

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *TURNOVER INTENTION*  
*INTENTION* KARYAWAN PADA FAHIRA HOTEL BUKITTINGGI**

***FACTORS AFFECTING EMPLOYEE TURNOVER INTENTION AT FAHIRA  
HOTEL BUKITTINGGI***

**Rozi Yuliani<sup>1</sup>, Moch. Abdi<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Fakultas Pariwisata, UM Sumatera Barat

<sup>2</sup> Fakultas Pariwisata, UM Sumatera Barat

**ABSTRAK:** Tingkat Turnover intention intention yang tinggi akan menimbulkan dampak yang negatif terhadap hotel, seperti menciptakan ketidakstabilan dan ketidakpastian terhadap kondisi tenaga kerja. Tujuan Penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat turnover intention intention karyawan Hotel Fahira Bukittinggi, menganalisis faktor apa yang mempengaruhi turnover intention intention, dan menganalisis tindakan yang akan dilakukan menekan tingkat turnover intention intention. Selama kurang lebih 3 tahun semenjak berdirinya hotel Fahira Bukittinggi tingkat turnover intention intention karyawan tergolong cukup tinggi. Informan pada penelitian adalah direktur sekaligus pemilik hotel dan karyawan. Metode pengambilan sample yang digunakan adalah teknik purposive convenience sampling yaitu pemilihan sample berdasarkan pertimbangan berdasarkan tujuan penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui pendekatan kualitatif melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen, hal ini dilakukan untuk pengolahan data berupa triangulasi data untuk menguji validitas data kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi turnover intention intention adalah faktor individual dari karyawan itu sendiri mulai dari usia, jenis kelamin, pendidikan, masa kerja dan status perkawinan. Selain itu kepuasan kerja juga memberikan peran pada tingginya turnover intention intention karyawan mulai dari beban kerja, penghasilan, kondisi kerja, promosi jabatan. Selain itu komitmen awal antara perusahaan dengan karyawan tidak terlaksana dengan baik.

**Kata Kunci :** *Turnover intention Intention, individual, kepuasan, komitmen organisasi*

**ABSTRACT:** *A high level of turnover intention intention will have a negative impact on hotels, such as creating instability and uncertainty about labor conditions. The purpose of this study was to analyze the level of turnover intention intention of Hotel Fahira Bukittinggi employees, analyze what factors influence turnover intention intention, and analyze the actions to be taken to reduce the level of turnover intention intention. For approximately 3 years since the establishment of the Fahira Bukittinggi hotel, the employee turnover intention rate is quite high. Informants in the study were directors as well as hotel owners and employees. The sampling method used is a purposive relationship sampling technique, namely the selection of samples based on considerations based on research objectives. Data collection was carried out through a qualitative approach through interviews, observation, and document studies. This was done for data processing in the form of data triangulation to test the validity of qualitative data. The results of this study indicate that the factors that influence turnover intention intention are individual factors of the employees themselves starting from age, gender, education, years of service*

*and marital status. In addition, job satisfaction also plays a role in high employee turnover intention starting from workload, income, working conditions, promotions. In addition, the initial commitment between the company and employees was not carried out properly.*

**Keywords:** *Turnover intention Intention, individual, satisfaction, organizational commitment*

## A. LATAR BELAKANG

Sumber daya manusia adalah aset paling berharga yang dimiliki oleh sebuah perusahaan, tanpa manusia sumber daya di perusahaan tidak mampu menghasilkan keuntungan dan menambah nilainya sendiri. Hotel merupakan salah satu industri yang bergerak dibidang penawaran produk berupa barang dan jasa, namun jasa lebih dominan ditawarkan oleh hotel. Sumber daya manusia lebih berperan dalam memberikan jasa kepada tamu hotel, dimana sumber daya manusia ini memegang peran penting sebagai ujung tombak sebuah hotel. Oleh sebab itu hotel harus memprioritaskan untuk menemukan, mempekerjakan, memotivasi, melatih dan mengembangkan karyawan yang dikehendaki oleh hotel serta mempertahankan karyawan yang berkualitas. Kualitas kerja baik dari segi sikap dan perilaku karyawan menentukan kualitas dan kelangsungan hidup bagi sebuah hotel. Hal ini karena keuntungan hotel yang berkesinambungan ada pada tanggungjawab sumber daya manusia. Pelayanan yang baik bisa diberikan oleh karyawan yang merasa tenang, ketenangan tersebut didapat dari kepuasan karyawan itu sendiri terhadap perusahaan. Kepuasan karyawan dapat berakibat tingginya loyalitas dan kualitas dalam menjalankan operasional perusahaan. Oleh sebab itu hotel sebagai perusahaan perlu memperhatikan segala faktor untuk meminimalisir tingginya turnover intention karyawan. Salah satunya adalah dengan memperhatikan kondisi kerja yang sudah tidak sesuai lagi dengan yang diharapkan oleh karyawan. Turnover intention karyawan ini dalam berupa pengunduran diri, perpindahan keluar dari perusahaan, pemberhentian maupun kematian (Witasari, 2009).

Karyawan bisa saja mengundurkan diri meskipun belum memiliki pekerjaan ditempat lain bisa karena karyawan merasa tidak mendapat dukungan yang positif dari lingkungan kerja baik antara sesama karyawan maupun dengan atasan. Pemberhentian karyawan bisa juga dilakukan apabila perusahaan atau hotel merasa karyawan tersebut tidak memberikan dampak positif lagi kepada perusahaan atau bahkan memberikan pengaruh yang kurang baik kepada lingkungan kerja di hotel atau perusahaan. Akibat dari tingginya turnover intention karyawan ini tentunya menimbulkan kerugian bagi hotel diantaranya biaya yang harus ditanggung dan waktu yang dihabiskan untuk melakukan rekrutmen, selection dan training agar mendapatkan karyawan yang memiliki kualitas yang sama dengan yang keluar dari perusahaan (Triaryati,2002). Dengan semakin meningkatnya tingkat hunian kamar di Fahira Hotel tentu perlu adanya karyawan yang berkualitas dan memiliki tanggungjawab dalam rangka mempertahankan keberlangsungan hotel, maka peran pimpinan beserta manajemen sangat dibutuhkan. Fenomena-fenomena tersebut diatas harus diidentifikasi sedemikian rupa sehingga hotel mampu menekan angka turnover intention dan meminimalisir dampak-dampak buruk akibat turnover intention intention dari sejumlah karyawan.

Berdasarkan fenomena yang dialami oleh Fahira Hotel Bukittinggi yaitu memiliki tingkat turnover intention tergolong tinggi selama  $\pm$  berjalan 2 tahun. Jumlah karyawan yang pernah bekerja terhitung semenjak dibukanya hotel Fahira Bukittinggi adalah sebanyak 34 orang, namun jumlah karyawan tersebut telah silih berganti menggantikan satu karyawan dengan karyawan berikutnya, sehingga hingga saat ini jumlah karyawan yang ada adalah sebanyak 9 orang dengan status karyawan baru dan lama dengan rata-rata lama kerja mulai dari 2 bulan s.d 2 tahun. Untuk yang bekerja selama 2 tahun adalah pimpinan dari Fahira Hotel Bukittinggi. Rata-rata lama bekerja karyawan yang mengundurkan diri dan diberhentikan adalah 2 bulan s.d 1.5 tahun. Tingkat turnover intention ini dapat diamati berdasarkan data yang karyawan yang masuk dan keluar selama 2 tahun belakangan dan sebagian besar karyawan yang berpindah merupakan karyawan baru dan belum memiliki pengalaman kerja sebelumnya. Adapun yang menjadi persoalan dalam penulisan ini adalah dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut yaitu; bagaimana tingkat turnover intention karyawan di Fahira Hotel Bukittinggi, Faktor yang mempengaruhi terjadinya turnover intention karyawan dan tindakan yang akan dilakukan untuk menekan tingkat turnover intention karyawan di Fahira Hotel Bukittinggi.

Supriyanto (2003) yang dimaksud turnover intention yaitu proporsi jumlah anggota organisasi yang secara sukarela (voluntary) dan tidak (non voluntary) meninggalkan organisasi dalam kurun waktu tertentu. Umumnya dinyatakan dalam satu tahun, turnover intention tidak boleh lebih dari 10% pertahun. Turnover intention adalah derajat kecenderungan sikap yang dimiliki karyawan untuk mencari pekerjaan baru di tempat lain atau adanya rencana untuk meninggalkan perusahaan dalam masa tiga bulan, enam bulan yang akan datang, satu tahun yang akan datang, dan dua tahun yang akan datang (Dharma, 2013)

Turnover intention tidak berdiri sendiri, ada hal-hal yang mendorong terjadinya perilaku karyawan tersebut. Seseorang tidak akan meninggalkan organisasi tanpa suatu faktor yang memicu timbulnya keinginan untuk berpindah. Menurut Mobley (2011), faktor-faktor yang mempengaruhi munculnya turnover intention adalah:

- a. Faktor individual, termasuk di dalamnya adalah usia, masa kerja, jenis kelamin, pendidikan, dan status perkawinan.
- b. Kepuasan kerja, menyangkut beberapa aspek operasional, yakni kepuasan terhadap gaji atau sistem pembayaran, kepuasan terhadap penyeliaan, kepuasan terhadap bobot pekerjaan, kepuasan terhadap promosi jabatan, ataupun kepuasan terhadap kondisi kerja perusahaan pada umumnya.
- c. Komitmen organisasional, tidak adanya komitmen organisasional dapat membuat seseorang karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya, mempunyai niat untuk keluar atau pindah ke perusahaan lain. Namun, seorang karyawan bisa tidak puas terhadap pekerjaan, tetapi tidak memiliki niat untuk keluar atau pindah ke perusahaan lain karena adanya komitmen yang kuat antara dirinya dengan perusahaan tempat ia bekerja. Oleh karena itu, ia akan tetap bekerja untuk melakukan yang terbaik disertai dengan adanya dorongan yang kuat untuk tetap menjadi anggota perusahaan

## B. METODELOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Moleong (2016) pendekatan kualitatif merupakan suatu penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara penelitian dengan fenomena yang diteliti. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat turnover intention karyawan, menganalisis faktor yang mempengaruhi terjadinya turnover intention karyawan serta menganalisis tindakan yang akan dilakukan untuk menekan tingkat turnover intention karyawan Fahira Hotel Bukittinggi. Penelitian lebih dalam perlu dilakukan agar indikator dari tujuan penelitian ini dapat dijawab. Metode pengambilan sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive convenience sampling. Purposive sampling adalah pemilihan sample berdasarkan pertimbangan tertentu yakni diambil berdasarkan tujuan penelitian, sedangkan convenience sampling adalah memilih anggota populasi yang paling mudah ditemui dan dimintai informasi. Responden dalam penelitian ini adalah pimpinan yang telah bekerja mulai dari dibukanya Fahira Hotel Bukittinggi dan karyawan yang masih tergolong baru bekerja di Fahira Hotel Bukittinggi. Metode pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari tangan pertama pemberi informasi yaitu pimpinan sebagai informan kunci dan pemilik yayasan dan direktur sebagai informan pendukung, sementara data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak tertentu dan data tersebut telah tersaji dalam bentuk data siap pakai. Salah satu teknik pengumpulan data primer yang akan digunakan adalah teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik tersebut dilakukan sebagai alat untuk mengumpulkan data primer untuk menggali dan memperoleh informasi mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi turnover intention karyawan di Fahira Hotel Bukittinggi.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian ada beberapa faktor yang mempengaruhi terjadinya turnover intention pada karyawan Fahira Hotel Bukittinggi melalui analisis faktor-faktor yang mempengaruhi turnover intention karyawan yaitu;

#### a. Faktor Individual

- Usia

Usia karyawan Fahira Hotel Bukittinggi rata-rata berusia muda, rata-rata berusia 21-41 tahun maka kemungkinan terjadinya turnover intention intention akan lumayan tinggi. Turnover intention ini terjadi karena ketidakstabilan pegawai usia muda dalam menerima pekerjaan. Jika mereka merasa pekerjaannya tidak menyenangkan maka mereka bisa dengan cepat bisa mengajukan pengunduran diri karena menganggap mereka masih muda dan dapat mencari pekerjaan lain yang sesuai dengan mereka. Jika mereka dibebani dengan pekerjaan dengan capaian target dan ternyata tidak mencapai target yang dibebani tersebut maka mereka juga akan segera berfikir untuk mengundurkan diri, hal ini karena mereka merasa masih muda dan masih punya kesempatan untuk mencari pekerjaan ditempat lain. Begitu juga bagi karyawan yang berusia lanjut tentu juga mereka menginginkan untuk melakukan turnover intention dikarenakan merasa sudah tidak produktif dan ingin

berhenti bekerja dan membuka usaha sendiri. Namun ada juga karyawan yang masih berusia produktif namun tidak bekerja sesuai dengan yang seharusnya maka akan diberhentikan oleh perusahaan.

- Masa kerja

Masa kerja akan mempengaruhi hubungan emosional karyawan dengan perusahaan/hotel, semakin lama bekerja maka semakin kuat hubungan emosionalnya dan juga berlaku sebaliknya. Rata-rata masa kerja karyawan yang di Fahira Hotel Bukittinggi adalah kurang dari satu tahun. Hal ini juga disebabkan karena mengisi posisi yang kosong karena sudah ditinggalkan oleh karyawan sebelumnya. Dalam penelitian ini terlihat bahwa karyawan dengan masa kerja lebih pendek memiliki kemungkinan turnover intention yang lebih besar dibandingkan dengan karyawan dengan masa kerja yang lebih lama.

- Jenis kelamin

Analisis terhadap jenis kelamin responden penting untuk dianalisis karena perbedaan jenis kelamin menurut Robbin (2001) dapat mempengaruhi kinerja kerja. Perempuan lebih bersedia mematuhi peraturan, sedangkan laki-laki lebih agresif dan lebih besar kemungkinannya daripada perempuan dalam memiliki pengharapan untuk sukses. Hal ini menyatakan bahwa laki-laki mempunyai tingkat turnover intention yang lebih tinggi daripada perempuan.

- Pendidikan

Rata-rata karyawan Fahira Hotel Bukittinggi adalah lulusan SMA/SMK sederajat. Beberapa karyawan mengundurkan diri karena mereka beralasan ingin melanjutkan kuliah atau ingin fokus kuliah, hal ini karena mereka beranggapan bahwa bila setelah lulus kuliah mereka akan mendapatkan posisi yang lebih baik di perusahaan atau hotel. Hal ini juga membenarkan pendapat bahwasanya bila pendidikan mereka lebih tinggi disuatu perusahaan tentu akan mendapatkan posisi yang lebih baik lagi serta mendapatkan penghargaan dan kompensasi juga akan lebih tinggi.

- Status perkawinan

Umumnya karyawan Fahira Hotel Bukittinggi belum menikah. Dalam sebuah penelitian menyatakan bahwa karyawan yang sudah menikah memiliki tingkat absen yang rendah dibandingkan dengan karyawan yang belum menikah. Hal ini menyatakan bahwa karyawan yang sudah menikah lebih termotivasi dibandingkan dengan karyawan yang belum menikah dalam hal produktivitas kerja. Sehingga karyawan yang belum menikah memiliki potensi yang lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan yang sudah menikah dalam hal turnover intention karyawan.

b. Faktor Kepuasan Kerja

Karyawan yang merasa puas tentunya akan memutuskan untuk tetap bertahan di perusahaan tempat dia bekerja dan mampu bekerja secara produktif. Ketidapuasan kerja menjadi suatu alasan yang menyebabkan karyawan Fahira Hotel Bukittinggi meninggalkan pekerjaannya. Karena kepuasan kerja ini erat kaitannya dengan pikiran untuk berhenti bekerja dan memiliki keinginan untuk mencari pekerjaan lain. Kepuasan lain adalah mengenai tingkat kepuasan terhadap beban pekerjaan, dimana beberapa karyawan merasa tugas dan

tanggungjawab yang diberikan tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, ketika tugas dan tanggungjawab pekerjaan yang diberikan dibawah kemampuan karyawan tersebut maka akan timbul rasa jenuh sehingga merasa tertantang untuk mencari pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya sementara ketika beban tugas dan tanggungjawab yang diberikan terlalu tinggi akan sulit dicapai oleh karyawan itu sendiri sehingga menyebabkan karyawan tersebut tidak puas karena tidak mampu mencapai target yang diberikan sehingga akan berfikir untuk segera meninggalkan perusahaan. Selain itu penghasilan juga memberikan kontribusi tinggi terhadap turnover intention karyawan di Fahira Hotel Bukittinggi. Hal ini yang memberikan kontribusi terhadap turnover intention intention di Fahira Hotel Bukittinggi adalah masalah kepuasan terhadap kondisi kerja perusahaan yang membuat karyawan merasa tidak puas yang diakibatkan oleh belum kondusifnya suasana kerja karena belum adanya pimpinan disetiap departemen yang menjadi panutan atau yang memberikan arahan terhadap operasional pekerjaan sehari-hari. Promosi jabatan juga memberikan kontribusi terhadap kepuasan karyawan, memang ada promosi jabatan dilakukan oleh di Fahira Hotel Bukittinggi tetapi tidak berdasarkan kompetensi atau masa kerja karyawan itu sendiri tetapi melainkan daripada mengisi kekosongan jabatan yang ditinggalkan oleh pejabat sebelumnya.

c. **Komitmen organisasional**

Komitmen organisasi sebagai keinginan dari pihak karyawan untuk menjadi anggota organisasi (Colquitt,2014). Komitmen organisasi mempengaruhi apakah seorang karyawan tetap menjadi anggota organisasi atau pergi untuk mengejar pekerjaan lain. Komitmen organisasi merupakan faktor penting bagi perusahaan. Perusahaan memerlukan karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasinya. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi dengan perusahaannya cenderung memiliki loyalitas yang tinggi, sehingga hal ini tentu akan menguntungkan perusahaan. Sebaliknya jika karyawan memiliki komitmen yang rendah terhadap perusahaannya maka akan memiliki loyalitas yang lebih rendah juga. Apabila karyawan memiliki loyalitas kerja yang rendah maka akan muncullah pemikiran untuk meninggalkan perusahaan dan mencari perusahaan lain yang dirasa menguntungkan baginya. Seorang karyawan bisa saja tidak puas dengan pelayanan perusahaan kepadanya tetapi karyawan tersebut tidak memiliki niat untuk keluar atau pindah ke perusahaan lain karena adanya komitmen yang kuat antara perusahaan dan karyawannya, karyawan tersebut akan terus bekerja dan memberikan yang terbaik kepada perusahaan yang disertai dengan motivasi yang kuat untuk tetap menjadi bagian dari perusahaan. Hal seperti ini tidak ditemui di Fahira Hotel Bukittinggi, hal ini terlihat dari budaya karyawan yang keluar dari Hotel Fahira Bukittinggi adalah merasa tidak puas maka langsung mengundurkan diri, tidak ada pertimbangan yang matang atau pertimbangan yang menguntungkan perusahaan yang dilakukan oleh karyawan yang akan meninggalkan hotel.

**Tindakan yang akan dilakukan untuk menekan turnover intention karyawan**

Terjadinya turnover intention karyawan tentunya sangat berpengaruh terhadap operasional hotel, yang mana setiap departemen memiliki hubungan yang kuat satu sama lain. Selain itu karena hotel merupakan perusahaan jasa

maka pelayanan yang diberikan tentu harus konsisten, hal ini karena karyawan sudah bisa menyesuaikan diri dengan pekerjaan yang dilakukan dalam memberikan jasa kepada tamu. Kebiasaan ini sudah dibentuk karena sudah melewati proses seleksi, adaptasi dan pelatihan. Jika karyawan selalu berganti maka pemberian layanan jasa kepada tamu tidak akan konsisten, karena setiap karyawan baru akan melewati proses seleksi, adaptasi dan pelatihan lagi. Oleh karena itu diperlukan tindak lanjut dalam rangka perbaikan dalam proses perencanaan sumber daya manusia agar tidak terjadi lagi pengunduran diri secara mendadak diperusahaan sehingga tidak terjadi kekosongan posisi yang akan mengakibatkan terganggunya operasional perusahaan. Selain itu perlu dilakukan evaluasi rutin untuk karyawan agar mengetahui kondisi sumber daya manusia dan kondisi operasional hotel.

1. Memperbaiki proses perencanaan sumber daya manusia, mulai dari proses rekrutment yang sesuai dengan kebutuhan, pemahaman terhadap tugas dan tanggungjawab dari pekerjaan, memahami hak dan kewajiban hingga merencanakan program pelatihan yang tepat serta evaluasi terhadap operasional pekerjaan sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam mencapai target yang sudah direncanakan. Oleh karena itu ketika dalam merencanakan sumber daya manusia yang akan menjalankan operasional hotel, perlu di perhatikan usia, masa kerja, jenis kelamin, pendidikan dan status perkawinan, karena hal ini sangat mempengaruhi tingkat turnover intention karyawan di Fahira Hotel Bukittinggi. Untuk usia karyawan Fahira Hotel Bukittinggi sudah harus mulai merencanakan sumber daya manusianya dari sisi usia, usia muda memang sangat energik dan menarik tetapi tidak menjamin karyawan tersebut akan bertahan dalam waktu yang lama kepada perusahaan, maka perlu dicari karyawan dengan usia yang matang sekitar umur dan mental  $\geq 25$  tahun. Dari sisi masa kerja, kepuasan terhadap perusahaan membuat karyawan merasa betah untuk bertahan, semakin lama masa kerja maka tingkat loyalitas karyawan semakin tinggi, maka karyawan dengan loyalitas tinggi perlu untuk terus diperhatikan. Perencanaan sumber daya manusia dari sisi jenis kelamin perlu untuk diperhatikan sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Dalam merencanakan sumber daya manusia perlu diperhatikan tingkat pendidikan, jika masih muda dan baru memiliki pendidikan dengan standar minimal setara dengan SMK/SMK/MAN maka harus bersiap jika suatu saat mereka akan berniat akan melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, maka sebaiknya benar-benar direncanakan jika memang dibutuhkan lulusan DIV Perhotelan atau setara maka itu dibuat sebagai salah satu persyaratan ketika merencanakan sumber daya manusia. Terakhir dari sisi status perkawinan, bila dalam merencanakan sumber daya manusia maka manajemen juga harus ikut membantu karyawan yang kompeten untuk bisa saling memudahkan dalam mereka melakukan tugas dan tanggungjawan sebagai orang yang memiliki keluarga dengan statusnya sebagai karyawan.
2. Memberikan pekerjaan kepada karyawan sesuai dengan kemampuannya sehingga karyawan merasa puas dengan hasil kerjanya. Contoh tidak memberikan pekerjaan diatas kemampuan karyawan tersebut sehingga karyawan tersebut tidak mampu mencapai target atau menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan tersebut dengan maksimal atau bahkan jangan memberikan beban pekerjaan dibawah kemampuan karyawan karena akan terlalu mudah

dikerjakan dan tidak ada tantangan sehingga karyawan merasa jenuh dengan pekerjaannya. Menciptakan suasana dan lingkungan kerja yang menyenangkan memberikan fasilitas tambahan atau reward berupa bonus, voucher liburan dll bagi karyawan yang dirasa memiliki kinerja yang tinggi sebagai imbalan dan rasa penghargaan atas pekerjaan yang sudah dilakukan. Namun jika berbagai alternatif sudah ditawarkan oleh perusahaan kepada karyawan tersebut tetapi karyawan tersebut masih ingin mengundurkan diri dari perusahaan maka perlakukan sesuai dengan aturan yang sudah disepakati dari awal, seperti mengisi form pengajuan pengunduran diri 2 bulan sebelumnya sehingga perusahaan memiliki waktu untuk mencari pengganti untuk mengisi posisi kosong tersebut sehingga operasional perusahaan tetap berjalan dengan baik.

3. Penguatan komitmen organisasi perlu menjadi suatu hal penting yang perlu diperhatikan oleh pimpinan perusahaan/pemilik. Kepuasan bersifat relatif terhadap setiap orang sehingga akan sulit menyeragamkan kepuasan antara satu karyawan dengan karyawan lainnya. Sehingga satu kebijakan bisa mendapatkan beragam tanggapan dari karyawan di perusahaan yang sama. Maka untuk karyawan yang merasa kebijakan yang dikeluarkan oleh perusahaan mungkin akan membuat mereka puas dan membuat karyawan betah di perusahaan, namun berbeda halnya dengan karyawan yang merasa tidak puas maka mereka akan berfikir untuk segera mencari pekerjaan yang lain. Inilah yang menjadi tanggungjawab besar bagi perusahaan baik pimpinan/pemilik untuk membuat karyawan yang tidak puas tersebut tetap berada di perusahaan dengan segala ketidakpuasan yang mereka rasakan dan memiliki motivasi yang kuat untuk tetap bertahan dan menjadi bagian dari perusahaan. Maka dari itu perlu dikuatkan komitmen organisasi antara pimpinan/pemilik dengan karyawan.

#### **D. UCAPAN TERIMA KASIH**

Terimakasih kepada Fahira Hotel Bukittinggi yang sudah berkenan menjadi objek dan lokasi penelitian.

#### **E. SIMPULAN DAN SARAN**

##### **SIMPULAN**

Berdasarkan penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingginya turnover intention intention di Fahira Hotel Bukittinggi disebabkan karena faktor individual dari karyawan Fahira Hotel Bukittinggi, mulai dari usia, jenis kelamin, masa kerja, pendidikan hingga status perkawinan
2. Faktor kepuasan kerja juga mempengaruhi tingginya turnover intention terhadap budaya/sistem kerja, penghasilan dan kepemimpinan kepada karyawan tersebut
3. Tidak adanya komitmen kerja yang disepakati diawal oleh karyawan dan manajemen hotel, sehingga karyawan tidak memiliki keterikatan khusus dengan perusahaan maka mempengaruhi turnover intention karyawan di Fahira Hotel Bukittinggi
4. Tindakan yang akan dilakukan adalah merencanakan sumber daya manusia dengan baik dan membebani karyawan pekerjaan yang sesuai dengan kemampuannya.

## SARAN

1. Disarankan untuk membuat menyepakati komitmen kerja awal sehingga faktor individual terjadinya turnover intention ini bisa ditekan. Untuk karyawan dengan usia muda dan dengan pendidikan yang masih ditingkat minimal hendaknya perlu diberi kesempatan untuk menjalankan pekerjaan sambil kuliah namu tetap tidak mengganggu waktu dalam bekerja dan memberikan reward kepada karyawan dengan status pendidikan lebih tinggi.
2. Dalam upaya meningkatkan kepuasan maka perlu diperhatikan strategi yang digunakan oleh pemimpin dalam memimpin dan memotivasi bawahannya untuk melakukan suatu pekerjaan agar turnover intention karyawan ini dapat ditekan sehingga target perusahaan bisa dicapai sesuai dengan yang sudah direncanakan.
3. Upaya dalam menekan turnover intention karyawan dari segi penghasilan adalah dengan memperhatikan penghasilan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan oleh pemerintah sehingga karyawan juga merasa puas ketika menjalankan tugas dan tanggungjawabnya.

## F. DAFTAR PUSTAKA

Abadi, Tomi Kurnia, Ice Kamela dan Surya Dharma (2016) Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional Dan Kepemimpinan Terhadap Turnover intention Intention Pada Karyawan PT.Pancaran Sinar Mandiri Padang. Jurnal Riset Manajemen. Vol 4 No. 1:1-13

Achmad, Sani Supriyanto dan Vivin Maharani, 2003, Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia, Malang: UIN-Maliki Press.

Agus, Dharma. 2013. Manajemen Supervisi. Penerbit : Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Colquitt, Jason A. (2014). Organizational Behavior – Improving performance and commitment. Edition 4. MC Graw – Hill Education.

Fattah, Hussein (2017). Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai: Budaya Organisasi, Perilaku Pemimpin dan Efikasi Diri. Yogyakarta: Elmatara

Hasibuan, M.S.P. 1999. Manajemen Sumberdaya Manusia dasar dan Kunci Keberhasilan. Ed 2. Jakarta, Penerbit Toko Gunung Agung

Mawardi (2016) Analisis Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover intention Intention Karyawan Dealer Honda CV. Semoga Jayacabang Tenggara. JEMI . Vol 16. No 2: 31-45

Mobley, William H. (2011). Pergantian Karyawan Sebab Akibat dan Pengendaliannya. Jakarta: PPM dan Bisnis

- Mobley, W. H. 1986. *Pergantian Karyawan: Sebab, Akibat Dan Pengendaliannya*. Terjemah. Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo
- Moleong, Lexy J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Rivai, Veithzal. (2013). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Robbins, S.P. 2006. *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Indek Group Gramedia
- Robbins, Stephen P. 2001. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*, Jilid 1, Edisi 8, Prenhallindo, Jakarta
- Sunyoto, Drs. Danang. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. CAPS.
- Sutrisno. Edy (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Jakarta : Kencana Uce, Indahyanti. (2013). *Penulisan karya ilmiah, panduan awal menyusun skripsi dan tugas akhir*. Jakarta : Salemba Empa
- Tb. Sjafri Mangkuprawiradan Aida Vitalaya Hubeis, 2007. *Manajemen Mutu SDM*, PT. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Tri Aryati, Nyoman. 2002. *Pengaruh Adaptasi Kebijakan Work-Family Issue Terhadap Absence dan Turnover intention*. *Jurnal Widya Manajemen & Akuntansi*, Vol.2, No.3 Desember 2002, h:241-254
- Witasari, Lia. 2009. *Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Turnover intention Intentions*. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro.