i>turnover intention</i> .	Penelitian ini menggunakan desain survei deskriptif yang bersifat ex post facto dengan ukuran sampel 320 responden yang terdiri dari staf pria dan wanita dari Universitas Negeri Lagos, penentuan sampel untuk penelitian ini menggunakan teknik purposive dan simple random sampling.	Menurut hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel <i>organizational commitment</i> memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , adapun variabel <i>job satisfaction</i> memiliki pengaruh negatif yang signifikan juga terhadap <i>turnover intention</i> , selain itu adapun variabel <i>job satisfaction</i> memiliki hubungan yang positif dengan <i>organizational commitment</i> .
5	Saeed, Waseem, Sikander, Rizwan, (2014). "The Relationship of Turnover Intention with Job Satisfaction, Job Performance, Leader Member Exchange, Emotional Intelligence and Organizational Commitment"	Variabel independen dalam penelitian ini yaitu <i>job satisfaction, job performance, leader member exchange, emotional intelligence, organizational commitment</i> , adapun variabel dependen dalam penelitian ini ialah <i>turnover intention</i>	Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif, dengan sampel sebanyak 200, teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu Teknik pengambilan sampel non-probabilitas yang juga dikenal sebagai convenience sampling.	Hasil penelitian pada jurnal ini menyatakan bahwa variabel <i>job satisfaction</i> dan <i>turnover intention</i> memiliki hubungan negatif yang signifikan dengan ($\beta = -.422$), ($p = 0.000$), tetapi hal tersebut tidak berlaku pada variabel <i>organizational commitment</i> dan <i>job satisfaction</i> karena pada penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan negatif antara <i>turnover intention</i> dan <i>organizational commitment</i> dengan ($\beta = .080$), ($p = .360$).
6	Saeka dan Suana (2016), Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan PT. Indonusa Algaemas Prima Bali.	Variabel Bebas dalam penelitian ini adalah Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Stres kerja. Adapun variabel terikat dalam penelitian ini adalah <i>Turnover Intention</i> .	Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang berbentuk asosiatif. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi	Hasil dalam penelitian ini menunjukkan variabel kepuasan kerja memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap variabel <i>turnover intention</i> . Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan kerja yang semakin baik pada setiap karyawan akan mengurangi tingkat <i>turnover intention</i> .
7	Satwari, Al Musadieg, Afrianty (2016) "Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Turnover Intention" (Survei langsung pada Hotel	Variabel terikat pada penelitian ini adalah <i>turnover intention</i> , sedangkan variabel bebas yaitu komitmen organisasi	Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah <i>explanatory research</i> dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen afektif, komitmen normatif dan komitmen berkelanjutan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i> . Hal ini dibuktikan dengan melihat

	Swiss Belin Malang).		<p>analisis regresi linier berganda. Adapun Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan karyawan kontrak dan tetap yang bekerja di hotel Swiss- Belinn Malang sebanyak 77orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah <i>non probability sampling</i> dengan teknik <i>sampling</i> proporsional dan diperoleh sebanyak 65 orang.</p>	<p>nilai F-hitung 30,866 > F-tabel 2,755 dengan nilai signifikansi 0,000 < taraf nyata 0,051</p>
8	Tnay, Othman, Siong, Lim dan Lim (2013) “ <i>The Influence of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Turnover Intention</i> ”	Variabel bebas dalam penelitian ini adalah <i>job satisfaction</i> , <i>organizational commitment</i> adapun variabel terikatnya yaitu <i>Turnover Intention</i>	<p>Penelitian ini dapat digolongkan ke dalam jenis penelitian deskriptif kuantitatif, dalam penelitian ini terdapat 85 responden dari beberapa organisasi yang telah dipilih. Metode yang digunakan dalam menganalisis data adalah statistikdeskriptif.</p>	<p>Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa untuk variabel bebas kepuasan kerja dengan faktor-faktor pada kepuasan dengan gaji dan dukungan pengawasan memiliki hubungan yang signifikan terhadap <i>turnover intention</i>. Namun, komitmen organisasi tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap <i>turnover intention</i> di antara karyawan dalam Organisasi.</p>

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah variabel yang digunakan yaitu : *Turnover Intention*, *Job satisfaction* dan *organizational commitment* serta objek yang diteliti sama-sama merupakan karyawan pada suatu perusahaan atau organisasi.

2.2 Kajian Teori

2.2.1 *Turnover Intention*

2.2.1.1 Definisi *Turnover Intention*

Dalam kamus bahasa inggris-indonesia *turnover* memiliki arti perputaran. Menurut Mobley (2011) dalam Fachrozi (2017) seorang pakar dalam masalah perputaran karyawan memberikan batasan *turnover* sebagai berhentinya individu dari anggota suatu organisasi yang bersangkutan. Mobley (2011) dalam Fachrozi (2017) menjelaskan bahwa keinginan untuk pindah dapat dijadikan gejala awal terjadinya perpindahan pekerjaan pada karyawan dalam sebuah perusahaan. Dengan adanya perpindahan pekerjaan pada karyawan memiliki konsekuensi – konsekuensi yang positif atau negatif terhadap karyawan itu sendiri maupun organisasi tempat karyawan bekerja.

Adapun definisi dari *turnover intention* menurut Harnoto (2002) dalam Fachrozi (2017) adalah “kadar atau intensitas dari keinginan untuk keluar dari perusahaan, banyak alasan yang menyebabkan timbulnya *turnover intention* ini dan diantaranya adalah untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik”. Sedangkan menurut Mobley (2001:15), “*Turnover intention* adalah hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungannya dengan perusahaan dimana dia bekerja namun belum diwujudkan dalam tindakan nyata.”

Di dalam jurnal penelitian Issa, Ahmad dan Gelaidan (2013:256) mendefinisikan *turnover intention* “sebagai niat untuk meninggalkan perusahaan secara sukarela, yang dapat mempengaruhi status perusahaan dan dengan pasti akan mempengaruhi produktivitas karyawan selain itu baik dari sebelumnya. Lain halnya dengan pendapat Saeka dan Suana (2016) dalam penelitiannya mendefinisikan *turnover intention* sebagai hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungannya dengan suatu organisasi serta belum diwujudkan dengan tindakan yang pasti apakah individu tersebut akan meninggalkan organisasi atau tidak”.

Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa *turnover intention* merupakan intensitas keinginan berpindah atau keluarnya karyawan dari perusahaan tempat mereka bekerja baik untuk beberapa bulan maupun beberapa tahun mendatang dengan alasan tertentu, dimana hal ini akan mempengaruhi produktivitas karyawan tersebut. Hal ini tentu harus menjadi perhatian khusus bagi perusahaan karena jika tingkat *turnover* semakin tinggi dalam beberapa periode, maka dimungkinkan bahwa hal tersebut akan dapat mempengaruhi jalannya perusahaan, karena dalam hal ini perekrutan yang telah dilakukan oleh perusahaan selama ini untuk mencari karyawan yang handal akan sia-sia dengan tingginya tingkat *turnover* tersebut.

2.2.1.2 Jenis-jenis *Turnover Intention*

Secara umum karyawan yang keluar dari perusahaan biasanya disebabkan oleh dua hal (Kasmir, 2016:321), yaitu:

1. Diberhentikan maksudnya adalah karyawan diberhentikan dari perusahaan disebabkan oleh berbagai sebab, misalnya telah memasuki usia pensiun, atau mengalami cacat sewaktu bekerja, sehingga tidak mampu lagi bekerja. Untuk yang pensiun alasannya karena sudah memasuki usia pensiun, sedangkan yang dipensiunkan karena cacat, karena dianggap sudah tidak atau kurang memiliki kemampuan, sehingga tidak mampu lagi bekerja seperti semula. Kemudian diberhentikan juga dapat dilakukan perusahaan karena karyawan melakukan perbuatan yang telah merugikan perusahaan, misalnya kasus penipuan, pencurian atau hal-hal yang merugikan lainnya.

2. Berhenti sendiri Artinya karyawan berhenti dengan keinginan atau permohonannya sendiri, untuk keluar dari perusahaan, tanpa campur tangan pihak perusahaan. Alasan pemberhentian ini juga bermacam-macam, misalnya karena masalah lingkungan kerja yang kurang kondusif, kompensasi yang kurang, atau jenjang karir yang tidak jelas atau ketidaknyamanan lainnya. Alasan seperti ini terkadang tidak dapat diproses oleh pihak sumber daya manusia dan berusaha untuk dipertahankan dengan pertimbangan berbagai hal, misalnya kemampuan karyawan masih dibutuhkan. Namun jika karyawan tersebut merasa tidak diperlukan tenaganya, maka segera akan diproses untuk diberhentikan, karena jika karyawan yang sudah minta berhenti dan tetap dipertahankan, akan mengakibatkan motivasi kerjanya lemah dan berdampak kepada kinerjanya. Bahkan banyak kasus terkadang karyawan tersebut membuat ulah yang dapat mengganggu operasi perusahaan.

2.2.1.3 Faktor – Faktor yang mempengaruhi *Turnover Intention*

Menurut Mobley (2001:121) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang untuk berpindah ditentukan oleh Faktor-faktor keorganisasian, meliputi :

1. Besar kecilnya organisasi, ada hubungannya dengan pergantian karyawan yang tidak begitu banyak, karena organisasi-organisasi yang lebih besar mempunyai kesempatan-kesempatan mobilitas intern yang lebih banyak, seleksi personalia yang canggih dan proses-proses manajemen sumber daya manusia, sistem imbalan yang lebih bersaing, serta kegiatan-kegiatan penelitian yang dicurahkan bagi pergantian karyawan.
2. Besar kecilnya unit kerja, mungkin juga berkaitan dengan pergantian karyawan melalui variabel-variabel lain seperti keterpaduan kelompok, personalisasi, dan komunikasi. Ada tanda-tanda yang menunjukkan bahwa unit-unit kerja yang lebih kecil, terutama pada tingkat tenaga kerja kasar, mempunyai tingkat pergantian karyawan yang lebih rendah.
3. Penggajian, para peneliti telah memastikan bahwa ada hubungan yang kuat antara tingkat pembayaran dan laju pergantian karyawan. Selain itu faktor penting yang menentukan variasi-variasi antar industri dalam hal pelepasan sukarela adalah tingkat penghasilan yang relatif. Pergantian karyawan ada pada tingkat tertinggi dalam industri-industri yang membayar rendah.
4. Bobot pekerja, dalam hal ini perhatian dipusatkan pada kumpulan hubungan antara pergantian karyawan dan ciri-ciri pekerjaan tertentu,

termasuk rutinitasi atau pengulangan tugas, autonomi atau tanggung jawab pekerjaan.

5. Gaya penyeliaan, sebuah telaah mendapati bahwa terdapat tingkat pergantian karyawan yang tertinggi dalam kelompok-kelompok kerja dimana mandornya atau supervisor acuh tak acuh, tanpa memedulikan tingkat strukturnya. Selain itu didapati bahwa kurangnya pertimbangan ke penyeliaan merupakan alasan nomor dua yang paling banyak dikatakan sebagai penyebab pemberhentian karyawan.

Adapun faktor-faktor individual meliputi :

1. Kepuasan terhadap pekerjaan
2. Kepuasan terhadap pekerjaan secara menyeluruh
3. Pembayaran
4. promosi
5. Bobot pekerjaan
6. Kerabat kerja
7. Penyeliaan
8. Keikatan terhadap organisasi
9. Harapan untuk menemukan pekerjaan lain
10. Niat untuk pergi atau tinggal
11. Tekanan jiwa
12. Lingkungan kerja

2.2.1.4 Indikator *Turnover Intention*

Menurut Mobley (2001:150) , ada tiga indikator yang digunakan untuk mengukur *turnover intention*, yaitu :

1. Pikiran-pikiran untuk berhenti (*thoughts of quitting*)
2. Keinginan untuk meninggalkan (*intention to quit*)
3. Keinginan untuk mencari pekerjaan lain (*intention to search for another job*)

Halimah, Aziz dan Maria (2016) mengatakan bahwa *turnover intention* ditandai oleh berbagai hal yang menyangkut perilaku karyawan. Ada 5 indikasi yang dapat digunakan untuk memprediksi *turnover intention* karyawan dalam sebuah perusahaan, diantaranya absensi yang meningkat, mulai malas bekerja, peningkatan terhadap pelanggaran tata tertib, peningkatan protes terhadap atasan, dan perilaku positif yang berbeda dari biasanya.

Karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja biasanya ditandai dengan absensi yang semakin meningkat, selain itu tingkat tanggung jawab karyawan dalam fase akan berkurang jika dibandingkan dengan tingkat tanggung jawab yang dilakukan sebelumnya, karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja biasanya juga akan lebih malas bekerja karena orientasi karyawan ini adalah bekerja di tempat lainnya yang dipandang lebih mampu memenuhi semua keinginan karyawan yang bersangkutan, berbagai pelanggaran terhadap taat tertib dalam lingkungan pekerjaan seringkali dilakukan oleh karyawan yang akan melakukan *turnover*, dalam hal ini karyawan akan lebih sering meninggalkan tempat kerja ketika jam-jam kerja berlangsung maupun

berbagai bentuk pelanggaran lainnya, karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja akan lebih sering melakukan protes terhadap kebijakan perusahaan kepada atasan, materi protes biasanya akan lebih ditekankan terhadap balas jasa atau aturan lain yang tidak sependapat dengan keinginan karyawan tersebut, bukan hanya itu saja hal ini ternyata juga berlaku untuk karyawan yang memiliki karakteristik positif karena karyawan dalam hal ini akan memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas yang dibebankan, dan jika perilaku positif karyawan ini akan meningkat jauh dan berbeda dari biasanya, maka justru menunjukkan bahwa karyawan ini akan melakukan *turnover* (Halima, Aziz, Maria, 2016).

2.2.2 Job Satisfaction (Kepuasan kerja)

2.2.2.1 Pengertian Job Satisfaction

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaannya. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini tampak pada sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan pekerjaannya. (Yusuf, 2015:279)

Locke memberikan definisi komprehensif dari kepuasan kerja yang meliputi reaksi atau sikap kognitif, afektif, dan evaluatif dan menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah "keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting (Luthans, 2006:243).

Selain itu, Noe (2006:436) dalam Kaswan (2012:284) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai "perasaan senang yang dihasilkan dari persepsi bahwa pekerjaannya memenuhi atau memungkinkan pemenuhan nilai-nilai penting pekerjaannya". Defisini ini merefleksikan tiga aspek penting pekerjaan. Pertama, kepuasan merupakan fungsi nilai, yang didefinisikan sebagai "apa yang diinginkan seseorang untuk diperoleh baik secara sadar atau tidak sadar. Kedua, definisi ini menekankan bahwa karyawan yang berbeda memiliki pandangan yang berbedatentang nilai mana yang penting, dan ini amat penting dalam menentukan sifat dan derajat kepuasan kerja. Seorang mungkin menilai gaji di atas segalanya; yang lain menilai wilayah tertentu. Ketiga adalah persepsi. Persepsi individu mungkin tidak sepenuhnya merupakan refleksi sepenuhnya dari realita, dan orang yang berbeda mungkin memandang situasi yang sama dengan cara yang berbeda.

Adapun Tujuan kepuasan pekerja menyatakan bahwa moral pekerja, dan kepuasan kerja secara keseluruhan saat ini dipandang sangat penting oleh sebagian besar organisasi/perusahaan. Pekerja yang puas merupakan pra-kondisi bagi meningkatnya produktivitas, daya tanggap, mutu, dan layanan pelanggan. Rockwater mengetahui dari awal proses penerapan scorecard bahwa para pekerja yang memperoleh nilai tertinggi dalam survei kepuasan kerja cenderung mempunyai pelanggan yang terpuaskan. Oleh karena itu, perusahaan yang ingin mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi perlu memiliki pelanggan yang dilayani oleh pekerja yang terpuaskan oleh perusahaan (Kaswan, 2012:284).

2.2.2.2 Teori-Teori *Job Satisfaction*

Teori kepuasan kerja mencoba mengungkapkan apa yang membuat sebagian orang lebih puas terhadap pekerjaannya daripada beberapa lainnya. Di antara teori kepuasan kerja adalah *Two-factor theory* dan *Value theory* (Wibowo, 2007: 301).

A. *Two-Factor Theory*

Teori dua faktor merupakan teori kepuasan kerja yang menganjurkan bahwa *satisfaction* (kepuasan) dan *dissatisfaction* (ketidakpuasan) merupakan bagian dari kelompok variabel yang berbeda, yaitu motivator dan *hygiene factor*.

Pada umumnya orang mengharapkan bahwa faktor tertentu memberikan kepuasan apabila tersedia dan menimbulkan ketidakpuasan apabila tidak ada. Ketidakpuasan dihubungkan dengan kondisi di sekitar pekerjaan (seperti kondisi kerja, pengupahan, keamanan, kualitas pengawasan, dan hubungan dengan orang lain) dan bukannya dengan pekerjaan itu sendiri. Karena faktor ini mencegah reaksi negatif, dinamakan sebagai hygiene atau maintenance factors.

Sebaliknya, kepuasan ditarik dari faktor yang terkait dengan pekerjaan itu sendiri atau hasil langsung dari padanya, seperti sifat pekerjaan, prestasi dalam pekerjaan, peluang promosi dan kesempatan untuk pengembangan diri dan pengakuan.

Teori dua faktor dikembangkan oleh Frederick Herzberg dalam Gomez (2001:60) menyatakan bahwa karakteristik kerja dapat dikelompokkan menjadi dua kategori.:

1. Penyebab ketidakpuasan (*dissatisfaction*) yang disebut *extrinsic factor/hygiene factor* atau faktor pemeliharaan. Apabila kebutuhan ini tidak terpenuhi maka dapat menyebabkan ketidakpuasan

kerja, tetapi jika terpenuhi belum tentu menjamin kepuasan kerja. Adapun yang termasuk faktor-faktor *hygiene* adalah gaji, kebijakan pengawasan, hubungan antara atasan dengan bawahan, kondisi kerja, keamanan kerja dan status pekerjaan.

2. Kategori kedua adalah penyebab kepuasan (*satisfaction*) yang disebut *intrinsic factor/motivator factor*. Adapun yang termasuk faktor-faktor ini adalah prestasi, pengakuan, tanggung jawab, pekerjaan itu sendiri dan pengendalian diri.

B. Value Theory

Menurut konsep teori ini kepuasan kerja terjadi pada tingkatan di mana hasil pekerjaan diterima individu seperti diharapkan. Semakin banyak orang menerima hasil, akan semakin puas. Semakin sedikit mereka menerima hasil, akan kurang puas. *Value theory* memfokuskan pada hasil manapun yang menilai orang tanpa memperhatikan siapa mereka. Kunci menuju kepuasan dalam pendekatan ini adalah perbedaan antara aspek pekerjaan yang dimiliki dan diinginkan seseorang. Semakin besar perbedaan, semakin rendah kepuasan orang.

Teori ini menganjurkan bahwa kepuasan kerja dapat diperoleh dari banyak faktor. Oleh karena itu, cara yang efektif untuk memuaskan pekerja adalah dengan menemukan apa yang mereka inginkan dan apabila mungkin memberikannya.

2.2.2.3 Faktor-Faktor *Job Satisfaction*

Kepuasan kerja dipengaruhi oleh bermacam-macam faktor yang satu sama lain saling berkaitan. Meskipun masing-masing faktor tidak mungkin dapat

dipisahkan secara sempurna, tetapi dengan analisis statistik faktor-faktor tersebut dapat dipisahkan sehingga dapat memberikan petunjuk adanya pengaruh antara faktor-faktor tersebut dengan kepuasan kerja.

Menurut Kreltner dan Kinicki dalam Wibowo (2007:302-304) terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi timbulnya kepuasan kerja, yaitu sebagai berikut.

a. *Need fulfillment* (pemenuhan kebutuhan)

Model ini dimaksudkan bahwa kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.

b. *Discrepancies* (perbedaan)

Model ini menyatakan bahwa kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh individu dari pekerjaan. Apabila harapan lebih besar daripada apa yang diterima, orang akan tidak puas. Sebaliknya, diperkirakan individu akan puas apabila mereka menerima manfaat di atas harapan.

c. *Value attainment* (pencapaian nilai)

Gagasan *value attainment* adalah bahwa kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan yang memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting..

d. *Equity* (keadilan)

Dalam model ini dimaksudkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja. Kepuasan merupakan hasil

dari persepsi orang bahwa perbandingan antara hasil kerja dan inputnya relatif lebih menguntungkan dibandingkan dengan perbandingan antara keluaran dan masukan pekerjaan lainnya.

e. *Dispositional/genetic components* (komponen genetik)

Model ini didasarkan pada keyakinan bahwa kepuasan kerja sebagian merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Model menyiratkan perbedaan individu hanya mempunyai arti penting untuk menjelaskan kepuasan kerja seperti halnya karakteristik lingkungan pekerjaan.

Luthans (2002:230) dalam Kaswan (2012:287), mengemukakan lima karakteristik kepuasan kerja:

- a) Pekerjaan itu sendiri. Seberapa besar pekerjaan itu memberi seseorang tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab.
- b) Gaji/Upah. Berapa besar imbalan financial yang diterima dan seberapa besar hal itu dianggap pantas/adil dibandingkan dengan imbalan di organisasi lain.
- c) Kesempatan Promosi. Kesempatan maju dalam organisasi.
- d) Pengawasan. Kemampuan penyelia memberi bantuan teknis dan dukungan perilaku.
- e) Rekan Kerja. Seberapa besar rekan kerja trampil secara teknis dan secara sosial memberi dukungan.

Dari dimensi kepuasan yang disampaikan Luthans bahwa pekerjaan itu sendiri dapat membuat individu puas, ia menikmati pekerjaannya sendiri tampak

terpengaruh oleh faktor lain, hal ini karena faktor lain sudah tercukupi. Kedua penggajian, individu merasa puas karena sistem penggajian yang seimbang antara produktivitas yang dikeluarkan dengan imbalan yang diterima. Ketiga mendapat kesempatan promosi, individu mendapat kesempatan promosi karena prestasi kinerjanya yang baik. Kesempatan untuk mengembangkan diri melalui penataran, pendidikan dan pelatihan. Keempat pengawasan, individu merasa puas karena merasa diawasi atau diperhatikan setiap melakukan pekerjaan yang selanjutnya merasa dihargai. Kelima teman sejawat, lingkungan kerja merupakan faktor penting terutama membangun komunikasi multi arah yang akan menciptakan kenyamanan dalam bekerja (Kaswan, 2012:287).

2.2.3 *Organizational Commitment* (Komitmen Organisasi)

2.2.3.1 *Pengertian Organizational Commitment* (Komitmen Organisasi)

Seperti kekuatan magnetik kuat yang menarik benda-benda logam, komitmen organisasi merupakan ukuran kesediaan karyawan bertahan dengan sebuah perusahaan di waktu yang akan datang. Komitmen kerap kali mencerminkan kepercayaan karyawan terhadap misi dan tujuan organisasi, kesediaan melakukan usaha dalam menyelesaikan pekerjaan, serta hasrat terus bekerja di sana. Komitmen biasanya lebih kuat di antara karyawan lama, mereka yang telah mengalami kesuksesan pribadi dalam organisasi, dan mereka yang bekerja di dalam tim yang berkomitmen. Pegawai yang memiliki komitmen terhadap organisasi biasanya memiliki catatan kehadiran yang baik, menunjukkan kesetiaan secara sukarela terhadap kebijakan perusahaan, dan memiliki tingkat pergantian yang rendah. Secara khusus, pengetahuan mereka yang luas tentang

pekerjaan sering terwujud menjadi pelanggan yang setia yang membeli lebih banyak, yang merekomendasikan kepada pelanggan lain, serta bersedia membayar harga yang lebih (Newstrom dan Davis 1997: 259-60)

Menurut Luthans (2006:249) “komitmen organisasi sering didefinisikan sebagai sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan di mana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan”

Fink (1992:56) dalam Kaswin (2012:293) mengelompokkan ciri-ciri komitmen menjadi sepuluh, yaitu (a) selalu berupaya untuk mensukseskan organisasi, (b) selalu mencari informasi tentang organisasi, (c) selalu mencari keseimbangan antara sasaran organisasi dengan sasaran pribadi, (d) selalu berupaya untuk memaksimalkan kontribusi kerjanya sebagai bagian dari organisasi secara keseluruhan, (e) menaruh perhatian pada hubungan kerja antar unit organisasi, (f) berpikir positif terhadap kritik dari teman kerja, (g) menempatkan prioritas organisasi di atas departemennya, (h) tidak melihat organisasi lain sebagai unit yang lebih menarik, (i) memiliki keyakinan bahwa organisasi akan berkembang, dan (j) berpikir positif pada pimpinan puncak organisasi.

Menurut Mayer dan Allen dalam Mulyati (2007:10) pada Buku Kaswin (2012:293) komitmen organisasi terdiri atas tiga dimensi:

- *Affective Commitment*/Komitmen afektif menunjukkan kuatnya keinginan emosional karyawan untuk beradaptasi dengan dengan nilai-nilai yang ada agar tujuan dan keinginannya untuk tetap di organisasi dapat terwujud.

Komitmen afektif dapat timbul pada diri seorang karyawan dikarenakan adanya: karakteristik individu, karakteristik struktur organisasi, signifikansi tugas, berbagai keahlian, umpan balik dari pemimpin, dan keterlibatan dalam manajemen. Umur dan lama masa kerja di organisasi sangat berhubungan positif dengan komitmen afektif. Karyawan yang memiliki komitmen afektif akan cenderung untuk tetap dalam satu organisasi karena mereka mempercayai sepenuhnya misi yang dijalankan oleh organisasi.

- *Continuance commitment*/Komitmen kelanjutan merupakan komitmen yang didasari atas kekhawatiran seseorang terhadap kehilangan sesuatu yang telah diperoleh selama ini dalam organisasi, seperti: gaji, fasilitas, dan yang lainnya. Hal-hal yang menyebabkan adanya komitmen kelanjutan, antara lain adalah umur, jabatan, dan berbagai fasilitas serta berbagai tunjangan yang diperoleh. Komitmen ini akan menurun jika terjadi pengurangan terhadap berbagai fasilitas dan kesejahteraan yang diperoleh karyawan.
- Komitmen normatif menunjukkan tanggung jawab moral karyawan untuk tetap tinggal dalam organisasi. Penyebab timbulnya komitmen ini adalah tuntutan sosial yang merupakan hasil pengalaman seseorang dalam berinteraksi dengan sesama atau munculnya kepatuhan yang permanen terhadap seorang panutan atau pemilik organisasi dikarenakan balas jasa, respek sosial, budaya atau agama.

2.2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Organizational Commitment* (Komitmen Organisasi)

Berikut adalah faktor-faktor yang dapat mempengaruhi komitmen organisasi menurut Mayer dan Allen (1997:52-67)

1. Komitmen Afektif

- a. karyawan merasa senang untuk menghabiskan sisa karirnya di perusahaan.
- b. Karyawan merasa bahwa permasalahan dalam perusahaan juga permasalahan bagi dirinya.
- c. Karyawan mempunyai perasaan memiliki yang kuat terhadap perusahaan,
- d. Karyawan secara emosional terikat dengan perusahaan.
- e. Karyawan bangga akan perusahaan tempatnya bekerja dibandingkan dengan tempat kerja lain.
- f. karyawan dipengaruhi perusahaan untuk menginspirasi dalam meningkatkan kerja.

2. Komitmen Berkelanjutan

- a. Karyawan akan merasa sangat sulit untuk meninggalkan perusahaan walaupun mereka sangat menginginkan.
- b. Karyawan mempertimbangkan bahwa ada konsekuensi negatif yang menyangkut sulitnya alternatif yang tersedia apabila meninggalkan perusahaan.
- c. Karyawan merasa bahwa bertahan dalam perusahaan merupakan masalah kebutuhan.

- d. Karyawan merasa bahwa hanya memiliki pilihan yang terbatas untuk pertimbangan apabila meninggalkan perusahaan.
 - e. Karyawan merasa bahwa apabila dirinya tidak terlanjur mencurahkan perhatian yang besar terhadap perusahaan, akan mempertimbangkan bekerja di tempat lain.
 - f. karyawan merasa bahwa hidupnya akan terganggu apabila memutuskan untuk meninggalkan perusahaan.
3. Komitmen Normatif
- a. Karyawan merasa berkewajiban untuk tetap berada dalam perusahaan.
 - b. karyawan akan menerima semua tugas dan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan.
 - c. Karyawan sebagai anggota organisasi bersedia melakukan usaha yang lebih besar untuk membantu perusahaan mencapai kesuksesan.
 - d. Karyawan sudah selayaknya sebagai anggota organisasi ikut memecahkan masalah dalam lingkup kerja.
 - e. karyawan merasa berhutang budi terhadap perusahaan.
 - f. Karyawan merasa bahwa perusahaan berhak mendapat loyalitas.

2.2.4 Kajian Islami

2.2.4.1 *Job Satisfaction* dalam Prespektif Islam

Teori tentang kepuasan kerja yang cukup dikenal menurut (Zainal & Basalamah, 2014:634) yaitu:

1. Teori Ketidaksesuaian (*discrepancy theory*). Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya

dengan kenyataan yang dirasakan. Kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan apa yang dicapai.

2. Teori Keadilan (*equity theory*). Teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidak adanya keadilan (*equity*) dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja. Menurut teori ini, setiap karyawan akan membandingkan rasio input hasil dirinya dengan rasio input-hasil orang lain. Bila perbandingan itu dianggap cukup adil, maka karyawan akan merasa puas. Bila perbandingan itu tidak seimbang, tetapi menguntungkan bisa menimbulkan kepuasan, bisa pula tidak. Akan tetapi, bila perbandingan itu tidak seimbang, akan timbul ketidakpuasan, sebagaimana firman Allah SAW dalam surah An-Nisa ayat 135

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوِّمِينَ بِالْقِسْطِ شُهَدَاءَ لِلَّهِ وَلَوْ عَلَىٰ أَنفُسِكُمْ
 أَوِ الْوَالِدِينَ وَالْأَقْرَبِينَ إِن يَكُنْ غَنِيًّا أَوْ فَقِيرًا فَاللَّهُ أَوْلَىٰ بِهِمَا فَلَا تَتَّبِعُوا
 الْهَوَىَٰ أَن تَعْدِلُوا وَإِن تَلَوْا أَوْ تُعْرَضُوا فَإِنَّ اللَّهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا

۱۳۵

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman, jadilah kamu orang yang benar-benar penegak keadilan, menjadi saksi karena Allah biarpun terhadap dirimu sendiri atau ibu bapa dan kaum kerabatmu. Jika ia kaya ataupun miskin, maka Allah lebih tahu kemaslahatannya. Maka janganlah kamu mengikuti hawa nafsu karena ingin menyimpang dari kebenaran. Dan jika kamu memutar balikkan (kata-kata) atau enggan menjadi saksi, maka sesungguhnya Allah adalah Maha Mengetahui segala apa yang kamu kerjakan.(QS:AN-Nisa:135)

Apakah kepuasan kerja dapat ditingkatkan atau tidak, tergantung dari apakah imbalan sesuai dengan ekspektasi, kebutuhan dan keinginan karyawan. Jika kinerja yang lebih baik dapat meningkatkan imbalan bagi karyawan secara adil dan seimbang, kepuasan kerja akan meningkat, sebagaimana firman Allah SWT dalam surah Al-Ma'arij ayat 19-21

﴿إِنَّ الْإِنْسَانَ خُلِقَ هَلُوعًا ۝ ١٩ إِذَا مَسَّهُ الشَّرُّ جَزُوعًا ۝ ٢٠ وَإِذَا مَسَّهُ الْخَيْرُ مَنُوعًا ۝ ٢١﴾

٢١

Artinya: *Sesungguhnya manusia diciptakan bersifat keluh kesah lagi kikir. 20. Apabila ia ditimpa kesusahan ia berkeluh kesah. dan apabila ia mendapat kebaikan ia amat kikir (Q.S Al-Ma'arij:19-21)*

Dalam kasus lain, kepuasan karyawan merupakan umpan balik yang memengaruhi *self image* dan motivasi untuk meningkatkan kinerja (Zainal & Basalamah, 2014:634).

2.2.4.2 *Organizational Commitment* dalam Prespektif Islam

Keyakinan yang kuat untuk tetap berusaha dengan sungguh-sungguh dan bekerja keras tanpa putus asa dalam mencapai hasil yang maksimal haruslah dimiliki karyawan dalam mencapai tujuan bersama. Dengan kesungguhan ini maka akan mendorong adanya konsistensi pada diri karyawan untuk menjalankan konsekuensi dari segala risiko atas ikrar yang telah dibuat baik secara lahiriyah maupun batiniyah. Allah telah berfirman dalam surat Fushilat ayat 30 :

﴿إِنَّا لَنَدِينُ قَالُوا رَبُّنَا اللَّهُ ثُمَّ اسْتَقَمُوا ۝ تَتَنَزَّلُ عَلَيْهِمُ الْمَلَائِكَةُ أَلَّا تَخَافُوا وَلَا تَحْزَنُوا ۝ وَأَبْشِرُوا بِالْجَنَّةِ الَّتِي كُنتُمْ تُوعَدُونَ ۝ ٣٠﴾

٣٠

Artinya: *Sesungguhnya orang-orang yang mengatakan: "Tuhan kami ialah Allah" kemudian mereka meneguhkan pendirian mereka, maka malaikat akan turun kepada mereka dengan mengatakan: "Janganlah kamu takut dan janganlah merasa sedih; dan gembirakanlah mereka dengan jannah yang telah dijanjikan Allah kepadamu".* (Q.S Fusiilat:30).

Dari ayat diatas dipahami bahwa dengan adanya keteguhan hati yang kuat (keyakinan) dalam diri karyawan maka hal ini akan mendorong karyawan untuk tetap konsisten secara lahir maupun batin dalam menjalani kontrak dengan pihak perusahaan sampai tujuan bersama dapat tercapai. Keteguhan hati yang penuh keyakinan untuk tetap konsisten inilah yang disebut dengan *istiqomah*. Balasan untuk orang *istiqomah* adalah tempat yang paling baik untuk janji Allah kepada mahluknya, maka janganlah manusia meragukan janji tersebut (Lukmada,2012) dalam (Azzahro,2015:33-34).

2.2.4.3 Turnover Intention dalam Prespektif Islam

Turnover merupakan kenyataan akhir yang harus dihadapi oleh suatu perusahaan dimana jumlah karyawan akan meninggalkan suatu organisasi pada periode tertentu. Sedangkan *turnover intention* merupakan hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungannya dengan suatu organisasi serta belum diwujudkan dengan tindakan yang pasti apakah individu tersebut akan meninggalkan organisasi atau tidak. Meningkatnya turnover kini telah menjadi masalah yang serius bagi suatu perusahaan, bahkan beberapa perusahaan dapat mengalami frustrasi ketika mengetahui proses rekrutmen yang selama ini mereka lakukan sia-sia ketika karyawan memilih untuk pindah ke perusahaan lain. Dengan tingginya tingkat turnover dapat menimbulkan berbagai potensi biaya, mulai dari biaya pelatihan yang pada awalnya telah diinvestasikan pada karyawan, tingkat kinerja yang mesti dikorbankan, sampai dengan biaya perekrutan serta

pelatihan kembali para karyawan baru. Dengan demikian jelas bahwa turnover akan berdampak negatif bagi perusahaan karena menciptakan ketidakstabilan terhadap kondisi tenaga kerja, menurunnya produktivitas karyawan, suasana kerja yang tidak kondusif dan juga berdampak pada meningkatnya biaya sumber daya manusia. Allah berfirman dalam Surat Al-baqarah ayat 172 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُلُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا رَزَقْنَاكُمْ وَاشْكُرُوا لِلَّهِ إِن كُنتُمْ إِيَّاهُ تَعْبُدُونَ

١٧٢

Artinya : *Hai orang-orang yang beriman, makanlah di antara rezeki yang baik-baik yang Kami berikan kepadamu dan bersyukurlah kepada Allah, jika benar-benar kepada-Nya kamu menyembah.* (Q.S Al-Baqarah:172).

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Hubungan antara *Job satisfaction* terhadap *Turnover Intention*

Menurut Lambert (2013) dalam Mufidah (2016) pada level individual, kepuasan seseorang terhadap suatu pekerjaan paling sering diteliti menggunakan variabel psikologi dalam hubungan antara kepuasan dan keinginan untuk keluar. Kepuasan kerja berinteraksi untuk memprediksi perilaku turnover secara nyata. Dalam penerapannya *turnover intention* sangat dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Karena kepuasan kerja adalah *antecedent* dari *turnover intention*. kepuasan kerja yang rendah sering menjadi penyebab unjuk rasa yang liar, penurunan kerja, ketidakhadiran dan keluar-masuk karyawan yang tinggi (Lussier, 2002:85).

Selain itu kepuasan kerja yang rendah dapat diekspresikan dalam beberapa cara. Cara-cara itu salah satunya dapat dijelaskan dengan perilaku karyawan yang mengarah untuk meninggalkan organisasi, meliputi mencari posisi baru dan juga mengundurkan diri (Robbins. 2003:190) dalam Kaswan (2012:292).

Kepuasan kerja karyawan mempengaruhi keinginan untuk keluar pada karyawan di mana jika kepuasan kerja meningkat diharapkan *turnover intention* pada karyawan akan menurun. Umumnya, kepuasan kerja yang rendah akan berdampak pada tingkat perputaran atau perpindahan (*turnover*) karyawan yang tinggi. Namun, hal ini tidak selalu terjadi karena adanya beberapa faktor yang mempengaruhi keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya meskipun mereka tidak puas. Salah satu contoh faktor tersebut adalah keadaan perekonomian nasional secara umum. Pada saat keadaan ekonomi baik di mana tingkat pengangguran rendah, biasanya terjadi tingkat perputaran karyawan yang tinggi, hal ini dikarenakan karyawan yang tidak puas terhadap pekerjaan yang satu akan memiliki kesempatan untuk meninggalkan pekerjaannya dan memungkinkan untuk mencari pekerjaan yang lain.

Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja yang rendah dapat diidentifikasi sebagai salah satu alasan penting yang menyebabkan karyawan meninggalkan pekerjaannya dan memiliki suatu pengaruh langsung pada keinginan untuk keluar (*turnover intention*). Hal tersebut juga sesuai pada hasil penelitian Mufidah (2016) yang menyatakan bahwa *job satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*.

2.3.2 Hubungan antara *Job Satisfaction* dengan *Organizational Commitment*

Penelitian menyatakan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasional cenderung mempengaruhi satu sama lain. Apa yang disarankan dari penemuan ini adalah orang-orang yang relatif puas dengan pekerjaannya akan lebih berkomitmen pada organisasi dan orang-orang yang berkomitmen terhadap

organisasi lebih mungkin untuk mendapat kepuasan kerja lebih besar (Mathis dan Jackson, 2001:98). Ini berarti semakin tinggi kepuasan kerja karyawan akan semakin meningkatkan komitmen organisasi. Karyawan yang terpenuhi kepuasan kerjanya dapat diartikan bahwa komitmennya sangat tinggi dan cenderung untuk bertahan dalam organisasi dan secara berkelanjutan akan mempertahankan pekerjaannya.

Tingkat kompetensi, profesionalisme dan komitmen terhadap pekerjaan yang ditekuni dapat mempengaruhi keberhasilan seseorang dalam suatu bidang pekerjaan (Mufidah, 2016:33). Setiap perusahaan menginginkan karyawannya memiliki komitmen yang tinggi dalam bekerja. Adanya komitmen karyawan yang tinggi dapat meningkatkan performa dan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan, dan pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Maka dapat dikatakan kepuasan kerja merupakan tanda awal adanya suatu komitmen organisasi pada karyawan.

Dari pernyataan di atas dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasi.

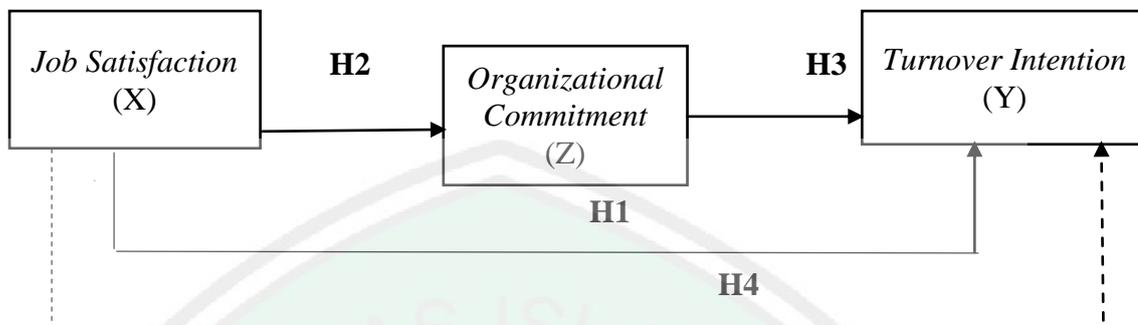
2.3.3 Hubungan antara *Organizational Commitment* dengan *Turnover Intention*

Seperti kekuatan magnetik kuat yang menarik benda-benda logam, komitmen organisasi merupakan ukuran kesediaan karyawan bertahan dengan sebuah perusahaan di waktu yang akan datang. Komitmen kerap kali mencerminkan kepercayaan karyawan terhadap misi dan tujuan organisasi, kesediaan melakukan usaha dalam menyelesaikan pekerjaan, serta hasrat terus

bekerja disana (Newstorn dan Davis, 1997:259). Komitmen organisasi memberi titik berat secara khusus pada kekontinuan faktor komitmen yang menyarankan keputusan tersebut untuk tetap atau meninggalkan organisasi yang pada akhirnya tergambar pada statistik ketidakhadiran dan masuk-keluar (*turnover*) tenaga kerja. Seseorang yang tidak puas akan pekerjaannya atau yang kurang berkomitmen pada organisasi akan terlihat menarik diri dari organisasi baik melalui ketidakhadiran atau masuk-keluar (*turnover*) (Mathis dan Jackson, 2001:98-99).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi memiliki hubungan yang kuat dengan *turnover intention*, karena komitmen organisai dapat menjadi sebuah ukuran bagaimana karyawan tersebut akan bertahan pada organisasi atau perusahaan karena faktor atau alasan tertentu. Hal tersebut juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Saeka dan Suana (2016) di mana hasil penelitian membuktikan bahwa komitmen organisasional berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* karyawan.

2.4 Kerangka Konspetual



2.5 Hipotesis

Hipotesis adalah rumusan pernyataan yang bersifat sementara dari suatu permasalahan dan akan diuji secara empiris (Emory,1985) dalam buku (Supriyanto dan Maharani, 2013:23). Berdasarkan kerangka pemikiran dan teori yang dibangun, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. H1: *Job Satisfaction (X)* berpengaruh signifikan terhadap *Turnover intention (Y)* pada karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar.
2. H2: *Job satisfaction (X)* berpengaruh signifikan terhadap *Organizational commitment (Z)* pada karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar
3. H3: *Organizational commitment (Z)* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention (Y)* pada karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar
4. H4: *Job Satisfaction (X)* berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention (Y)* melalui *Organizational Commitment (Z)* pada karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian adalah proses, dimana peneliti ingin mendapatkan informasi yang berguna dalam mengambil keputusan (Supriyanto dan Maharani, 2013:2). Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang identik dengan pendekatan deduktif, yaitu berangkat dari persoalan umum (teori) ke hal khusus sehingga penelitian ini harus ada landasan teorinya (Machfudz,2014:18). Deskriptif sendiri menjabarkan atau memberikan gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui sampel atau populasi sebagaimana adanya (Kasiram, 2008:149). Dalam penelitian ini, analisis yang digunakan meliputi kemampuan metode perhitungan matematik, statistik, dan ekonometrik yang berkaitan dengan analisis angka, tabel, serta grafik (Hakim, 2004:30).

3.2 Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan pada PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar yang berada di jalan Gatot Subroto Tengah nomor 288 A Denpasar, dengan pertimbangan peneliti ingin mengetahui pengaruh *job satisfaction* terhadap *turnover intention* dengan *organizational commitment* sebagai variabel *intervening*.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk

dipelajari dan ditarik kesimpulan. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda yang lain (Supriyanto dan Maharani, 2013:35). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada PT. Bank Bni Syariah cabang Denpasar yang berjumlah 40 orang karyawan. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti bisa menggunakan sampel (Supriyanto dan Maharani, 2013:35). Namun populasi pada penelitian ini hanya berjumlah 40 orang, jadi sesuai pendapat Arikunto (2002) “Jika populasi kurang dari 100 maka seluruh jumlah anggota populasi dijadikan sampel. Maka dalam penelitian ini keseluruhan jumlah populasi akan dijadikan sampel yaitu sebanyak 40 orang karyawan.

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik menggunakan teknik *Probability Sampling*, *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberi peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Adapun teknik *probability sampling* yang digunakan adalah *sampling jenuh*, dimana teknik pengambilan sampel ini digunakan bila semua anggota populasi dijadikan sampel (Supriyanto dan Maharani,2013:36).

3.5 Data dan Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi :

1. Data primer

Data primer yaitu, data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari responden atau informan (Machfudz, 2014:130). Data primer penelitian ini diperoleh dari wawancara yang dilakukan peneliti terhadap salah satu narasumber dari pihak perusahaan dan angket (kuesioner) yang disebarakan secara langsung kepada responden yaitu karyawan wanita PT.Bank BNI Syariah cabang Malang yang sudah menikah.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui pihak kedua. Pihak kedua yang memperoleh secara langsung data-data aslinya (Machfudz, 2014:130). Dalam penelitian ini data sekunder didapatkan dari jurnal dan skripsi penelitian terdahulu.

3.6 Teknik Pengambilan Data

1. Observasi

Menurut Hadi (1990) dalam Supriyanto dan Maharani (2013:52), observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis tentang fenomena-fenomena yang diselidiki. Fenomena-fenomena ini tidak hanya terbatas pada orang tetapi juga pada obyek alam yang lain.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan cara pengumpulan data dalam bentuk pertanyaan yang dikirimkan atau diberikan secara langsung untuk diisi dan dikembalikan. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel apa yang akan diukur dan

jawaban apa yang bisa diharapkan dari responden (Supriyanto dan Maharani, 2013:54).

3.6.1 Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah acuan yang digunakan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur bisa digunakan dalam pengukuran dan menghasilkan data kuantitatif (Supriyanto dan Maharani, 2013:43).

Dalam penelitian ini, jawaban yang diberikan oleh karyawan kemudian akan diberikan skor dengan skala likert. Skala likert ini sendiri digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial yang dialaminya. (Sugiyono, 2010:132). Biasanya disediakan lima pilihan skala dengan format sebagai berikut :

- 1) STS = Sangat Tidak Setuju dengan skor 1
- 2) TS = Tidak Setuju dengan skor 2
- 3) CS = Cukup Setuju dengan skor 3
- 4) S = Setuju dengan skor 4
- 5) SS = Sangat Setuju dengan skor 5

3.7 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Item	Keterangan
<i>Turnover Intention</i>	<p>1. <i>Thoughts of quitting</i></p> <p>2. <i>Intention to quit</i></p> <p>3. <i>Intention to search for another job</i></p>	<p>1. Karyawan berfikir untuk keluar dari perusahaan.</p> <p>2. Karyawan berfikir untuk berhenti dari pekerjaan saat ini.</p> <p>3. Karyawan memiliki keinginan untuk meninggalkan perusahaan.</p> <p>4. Karyawan memiliki keinginan untuk berhenti dari pekerjaan.</p> <p>5. Karyawan memiliki keinginan untuk mencari pekerjaan lain.</p> <p>6. Karyawan mulai mencari pekerjaan lain.</p>	(Mobley.2001:150)
<i>Job Satisfaction</i>	<p>1. Pekerjaan itu sendiri.</p> <p>2. Gaji.</p>	<p>1. Karyawan menyukai pekerjaan saat ini.</p> <p>2. Karyawan merasa puas terhadap pekerjaan saat ini.</p> <p>3. Karyawan merasa puas terhadap gaji</p>	

Lanjutan tabel 3.1

Variabel	Indikator	Item	Keterangan
<i>Job Satisfaction</i>	<p>3. Kesempatan promosi.</p> <p>4. Pengawasan</p> <p>5. Rekan Kerja</p>	<p>yang diberikan oleh perusahaan.</p> <p>4. Karyawan merasa Gaji yang diberikan sebanding dengan beban kerja yang diterima.</p> <p>5. Karyawan merasa Puas atas kesempatan promosi pada perusahaan.</p> <p>6. Karyawan merasa puas atas kesempatan pengembangan diri dari perusahaan.</p> <p>7. Karyawan puas dengan bimbingan yang diberikan atasan</p> <p>8. Puas dengan pengawasan</p> <p>9. Karyawan memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja.</p> <p>10. Karyawan merasa puas terhadap rekan kerja dalam hal kerjasama.</p>	(Luthans, 2002: 230)
<i>Organizational Commitment</i>	1. Komitmen Afektif	<p>a. karyawan merasa senang untuk menghabiskan sisa karirnya di perusahaan.</p> <p>b. Karyawan merasa bahwa permasalahan dalam perusahaan juga permasalahan bagi dirinya.</p>	(Mayer dan Allen, 1997:52-67)

Lanjutan tabel 3.1

Variabel	Indikator	Item	Keterangan
<i>Organizational Commitment</i>	2. Komitmen Berkelanjutan	<p>c. Karyawan mempunyai perasaan memiliki yang kuat terhadap perusahaan,</p> <p>d. Karyawan secara emosional terikat dengan perusahaan.</p> <p>e. Karyawan bangga akan perusahaan tempatnya bekerja dibandingkan dengan tempat kerja lain.</p> <p>f. Karyawan dipengaruhi perusahaan untuk menginspirasi dalam meningkatkan kerja</p> <p>a. Karyawan akan merasa sangat sulit untuk meninggalkan perusahaan walaupun mereka sangat menginginkan.</p> <p>b. Karyawan mempertimbangkan bahwa ada konsekuensi negatif yang menyangkut sulitnya alternatif yang tersedia apabila meninggikan perusahaan.</p> <p>c. Karyawan merasa bahwa, bertahan dalam perusahaan merupakan masalah kebutuhan</p> <p>d. Karyawan merasa bahwa hanya memiliki pilihan yang terbatas untuk pertimbangan apabila meninggalkan perusahaan.</p> <p>e. Karyawan merasa bahwa apabila dirinya</p>	(Mayer dan Allen, 1997:52-67)

Lanjutan Tabel 3.1

Variabel	Indikator	Item	Keterangan
<i>Organizational Commitment</i>	3.Komitmen Berkelanjutan	<p>tidak terlanjur mencurahkan</p> <p>f. Karyawan merasa bahwa apabila dirinya tidak terlanjur mencurahkan perhatian yang besar terhadap perusahaan, akan mempertimbangkan bekerja di tempat lain.</p> <p>g. karyawan merasa bahwa hidupnya akantempatnya bekerja dibandingkan dengan tempat kerja lain.</p> <p>f. Karyawan dipengaruhi perusahaan untuk menginspirasi dalam meningkatkan kerja</p> <p>a. Karyawan akan merasa sangat sulit untuk meninggalkan perusahaan walapun mereka sangat menginginkan.</p> <p>b. Karyawan mempertimbangkan bahwa ada konsekuensi negatif yang menyangkut sulitnya alternatif yang tersedia untuk membantu perusahaan</p>	(Mayer dan Allen, 1997:52-67)

Lanjutan tabel 3.1

Variabel	Indikator	Item	Keterangan
<i>Organizational Commitment</i>		mencapai kesuksesan. c. Karyawan sebagai anggota organisasi bersedia melakukan usaha yang lebih besar. d. Karyawan sudah selayaknya sebagai anggota organisasi ikut memecahkan masalah dalam lingkup kerja. e. Karyawan merasa berhutang budi terhadap perusahaan. f. Karyawan perusahaan berhak mendapat loyalitas.	(Mayer dan Allen, 1997:52-67)

3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Analisis data sebenarnya merupakan kegiatan penelitian data, pengkodean data, mentabulasi data, dan menyajikan data, sehingga data lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan (Supriyanto dan Maharani, 2013:60).

Dalam penelitian kuantitatif, teknik analisis data menggunakan statistik. Ada dua macam statistik yang digunakan untuk analisis data yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial. Penelitian ini menggunakan statistik deskriptif, dimana statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul dari lokasi penelitian. Yang termasuk dalam statistik deskriptif adalah

penyajian data melalui tabel, grafik, dan diagram lingkaran (Supriyanto dan Maharani, 2013:63).

3.8.1 Analisis PLS (*Partial Least Square*)

Menurut Jogiyanto (2011:55) analisis PLS merupakan teknik statistika multivariat yang melakukan perbandingan antara variabel dependen berganda dan variabel independen berganda. PLS adalah salah satu metode statistik SEM berbasis varian yang didesain untuk menyelesaikan regresi berganda ketika terjadi permasalahan spesifik pada data, seperti ukuran sampel penelitian kecil, adanya data yang hilang (*missing values*), dan multikolinieritas. PLS menghasilkan parameter yang lebih kokoh tanpa mengubah ulang sampel dari populasi.

Penggunaan alat analisis PLS dalam penelitian ini dengan alasan bahwa PLS membutuhkan jumlah populasi yang relatif kecil yaitu direkomendasikan minimal berkisar dari 30 hingga 100, sesuai dengan pendapat Ghazali (2009) dalam Mufidah (2016).

Evaluasi model PLS dilakukan dengan mengevaluasi *outer model* dan *inner model*. Outer model merupakan model pengukuran untuk menilai validitas dan reliabilitas model, melalui proses iterasi algoritma, parameter model pengukuran (validitas konvergen, validitas krimonan, composite reliability dan cronbach's alpha) diperoleh, termasuk nilai R^2 sebagai parameter ketetapan model prediksi. Inner model merupakan model struktural untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten. Melalui proses bootstrapping, parameter uji T-statistics diperoleh untuk memprediksi adanya hubungan kausalitas (Jogiyanto & Abdillah, 2016:57).

Di dalam PLS variabel latent bisa berupa hasil pencerminan indikatornya, diistilahkan dengan indikator refleksif (*reflective indicator*). Dalam gambar di atas terlihat bahwa *Job Satisfaction* (X), *Organizational Commitment* (Y), *Turnover Intention* (Y) adalah indikator refleksif.

Model refleksif memandang (secara matematis) indikator seolah-olah sebagai variabel yang dipengaruhi oleh variabel laten. Sehingga indikator-indikator sebuah variabel laten seolah-olah dipengaruhi oleh faktor (variabel laten) yang sama, hal ini mengakibatkan bila terjadi perubahan dari satu indikator akan berakibat pada perubahan pada indikator lainnya dengan arah yang sama (Suproyanto dan Maharani, 2012:95).

3.8.2 Model Pengukuran (*Outer Model*)

Suatu konsep dan model penelitian tidak dapat diuji dalam suatu model prediksi hubungan relasional dan kausal jika belum melewati tahap purifikasi dalam model pengukuran. Model pengukuran sendiri digunakan untuk menguji validitas konstruk dan reliabilitas instrumen. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu konsep atau dapat juga digunakan untuk mengukur konsistensi responden dalam menjawab item pertanyaan dalam kuesioner atau instrumen penelitian (Jogiyanto & Abdillah, 2016:58).

3.8.2.1 Uji Validitas

Validitas terdiri atas Validitas eksternal dan validitas internal. Validitas eksternal menunjukkan bahwa hasil dari suatu penelitian adalah valid yang dapat

digeneralisir ke semua objek situasi dan waktu yang berbeda. Validitas internal menunjukkan kemampuan dari instrumen penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur dari suatu konsep.

Validitas internal terdiri atas validitas kualitatif dan validitas konstruk. Validitas kualitatif terdiri atas validitas tampak (face validity) dan validitas isi (content validity). Validitas isi menunjukkan kemampuan item-item di instrumen mewakili konsep yang diukur. Validitas tampak menunjukkan bahwa item-item mengukur suatu konsep jika dari penampilan tampaknya seperti mengukur konsep tersebut. Validitas kualitatif dilakukan berdasarkan pendapat atau evaluasi dari panel pakar atau dari orang lain yang ahli tentang konsep yang diukur. Beberapa peneliti tidak menganggap validitas kualitatif sebagai validitas internal yang cukup valid (Hartono, 2008b: 57) dalam (Jogiyanto & Abdillah, 2016:59).

Validitas konstruk menunjukkan seberapa baik hasil yang diperoleh dari penggunaan suatu pengukuran sesuai teori-teori yang digunakan untuk mendefinisikan suatu konstruk. Korelasi yang kuat antara konstruk dan item-item pertanyaannya dan hubungan yang lemah dengan variabel lainnya merupakan salah satu cara untuk menguji validitas konstruk (construct validity). Validitas konstruk terdiri atas validitas konvergen dan validitas diskriminan (Jogiyanto & Abdillah, 2016:59).

- **Validitas Konvergen**

Validitas konvergen berhubungan dengan Prinsip suatu konstruk bahwa pengukur-pengukur dari selunnya berkorelasi tinggi. Validitas konvergen terjadi jika skor yang diperoleh dari dua instrumen yang berbeda yang

mengukur konstruk yang sama mempunyai korelasi tinggi. Uji validitas konvergen dalam PLS dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan *loading factor* (korelasi antara skor item/skor komponen dengan skor konstruk indikator-indikator yang mengukur konstruk tersebut. Hair et al. (2006) mengemukakan bahwa rule of thumb yang biasanya digunakan untuk membuat pemeriksaan awal dari matrik faktor adalah ± 30 dipertimbangkan telah memenuhi level minimal, untuk *loading* ± 40 dianggap lebih baik, dan untuk *loading* > 0.50 dianggap signifikan secara praktikal. Dengan demikian, semakin tinggi nilai faktor loading, semakin penting peranan loading dalam menginterpretasikan matrik faktor. Rule of thumb yang digunakan untuk validitas konvergen adalah *outer loading* > 0.7 , *communality* > 0.5 dan *average variance extracted (AVE)* > 0.5 (Chin, 1995) dalam (Jogiyanto & Abdillah, 2016:60).

- Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi dengan tinggi, validitas diskriminan terjadi jika dua instrumen yang berbeda Yang mengukur dua konstruk yang diprediksi tidak berkorelasi menghasilkan skor yang memang tidak berkorelasi (Hartono, 2008: 64) dalam (Jogiyanto & Abdillah, 2016:60). Uji validitas diskriminan dinilai berdasarkan cross loading pengukuran dengan konstraknya. Metode lain yang digunakan untuk menilai validitas diskriminan adalah dengan membandingkan akar AVE untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan

konstruk lainnya dalam model. Model mempunyai validitas diskriminan yang cukup jika akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model (Chin, 1997) dalam (Jogiyanto & Abdillah, 2016:61).

3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Selain uji validitas, PLS juga melakukan uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi internal alat ukur. Reliabilitas menunjukkan akurasi, konsistensi dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran. Uji reliabilitas dalam PLS dapat menggunakan dua metode, yaitu *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability*. *Cronbach's alpha* mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk sedangkan *Composite reliability* mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. Namun, *Composite reliability* dinilai lebih baik dalam mengestimasi konsistensi internal suatu konstruk. *Rule of thumb* nilai *alpha* atau *Composite reliability* harus lebih besar dari 0,7 meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima). Namun, sesungguhnya uji konsistensi internal tidak mutlak untuk dilakukan jika validitas konstruk telah terpenuhi, karena konstruk yang valid adalah konstruk yang reliabel, sebaliknya konstruk yang reliabel belum tentu valid (Jogiyanto & Abdillah, 2016:62).

3.8.3 Model Struktural (*Inner Model*)

Model struktural dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan R^2 untuk konstruk dependen, nilai koefisien path atau *t-values* tiap *path* untuk uji signifikansi antar konstruk dalam model struktural. Nilai R^2 digunakan untuk

mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai R^2 berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Sebagai contoh, jika nilai R^2 sebesar 0,7 artinya variasi perubahan variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen adalah sebesar 70 persen, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model yang diajukan. Namun, R^2 bukanlah parameter absolut dalam mengukur ketepatan model prediksi karena dasar hubungan teoritikal adalah parameter yang paling utama untuk menjelaskan hubungan kausalitas tersebut. Nilai koefisien path atau inner model menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Skor koefisien path atau inner model yang ditunjukkan oleh nilai *T-statistic*, harus di atas 1,96 untuk hipotesis dua ekor (two-tailed) dan di atas 1,64 untuk hipotesis satu ekor (one-tailed) untuk pengujian hipotesis pada *alpha* 5 persen dan *power* 80 persen (Jogiyanto & Abdillah, 2016:63).

3.8.4 Uji Efek Mediasi

Efek mediasi menunjukkan hubungan antara variabel independen dan dependen melalui variabel penghubung atau mediasi. Efek mediasi diuji ketika diduga bahwa terdapat variabel *intervening* di antara variabel independen dan dependen. Artinya, pengaruh variabel independen terhadap dependen tidak secara langsung terjadi tetapi melalui suatu proses transformasi yang diwakili oleh variabel mediasi. Seperti pada pengujian efek moderasi, pada pengujian efek mediasi terdapat tahapan yang harus dilakukan, yaitu: menguji efek utama (pengaruh independen terhadap dependen) harus signifikan, kemudian menguji pengaruh variabel independen ke variabel mediasi harus signifikan, terakhir menguji secara

simultan pengaruh efek utama dan pengaruh variabel mediasi terhadap variabel dependen diharapkan efek utama menjadi tidak signifikan sedangkan pengaruh variabel mediasi terhadap variabel dependen adalah signifikan. Jika kondisi tersebut tercapai maka pengujian efek mediasi disebut sebagai efek mediasi penuh, (fully mediating). Pengujian efek mediasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik regresi tetapi pada model yang kompleks atau hipotesis model maka teknik regresi menjadi tidak efisien. Untuk itu dalam penelitian ini menggunakan teknik SEM PLS (Jogiyanto & Abdillah, 2016:117).



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Profil PT. Bank BNI Syariah

PT Bank BNI Syariah merupakan perusahaan BUMN yang bergerak dibidang perbankan khususnya perbankan syariah. Pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu. Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (office channelling) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH. Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah. Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu spin off bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang

Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat. Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 Payment Point

Dasar hukum pendirian perusahaan PT Bank BNI Syariah sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Hukum & HAM Nomor : AHU-15574, AH.01.01.TAHUN 2010, TANGGAL 25 MARET 2010. Saat ini Perusahaan tersebut memiliki 67 Kantor Cabang/Branch Offices, 165 Kantor Cabang Pembantu/Sub-branches, 17 Kantor Kas/Cash Office dan 8 Kantor Fungsional/Functional Office. Dari 67 kantor cabang salah satu cabang PT. Perusahaan BNI Syariah terletak di kota Denpasar yang berada di jalan Gatot Subroto Tengah No. 288 A - 288 B, Tonja, Denpasar Utara, Tonja, Kec. Denpasar Utara, Kota Denpasar, Bali. Adapun kepemilikan perusahaan tersebut 99,94% dimiliki oleh PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK, dan 0,06% PT BNI LIFE INSURANCE.

4.1.2 Visi dan Misi PT. Bank BNI Syariah

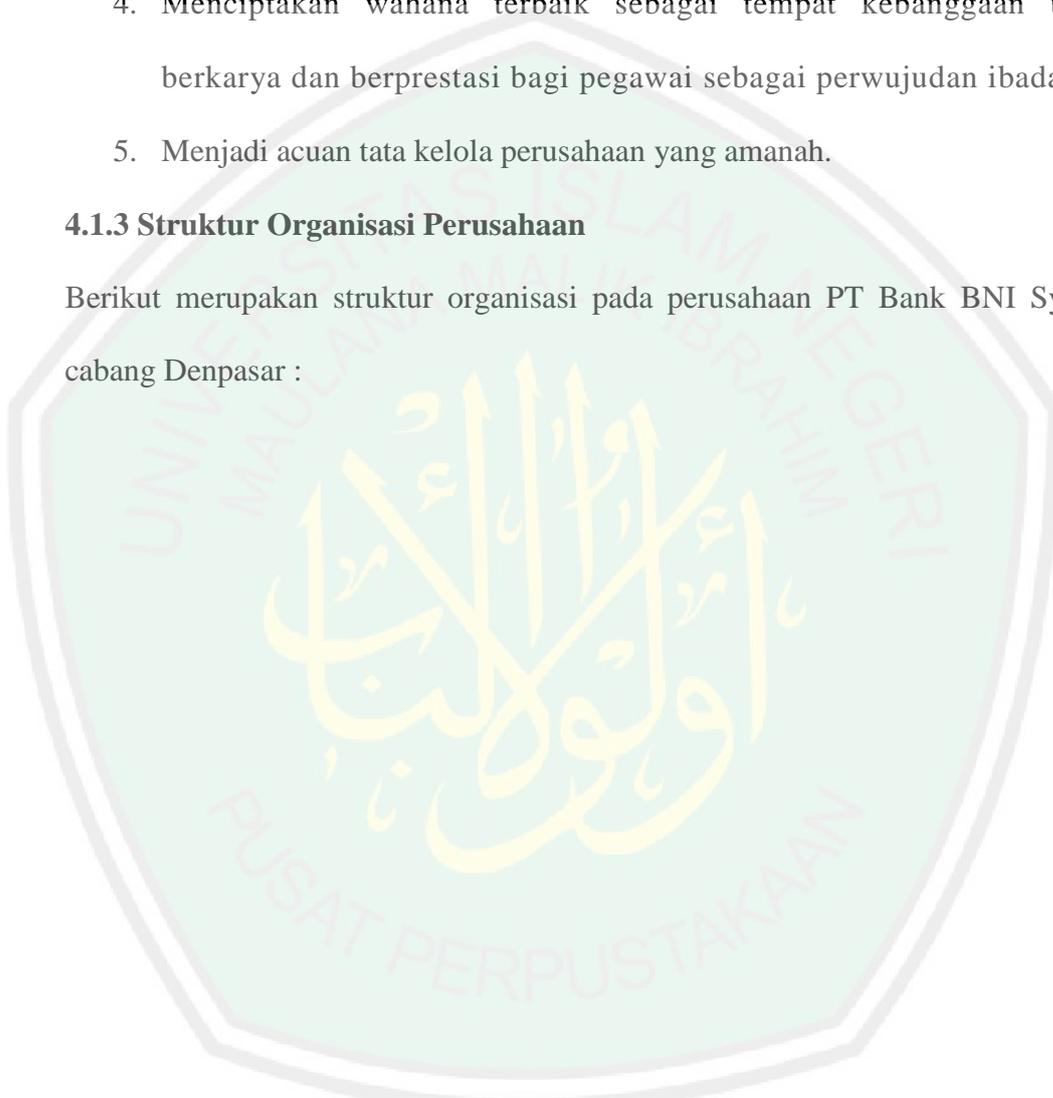
Perusahaan Bank BNI Syariah mempunyai visi yaitu “Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja”. Dengan misi perusahaan antara lain :

1. Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.

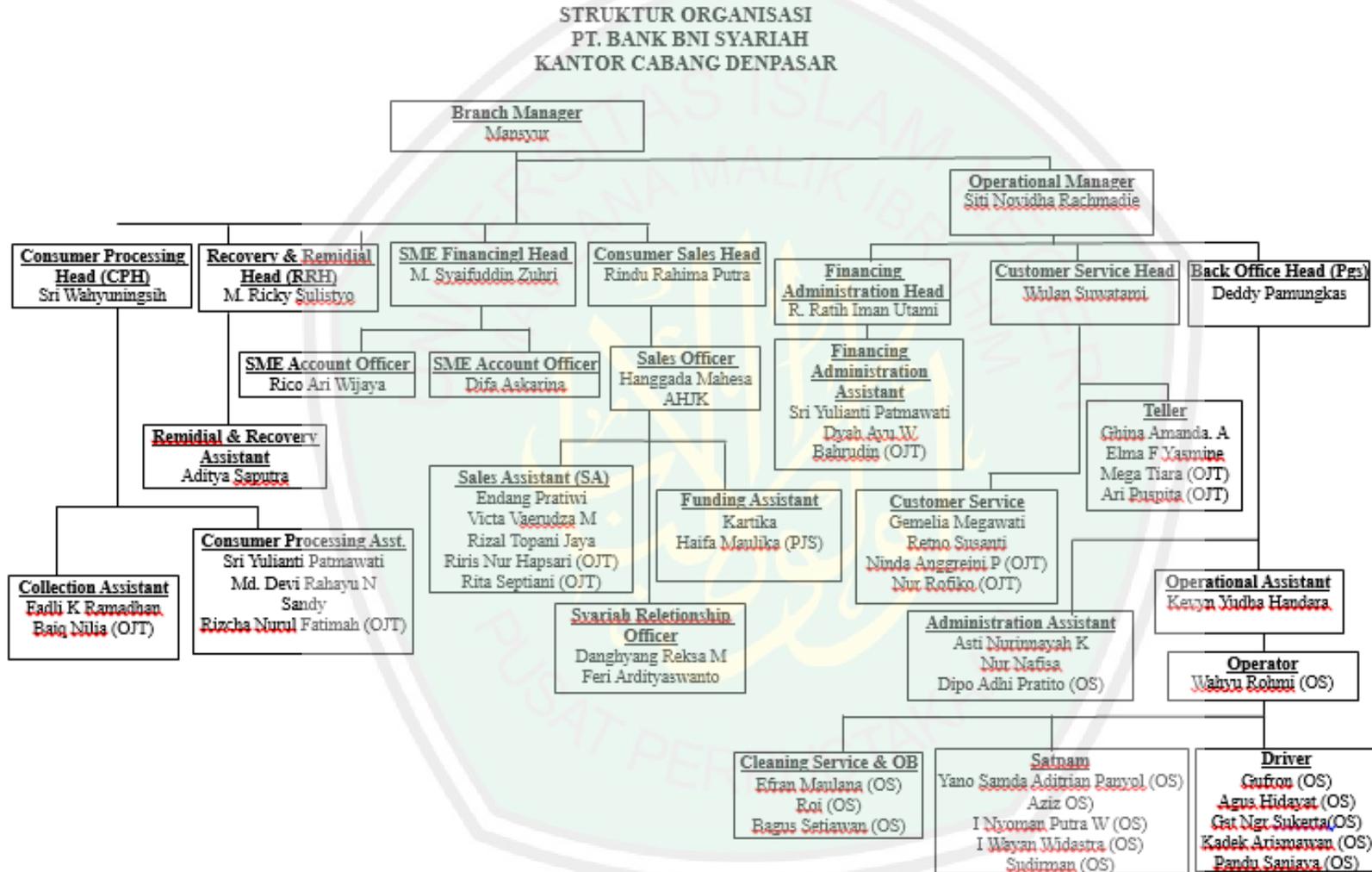
2. Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
3. Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
4. Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
5. Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Berikut merupakan struktur organisasi pada perusahaan PT Bank BNI Syariah cabang Denpasar :



Gambar 4.1
Struktur Organisasi PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar



Sumber : Bagian Umum PT Bank BNI Syariah cabang Denpasar

4.1.4 Produk PT. Bank BNI Syariah

1. Pendanaan

a) BNI Giro iB Hasanah

BNI Giro iB Hasanah adalah simpanan transaksional dalam mata uang IDR dan USD yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan pilihan akad Mudharabah Mutlaqah atau Wadiah Yadh Dhamanah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek, Bilyet Giro, Sarana Perintah pembayaran lainnya atau dengan Pemindahbukuan.

b) BNI Deposito iB Hasanah

BNI Deposito iB Hasanah yaitu investasi berjangka yang dikelola berdasarkan prinsip syariah yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan, dengan menggunakan akad mudharabah.

c) BNI Tabungan iB Hasanah

Beberapa Jenis produk dari BNI Tabungan ib Hasanah yaitu :

- BNI Dollar iB Hasanah
- BNI SimPel iB Hasanah
- BNI Baitullah iB Hasanah
- BNI Prima iB Hasanah
- BNI Tunas iB Hasanah
- BNI Bisnis iB Hasanah
- BNI iB Hasanah
- BNI Tapenas iB Hasanah
- BNI TabunganKu iB Hasanah

2. Pembiayaan

a) Konsumer

- BNI Griya iB Hasanah
- BNI Multiguna iB Hasanah
- BNI Oto iB Hasanah
- BNI Emas iB Hasanah
- BNI CCF iB Hasanah
- BNI Fleksi Umroh iB Hasanah

b) Mikro

- Mikro 2 iB Hasanah
- Mikro 3 iB Hasanah

c) Korporasi

- BNI Syariah Multifinance
- BNI Syariah Linkage Program
- BNI Syariah Kopkar / Kopeg
- BNI Syariah Usaha Besar
- BNI Syariah Valas
- BNI Syariah Ekspor
- BNI Syariah Onshore
- BNI Syariah Sindikasi

d) Usaha Kecil dan Menengah

- BNI Syariah Wirausaha
- BNI Syariah Valas

- BNI Syariah Kopkar/Kopeg
- BNI Syariah Dealer iB Hasanah
- BNI Syariah Usaha Kecil
- BNI Syariah Linkage

3.iB Hasanah Card

iB Hasanah Card merupakan kartu pembiayaan yang berfungsi sebagai kartu kredit berdasarkan prinsip syariah, yaitu dengan sistem perhitungan biaya bersifat tetap, adil, transparan, dan kompetitif tanpa perhitungan bunga yang diterima di seluruh tempat bertanda MasterCard dan semua ATM yang bertanda CIRRUS di seluruh dunia yang diterbitkan oleh BNI Syariah dengan akad sebagai berikut

- a) Akad Kafalah
- b) Akad Qardh
- c) Akad Ijarah

Adapun batasan penggunaan iB Hasanah Card ialah produk ini tidak dapat digunakan untuk transaksi yang tidak sesuai dengan Syariah dan juga mendorong pengeluaran yang berlebihan (israf) Pemegang iB hasanah card harus memiliki kemampuan financial untuk melunasi pada waktunya. Selain itu iB Hasanah Card mempunyai 3 jenis kartu yaitu, Classic, Gold dan Platinum.

4.2 Deskripsi Karakteristik Responden

Deskripsi karakteristik responden terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, masa bekerja yang dijelaskan dalam tabel 4.1 sebagai berikut :

Tabel 4.1
Deskripsi Responden

Keterangan		Frekuensi	Persentase
Usia	20-25 Tahun	19	47,50%
	26-30 Tahun	15	37,50%
	31-35 Tahun	5	12,50%
	>35 Tahun	1	2,50%
	Total	40	100%
Jenis Kelamin	Laki-Laki	17	42,50%
	Perempuan	23	57,50%
	Total	40	100%
Status Perkawinan	Kawin	20	50,00%
	Belum Kawin	20	50,00%
	Total	40	100%
Masa kerja	<1 Tahun	8	20,00%
	1-5 Tahun	24	60,00%
	6-10 Tahun	7	17,50%
	>10 Tahun	1	2,50%
	Total	40	100%
Pendapatan	Rp.2000.000-Rp.4000.000	31	77,50%
	Rp.5000.000-Rp.6000.000	4	10,00%
	Rp.7000.000-Rp.9000.000	3	7,50%
	Rp.10.000.000	2	5,00%
	Total	40	100%

Sumber: Data diolah, 2019

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Responden berdasarkan usia dalam penelitian ini meliputi 20-25 tahun, 26-30 tahun, 31-35 tahun, >35 tahun dengan tabel sebagai berikut

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
20-25 Tahun	19	47,50%
26-30 Tahun	15	37,50%
31-35 Tahun	5	12,50%
>35 Tahun	1	2,50%
Total	40	100%

Sumber: Data diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas, frekuensi responden yang berusia antara 20-25 tahun sebanyak 19 orang dengan persentase 47,50%, sedangkan usia 26-30 tahun

sebanyak 15 orang dengan persentase 37,50%, lalu untuk usia 31-35 tahun sebanyak 5 orang dengan presentase 12,50%, dan yang terakhir dengan usia >35 tahun hanya berjumlah 1 orang dengan presentase 2,50%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden dengan jumlah terbanyak pada penelitian ini yaitu berusia 20-25 tahun dan responden dengan jumlah terkecil yaitu usia >35 tahun.

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini meliputi laki-laki dan perempuan dengan tabel sebagai berikut:

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-Laki	17	42,50%
Perempuan	23	57,50%
Total	40	100%

Sumber: Data diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas, frekuensi untuk responden laki-laki berjumlah 17 orang dengan presentase 42,50% sedangkan frekuensi untuk responden perempuan berjumlah 23 orang dengan presentase 57,50%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden dengan jumlah terbanyak adalah perempuan.

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Responden berdasarkan status perkawinan dalam penelitian ini meliputi kawin dan belum kawin dengan tabel sebagai berikut:

Tabel 4.4
Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Kawin	20	50,00%
Belum Kawin	20	50,00%
Total	40	100%

Sumber: Data diolah, 2019

Berdasarkan tabel frekuensi diatas, frekuensi untuk responden yang berstatus kawin berjumlah 20 orang dengan presentase 50,00%, begitu pula dengan responden yang berstatus belum kawin berjumlah 20 orang dengan presentase 50,00% juga. Maka dapat disimpulkan bahwa responden kawin dan belum kawin memiliki jumlah yang sama.

4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Tabel 4.5
Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Presentase
<1 Tahun	8	20,00%
1-5 Tahun	24	60,00%
6-10 Tahun	7	17,50%
>10 Tahun	1	2,50%
Total	40	100%

Sumber: Data diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas, frekuensi responden dengan masa kerja <1 tahun sebanyak 8 orang dengan persentase 20,00% sedangkan dengan masa kerja antara 1-5 tahun sebanyak 24 orang dengan persentase 60,00%, lalu untuk masa kerja antara 6-10 tahun sebanyak 7 orang dengan presentase 17,50%, dan yang terakhir dengan masa kerja >10 tahun hanya berjumlah 1 orang dengan presentase 2,50%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden dengan jumlah terbanyak pada penelitian ini yaitu dengan masa kerja antara 1-5 tahun dan responden dengan jumlah terkecil yaitu masa kerja >10 tahun.

4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Tabel 4.6
Responden Berdasarkan Pendapatan

Pendapatan	Frekuensi	Presentase
Rp.2000.000-Rp.4000.000	31	77,50%
Rp.5000.000-Rp.6000.000	4	10,00%
Rp.7000.000-Rp.9000.000	3	7,50%
Rp.10.000.000	2	5,00%
Total	40	100%

Sumber: Data diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas, frekuensi responden dengan pendapatan sebesar Rp.2000.000-Rp.4000.000 sebanyak 31 orang dengan persentase 77,50% sedangkan dengan pendapatan sebesar Rp.5000.000-Rp.6000.000 sebanyak 4 orang dengan persentase 10,00%, lalu untuk pendapatan sebesar Rp.7000.000-Rp.9000.000 sebanyak 3 orang dengan presentase 7,50%, dan yang terakhir dengan pendapatan Rp.10.000.000 hanya berjumlah 2 orang dengan presentase 5,00%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden dengan jumlah terbanyak pada penelitian ini yaitu dengan pendapatan Rp.2000.000-Rp.4000.000 dan responden dengan jumlah terkecil yaitu dengan pendapatan Rp.10.000.000.

4.3 Gambaran Distribusi Variabel

Gambaran distribusi variabel bertujuan untuk mengetahui distribusifrekuensi jawaban responden dan menggambarkan secara mendalam variabel dalam penelitian. Riduan dan Kuncoro (2007:43) memberikan dasar interpretasi skor yang dipaparkan pada tabel dibawah ini

Tabel 4.7
Kriteria Interpretasi Skor

No	Nilai rata-rata skor	Kriteria
1	1,00-1,80	Sangat tidak setuju
2	1,81-2,60	Tidak setuju
3	2,61-3,40	Netral
4	3,41-4,20	Setuju
5	4,21-5,00	Sangat Setuju

Sumber: Riduan dan Kuncoro (2007:43)

1) *Trunover Intention*(Y)

Variabel *turnover intention* memiliki 3 indikator yaitu, *Thoughts of quitting*, *Intention to quit*, dan *intention to search for another job*. Dengan 9 item diantaranya adalah Karyawan berfikir untuk keluar dari perusahaan, Karyawan berfikir untuk berhenti dari pekerjaan saat ini, Karyawan memiliki keinginan untuk meninggalkan perusahaan, Karyawan memiliki keinginan untuk berhenti dari pekerjaan, Karyawan memiliki keinginan untuk mencari pekerjaan lain, Karyawan mulai mencari pekerjaan lain.

Tabel 4.8
Distribusi Frekuensi *Turnover Intention*

Item	Jawaban Responden										Rata- Rata Skor
	STS		TS		N		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Y1	8	20%	13	32,5%	9	22,5%	9	22,5%	1	2,5%	2,77
Y2	8	20%	17	42,5%	10	25%	3	7,5%	2	5%	2,35
Y3	8	20%	15	37,5%	13	32,5%	3	7,5%	1	2,5%	2,35
Y4	8	20%	12	30%	13	32,5%	6	15%	1	2,5%	2,52
Y5	7	17,5%	18	45%	9	22,5%	5	12,5%	1	2,5%	2,37
Y6	8	20%	14	35%	11	27,5%	5	12,5%	2	5%	2,47
Y7	8	20%	13	32,5%	10	25%	9	22,5%	0	0%	2,50
Y8	6	15%	9	22,5%	15	37,5%	10	25%	0	0%	2,72
Y9	10	25%	18	45%	9	22,5%	2	2,5%	1	2,5%	2,15
											2,46

Sumber: Data diolah, 2019

Deskripsi jawaban responden atas item-item variabel *turnover intention* (Y) yang disajikan pada tabel 4.7 menunjukkan dari 40 sampel yang diteliti variabel *turnover intention* (Y) memiliki rata-rata skor 2,46. Hal tersebut menunjukkan bahwa rata-rata skor tersebut berada pada interval 1,81-2,60 yang mengindikasikan bahwa mayoritas responden menjawab item-item variabel *turnover intention* (Y) pada kriteria tidak setuju. Hal tersebut memiliki arti bahwa karyawan tidak memiliki keinginan untuk meninggalkan perusahaan.

2) *Job Satisfaction* (X)

Variabel *Job Satisfaction* mempunyai 5 indikator yaitu, pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi, pengawasan dan rekan kerja. Dengan 10 item diantaranya adalah Karyawan menyukai pekerjaan saat ini, Karyawan merasa puas terhadap pekerjaan saat ini, Karyawan merasa puas terhadap gaji yang diberikan oleh perusahaan, Karyawan merasa Gaji yang diberikan

sebanding dengan beban kerja yang diterima, Karyawan merasa Puas atas kesempatan promosi pada perusahaan, Karyawan merasa puas atas kesempatan pengembangan diri dari perusahaan, Karyawan merasa puas terhadap bimbingan yang diberikan atasan, Karyawa merasa puas terhadap pengawasan Karyawan memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja, Karyawan merasa puas terhadap rekan kerja dalam hal kerjasama.

Tabel 4.9
Distribusi Frekuensi *Job Satisfaction*

Item	Jawaban Responden										Rata-Rata Skor
	STS		TS		N		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1	0	0%	0	0%	8	20%	31	77,5%	1	2,5%	3,22
X2	0	0%	0	0%	12	30%	27	67,5%	1	2,5%	3,72
X3	1	2,5%%	4	10%	18	45%	17	42,5	0	0%	3,27
X4	0	0%	3	7,5%	16	40%	20	50%	1	2,5%	3,47
X5	0	0%	2	5%	16	40%	20	50%	0	0%	3,30
X6	0	0%	1	2,5%	10	25%	28	70%	1	2,5%	3.60
X7	0	0%	1	2,5%	10	25%	25	0%	4	2,5%	3,80
X8	0	0%	1	2,5%	12	30%	24	60%	3	7,5%	3,72
X9	0	0%	0	0%	8	20%	28	70%	4	10%	3,90
X10	0	0%	1	2,5%	9	22,5%	28	70%	2	5%	3,78
											3,58

Sumber: Data diolah, 2019

Deskripsi jawaban responden atas item-item variabel *job satisfaction* (X) yang disajikan pada tabel 4.7 menunjukkan dari 40 sampel yang diteliti variabel *job satisfaction* (X) memiliki rata-rata skor 3,58. Hal tersebut menunjukkan bahwa rata-rata skor tersebut berada pada interval 3,41-4,20 yang mengindikasikan bahwa mayoritas responden menjawab item-item variabel *job satisfaction* (X) pada kriteria setuju. Hal tersebut memiliki arti bahwa karyawan sudah merasa puas terhadap pekerjaan mereka saat ini.

3) *Organizational Commitment (Z)*

Variabel *organizational commitment* mempunyai 3 indikator yaitu komitmen afektif, komitmen berkelanjutan dan komitmen normatif dengan 18 item diantaranya adalah karyawan merasa senang untuk menghabiskan sisa karirnya di perusahaan, karyawan merasa bahwa permasalahan dalam perusahaan juga permasalahan bagi dirinya, karyawan mempunyai perasaan memiliki yang kuat terhadap perusahaan, karyawan secara emosional terikat dengan perusahaan, karyawan bangga akan perusahaan tempatnya bekerja dibandingkan dengan tempat kerja lain, karyawan dipengaruhi perusahaan untuk menginspirasi dalam meningkatkan kerja, karyawan akan merasa sangat sulit untuk meninggalkan perusahaan walaupun mereka sangat menginginkan, karyawan mempertimbangkan bahwa ada konsekuensi negatif yang menyangkut sulitnya alternatif yang tersedia apabila meninggalkan perusahaan, karyawan merasa bahwa bertahan dalam perusahaan merupakan masalah kebutuhan, karyawan merasa bahwa hanya memiliki pilihan yang terbatas untuk pertimbangan apabila meninggalkan perusahaan, karyawan merasa bahwa apabila dirinya tidak terlanjur mencurahkan, karyawan merasa bahwa apabila dirinya tidak terlanjur mencurahkan perhatian yang besar terhadap perusahaan, akan mempertimbangkan bekerja di tempat lain, karyawan merasa bahwa hidupnya akan terganggu apabila memutuskan untuk meninggalkan perusahaan, karyawan merasa berkewajiban untuk tetap berada dalam perusahaan, karyawan akan menerima semua tugas dan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan, karyawan sebagai anggota organisasi bersedia melakukan usaha yang lebih besar untuk membantu perusahaan mencapai kesuksesan, karyawan sudah selayaknya

sebagai anggota organisasi ikut memecahkan masalah dalam lingkup kerja, karyawan merasa berhutang budi terhadap perusahaan, karyawan perusahaan berhak mendapat loyalitas.

Tabel 4.10
Distribusi Frekuensi *Organizational Commitment*

Item	Jawaban Responden										Rata Rata Skor
	STS		TS		N		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Z1	1	2,5%	8	20%	22	55%	9	22,5%	0	0%	2,97
Z2	1	2,5%	1	2,5%	19	47,5%	18	45%	1	2,5%	3,42
Z3	1	2,5%	3	7,5%	17	42,5%	17	42,5%	2	5%	3,40
Z4	1	2,5%	3	7,5%	18	45%	16	40%	2	5%	3,37
Z5	1	2,5%	2	5%	17	42,5%	19	47,5%	1	2,5%	3,42
Z6	1	2,5%	1	2,5%	16	40%	22	55%	0	0%	3,47
Z7	1	2,5%	3	7,5%	18	45%	17	42,5%	1	2,5%	3,35
Z8	2	5%	10	10%	14	35%	14	35%	0	0%	3,00
Z9	1	2,5%	6	15%	16	40%	15	37,5%	2	5%	2,55
Z10	4	10%	11	27,5%	11	27,5%	14	35%	0	0%	2,87
Z11	2	5%	3	7,5%	19	47,5%	16	40%	0	0%	3,22
Z12	6	15%	6	15%	15	37,5%	13	32,5%	0	0%	2,87
Z13	1	2,5%	2	5%	17	42,5%	19	47,5%	1	2,5%	3,42
Z14	0	0%	0	0%	12	30%	24	60%	4	10%	3,80
Z15	0	0%	0	0%	11	27,5%	26	65%	3	7,5%	3,80
Z16	0	0%	1	2,5%	12	30%	24	60%	3	7,5%	3,72
Z17	0	0%	3	7,5%	13	32,5%	24	60%	0	0%	3,52
Z18	0	0%	1	2,5%	16	40%	19	47,5%	4	10%	3,65
											3,32

Sumber: data diolah, 2019

Deskripsi jawaban responden atas item-item variabel *organization commitment* (Z) yang disajikan pada tabel 4.7 menunjukkan dari 40 sampel yang diteliti variabel *Organization commitment* (Z) memiliki rata-rata skor 3,32. Hal tersebut menunjukkan bahwa rata-rata skor tersebut berada pada interval 2,61-3,40 yang mengindikasikan bahwa mayoritas responden menjawab item-item variabel *organization commitment* (Z) pada kriteria netral.

Hal tersebut memiliki arti bahwa karyawan terkadang merasa tidak memiliki komitmen organisasi terhadap perusahaan tempat mereka bekerja saat ini.

4.4 Evaluasi Model

4.4.1 Model Pengukuran (Outer Model)

Pengujian model pengukuran digunakan untuk memvalidasi model penelitian yang dibangun. Dua parameter utama yang dibangun adalah pengujian validitas konstruk (validitas konvergen dan diskriminan) dan pengujian konsistensi internal (reliabilitas) konstruk (Jogiyanto & Abdillah, 2016:79).

4.4.1.1 Uji Validitas Konstruk

Validitas terdiri atas Validitas eksternal dan validitas internal. Validitas eksternal menunjukkan bahwa hasil dari suatu penelitian adalah valid yang dapat digeneralisir ke semua objek situasi dan waktu yang berbeda. Validitas internal menunjukkan kemampuan dari instrumen penelitian

Uji validitas konstruk secara umum dapat diukur dengan parameter skor loading di model penelitian dan menggunakan parameter AVE, Community, R^2 , dan Redundancy. Validitas konstruk terdiri atas validitas konvergen dan validitas diskriminan (Jogiyanto & Abdillah, 2016:79).

a) Uji Validitas Konvergen

Parameter uji validitas konvergen dilihat dari skor AVE dan Community, masing-masing harus bernilai diatas 0,5 (Jogiyanto & Abdillah, 2016:80).

Adapun nilai skor AVE dan Community pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.11.

Tabel 4.11
AVE & Communalilty

Variabel	<i>AVE</i>	<i>Communalilty</i>
<i>Job satisfaction (X)</i>	0.539	0.539
<i>Turnover Intention (Y)</i>	0.766	0.766
<i>Organizational Commitment (Z)</i>	0.547	0.547

Sumber : Data diolah,2019

Berdasarkan tabel 4.11, skor *AVE* dan *Communalilty* yang dimiliki oleh semua konstruk variabel penelitian ini lebih besar dari 0,5. Maka dapat dinyatakan bahwa indikator pada variabel penelitian ini dinyatakan valid. Adapun nilai pada tabel 4.11 dihitung setelah menghapus beberapa indikator yang memiliki nilai skor rendah agar indikator pada variabel ini dinyatakan valid.

b) Uji Validitas Diskriminan

Pengujian validitas diskriminan menggunakan nilai *cross loading* untuk memeriksa kevalidan instrumen penelitian dalam merefleksikan variabel laten. Bilamana nilai *cross loading* setiap indikator pada variabel bersangkutan terbesar dibandingkan dengan *cross loading* pada variabel laten lainnya maka dikatakan valid (Suproyanto & Maharani, 2013:100). Adapun hasil uji validitas diskriminan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.12
Cross Loading

Indikator	X	Y	Z
X01	0.684	-0.527	0.415
X02	0.709	-0.470	0.551
X03	0.461	-0.405	0.111
X04	0.084	-0.032	-0.030
X05	0.523	-0.098	0.230
X06	0.630	-0.201	0.329
X07	0.686	-0.113	0.447
X08	0.703	-0.376	0.540
X09	0.322	-0.032	0.130
X10	0.682	-0.234	0.370
Y01	-0.541	0.937	-0.504
Y02	-0.526	0.939	-0.571
Y03	-0.541	0.944	-0.550
Y04	-0.468	0.923	-0.449
Y05	-0.453	0.953	-0.446
Y06	-0.469	0.953	-0.405
Y07	-0.244	0.799	-0.367
Y08	-0.233	0.564	-0.280
Y09	-0.441	0.790	-0.373
Z01	0.308	-0.382	0.605
Z02	0.386	-0.275	0.691
Z03	0.452	-0.448	0.822
Z04	0.360	-0.349	0.754
Z05	0.501	-0.385	0.839
Z06	0.400	-0.268	0.742
Z07	0.497	-0.432	0.782
Z08	0.364	-0.423	0.638
Z09	0.317	-0.292	0.515
Z10	0.138	-0.301	0.337
Z11	0.375	-0.259	0.755
Z12	-0.071	-0.254	0.094
Z13	0.289	-0.365	0.406
Z14	0.675	-0.397	0.718
Z15	0.466	-0.175	0.542
Z16	0.485	-0.189	0.569
Z17	0.193	-0.325	0.417
Z18	0.235	-0.024	0.343

Sumber: Data diolah,2019

Keterangan Tabel :

- : Skor indikator variabel *job satisfaction* (X)
- : Skor indikator variabel *Turnover Intention* (Y)
- : skor indikator variabel *organizational commitment* (Z)
- : skor indikator yang dihapus

Berdasarkan tabel 4.12 dapat disimpulkan bahwa masing-masing indikator yang ada di suatu variabel laten memiliki perbedaan dengan indikator di variabel lain yang ditunjukkan dengan skor loadingnya lebih tinggi di konstruksya sendiri. Yang mana hal tersebut dapat ditunjukkan dengan tabel yang telah diberi warna, warna biru menunjukkan bahwa skor indikator untuk variabel *job satisfaction* (X) memiliki skor lebih tinggi dibandingkan dengan skor-skor variabel laten lainnya pada konstruksya sendiri, warna kuning menunjukkan bahwa skor indikator untuk variabel *turnover intention* (Y) memiliki skor lebih tinggi dibandingkan dengan skor-skor variabel laten lainnya pada konstruksya sendiri dan warna hijau menunjukkan bahwa skor indikator untuk variabel *organizational commitment* (Z) memiliki skor lebih tinggi dibandingkan dengan skor-skor variabel latent lainnya pada konstruksya sendiri. Adapun tabel dengan warna merah merupakan skor indikator yang tidak valid karena nilai dari skor tersebut dibawah 0,550. Maka dari itu untuk memenuhi syarat dari uji reliabilitas, skor indikator yang tidak valid pada konstruk ini dihapus.

4.4.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat dilihat dari nilai *Cronbach's alpha* dan nilai *Composite Reliability*. Untuk dapat dikatakan suatu konstruk reliable, maka nilai *Cronbach's alpha* harus $> 0,6$ dan nilai *Composite Reliability* harus $> 0,7$ (Jogiyanto & Abdillah, 2016:81). Adapun hasil nilai dari *Cronbach's alpha* dan

Composite Reliability dapat ditampilkan dalam bentuk default report seperti pada tabel berikut ini.

Tabel 4.13
Composite Reliability & Cronbach's Alpha

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>
<i>Job satisfaction (X)</i>	0.820	0.706
<i>Turnover Intention (Y)</i>	0.966	0.959
<i>Organizational Commitment (Z)</i>	0.928	0.913

Sumber: Data diolah, 2019

Berdasarkan dari nilai tabel 4.13 diketahui bahwa nilai *composite reliability* dari *job satisfaction (X)* bernilai 0,820, *turnover intention (Y)* bernilai 0,966 dan *organizational commitment (Z)* bernilai 0,928, jadi konstruk variabel pada penelitian ini memiliki nilai *composite reliability* > 0,7. Adapun nilai *cronbach's alpha* dari *job satisfaction (X)* bernilai 0,912, *turnover intention (Y)* bernilai 0,959, dan *organizational commitment (Z)* bernilai 0,913, jadi konstruk variabel pada penelitian ini memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0,6. Maka dapat dinyatakan bahwa dari konstruk variabel yang digunakan pada penelitian ini memiliki reliabilitas yang baik.

4.4.1.3 Hasil Pengujian Loading Factor

Nilai loading factor menunjukkan bobot dari setiap indikator sebagai pengukur masing-masing variabel. Indikator dengan loading factor besar menunjukkan bahwa indikator tersebut sebagai pengukur variabel yang terkuat (dominan).

1. Faktor job satisfaction (X)

Tabel 4.14
Loading Factor Variabel Job Satisfaction

Indikator	Loading Factor	Mean	p-value
Pekerjaan itu sendiri (X1)	0.838	0.838	0.000
Pekerjaan itu sendiri (X2)	0.849	0.849	0.000
Pengawasan (X8)	0.630	0.633	0.000
Rekan Kerja (X10)	0.580	0.578	0.000

Sumber: Data diolah 2019

Pada penelitian ini Job satisfaction memiliki 3 indikator yang valid yaitu pekerjaan itu sendiri, pengawasan dan rekan kerja. Dari nilai loading factor tertinggi (0,849) diperoleh bahwa indikator pekerjaan itu sendiri adalah indikator paling dominan sebagai faktor dari job satisfaction pada karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar. Hal ini berarti bahwa yang paling utama dalam mempengaruhi job satisfaction pada karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang denpasar adalah pekerjaan itu sendiri. Dimana mereka memiliki kepuasan kerja karena mereka menyukai pekerjaan yang mereka lakukan.

2. Faktor Turnover Intention (Y)

Tabel 4.15
Loading Factor Turnover Intention

Indikator	Loading Factor	Mean	P-value
<i>Thoughts of quitting(Y1)</i>	0.936	0.936	0.000
<i>Thoughts of quitting(Y1)</i>	0.943	0.944	0.000
<i>Thoughts of quitting (Y1)</i>	0.944	0.945	0.000
<i>Intention to quit (Y2)</i>	0.923	0.923	0.000
<i>Intention to quit (Y2)</i>	0.954	0.954	0.000
<i>Intention to quit (Y2)</i>	0.953	0.952	0.000
<i>intention to search for another job(Y3)</i>	0.795	0.799	0.000
<i>intention to search for another job(Y3)</i>	0.550	0.556	0.000
<i>intention to search for another job(Y3)</i>	0.792	0.790	0.000

Sumber: data diolah 2019

Pada penelitian ini Job satisfaction memiliki 3 indikator yang valid yaitu *thoughts of quitting*, *intention to quit*, *intention to search for another job*. Dari nilai loading factor tertinggi (0,954) diperoleh bahwa indikator *intention to quit* adalah indikator paling dominan sebagai faktor dari turnover intention pada karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar. Hal ini berarti bahwa yang paling utama dalam mempengaruhi turnover intention pada karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang denpasar adalah *intention to quit*. Dimana para karyawan memiliki turnover intention karena di tandai dengan keinginan mereka untuk keluar dan berhenti dari pekerjaan mereka saat ini.

3. Faktor Organizational Commitment

Tabel 4.16
Loading Factor Organizational Commitment

Indikator	Loading Factor	Mean	P-value
Komitmen Afektif	0.585	0.584	0.000
Komitmen Afektif	0.736	0.730	0.000
Komitmen Afektif	0.867	0.864	0.000
Komitmen Afektif	0.785	0.784	0.000
Komitmen Afektif	0.885	0.884	0.000
Komitmen Afektif	0.810	0.809	0.000
Komitmen Berkelanjutan	0.800	0.798	0.000
Komitmen Berkelanjutan	0.604	0.603	0.000
Komitmen Berkelanjutan	0.700	0.707	0.000
Komitmen Normatif	0.751	0.752	0.000
Komitmen Normatif	0.516	0.514	0.000

Sumber : Data diolah 2019

Pada penelitian ini organizational commitment memiliki 3 indikator yang valid yaitu komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, komitmen normatif. Dari nilai loading factor tertinggi (0,885) diperoleh bahwa indikator komitmen afektif adalah indikator paling dominan sebagai faktor dari organizational commitment pada karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar. Hal ini berarti bahwa yang paling utama dalam mempengaruhi organizational commitment pada karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang denpasar adalah komitmen afektif. Dimana para karyawan merasa memiliki komitmen organisasi terhadap perusahaan karena timbulnya komitmen afektif pada karyawan. Komitmen afektif dapat timbul pada diri seorang karyawan dikarenakan adanya: karakteristik individu, karakteristik struktur organisasi, signifikansi tugas, berbagai keahlian, umpan balik dari pemimpin, dan keterlibatan dalam manajemen.

4.4.2 Model Struktural (*Inner Model*)

Uji *inner model* bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara konstruk, nilai signifikansi, dan R^2 dari *inner model*. Nilai koefisien path atau inner model menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Skor koefisien path atau inner model yang ditunjukkan oleh T-statistics harus diatas 1,96 (Jogiyanto & Abdillah, 2016:63). Berikut merupakan tabel inner model t statistics pada penelitian ini.

Tabel 4.17
T-Statistics inner model

Variabel	T Statistics (O/STERR)
<i>Job satisfaction -> Turnover Intention</i>	6.249076
<i>Job satisfaction -> Organizational Commitment</i>	19.427956
<i>Organizational Commitment -> Turnover Intention</i>	2.487439

Sumber : Data diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa adanya signifikansi antara variabel *job satisfaction* (X) terhadap *turnover intention* (Y), lalu antara variabel *job satisfaction*(X) terhadap *organizational commitment* (Z) dan antara variabel *organizational* terhadap *turnover intention* (Y) karena skor T-Statistics lebih besar dari pada T-table (1,96). Dengan begitu dapat dinyatakan bahwa :

1. *Job satisfaction* (X) berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention*(Y)
2. *Job satisfaction* (X) berpengaruh secara signifikan terhadap *organizational commitment*(Z)
3. *Organizational commitment*(Z) berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention*(Y)

Selain mengevaluasi nilai signifikansi dalam model struktural juga dapat mengevaluasi nilai R^2 . Semakin tinggi nilai R^2 berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Sebagai contoh, jika nilai R^2 sebesar 0,7 artinya variasi perubahan variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen adalah sebesar 70 persen, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model yang diajukan (Jogiyanto & Abdillah, 2016:62). Adapun nilai dari R^2 dari setiap variabel laten dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 4.18
Hasil pengujian Goodness of Fit

Variabel	<i>R-square</i>
<i>Turnover Intention</i>	0,346
<i>Organizational Commitment</i>	0,414

Sumber: Data diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat R^2 variabel *turnover intention* 0,346 atau 34,6%. Hal itu mengindikasikan bahwa variabel *job satisfaction* juga dapat dijelaskan oleh variabel *job satisfaction* sebesar 34,6% serta 65,4% dipengaruhi variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Nilai R^2 variabel *organizational commitment* 0,414 atau 41,4%. Hal itu mengindikasikan bahwa variabel *organizational commitment* juga dapat dijelaskan oleh variabel *turnover intention* sebesar 41,4% serta 58,6% dipengaruhi variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Selain itu, untuk mengukur mampu tidaknya model diprediksi maka diukur menggunakan Q^2 . Apabila $Q^2 > 0$ maka model dapat diprediksi namun apabila Q^2 lebih kecil sama dengan 0 maka model tidak dapat diprediksi. Nilai R^2 adalah 0,346 dan R^2 yaitu 0,414. Dibawah ini hasil perhitungan Q^2 yang digunakan.

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2) (1 - R_2^2) \dots (1 - R_P^2)$$

$$Q^2 = 1 - (1 - 0,346) (1 - 0,414)$$

$$Q^2 = 1 - (0,654) (0,586)$$

$$Q^2 = 1 - 0,383$$

$$Q^2 = 0,62$$

$$Q^2 = 62\%$$

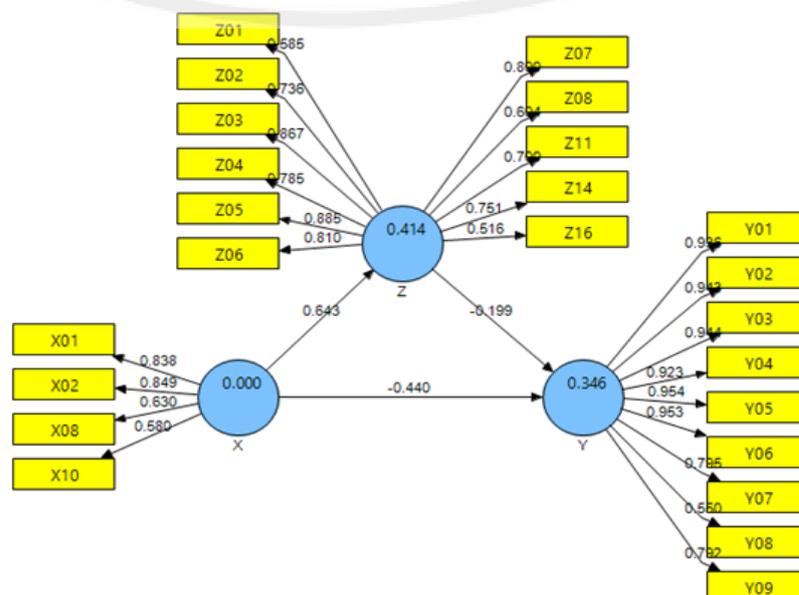
Berdasarkan perhitungan diatas, maka model tersebut dapat diprediksi karena nilai Q^2 sebesar 0,62 dan 0,38 dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini. Dengan nilai 0,62 maka model PLS yang terbentuk sudah baik karena telah mampu menjelaskan 62% dari keseluruhan informasi.

4.5 Hasil Pengujian Hipotesis

Dasar uji hipotesis secara langsung berupa output gambar maupun nilai yang terdapat pada *output path coefficient* dan *inditect effect*. Jika nilai T-statistik lebih tinggi dibandingkan nilai t-tabel, berarti hipotesis terdukung. Pada penelitian ini nilai t-tabel sebsar 1,96. Dibawah ini akan dipaparkan secara jelas mengenai pengujian hipotesis. Berikut adalah gambar model PLS yang di uji

Gambar 4.2

Model PLS



Tabel 4.19
Uji Hipotesis Pengaruh Langsung

Hipotesis	Koefisien Path	T-Statistics (O/STERR)	Keterangan
H1	-0.440	6.249	Diterima
H2	0.643	19.428	Diterima
H3	-0.199	2.487	Diterima

Sumber: Data diolah, 2019

Dari data diatas dapat disimpulkan hasil dari uji hipotesis pengaruh langsung yaitu

1. H1 pada penelitian ini dapat diterima, hal tersebut dapat dibuktikan pada nilai T-Statistik pada H1 memiliki nilai 6,249, angka tersebut lebih besar dari dibandingkan nilai T-tabel (1,96). Sehingga dapat dinyatakan bahwa *job satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*.

Pengaruh *job satisfaction* terhadap *turnover intention* adalah negatif ditunjukkan dengan koefisien path sebesar -0,440. Hal ini berarti *job satisfaction* yang semakin tinggi, akan menurunkan secara signifikan *turnover intention* pada karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar.

2. H2 pada penelitian ini dapat diterima, hal tersebut dapat dibuktikan pada nilai T-Statistik pada H2 memiliki nilai 19,428, angka tersebut lebih besar dari dibandingkan nilai T-tabel (1,96). Sehingga dapat dinyatakan bahwa *job satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *organizational commitment*.

Pengaruh *job satisfaction terhadap organizational commitment* adalah positif ditunjukkan dengan koefisien path sebesar 0,643. Hal ini berarti *job satisfaction* yang semakin tinggi, akan meningkatkan secara signifikan

organizational commitment pada karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar.

- H3 pada penelitian ini dapat diterima, hal tersebut dapat dibuktikan pada nilai T-statistik pada H3 memiliki nilai 2,487, angka tersebut lebih besar dari dibandingkan nilai T-tabel (1,96). Sehingga dapat dinyatakan bahwa *organizational commitment* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*.

Pengaruh *organizational commitment* terhadap *turnover intention* adalah negatif ditunjukkan dengan koefisien path sebesar -0,199. Hal ini berarti *organizational commitment* yang semakin tinggi, akan menurunkan secara signifikan *turnover intention* pada karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar.

Tabel 4.20
Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung

Hipotesis	Koefisien Path	T Statistics (O/STERR)	Keterangan
(H4)	-0.128	2.464	Diterima

Sumber: Data diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas, maka H4 dalam penelitian ini dapat diterima, hal tersebut dibuktikan pada nilai T-statistik $2,464 > 1,96$. Sehingga dapat dinyatakan bahwa *job satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* dengan *organizational commitment* sebagai variabel *intervening* pada karyawan PT. Bank BNI Syariah Cabang Denpasar. Hal ini berarti *job satisfaction* yang semakin tinggi, akan meningkatkan secara signifikan *organizational commitment* yang selanjutnya akan menurunkan secara signifikan *turnover intention* pada karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar.

4.6 Uji Efek Mediasi

Pada pengujian efek mediasi, output parameter uji signifikansi dilihat pada tabel Total Effect tidak pada tabel koefisien, karena pada efek mediasi tidak hanya dilakukan pengujian efek langsung variabel independen ke variabel dependen, tetapi juga hubungan tidak langsung antara variabel independen dengan variabel dependen (indirect effect) melalui variabel mediasi. Karena itu Total Effect digunakan untuk melihat total prediksi (direct dan indirect effect) (Jogiyanto & Abdillah, 2016:120). Adapun tabel Total Effect pada penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut,

Tabel 4.21
Total Effects

Variabel	<i>T Statistics (O/STERR)</i>	<i>P-value</i>
<i>Job Satisfaction -> Turnover Intention</i>	15.012	0.000
<i>Job Satisfaction -> Organizational Commitment</i>	19.428	0.000
<i>Organizational Commitment -> turnover Intention</i>	2.487	0.013

Sumber: Data diolah, 2019

Berdasarkan tabel *Total Effects* terlihat nilai T-Statistics > 1,96, berarti *organizational commitment* memediasi penuh (*fully mediating*) pengaruh *job satisfaction* terhadap *turnover intention*, jadi hipotesis untuk efek mediasi terdukung.

4.7 Pembahasan

Bagian ini membahas seluruh keseluruhan pembuktian hipotesis dalam penelitian.

4.7.1 Pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Turnover Intention*

Berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui pengaruh *job satisfaction* terhadap *turnover intention* menghasilkan t-statistic sebesar 6,249 > 1,96. Hasil

ini menyimpulkan bahwa *job satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar. Pengaruh *job satisfaction* terhadap *turnover intention* adalah negatif ditunjukkan dengan koefisien path sebesar -0,440. Hal ini berarti *job satisfaction* yang semakin tinggi, akan menurunkan secara signifikan *turnover intention* pada karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar.

Pengaruh yang negatif dan signifikan dari *job satisfaction* terhadap *turnover intention* menunjukkan bahwa *job satisfaction* adalah salah satu faktor yang menentukan keinginan karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar untuk bertahan atau meninggalkan organisasi. Semakin tinggi kepuasan yang dirasakan karyawan PT Bank BNI Syariah, maka semakin rendah keinginan mereka untuk berpindah atau berhenti (*turnover intention*) dari pekerjaan mereka saat ini. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mufidah (2016) dan Ghayas, Siddiqui (2012) yang menyatakan bahwa *job satisfaction* berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Job satisfaction dalam penelitian ini menggunakan lima indikator yaitu pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi, pengawasan dan rekan kerja. Berdasarkan skor loading, indikator pekerjaan itu sendiri menjadi indikator tertinggi dengan nilai 0,848, sehingga pekerjaan itu sendiri menjadi indikator paling dominan dalam variabel *job satisfaction*. Maka dapat disimpulkan mayoritas karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar merasa puas dengan pekerjaannya disebabkan oleh pekerjaan itu sendiri.

Dengan adanya hasil dan pembahasan diatas maka sebaiknya PT Bank BNI Syariah cabang Denpasar memperhatikan kepuasan kerja pada setiap karyawan, dengan cara memperhatikan faktor-faktor dari *job satisfaction* tersebut, yaitu sesuai dengan yang dikatakan oleh Luthans (2002:230) dalam Kaswan (2012:287) bahwa pekerjaan itu sendiri dapat membuat karyawan puas, ia menikmati pekerjaannya sendiri tampak terpengaruh oleh faktor lain, hal ini karena faktor lain sudah tercukupi. Kedua penggajian, karyawan merasa puas karena sistem penggajian yang seimbang antara produktivitas yang dikeluarkan dengan imbalan yang diterima. Ketiga mendapat kesempatan promosi, karyawan mendapat kesempatan promosi karena prestasi kinerjanya yang baik, hal itu merupakan kesempatan karyawan untuk mengembangkan diri melalui penataran, pendidikan dan pelatihan. Keempat pengawasan, karyawan merasa puas karena merasa diawasi atau diperhatikan setiap melakukan pekerjaan yang selanjutnya merasa dihargai. Kelima rekan kerja, lingkungan kerja merupakan faktor penting terutama membangun komunikasi multi arah yang akan menciptakan kenyamanan dalam bekerja. Ketika tingkat *turnover intention* dapat diturunkan maka perusahaan dapat terus meningkatkan produktivitas perusahaan dan kinerja karyawan dengan maksimal.

1. Selain itu menurut Teori kepuasan kerja khususnya pada teori keadilan mengemukakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidak adanya keadilan (*equity*) dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja. Setiap karyawan akan membandingkan rasio input hasil dirinya dengan rasio input-hasil orang lain. Bila perbandingan itu

dianggap cukup adil, maka karyawan akan merasa puas. Bila perbandingan itu dianggap cukup adil, maka karyawan akan merasa puas. Bila perbandingan itu tidak seimbang, tetapi menguntungkan bisa menimbulkan kepuasan, bisa pula tidak. Akan tetapi, bila perbandingan itu tidak seimbang, akan timbul ketidakpuasan, sebagaimana firman Allah SAW dalam surah An-Nisa ayat 135 yang berbunyi

﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوِّمِينَ بِالْقِسْطِ شُهَدَاءَ لِلَّهِ وَلَوْ عَلَىٰ أَنفُسِكُمْ
أَوِ الْوَالِدِينَ وَالْأَقْرَبِينَ إِن يَكُنْ غَنِيًّا أَوْ فَقِيرًا فَاللَّهُ أَوْلَىٰ بِهِمَا فَلَا تَتَّبِعُوا
الْهَوَىٰ أَن تَعْدِلُوا وَإِن تَلَوْا أَوْ تُعْرَضُوا فَإِنَّ اللَّهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا

۱۳۵

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman, jadilah kamu orang yang benar-benar penegak keadilan, menjadi saksi karena Allah biarpun terhadap dirimu sendiri atau ibu bapa dan kaum kerabatmu. Jika ia kaya ataupun miskin, maka Allah lebih tahu kemaslahatannya. Maka janganlah kamu mengikuti hawa nafsu karena ingin menyimpang dari kebenaran. Dan jika kamu memutar balikkan (kata-kata) atau enggan menjadi saksi, maka sesungguhnya Allah adalah Maha Mengetahui segala apa yang kamu kerjakan.(QS:AN-Nisa:135)

Maka seharusnya perusahaan dapat bersikap adil dalam hal apapun pada setiap karyawan yang bekerja di PT. Bank BNI Syariah Denpasar.

4.7.2 Pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Organizational Commitment*

Berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui pengaruh *job satisfaction* terhadap *organisational commitment* menghasilkan t-statistic sebesar 19,428 > 1,96. Hasil ini menyimpulkan bahwa *job satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *organizational commitment* pada karyawan PT. Bank BNI Syariah

cabang Denpasar. Pengaruh *job satisfaction* terhadap *organizational commitment* adalah positif ditunjukkan dengan koefisien path sebesar 0,643. Hal ini berarti *job satisfaction* yang semakin tinggi, akan meningkatkan secara signifikan *organizational commitment* pada karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar.

Pengaruh yang positif dan signifikan dari *job satisfaction* terhadap *organizational commitment* menunjukkan bahwa *job satisfaction* adalah salah satu faktor yang menentukan komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar. Semakin tinggi kepuasan yang dirasakan karyawan PT Bank BNI Syariah, maka semakin tinggi juga *organizational commitment* yang dimiliki oleh karyawan pada perusahaan tempat mereka bekerja saat ini. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Olawale, FolusoIlesanmi, Olarewaju, (2017) dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa *job satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap *organizational commitment*.

Organizational commitment dalam penelitian ini menggunakan tiga indikator yaitu komitmen afektif, komitmen berkelanjutan dan komitmen normatif. Berdasarkan skor loading, indikator komitmen afektif menjadi indikator tertinggi dengan nilai 0,885, sehingga komitmen afektif menjadi indikator paling dominan dalam variabel *organizational commitment*. Maka dapat disimpulkan mayoritas karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar merasa memiliki komitmen organisasi yang tinggi disebabkan oleh komitmen afektif.

Dengan hasil dan pembahasan diatas, selain untuk menurunkan tingkat *turnover intention* para karyawan dengan meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan maka komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan terhadap perusahaan dapat meningkat.

4.7.3 Pengaruh *Organizational Commitment* terhadap *Turnover Intention*

Berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui pengaruh *job satisfaction* terhadap *turnover intention* menghasilkan t-statistic sebesar $2,487 > 1,96$. Hasil ini menyimpulkan bahwa *organizational commitment* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar. Pengaruh *organizational commitment* terhadap *turnover intention* adalah negatif ditunjukkan dengan koefisien path sebesar $-0,199$. Hal ini berarti *organizational commitment* yang semakin tinggi, akan menurunkan secara signifikan *turnover intention* pada karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar.

Pengaruh yang negatif dan signifikan dari *organizational commitment* terhadap *turnover intention* menunjukkan bahwa *organizational commitment* adalah salah satu faktor yang menentukan keinginan karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar untuk bertahan atau meninggalkan organisasi. Semakin tinggi komitmen organisasi yang dimiliki karyawan PT Bank BNI Syariah, maka semakin rendah keinginan mereka untuk berpindah atau berhenti (*turnover intention*) dari pekerjaan mereka saat ini. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Iqbal, Ehsan, Rizwan, Noreen (2014) yang menyatakan bahwa *organizational commitment* berpengaruh secara negatif dan signifikan

terhadap *turnover intention*, tetapi hasil diatas tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tnay, Othman, Siong, Lim dan Lim (2013) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap *turnover intention*.

Dengan hasil penelitian dan pembahasan diatas untuk mempertahankan karyawan agar tidak memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan, maka sebaiknya perusahaan memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan, seperti yang diatakan oleh Mayer dan Allen (1997:52-67) bahwa komitmen organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu : komitmen afektif, komitmen berkelanjutan dan komitmen normatif. Selain faktor-faktor tersebut keyakinan yang kuat untuk tetap berusaha dengan sungguh-sungguh dan bekerja keras tanpa putus asa dalam mencapai hasil yang maksimal haruslah dimiliki karyawan dalam mencapai tujuan bersama. Dengan kesungguhan ini maka akan mendorong adanya konsistensi pada diri karyawan untuk menjalankan konsekuensi dari segala risiko atas ikrar yang telah dibuat baik secara lahiriyah maupun batiniyah. Allah telah berfirman dalam surat Fushilat ayat 30 :

إِنَّا لَنَدِينُ قَالُوا رَبُّنَا اللَّهُ ثُمَّ اسْتَقَمُوا تَتَنَزَّلُ عَلَيْهِمُ الْمَلَائِكَةُ أَلَّا تَخَافُوا وَلَا تَحْزَنُوا
وَأَبشِرُوا بِالْجَنَّةِ الَّتِي كُنْتُمْ تُوعَدُونَ ٣٠

Artinya: *Sesungguhnya orang-orang yang mengatakan: "Tuhan kami ialah Allah" kemudian mereka meneguhkan pendirian mereka, maka malaikat akan turun kepada mereka dengan mengatakan: "Janganlah kamu takut dan janganlah merasa sedih; dan gembirakanlah mereka dengan jannah yang telah dijanjikan Allah kepadamu". (Q.S Fusiilat:30).*

Dari ayat diatas dipahami bahwa dengan adanya keteguhan hati yang kuat (keyakinan) dalam diri karyawan maka hal ini akan mendorong karyawan untuk tetap konsisten secara lahir maupun batin dalam menjalani kontrak dengan pihak perusahaan sampai tujuan bersama dapat tercapai. Keteguhan hati yang penuh keyakinan untuk tetap konsisten inilah yang disebut dengan istiqomah. Balasan untuk orang istiqomah adalah tempat yang paling baik untuk janji Allah kepada mahluknya, maka janganlah manusia meragukan janji tersebut (Lukmada,2012) dalam (Azzahro,2015:33-34).

4.7.4 Pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Turnover Intention* melalui *Organizational Commitment* sebagai variabel *intervening*

Dari penelitian di atas dapat diketahui bahwa nilai t-statistik pengaruh tidak langsung *job satisfaction* terhadap *turnover intention* melalui *organizational commitment* sebesar $2,464 > 1,96$. Dapat disimpulkan bahwa *job satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* melalui *organizational commitment* pada karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar. Hal ini berarti *job satisfaction* yang semakin tinggi akan meningkatkan secara signifikan *organizational commitment* yang dimiliki karyawan yang selanjutnya akan menurunkan *turnover intention* pada karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar. Dengan demikian semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan karyawan PT Bank BNI Syariah cabang Denpasar maka dapat menurunkan turnover intentin pada karyawan, adapun indikator kepuasan kerja pada penelitian ini ialah, pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi, pengawasan dan rekan kerja. Berdasarkan skor loading, indikator pekerjaan itu sendiri menjadi indikator

tertinggi dengan nilai 0,848, sehingga pekerjaan itu sendiri menjadi indikator paling dominan dalam variabel *job satisfaction*. Maka dapat disimpulkan mayoritas karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar merasa puas dengan pekerjaannya disebabkan oleh pekerjaan itu sendiri. Selain itu turnover intention juga dapat diturunkan melalui *organizational commitment*, yang berarti bahwa ketika kepuasan kerja yang dirasakan karyawan meningkat, maka akan meningkatkan *organizational commitment* yang dimiliki pada karyawan, sehingga akan menurunkan turnover intention pada karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar. Adapun indikator yang dapat mempengaruhi *organizational commitment* pada karyawan PT. Bank BNI Syariah yaitu, komitmen afektif, komitmen berkelanjutan dan komitmen normatif. Berdasarkan skor loading, indikator komitmen afektif menjadi indikator tertinggi dengan nilai 0,885, sehingga komitmen afektif menjadi indikator paling dominan dalam variabel *organizational commitment*. Maka dapat disimpulkan mayoritas karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar merasa memiliki komitmen organisasi yang tinggi disebabkan oleh komitmen afektif. Dimana Komitmen afektif dapat timbul pada diri seorang karyawan dikarenakan adanya: karakteristik individu, karakteristik struktur organisasi, signifikansi tugas, berbagai keahlian, umpan balik dari pemimpin, dan keterlibatan dalam manajemen. Umur dan lama masa kerja di organisasi sangat berhubungan positif dengan komitmen afektif. Karyawan yang memiliki komitmen afektif akan cenderung untuk tetap dalam satu organisasi karena mereka mempercayai sepenuhnya misi yang dijalankan oleh organisasi

Besarnya pengaruh tidak langsung *job satisfaction* terhadap *turnover intention* melalui *organizational commitment* sebesar 2,464 lebih kecil dari pada besarnya pengaruh langsung *job satisfaction* terhadap *turnover intention* sebesar 2.487. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun tanpa melewati *organizational commitment*, *job satisfaction* akan tetap bisa mempengaruhi *turnover intention*.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pada bab ini dipaparkan kesimpulan dari hasil pengujian yang berdasarkan rumusan masalah dan hipotesis. Bab ini juga memberikan saran atas dasar hasil penelitian. Berikut pemaparan kesimpulan dan saran dari peneliti.

1. *Job satisfaction* (X) memiliki pengaruh signifikan negatif terhadap *turnover intention* (Y). Hal ini memiliki arti bahwa *job satisfaction* adalah salah satu faktor yang menentukan keinginan karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar untuk bertahan atau meninggalkan organisasi artinya *job satisfaction* yang tinggi pada karyawan mampu menurunkan *turnover intention* pada karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar. Begitupun sebaliknya semakin rendah *job satisfaction* pada karyawan maka akan dapat meningkatkan *turnover intention* pada karyawan. Adapun faktor-faktor yang mampu mempengaruhi *job satisfaction* pada karyawan yaitu pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi, pengawasan, dan rekan kerja.
2. *Job satisfaction* (X) memiliki pengaruh signifikan positif terhadap *organizational commitment* (Z). Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa *job satisfaction* adalah salah satu faktor yang menentukan komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar. Semakin tinggi kepuasan yang dirasakan karyawan PT Bank BNI Syariah, maka semakin tinggi juga *organizational commitment*

yang dimiliki oleh karyawan pada perusahaan tempat mereka bekerja saat ini. Begitupun sebaliknya semakin rendah *job satisfaction* pada karyawan, maka semakin rendah pula komitmen organisasi yang dimiliki karyawan.

3. *Organizational commitment* (Z) memiliki pengaruh signifikan negatif terhadap *turnover intention* (Y). Hal ini memiliki arti bahwa *Organizational commitment* yang dimiliki oleh karyawan adalah salah satu faktor yang menentukan keinginan karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar untuk bertahan atau meninggalkan organisasi artinya *organizational commitment* yang tinggi pada karyawan mampu menurunkan *turnover intention* pada karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar. Begitupun sebaliknya semakin rendah *organizational commitment* yang dimiliki oleh karyawan maka akan dapat meningkatkan *turnover intention* pada karyawan. Adapun faktor-faktor yang mampu mempengaruhi *organizational commitment* yang dimiliki karyawan yaitu : komitmen afektif, komitmen berkelanjutan dan komitmen normatif dimana Komitmen afektif dapat timbul pada diri seorang karyawan dikarenakan adanya: karakteristik individu, karakteristik struktur organisasi, signifikansi tugas, berbagai keahlian, umpan balik dari pemimpin, dan keterlibatan dalam manajemen. Umur dan lama masa kerja di organisasi sangat berhubungan positif dengan komitmen afektif. Karyawan yang memiliki komitmen afektif akan cenderung untuk tetap dalam satu organisasi karena mereka mempercayai sepenuhnya misi yang dijalankan oleh organisasi.

4. *Job satisfaction* (X) berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* (Y) melalui *organizational commitment* (Z) sebagai variabel *intervening* pada karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar. Hal ini berarti *job satisfaction* yang semakin tinggi akan meningkatkan secara signifikan *organizational commitment* yang dimiliki karyawan yang selanjutnya akan menurunkan *turnover intention* pada karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil analisis data yang dilakukan maka diajukan beberapa saran yaitu sebagai berikut

1. Bagi perusahaan

- a) *Job satisfaction* pada karyawan dapat menurunkan *turnover intention* pada karyawan, sehingga perusahaan perlu memperhatikan setiap indikator yang mampu mempengaruhi *job satisfaction*. Indikator yang paling dominan dalam membentuk *job satisfaction* adalah pekerjaan itu sendiri.
- b) *Organizational commitment* yang dimiliki oleh karyawan mempunyai peran penting dalam menurunkan *turnover intention* pada karyawan, sehingga perusahaan perlu memperhatikan setiap indikator yang mampu mempengaruhi komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan. Indikator yang paling dominan dalam menumbuhkan komitmen organisasi yang tinggi adalah komitmen afektif.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk menambahkan referensi yang lebih beragam dengan menambah variabel lain dan indikator-indikator yang dapat memperkuat pengaruh *job satisfaction* terhadap *turnover intention*.



DAFTAR PUSTAKA

- Al-Quran Terjemahan. (2015). Departemen Agama RI. Bandung: CV Darus Sunnah.
- Azzahro, F.S. (2015). *Komitmen Organisasi Musyrif-Musyrifah Di Pusat Ma'had Al Jami'ah UIN Maliki Malang*. Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang.
- Fachrozi, Iqbal. (2017). *Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Bagian Produksi di CV. Wirautama Garment Manufacture Cimahi – Jawa Barat)*. Bandung: Universitas Pasundan.
- Ghayas, M Muhammad., Siddiqui, J Siraj. (2012). *Impact of Job Satisfaction on Turnover Intention in the Pharmaceutical Industry of Karachi*. *South Asian Journal of Management Sciences* Vol. 6, No. 2, 47 – 54.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gomez-Meija, D.B. Balkin dan R.L. Cardy. (2001). *Managing Human Resource*. London: Prantice Hall.
- Halimah, T.N., Aziz, F dan Maria, M. (2016). *Pengaruh Job Insecurity, Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention Pamuniaga di Gelael Supermarket (Studi Kasus Pada Gelael Superindo Kota Semarang)*. *Journal of Management*, Vol. 2, No. 2.
- Iqbal, Saba., Ehsan, Saida., Rizwan, Muhammad., Noreen Muhsen. (2014) *The impact of organizational commitment, job satisfaction, job stress and leadership support on turnover intention in educational institutes*. *International Journal of Human Resource Studies*, Vol. 4, No. 2.
- Issa, D.A.R., Ahmad, F dan Gelaidan, H.M. (2013). *Job Satisfaction and Turnover Intention Based on Sales Person Standpoint*. *Middle East Journal Scientific Research*, Vol. 14, No. 4, 523-531.
- Hakim, A. (2004). *Statistika Deskriptif untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Harnoto. (2002). *Manajemen sumber daya manusia (2nd ed.)*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Jogiyanto, Abdillah Willy. (2016). *Konsep dan Aplikasi PLS Untuk Penelitian Empiris*. Yogyakarta: STIM YKPN.

- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok : PT. Rajagrafindo Persada.
- Kasiram. (2010). *Metodelogi Penelitian*. Malang:UIN-Malang Press.
- Kaswan. (2012).*Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Yogyakarta:Graha Ilmu.
- Lussier, N Robert. (2002). *Human Relations in Organization Applications and skill Building*. New York: Mc Graw Hill.
- Luthans, Fred. (2006). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta:Andi Machfudz, Masyhuri. (2014). *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Malang: Genius Media.
- Manurung, M.T., dan Ratnawati, I. (2012). Analisis Pengaruh Stres Kerja da Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan (Studi Pada STIKES Widya Husada Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, Vol. 1, No. 2, 145-157.
- Mathis. L Robert, Jackson. H John. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Salemba Empat.
- Meyer, J.P., Allen. N. J. (1991). *A Three Component Conceptualization of Commitment Organizational*. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Mobley, W.H. (2001). *Pergantian Karyawan: Sebab, Akibat dan Pengendaliannya*. Penerjemah:Nurul Imam. Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Mufidah, Lailatul. (2016). Pengaruh *Job Satisfaction* Terhadap *Turnover Intention* Dengan *Continuance Commitment* Sebagai Variabel *Intervening*. Skripsi. Perpustakaan Universitas Airlangga.
- Newstrom, John W dan Keith Davis. (1997). *Organizational Behavior. Human Behavior at Work*. New York:Mc-Graw Hill.
- Noe, Raymond A, et al. (2006). *Human Resource Management. Gainign competitive Advantage*. Boston:Mc-Graw Hill.
- Olawale, R.A.,FolusoIlesanmi, J., Olaweraju, A.A. *Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention*. (2016). *BVIMSR's Journal of Management Research*. Vol 8.

Saeed, Iqra., Waseem, Momina., Sikander, Sidra., Rizwan, Muhammad. (2014). *The relationship of Turnover intention with job satisfaction, job performance, Leader member exchange, Emotional intelligence and organizational commitment. International Journal of Learning & Development.* Vol. 4, No. 2

Saeka, A.P., dan Suana. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan PT.Indonusa Algaemas Prima Bali. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 5, No.6, 3736-3760.

Satwari, Titis., Al Musadieq, Mochammad., Afrianty, W Tri. (2016). Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap *Turnover Intention*. (Survei pada Karyawan Hotel Swiss-Belinn Malang). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 40 No. 2.

Setiawan Diah, Rakhma Sakina. (29 Maret 2018). *OJK: Tahun 2018, Perbankan Siap Mendukung Pertumbuhan Ekonomi*. Diperoleh tanggal 29 Januari 2019 dari <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/03/29/141150326/ojk-tahun-2018-perbankan-siap-mendukung-pertumbuhan-ekonomi>.

Sidiq, Syahrizal. (15 November 2018). *Sri Mulyani: Perbankan Indonesia Cukup Tahan Hadapi Gejolak*. Diperoleh tanggal 29 Januari 2019 dari <http://www.tribunnews.com/bisnis/2018/11/15/sri-mulyani-perbankan-indonesia-cukup-tahan-hadapi-gejolak>.

Suharsimi, Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)* Jakarta:Rineka Cipta

Solimun, Fernandes, R., Achmad., Nurjannah. (2017). *Metode Statistika Multivariat*. Malang:UB Press.

Sukmana,Yoga. (11 November 2018). *Kuartal III 2018, Ekonomi Indonesia Tumbuh 5,17 Persen*. Diperoleh tanggal 29 Januari 2019 dari <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/11/05/121819826/kuartal-iii-2018-ekonomi-indonesia-tumbuh-517-persen>.

Supriyanto, S Achmad., Maharani, Vivin. (2013). *Metodelogi Penelitian Sumber Daya Manusia*. Malang:UIN Maliki Press.

Tnay, Evelyn, Othman, A.E.A, Sion, C. Heng., Lim, S.O. (2013). *The Influences of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Turnover Intention and Organizational Commitment on Turnover Intention. Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 97. 201-208.

Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*. Jakarta:Rajawali Pers.

\ Yucel, Ilhami. (2012). *Examining the Relationship among Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention: An Empirical Study*. *Journal of Business and Management*, Vol. 7, No. 20, 44-58.

Yusuf, Burhanuddin. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Lembaga Keuangan Syariah*. Depok: Raja Grafindo Persada.

Zainal, V. Rivai., Basalamah, Salim., Muhammad, Natsir. (2014). *Islamic Human Capital Management*. Jakarta: PT RajaGrafindo.



KUISIONER

A. Karakteristik Responden

Usia : Masa kerja :

Status Perkawinan :

Kawin Belum Kawin

Pendapatan :

Jenis kelamin :

Pria Wanita

- 2.000.000 – 4.000.000
 4.000.000 – 6.000.000
 6.000.000 – 8.000.000
 8.000.000 – 10.000.000
 >10.000.000

B. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda centang (√) pada kolom jawaban yang menurut anda benar dan tepat.

- 1) STS = Sangat Tidak Setuju dengan skor 1
- 2) TS = Tidak Setuju dengan skor 2
- 3) CS = Cukup Setuju dengan skor 3
- 4) S = Setuju dengan skor 4
- 5) SS = Sangat Setuju dengan skor 5

- Kuesioner ini dikembangkan dari indikator yang digunakan untuk mengukur *turnover intention* menurut *Mobley* (2001)

NO	PERNYATAAN <i>TURNOVER INTENTION</i> KARYAWAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya sering berfikir untuk keluar dari pekerjaan saya					
2	Saya sering berfikir untuk berhenti dari pekerjaan saat ini.					
3	Saya sering berfikir untuk meninggalkan pekerjaan saya saat ini					
4	Saya memiliki keinginan untuk meninggalkan perusahaan tempat saya bekerja					
5	Saya memiliki keinginan untuk berhenti dari pekerjaan saya saat ini					
6	Saya memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan tempat saya bekerja					
7	Saya memiliki keinginan untuk mencari pekerjaan lain					
8	Saya memiliki kesempatan untuk mencari pekerjaan lain					
9	Saya sudah mulai mencari pekerjaan lain					

- Kuesioner ini dikembangkan dari lima karakteristik kepuasan kerja menurut *Luthans* (2002)

NO	PERNYATAAN <i>JOB SATISFICTION</i>	ALTERNATIF JAWABAN				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya menyukai pekerjaan saya pada saat ini					
2	Saya merasa puas terhadap pekerjaan saya pada saat ini					
3	Saya merasa puas dengan gaji yang diberikan oleh perusahaan tempat saya bekerja					
4	Saya merasa gaji yang diberikan oleh perusahaan tempat saya bekerja sebanding dengan beban kerja yang saya terima.					
5	Saya merasa Puas atas kesempatan promosi yang ada pada perusahaan tempat saya bekerja					
6	Saya merasa puas atas kesempatan pengembangan diri yang ada perusahaan tempat saya bekerja					
7	Saya merasa puas terhadap bimbingan yang diberikan oleh atasan saya					
8	Saya merasa puas terhadap pengawasan pada perusahaan tempat saya bekerja					
9	Saya memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja saya					
10	Saya merasa puas terhadap rekan kerja saya dalam hal kerjasama urusan pekerjaan					

- Kuisisioner ini dikembangkan dari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi komitmen organisasi menurut Mayer dan Allen (1997)

NO	PERNYATAAN <i>ORGANOZATIONAL COMMITMENT</i> /KOMITMEN ORGANISASI	ALTERNATIF JAWABAN				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya senang menghabiskan sisa karir saya di perusahaan ini					
2	Saya merasa bahwa masalah perusahaan adalah masalah saya juga					
3	Saya merasa memiliki perasaan yang kuat terhadap perusahaan tempat saya bekerja					
4	Saya merasa terikat secara emosional terhadap tempat saya bekerja					
5	Saya bangga akan perusahaan tempat saya bekerja dibandingkan dengan tempat kerja lain					
6	Saya merasa dipengaruhi perusahaan untuk menginspirasi dalam meningkatkan kerja					
7	Akan sangat sulit bagi saya untuk meninggalkan perusahaan sekarang meskipun saya menginginkannya					
8	Saya akan mengalami kesulitan jika saya meninggalkan perusahaan tempat saya bekerja					
9	Saya merasa harus bertahan pada perusahaan tempat saya bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidup saya					
10	Salah satu akibat negatif meninggalkan perusahaan adalah jarang nya alternatif pekerjaan yang tersedia					
11	Jika saya belum sepenuhnya mendedikasikan diri pada perusahaan, maka saya mungkin akan mempertimbangkan untuk bekerja di tempat lain					
12	Saya merasa akan mengalami gangguan apabila saya meninggalkan perusahaan tempat saya bekerja					

13	Saya merasa memiliki kewajiban untuk tetap berada pada perusahaan tempat saya bekerja					
14	Saya akan menerima semua tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan					
15	Sebagai karyawan pada perusahaan, saya bersedia melakukan usaha yang lebih besar untuk membantu perusahaan mencapai kesuksesan					
16	Sebagai karyawan perusahaan sudah seharusnya saya untuk ikut dalam memecahkan masalah dalam lingkup kerja pada perusahaan					
17	Saya merasa berhutang budi pada perusahaan tempat saya bekerja					
18	Saya merasa bahwa perusahaan berhak mendapatkan loyalitas dari para karyawan					

Keterangan:

1. Item pernyataan 1- 6 untuk item komitmen afektif
2. Item pernyataan 7-12 untuk item komitmen berkelanjutan
3. Item pernyataan 13-18 untuk item komitmen normatif



Lampiran 2
Data Karakteristik Responden

No	Usia	Status Perkawinan	Jenis Kelamin	Masa kerja	Pendapatan
1	26 tahun	Belum Kawin	Pria	1 tahun	2000000 - 4000000
2	24 tahun	Belum Kawin	Wanita	2 tahun	2000000 - 4000000
3	23 tahun	Belum Kawin	Wanita	2 bulan	2000000 - 4000000
4	31 tahun	Kawin	Wanita	7 tahun	4000000 - 6000000
5	35 tahun	Kawin	Pria	8 tahun	6000000 - 8000000
6	31 tahun	Kawin	Pria	6 tahun	8000000 - 10000000
7	27 tahun	Belum Kawin	Wanita	3 tahun	2000000 - 4000000
8	29 tahun	Kawin	Wanita	6 tahun	4000000 - 6000000
9	29 tahun	Kawin	Wanita	6 tahun	2000000 - 4000000
10	23 tahun	Belum Kawin	Wanita	2 bulan	2000000 - 4000000
11	25 tahun	Belum Kawin	Pria	2 tahun	2000000 - 4000000
12	24 tahun	Belum Kawin	Wanita	1 bulan	2000000 - 4000000
13	25 tahun	Kawin	Pria	3 tahun	2000000 - 4000000
14	28 tahun	Kawin	Pria	4 tahun	2000000 - 4000000
15	23 tahun	Belum Kawin	Wanita	1 bulan	2000000 - 4000000
16	24 tahun	Belum Kawin	Wanita	2 bulan	2000000 - 4000000
17	24 tahun	Belum Kawin	Wanita	2 bulan	2000000 - 4000000
18	24 tahun	Belum Kawin	Wanita	3 bulan	2000000 - 4000000
19	38 tahun	Kawin	Pria	5 tahun	4000000 - 6000000
20	29 tahun	Kawin	Pria	3 tahun	2000000 - 4000000
21	31 tahun	Kawin	Wanita	4 tahun	2000000 - 4000000
22	28 tahun	Belum Kawin	Wanita	2 tahun	2000000 - 4000000
23	23 tahun	Belum Kawin	Wanita	1 tahun	2000000 - 4000000
24	25 tahun	Belum Kawin	Pria	1 tahun	2000000 - 4000000
25	29 tahun	Kawin	Wanita	7 tahun	4000000 - 6000000
26	27 tahun	Kawin	Pria	3 tahun	6000000 - 8000000
27	24 tahun	Belum Kawin	Pria	21 tahun	2000000 - 4000000
28	25 tahun	Belum Kawin	Wanita	1 tahun	6000000 - 8000000
29	25 tahun	Belum Kawin	Wanita	1 tahun	2000000 - 4000000
30	27 tahun	Kawin	Wanita	2 tahun	2000000 - 4000000
31	24 tahun	Belum Kawin	Wanita	3 tahun	2000000 - 4000000
32	23 tahun	Belum Kawin	Wanita	2 bulan	2000000 - 4000000
33	30 tahun	Kawin	Pria	2 tahun	8000000 - 10000000
34	26 tahun	Kawin	Pria	5 tahun	2000000 - 4000000
35	23 tahun	Kawin	Pria	4 tahun	2000000 - 4000000
36	24 tahun	Belum Kawin	Pria	1 tahun	2000000 - 4000000
37	30 tahun	Kawin	Pria	6 tahun	2000000 - 4000000
38	29 tahun	Kawin	Wanita	4 tahun	2000000 - 4000000
39	29 tahun	Kawin	Pria	4 tahun	2000000 - 4000000
40	30 tahun	Kawin	Wanita	4 tahun	2000000 - 4000000

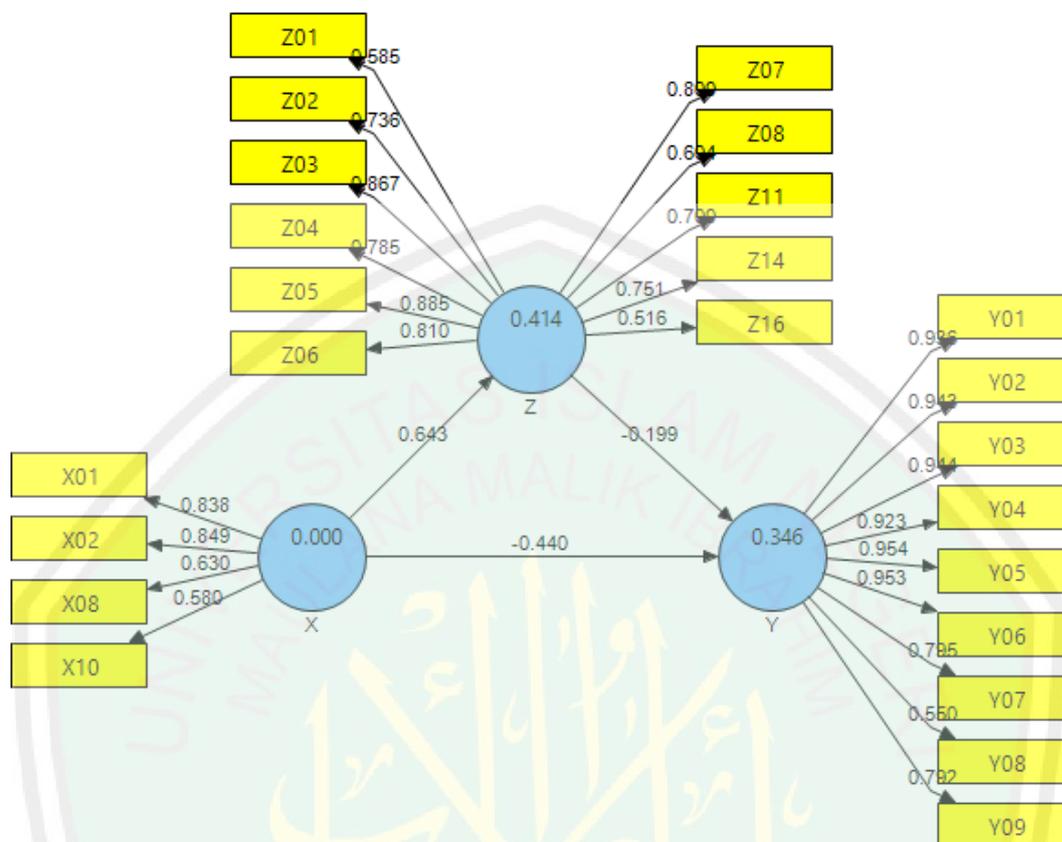
Lampiran 3

Data Kuisoner Responden

Lampiran 3		Data Kuisigner Responden																		Data Kuisoner Responden																	
NO	Variabel Turnover Intention (Y)									Variabel Job Satisfaction (X)									Variabel Organizational Commitment (Z)																		
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9	Z10	Z11	Z12	Z13	Z14	Z15	Z16	Z17	Z18
1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	2	5	3	3	3	3	5	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5
2	4	3	3	3	3	3	4	2	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	
4	1	1	1	1	1	1	2	3	1	5	5	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	1	1	1	5	3	4	4	4	
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
6	4	3	3	3	2	4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	2	3	4	2	2	4	2	3	2	4	3	2	4	3	2	4	2	3	3	2	3	
7	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	5	4	5	4	5	2	4	1	3	5	4	4	3	4
9	3	2	3	3	2	2	1	4	1	4	4	1	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	2	4	4	4	4	4	5	
10	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	1	2	1	3	3	4	4	4	4	5	
11	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	2	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	2	2	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	2	2	2	2	2	1	2	2	1	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	3	4	4	4	
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	5	5	3	5
26	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	
27	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
28	3	2	3	2	2	3	3	4	2	4	3	3	3	4	2	4	4	5	3	2	3	3	2	4	2	3	2	5	2	2	1	5	4	3	4	2	3
29	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	1	3	4	3	3	2	3
30	4	5	4	4	4	4	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	2	2	4	2	2	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	3	4	4	3	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	
34	2	2	2	3	2	3	3	3	2	4	4	2	2	3	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	2	2	1	4	2	4	5	5	4	3	
35	1	1	1	1	2	2	2	3	2	4	4	3	3	2	3	3	5	3	3	3	3	5	5	4	4	3	2	2	1	4	2	4	5	5	4	4	3
36	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	1	3	4	4	5	4	4
38	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Lampiran 4

Hasil di model ini tidak mengubah data, namun mengurangi jumlah indikator sehingga memenuhi syarat PLS.



Overview

	AVE	Composite Reliability	R Square	Cronbachs Alpha	Communality	Redundancy
X	0.539	0.820		0.706	0.539	
Y	0.766	0.966	0.346	0.959	0.766	0.227
Z	0.547	0.928	0.414	0.913	0.547	0.213

Latent Variable Correlations

	X	Y	Z
X	1.000		
Y	-0.568	1.000	
Z	0.643	-0.482	1.000

Cross Loadings

	X	Y	Z
X01	0.838	-0.532	0.408
X02	0.849	-0.474	0.573
X08	0.630	-0.377	0.511
X10	0.580	-0.230	0.371
Y01	-0.557	0.936	-0.493
Y02	-0.604	0.943	-0.549
Y03	-0.573	0.944	-0.534
Y04	-0.517	0.923	-0.417
Y05	-0.510	0.954	-0.424
Y06	-0.513	0.953	-0.368
Y07	-0.300	0.795	-0.329
Y08	-0.195	0.550	-0.210
Y09	-0.512	0.792	-0.337
Z01	0.331	-0.377	0.585
Z02	0.397	-0.276	0.736
Z03	0.483	-0.450	0.867
Z04	0.432	-0.349	0.785
Z05	0.527	-0.389	0.885
Z06	0.457	-0.270	0.810
Z07	0.567	-0.433	0.800
Z08	0.411	-0.418	0.604
Z11	0.325	-0.255	0.700
Z14	0.683	-0.400	0.751
Z16	0.447	-0.188	0.516

Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)	P-value
X01 <- X	0.838	0.838	0.024	0.024	35.476	0.000
X02 <- X	0.849	0.849	0.021	0.021	39.875	0.000
X08 <- X	0.630	0.633	0.053	0.053	11.875	0.000
X10 <- X	0.580	0.578	0.065	0.065	8.972	0.000
Y01 <- Y	0.936	0.936	0.008	0.008	114.237	0.000
Y02 <- Y	0.943	0.944	0.006	0.006	152.075	0.000
Y03 <- Y	0.944	0.945	0.008	0.008	117.771	0.000
Y04 <- Y	0.923	0.923	0.011	0.011	86.022	0.000
Y05 <- Y	0.954	0.954	0.008	0.008	122.129	0.000
Y06 <- Y	0.953	0.952	0.005	0.005	186.438	0.000
Y07 <- Y	0.795	0.799	0.036	0.036	22.085	0.000
Y08 <- Y	0.550	0.556	0.059	0.059	9.275	0.000
Y09 <- Y	0.792	0.790	0.022	0.022	35.514	0.000
Z01 <- Z	0.585	0.584	0.050	0.050	11.657	0.000
Z02 <- Z	0.736	0.730	0.042	0.042	17.603	0.000
Z03 <- Z	0.867	0.864	0.022	0.022	40.246	0.000
Z04 <- Z	0.785	0.784	0.031	0.031	25.595	0.000
Z05 <- Z	0.885	0.884	0.020	0.020	44.709	0.000
Z06 <- Z	0.810	0.809	0.031	0.031	26.172	0.000
Z07 <- Z	0.800	0.798	0.028	0.028	28.972	0.000
Z08 <- Z	0.604	0.603	0.045	0.045	13.494	0.000
Z11 <- Z	0.700	0.707	0.068	0.068	10.331	0.000
Z14 <- Z	0.751	0.752	0.016	0.016	47.797	0.000
Z16 <- Z	0.516	0.514	0.050	0.050	10.366	0.000

Direct Effects (Mean, STDEV, T-Values)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)	P-value
X -> Y	-0.440	-0.425	0.070	0.070	6.249	0.000
X -> Z	0.643	0.647	0.033	0.033	19.428	0.000
Z -> Y	-0.199	-0.211	0.080	0.080	2.487	0.013

Indirect Effects (Mean, STDEV, T-Values)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)	P-value
X -> Y	-0.128	-0.136	0.052	0.052	2.464	0.014

Total Effects (Mean, STDEV, T-Values)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)	P-value
X -> Y	-0.568	-0.563	0.038	0.038	15.012	0.000
X -> Z	0.643	0.647	0.033	0.033	19.428	0.000
Z -> Y	-0.199	-0.211	0.080	0.080	2.487	0.013



BUKTI KONSULTASI

Nama : Rahmatul Hasanah
NIM/Jurusan : 15510244 / Manajemen
Pembimbing : Setiani, SE., M.M
Judul Skripsi : Pengaruh *Job Satisfaction* Terhadap *Turnover Intention* dengan *Organizational Commitment* Sebagai Variabel *Intervening* pada karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar.

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing
1	21 November 2018	Konsultasi Judul Proposal	1. 
2	28 November 2018	Proposal Sederhana	2. 
3	8 Januari 2019	Konsultasi Bab I	3. 
4	27 Februari 2019	Konsultasi Bab II	4. 
5	4 Maret 2019	Konsultasi Bab III & Kuisisioner	5. 
6	12 April 2019	Revisi Seminar Proposal	6. 
7	6 Juli 2019	Konsultasi Bab IV	7. 
8	21 Juli 2019	Konsultasi Bab IV dan V	8. 
9	29 Juli 2019	Konsultasi Jurnal	9. 
10	6 Agustus 2019	Acc secara keseluruhan	10. 

Malang, 8 Agustus 2019

Mengetahui :

Ketua Jurusan Manajemen,




Agus Sucipto, MM.

NIP. 19670816 200312 1 001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME
(FORM C)

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zuraidah, S.E.,M.SA
NIP : 197612102009122001
Jabatan : UP2M

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : Rahmatul Hasanah
NIM : 15510244
Handphone : 081359292272
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia (SDM)
Email : rahmatul.hasanah000@gmail.com
Judul Skripsi : Pengaruh *Job Satisfaction* Terhadap *Turnover Intention* Dengan *Organizational Commitment* Sebagai Variabel *Intervening* pada Karyawan PT. Bank BNI Syariah cabang Denpasar

Menerangkan bahwa penulis skripsi mahasiswa tersebut di nyatakan **BEBAS PLAGIARISME** dari **TURNITIN** dengan nilai *Originality report*:

SIMILARTY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATION	STUDENT PAPER
20%	18%	1%	3%

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 7 Oktober 2019
UP2M

Zuraidah, S.E.,M.SA
197612102009122001

Pengaruh Job Satisfaction Terhadap Turnover Intention dengan Organizational Commitment sebagai Variabel Intervening

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES

1	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	4%
2	repository.unpas.ac.id Internet Source	2%
3	anzdoc.com Internet Source	1%
4	rekrutmen.org Internet Source	1%
5	pt.scribd.com Internet Source	1%
6	idr.uin-antasari.ac.id Internet Source	1%
7	Submitted to iGroup Student Paper	1%
8	journal.feb.unmul.ac.id Internet Source	1%
9	www.scribd.com	

	Internet Source	1%
10	ekonomi.kompas.com Internet Source	1%
11	eprints.stainkudus.ac.id Internet Source	1%
12	repository.unair.ac.id Internet Source	1%
13	Submitted to Politeknik Negeri Bandung Student Paper	1%
14	id.scribd.com Internet Source	<1%
15	Submitted to Universitas Brawijaya Student Paper	<1%
16	farizkharismawan.blogspot.com Internet Source	<1%
17	muslimkaya.com Internet Source	<1%
18	library.binus.ac.id Internet Source	<1%
19	herususilofia.lecture.ub.ac.id Internet Source	<1%
20	sajms.iurc.edu.pk Internet Source	<1%

21	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	<1 %
22	journal.student.uny.ac.id Internet Source	<1 %
23	brage.bibsys.no Internet Source	<1 %
24	Submitted to Surabaya University Student Paper	<1 %
25	digilib.unila.ac.id Internet Source	<1 %
26	a-research.upi.edu Internet Source	<1 %
27	core.ac.uk Internet Source	<1 %
28	h451m-arif.blogspot.com Internet Source	<1 %
29	e-journal.uajy.ac.id Internet Source	<1 %
30	repository.maranatha.edu Internet Source	<1 %
31	jurnalunibi.unibi.ac.id Internet Source	<1 %
32	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas	

	Indonesia Student Paper	<1 %
33	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	<1 %
34	text.123dok.com Internet Source	<1 %
35	Submitted to Oxford Brookes University Student Paper	<1 %
36	eprints.umm.ac.id Internet Source	<1 %
37	ar.mian.fisip-unmul.ac.id Internet Source	<1 %
38	ejournal3.undip.ac.id Internet Source	<1 %
39	Simon L. Albrecht, Andrew Marty. "Personality, self-efficacy and job resources and their associations with employee engagement, affective commitment and turnover intentions", <i>The International Journal of Human Resource Management</i> , 2017 Publication	<1 %
40	booksreadr.org Internet Source	<1 %
41	repository.its.ac.id Internet Source	<1 %

42	bnisyariah2017.plasmedia.co.id Internet Source	<1 %
43	www.ideals.illinois.edu Internet Source	<1 %
44	iurc.edu.pk Internet Source	<1 %
45	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1 %
46	bigstore.bisnis.com Internet Source	<1 %
47	media.neliti.com Internet Source	<1 %
48	www.pdf.omdidien.com Internet Source	<1 %
49	repository.uir.ac.id Internet Source	<1 %
50	fr.scribd.com Internet Source	<1 %
51	yonokomputer.com Internet Source	<1 %
52	globalbizresearch.org Internet Source	<1 %
53	Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta	

Internet Source

<1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off



BIODATA PENELITI

Nama : Rahmatul Hasanah
Tempat, tgl lahir : Denpasar, 6 April 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : JL. Nangka No 38.A Denpasar
Agama : Islam
Telepon : 081259292272
Email : Rahmatul.hasanah000@gmail.com

Pendidikan Formal

2003-2009 : MIT Tawakkal
2009-2012 : MTs Assalam Boarding School
2012-2015 : SMA Muhammadiyah 1 Denpasar
2015-2019 : Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Pendidikan Non Formal

2015-2016 : Program Pengembangan Bahasa Arab UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
2017 : English Language Center (ELC) UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Prestasi

- ❖ Peserta Olimpiade Siswa Nasional Ekonomi Tingkat SMA Kota Denpasar Tahun 2014
- ❖ Juara 2 Olimpiade Akuntansi Nasional Akubank Tingkat SMA/SMK Kota Denpasar Tahun 2014
- ❖ 10 Besar ISMU English Universitas Muhammadiyah Malang Tingkat Provinsi Tahun 2014