

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. *Turnover Intention***

##### **1. Pengertian *Turnover Intention***

Menurut Mobley (1978) *turnover intention* adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela atau pindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja yang lain menurut pilihannya sendiri. Sedangkan Sutanto dan Gunawan (dalam Mujiati dkk, 2016) mengemukakan bahwa *turnover intention* adalah kesadaran seseorang untuk mencari alternatif pekerjaan di organisasi lain. *Turnover intention* menurut Muamarah dan Kusuma (dalam Mujiati, dkk, 2016) adalah suatu hasrat atau keinginan untuk keluar dan mencari pekerjaan lain yang lebih baik dari pekerjaan sebelumnya.

Menurut Bluedorn (dalam Mufidah, 2016) *turnover intention* adalah kecenderungan sikap atau tingkat di mana seorang karyawan memiliki kemungkinan untuk meninggalkan organisasi atau mengundurkan diri secara sukarela dari pekerjaannya. Harninda (dalam Gandika, 2015) *turnover intention* adalah keinginan untuk berpindah, belum sampai pada tahap realisasi yaitu melakukan perpindahan dari satu tempat kerja ke tempat kerja lainnya. Lum dkk (dalam Dewi, dkk, 2016) mendefinisikan *turnover intention* adalah keinginan individu keluar dari organisasi, keinginan individu serta mengevaluasi mengenai posisi seseorang berdasarkan ketidakpuasan untuk mempengaruhi seseorang ketika keluar dan menemukan pekerjaan yang lainnya di luar perusahaan. Berdasarkan

uraian-uraian yang telah dikemukakan di atas mengenai pengertian *turnover intention*, peneliti menyimpulkan bahwa *turnover intention* adalah keinginan seseorang untuk keluar secara sukarela dari perusahaan dan berpindah ke tempat kerja lainnya untuk mencari pekerjaan yang lebih baik.

## **2. Aspek *Turnover Intention***

Mobley (1978) menyatakan indikator pengukuran *turnover intention* terdiri atas:

a. Adanya pikiran untuk keluar dari organisasi (*thinking of quitting*).

Mencerminkan individu untuk berpikir keluar dari pekerjaan atau tetap berada di lingkungan pekerjaan. Diawali dengan ketidakpuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, kemudian karyawan mulai berfikir untuk keluar dari tempat bekerjanya saat ini.

b. Intensi mencari pekerjaan di tempat lain (*intention to search for alternatives*).

Mencerminkan individu berkeinginan untuk mencari pekerjaan pada organisasi lain. Jika karyawan sudah mulai sering berpikir untuk keluar dari pekerjaannya, karyawan akan mencoba mencari pekerjaan di luar perusahaannya yang dirasa lebih baik.

c. Intensi untuk keluar meninggalkan perusahaan (*intention to quit*).

Mencerminkan individu yang berniat untuk keluar. Karyawan berniat keluar apabila telah mendapat pekerjaan yang lebih baik dan nantinya akan diakhiri dengan keputusan karyawan tersebut untuk tetap tinggal atau keluar dari pekerjaannya.

Indikasi terjadinya *turnover intention* menurut Harnoto (dalam Alfiyah, 2013) adalah:

a. Absensi yang meningkat

Pegawai yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, biasanya ditandai dengan absensi yang semakin meningkat. Tingkat tanggung jawab pegawai dalam fase ini sangat kurang dibandingkan dengan sebelumnya.

b. Mulai malas bekerja

Pegawai yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, akan lebih malas bekerja karena orientasi pegawai ini adalah bekerja di tempat lainnya yang dipandang lebih mampu memenuhi semua keinginan pegawai bersangkutan

c. Peningkatan terhadap pelanggaran tata tertib kerja

Berbagai pelanggaran terhadap tata tertib dalam lingkungan pekerjaan sering dilakukan pegawai yang akan melakukan *turnover*. Pegawai lebih sering meninggalkan tempat kerja ketika jam-jam kerja berlangsung, maupun berbagai bentuk pelanggaran lainnya

d. Peningkatan protes terhadap atasan

Pegawai yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, lebih sering melakukan protes terhadap kebijakan-kebijakan perusahaan kepada atasan. Materi protes yang ditekankan biasanya berhubungan dengan balas jasa atau aturan lain yang tidak sependapat dengan keinginan pegawai.

e. Perilaku positif yang sangat berbeda dari biasanya

Biasanya hal ini berlaku untuk pegawai yang karakteristik positif. Pegawai ini mempunyai tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas yang dibebankan, dan jika perilaku positif pegawai ini meningkat jauh dan berbeda dari biasanya justru menunjukkan pegawai ini akan melakukan *turnover*.

Lichtenstein (dalam Mufidah, 2016) menyebutkan tiga aspek *turnover intention* yaitu:

- a) Adanya kesempatan untuk meninggalkan organisasi.
- b) Ada keinginan untuk meninggalkan pekerjaan yang sekarang.
- c) Berencana untuk mencari pekerjaan baru dalam waktu dekat.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa indikasi terjadinya *turnover intention* adalah adanya pikiran untuk keluar dari perusahaan, adanya keinginan untuk mencari pekerjaan ditempat lain, adanya keinginan untuk keluar dari perusahaan, absensi yang meningkat, mulai malas kerja, naiknya keberanian untuk melanggar tata tertib kerja, keberanian untuk menentang atau protes kepada atasan, maupun perilaku positif yang berbeda dari biasanya, ada kesempatan untuk meninggalkan organisasi, ada keinginan untuk meninggalkan pekerjaan sekarang dan berencana untuk mencari pekerjaan baru dalam waktu dekat.

Dari aspek-aspek di atas peneliti memilih aspek yang dikemukakan oleh Mobley (1978) yaitu adanya pikiran untuk keluar dari perusahaan, adanya keinginan untuk mencari pekerjaan ditempat lain dan adanya keinginan untuk keluar dari perusahaan karena lebih jelas dalam menerangkan indikasi *turnover intention* dan dapat sesuai dengan kondisi lapangan tempat melakukan penelitian.

Selain itu digunakan pada beberapa penelitian salah satunya “Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Pramuniaga di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta” oleh Retno Khikmawati.

### **3. Faktor yang Mempengaruhi *Turnover Intention***

*Turnover intention* tidak berdiri sendiri, ada hal-hal yang mendorong terjadinya perilaku karyawan tersebut. Seseorang tidak akan meninggalkan organisasi tanpa suatu alasan/ faktor yang memicu timbulnya keinginan untuk berpindah/ *turnover intention*. 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 yang 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.

Faktor - faktor berikut ini disebutkan oleh Pasewark dan Strawser (dalam Toly, 2001) sebagai penyebab dari *turnover intention*:

a. Komitmen organisasi.

Karakteristik komitmen organisasi antara lain adalah: loyalitas seseorang terhadap organisasi, kemauan untuk mempergunakan usaha atas nama organisasi, kesesuaian antara tujuan seseorang dengan tujuan organisasi (*goal congruence*), dan keinginan untuk menjadi anggota organisasi.

b. Kepuasan kerja

Orientasi individu yang berpengaruh terhadap peran dalam bekerja dan karakteristik dari pekerjaannya. Yang membedakan dengan komitmen organisasi adalah pada luasnya karakteristik yang dirasakan individu.

c. Kepercayaan organisasi

Gambaran dari kemampuan yang diperlihatkan oleh organisasi untuk memenuhi komitmen organisasi tersebut terhadap karyawannya.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor penyebab *turnover* menurut Mobley (2011) adalah faktor individual yang mencakup usia, masa kerja, jenis kelamin, pendidikan, dan status perkawinan. Kepuasan kerja, yang menyangkut beberapa aspek operasional, yakni kepuasan terhadap gaji, kepuasan terhadap penyeliaan, kepuasan terhadap bobot pekerjaan, kepuasan terhadap promosi jabatan, ataupun kepuasan terhadap kondisi kerja perusahaan pada umumnya, komitmen kerja, kepuasan kerja dan kepercayaan organisasi.

Berdasarkan penjelasan dari faktor-faktor di atas, maka peneliti memilih faktor menurut Mobley yaitu faktor individual yang mencakup usia, masa kerja,

jenis kelamin, pendidikan, dan status perkawinan. Faktor kepuasan kerja, yang menyangkut beberapa aspek operasional, yakni kepuasan terhadap gaji, kepuasan terhadap penyeliaan, kepuasan terhadap bobot pekerjaan, kepuasan terhadap promosi jabatan, ataupun kepuasan terhadap kondisi kerja perusahaan pada umumnya. Selain itu juga faktor komitmen organisasional yaitu terkait komitmennya terhadap perusahaan tempat karyawan tersebut bekerja. Peneliti memilih faktor kepuasan kerja karena faktor kepuasan kerja mempunyai pengaruh terhadap *turnover intention* karyawan yang berada di dalam perusahaan dimana karyawan yang tidak puas cenderung ingin pindah atau berhenti dari tempatnya bekerja.

## **B. Kepuasan Kerja**

### **1. Pengertian Kepuasan Kerja**

Hasibuan (2014) menyatakan kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Handoko (2014) menyatakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan di mana para karyawan memandang pekerjaannya. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Menurut Wexley dan Yukl (dalam As'ad, 2008) kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Robbins (1998) menyatakan bahwa kepuasan kerja sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya.

Sementara itu menurut Wood (dalam Sutanto, 2013), kepuasan kerja adalah sejauh mana seorang individu merasa positif atau negatif tentang pekerjaan, yang

merupakan respon emosional terhadap tugas seseorang serta kondisi fisik dan sosial di tempat kerja. Sikap yang positif terhadap pekerjaan secara konseptual dapat dinyatakan sebagai kepuasan kerja dan sikap negatif terhadap pekerjaan sama dengan ketidakpuasan (Darmawati dalam Kusuma, 2014). Kepuasan kerja dirasakan karyawan setelah karyawan tersebut membandingkan antara apa yang karyawan harapkan akan diperoleh dari hasil kerjanya dengan apa yang sebenarnya karyawan peroleh dari hasil kerjanya (Sopiah dalam Muwafik, 2013).

Church (dalam Suhanto, 2009) memberikan definisi lain yang menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan hasil dari berbagai macam sikap (*attitude*) yang dimiliki oleh pegawai. Dalam hal ini dimaksud dengan sikap tersebut adalah hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan beserta faktor-faktor yang spesifik seperti pengawasan/ supervisi, gaji dan tunjangan, kesempatan untuk mendapatkan promosi dan kenaikan pangkat, kondisi kerja, dan faktor lainnya. Berdasarkan definisi yang telah dikemukakan oleh beberapa ahli di atas, dapat peneliti simpulkan bahwa kepuasan kerja adalah sikap dan perasaan menyenangkan dan perasaan nyaman terhadap pekerjaannya. Sikap ini kemudian ditunjukkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja.



## **2. Aspek Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja menurut Hasibuan (2014) ditunjukkan oleh tiga aspek antara lain:

### **A. Kedisiplinan**

Hasibuan (2014) menyebutkan kedisiplinan merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kedisiplinan merupakan suatu keharusan dan perlu dimiliki oleh setiap karyawan dalam bekerja. Kedisiplinan mencakup berbagai aspek dari disiplin yaitu disiplin tepat waktu, absensi, tidak melakukan hal-hal diluar pekerjaan pada jam bekerja dan lain-lain. Panoraga menambahkan disiplin kerja adalah sikap kejiwaan seseorang atau kelompok yang berkehendak untuk mengikuti atau mematuhi segala peraturan yang telah ditentukan (dalam Karsini, 2016).

### **B. Moral kerja**

Moral kerja merupakan suatu perasaan bertanggung jawab karyawan atas pekerjaannya sehingga akan berpengaruh terhadap hasil pekerjaan dari karyawan tersebut (dalam Muwafik, 2013). Moral kerja ditunjukkan dengan kesungguhan seseorang dalam mengerjakan pekerjaannya dengan baik, disiplin dan maksimal (Hasibuan, 2014). Menurut Alwi (dalam Wicaksono, 2012) moral menandakan adanya ketekunan dan kekerasan hati individual atau kelompok dalam melaksanakan pekerjaan dan tugas-tugasnya. Juga merupakan sikap riang gembira, penuh kepercayaan dan memuaskan.

### C. Prestasi Kerja

Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan pada kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta ketepatan waktu (Hasibuan, 2014). Dharma mengemukakan bahwa, pada umumnya cara mengukur prestasi kerja karyawan mempertimbangkan tiga hal, yaitu kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu (dalam Permatasari, 2016)

Locke (dalam Cahyadi, 2007) mengemukakan beberapa aspek kepuasan kerja yang meliputi:

#### a. Isi pekerjaan

Aspek isi pekerjaan mencakup bobot pekerjaan yang melibatkan keterampilan, dan kemampuan yang sesuai kualifikasi pekerjaan, variasi pekerjaan, kuantitas dan kualitas pekerjaan, tingkat kesulitan, serta tanggung jawab individu dalam mengerjakan pekerjaan tersebut.

#### b. Imbalan

Aspek imbalan mencakup sejauh mana imbalan yang diterima karyawan sesuai dengan usaha yang telah dilakukan dalam bekerja. Imbalan yang dimaksud dapat berupa gaji, insentif, dan tunjangan. Karyawan menghendaki sistem imbalan yang adil.

#### c. Promosi jabatan

Aspek promosi jabatan mencakup kesempatan memperoleh promosi jabatan yang lebih tinggi selain memperoleh kesempatan promosi, aspek ini juga mencakup keadilan dalam promosi jabatan.

d. Kondisi kerja

Aspek kondisi kerja mencakup kepuasan terhadap kondisi lingkungan pekerjaan seperti, tempat kerja, ruangan kerja, dan fasilitas perusahaan lainnya.

e. Rekan kerja

Aspek rekan kerja mencakup kepuasan hubungan atau interaksi karyawan dengan karyawan lain baik yang setara tingkatannya, bawahan, atau atasannya.

f. Pengawasan atau penyeliaan

Aspek pengawasan atau penyeliaan ini mencakup kepuasan terhadap pengawasan yang dilakukan oleh atasannya. Apakah atasan sudah objektif dalam melakukan pengawasan dan penilaian serta apakah atasan memberikan kepercayaan, dukungan, saran, serta motivasi pada bawahannya.

Berdasarkan uraian tentang aspek-aspek di atas menurut beberapa ahli, maka dapat disimpulkan aspek-aspek kepuasan kerja yaitu kedisiplinan, moral kerja, prestasi kerja, isi pekerjaan, imbalan, promosi jabatan, kondisi kerja, rekan kerja dan pengawasan atasan. Aspek aspek yang digunakan dalam penelitian ini adalah aspek aspek yang digunakan oleh Hasibuan (2014) yaitu kedisiplinan, moral kerja dan prestasi kerja karena aspek ini lebih mengungkap kepuasan kerja dengan jelas dan aspek ini juga sesuai dengan kondisi lapangan tempat penelitian dilakukan.

### **C. Hubungan Kepuasan Kerja dengan *Turnover Intention* Pada Karyawan PT POS Indonesia (Persero) Cabang Pontianak**

Kepuasan kerja memiliki efek untuk menentukan akan meninggalkan atau tetap tinggal di perusahaan tersebut. Terjadinya *turnover* disebabkan oleh ketidak-senangan karyawan terhadap pekerjaannya dan akan mencari alternatif kesempatan pekerjaan lain (Spector dalam Tadampali, 2016). Busch dkk (dalam Suhanto, 2009) menjelaskan bahwa seseorang yang relatif puas terhadap pekerjaannya akan tetap tinggal dalam perusahaan lebih lama, dan dapat menurunkan angka keluar masuk karyawan dan mengurangi keabsenan. Samad (dalam Manewe, 2015) menambahkan ketidakpuasan karyawan juga cenderung memunculkan praktek tingkah laku penarikan diri dari pekerjaan seperti *turnover* dari organisasi dan mempertimbangkan kesempatan memperoleh pekerjaan yang lain (Hellman, dalam Manewe 2015). Ketidakpuasan kerja telah sering diidentifikasi sebagai suatu alasan yang penting yang menyebabkan individu meninggalkan pekerjaannya (Syafrizal, 2011).

Secara empiris dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja memiliki suatu pengaruh langsung pada pembentukan *turnover intention*. Mobley, dkk (dalam Subarjo, 2014) mengemukakan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan erat terhadap *turnover intention* dan intensi untuk mencari pekerjaan lain. Nahusona, dkk (dalam Ikhwanto, 2015) menambahkan adanya kepuasan kerja yang tinggi pada diri setiap karyawan maka dalam bekerja akan lebih memacu partisipasinya dalam setiap kegiatan mencapai tujuan organisasi atau perusahaan, tetapi ketika kepuasan kerja yang dirasakan karyawan kurang, dapat memicu keinginan karyawan untuk

meninggalkan pekerjaannya dan mencari pekerjaan di tempat lain. *Turnover intention* merupakan sinyal awal terjadinya *turnover* di dalam organisasi.

Menurut Mobley (1978), konsekuensi utama dari ketidakpuasan kerja adalah rangsangan berpikir untuk berhenti dari pekerjaan, kemudian menuntun ke intensi untuk mencari apa yang diinginkan (dipengaruhi oleh evaluasi terhadap pekerjaan alternatif, sebelumnya dipertimbangkan umur dan masa jabatan), kemudian memiliki *turnover intention*, yang akhirnya keputusan dan perilaku *turnover*. Menurut Pasewark dan Strawser (dalam Setyanto, 2013) kepuasan kerja secara langsung dan negatif berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan. Kepuasan kerja menyangkut seberapa jauh karyawan merasakan kesesuaian antara seberapa besar penghargaan yang diterima dan pekerjaannya dengan ekspektasinya mengenai seberapa besar yang seharusnya diterima. Hasibuan (2014) menjelaskan kepuasan kerja terbagi menjadi tiga aspek yaitu kedisiplinan, moral kerja dan prestasi kerja.

Pada aspek kedisiplinan, Hasibuan (2014) menyebutkan kedisiplinan merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku. Menurut Lateiner (dalam Permatasari, 2016) karyawan yang memiliki kedisiplinan yang tinggi ditunjukkan dengan sikap tertib, datang dan pulang tepat waktu, berhati-hati saat menggunakan peralatan kantor dan memakai seragam sesuai aturan perusahaan. Lateneir (dalam Wijayanto, 2007) juga menyebutkan karyawan yang memiliki kedisiplinan yang tinggi akan mematuhi cara-cara kerja yang ditentukan dan menerima tugas yang diberikan kepadanya. Lavenant (dalam Wisantyo & Madiistriyatno, 2015) menambahkan

kedisiplinan yang tinggi akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Kemudian Findik (dalam Wisantyo & Madiistriyatno, 2015) menyatakan jika kepuasan karyawan semakin baik, maka pegawai akan bertahan bekerja di perusahaan saat ini dan *turnover intention* berkurang. Sedangkan Herzberg (dalam Wijayanto, 2007) menyatakan apabila karyawan memiliki kedisiplinan yang rendah maka ditunjukkan dengan keterlambatan kerja, malas berangkat ke tempat kerja, absensi yang tinggi dan pelanggaran disiplin lainnya. Kemudian menurut Mobley (2011) pelanggaran kedisiplinan baik berupa absen atau mangkir dari pekerjaan seringkali dianggap sebagai proses dari munculnya *turnover intention*.

Pada aspek moral kerja, menurut Alwi (dalam Wicaksono, 2012) kata moral berasal dari bahasa Inggris yang diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia secara bebas adalah semangat, berani, bergairah. Pada penelitian ini moral kerja diartikan sebagai semangat kerja. Nitisemito (dalam Handayani, 2017) mengatakan moral kerja adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat, sehingga pekerjaannya akan lebih dapat diharapkan selesai dengan cepat dan lebih baik. Alwi (dalam Wicaksono, 2012) menambahkan moral kerja menandakan adanya ketekunan dan kekerasan hati individual atau kelompok dalam melaksanakan pekerjaan dan tugas-tugasnya. Juga merupakan sikap riang gembira, penuh kepercayaan dan memuaskan. Menurut Moekijat (dalam Wicaksono, 2012), karyawan dikatakan mempunyai semangat kerja yang tinggi apabila karyawan nampak senang, optimis mengenai kegiatan-kegiatan dan tugas kelompok serta ramah satu sama lainnya. Hasibuan (dalam Handayani, 2017) menambahkan bahwa karyawan yang memiliki semangat kerja yang tinggi ditunjukkan dengan merasa bergairah, bahagia dan

optimis. Nitisemito (dalam Perdana, 2014) menyebutkan apabila karyawan bersemangat dan senang dalam melaksanakan pekerjaannya menunjukkan bahwa karyawan merasakan kepuasan kerja. Karyawan yang merasa puas akan mengurangi resiko adanya *turnover intention* pada pegawai (Wisantyo & Madiistriyatno, 2015).

Menurut Nitisemito (dalam Darmawan, 2008) karyawan yang memiliki semangat kerja yang rendah ditunjukkan dengan kemalasan, sering menunda pekerjaan dan sering mengeluh. Menurut Hasibuan (dalam Handayani, 2017) jika karyawan memiliki semangat kerja yang rendah ditunjukkan dengan perilaku yang suka membantah, menyakiti hati, dan terlihat tidak tenang. Moekijat (dalam Wicaksono, 2012) menambahkan karyawan yang memiliki semangat kerja yang rendah maka menunjukkan sikap lekas marah, sering sakit, suka membantah, gelisah serta pesimis. Nitisemito (dalam Wicaksono, 2012) menyebutkan terjadinya penurunan semangat kerja merupakan perwujudan dari menurunnya kepuasan kerja. Nitisemito (dalam Wicaksono, 2012) juga menambahkan ketidakpuasan tersebut membuat karyawan mulai berpikir untuk keluar dan mulai mencari pekerjaan lain yang dianggap lebih sesuai. Kemudian Mobley (dalam Novliadi, 2007) berpendapat rasa tidak puas tersebut akan menimbulkan *turnover intention* sebelum akhirnya melakukan *turnover*.

Pada aspek prestasi kerja, Starus dan Saylees (dalam Almasti, 2014) mengatakan prestasi kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja pada diri karyawan. Untuk memenuhi kebutuhan psikologis karyawan memerlukan penghargaan atau prestasi kerja. Menurut Herzberg (dalam Wijayanto, 2007)

karyawan berprestasi tinggi ditunjukkan dengan keberhasilannya dalam melaksanakan tugas, menemukan solusi atas masalah dalam tugas dan hasil yang memuaskan. Menurut Dharma (dalam Hartawanti, 2016) karyawan yang memiliki prestasi kerja tinggi ditunjukkan dengan karyawan dapat menyelesaikan tugas dengan tepat, banyaknya pekerjaan yang dapat diselesaikan karyawan, dan juga hasil kerja yang berkualitas. Nurjaman (dalam Handayani, 2017) mengatakan karyawan akan mendapat kepuasan kerja melalui hasil kerja yang baik dan menerima bonus bahkan kenaikan pangkat yang akan didapatkannya melalui prestasi kerjanya. Robbins (dalam Almasti, 2014) menyebutkan semakin besar prestasi yang didapatkan karyawan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan. Rasa puas yang ada akan mengurangi risiko adanya *turnover intention* pada pegawai (Wisantyo & Madiistriyatno, 2015). Selain itu, menurut Seybolt (dalam Mobley, 2011) karyawan berprestasi lebih kecil kemungkinannya untuk melakukan *turnover*. Mobley (2011) menambahkan jika karyawan merasakan ketidakpuasan dalam pekerjaannya maka ditunjukkan dengan prestasinya yang menurun dan apabila karyawan tersebut melihat peluang bekerja di tempat lain, karyawan tersebut akan mulai berpikir untuk pindah sebelum akhirnya benar-benar keluar.

Mathis dan Jackson (dalam Andini, 2006) mengidentifikasi bahwa *turnover intention* karyawan berhubungan dengan kepuasan kerja. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja seseorang, maka semakin rendah intensinya untuk meninggalkan pekerjaannya itu. Salah satu penelitian terdahulu yang meneliti tentang kepuasan kerja dan *turnover intention* yang dilakukan oleh Sukron (2015) dengan judul



“Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi, Kompensasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Keinginan Berpindah Karyawan Pt. Garudafood Putra Putri Jaya Pati” yang menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Dan penelitian yang dilakukan oleh Khikmawati (2015) dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention Pramuniaga di Pt Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta” yang menyimpulkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

#### **D. Hipotesis**

Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu terdapat hubungan negatif antara kepuasan kerja dengan *turnover intention* pada karyawan PT POS Indonesia (persero) cabang Pontianak di mana semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin rendah *turnover intention* dan sebaliknya semakin rendah kepuasan kerja maka semakin tinggi tingkat *turnover intention*