**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA DENGAN INTENSI *TURNOVER* PADA KARYAWAN RITEL MODERN DI YOGYAKARTA**

***RELATIONSHIP BETWEEN JOB SATISFACTION AND TURNOVER INTENTION IN MODERN RETAIL EMPLOYEES IN YOGYAKARTA***

**Alexander Jholias1**

Universitas Mercu Buana Yogyakarta

[alexanderjholias22@gmail.com](mailto:alexanderjholias22@gmail.com)

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja dengan intensi turnover pada karyawan ritel modern di Yogyakarta. Hipotesis yang diajukan adalah ada hubungan negatif antara kepuasan kerja dengan intensi turnover pada karyawan ritel modern di Yogyakarta. Subjek pada penelitian ini berjumlah 92 orang karyawan. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Pengambilan data pada penelitian ini menggunakan Skala Intensi Turnover dan Skala Kepuasan Kerja. Teknik analisis data yang digunakan adalah korelasi product moment dari Karl Pearson. Kaidah yang digunakan yaitu, apabila nilai signifikansi < 0,05 maka artinya terdapat korelasi antara variabel, sebaliknya apabila nilai signifikansi > 0,05 maka artinya tidak terdapat korelasi antara variabel. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh koefisien korelasi (R) sebesar -0,736 dengan taraf signifikansi = 0,000. Hasil tersebut menunjukan bahwa terdapat hubungan negatif antara kepuasan kerja dengan intensi turnover. Sumbangan efektif yang diberikan variabel kepuasan kerja terhadap intensi turnover sebesar 54,1%, sedangkan sisanya 45,9% dipengaruhi dari faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci**: intensi turnover, karyawan ritel modern, kepuasan kerja

***Abstract***

*This study aims to determine the relationship between job satisfaction and turnover intention among modern retail employees in Yogyakarta. The hypothesis proposed is that there is a negative relationship between job satisfaction and turnover intention in modern retail employees in Yogyakarta. Subjects in this study amounted to 92 employees. The sampling technique used in this study was purposive sampling technique. The data collection of this research used the Turnover Intention Scale and Job Satisfaction Scale. The data analysis technique used is product moment correlation from Karl Pearson. The rule used is, if the significance value is <0.05, it means that there is a correlation between the variables, otherwise if the significance value is > 0.05, it means that there is no correlation between the variables. Based on the results of data analysis, the correlation coefficient (R) was -0.736 with a significance = 0.000. These results indicate that there is a negative relationship between job satisfaction and turnover intention. These results indicate that there is a negative relationship between job satisfaction and turnover intention. The effective contribution given by the variable job satisfaction to turnover intention is 54.1%, while the remaining 45.9% was influenced by other factors not examined in this study.*

***Key Word****: job satisfaction, modern retail employees, turnover intention*

**PENDAHULUAN**

Setiap perusahaan atau organisasi memerlukan karyawan sebagai sumber daya manusia yang berguna sebagai penggerak dan penunjang utama dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Keberhasilan sebuah perusahaan akan dilihat dari kinerja karyawannya, karena tanpa adanya karyawan perusahaan tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan yang dimiliki perusahaan (Kurniawati, Irfatah, dan Wening, 2019). Prawirosentono dan Primasari (2019) juga mengatakan setiap lembaga, baik lembaga pemerintah atau lembaga yang dinamakan perusahaan dalam mencapai tujuannya memerlukan sekelompok orang yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan lembaga tersebut. Salah satunya adalah perusahaan yang bergerak di bidang ritel.

Bisnis ritel saat ini sangat berkembang pesat, hal tersebut sesuai dengan Hikmawati dan Nuryakin (2017) yang mengatakan jumlah gerai bisnis ritel di Indonesia dari tahun 2005 hingga 2013 mengalami pertumbuhan 19% untuk ritel modern dan 6% untuk pertumbuhan ritel tradisional. Menurut Purnomo, Serfiyani, dan Hariyani (2013) berkembangnya bisnis ritel modern dikarenakan oleh perkembangan zaman dan juga meningkatnya jumlah masyarakat kelas menengah yang ada di Indonesia. Hadyan (2019) juga mengatakan bahwa masyarakat lebih senang berbelanja kebutuhan sehari-hari di *minimarket* karena lebih dekat dengan pemukiman dan lebih praktis sehingga tidak perlu tidak perlu berkeliling area perbelanjaan yang luas untuk mencari barang yang ingin dibeli.

Ihwanudin & Beladiena (2020) mengatakan bahwa industri ritel di Indonesia memberikan kontribusi yang besar terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dan juga menyerap tenaga kerja dalam jumlah yang banyak. Pertumbuhan industri ritel di Indonesia dipengaruhi oleh daya beli masyarakat, pertambahan jumlah penduduk, dan juga kebutuhan masyarakat akan pemenuhan produk konsumsi. Kata ritel berasal dari bahasa prancis “*ritellier*” yang berarti memecah atau memotong sesuatu. Dalam bahasa indonesia dapat pula disebut “eceran”. Ritel merupakan kegiatan bisnis yang memasarkan produk atau jasa yang telah diberi nilai tambah untuk memenuhi kebutuhan individu, kelompok, pengguna akhir dalam bentuk eceran (Kotler & Keller, 2016). Industri ritel menjadi salah satu bisnis yang mendukung pertumbuhan ekonomi dari sisi perdagangan dan konsumsi. Berdasarkan dari laporan dari Kemenko Perekonomian pada tahun 2022 penjualan ritel mengalami pertumbuhan mencapai 15,42% (yoy). Kemudian, industri ritel merupakan sektor industri yang menyerap banyak tenaga kerja terbesar selain sektor pertanian dengan serapan 23,4 juta tenaga kerja atau 23,1% dari total tenaga kerja di Indonesia pada tahun 2011 (Limanseto, 2022). Ritel memiliki fungsi sebagai pemenuh kebutuhan pribadi dan masyarakat umum melalui penjualan barang-barang untuk kebutuhan konsumen. Bisnis ritel memiliki 2 bentuk, yaitu bisnis ritel tradisional dan bisnis ritel modern (Chaniago et al., 2019). ritel tradisional merupakan pasar tradisional yang dinaungi oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Swasta, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) termasuk kerja sama dengan swasta dengan tempat usaha berupa toko, kios, los dan tenda yang dimiliki/dikelola oleh pedagang kecil, pedagang menengah, swadaya masyarakat atau koperasi usaha kecil, modal kecil dan dengan proses jual beli barang dagangan melalui tawar-menawar. Sedangkan ritel modern adalah toko modern dengan sistem pelayanan mandiri, sistem harga yang tidak dapat diubah (tanpa tawar-menawar), dan menyediakan berbagai jenis produk secara ritel/eceran. Ritel modern dapat berupa *minimarket, supermarket, department store, hypermarket, specialty store*, dan perkulakan/grosir (Purnomo, Serfiyani, dan Hariyani, 2013).

Purnomo, Serfiyani, dan Hariyani (2013) mengatakan bahwa pertumbuhan Industri yang pesat menimbulkan persaingan dalam setiap bisnis ritel. Organisasi satu dengan organisasi yang lain saling bersaing dalam menjual produk barang atau jasa yang diproduksi. Dengan demikian suatu perusahaan menaruh harapan besar kepada sumber daya manusia yang dimiliki untuk menghasilkan produk barang atau jasa yang bersaing. Dari hasil wawancara yang dilakukan pada karyawan ritel di Yogyakarta beban kerja yang dirasakan pada karyawan yaitu jadwal kerja yang mengharuskan untuk tetap hadir pada tanggal merah dan hari-hari besar lainnya yang membuat karyawan tidak dapat menghabiskan waktu bersama keluarga di rumah, karyawan juga dituntut harus teliti dan bertanggung jawab terhadap produk yang dijual agar tidak terjadinya kemalingan dan kelalaian dalam pengecekan pada produk sehingga karyawan harus mengganti dengan uang pribadi karyawan, kemudian tuntutan kerja yang mengharuskan untuk berdiri selama berjam-jam yang dapat menyebabkan karyawan kelelahan dan akhirnya menurunkan produktivitas kerja. Keadaan tersebut menjadi awal mula seorang karyawan memiliki pemikiran untuk keluar dari pekerjaannya atau intensi *turnover* yang akhirnya akan membuat karyawan melakukan *turnover*.

Menurut Firdaus (2017) fenomena *turnover* pada karyawan sering terjadi pada perusahaaan atau organisasi. Terjadinya *turnover* pada perusahaan dapat menimbulkan pandangan yang kurang baik terhadap reputasi perusahaan dari sudut pandang karyawan, konsumen, maupun calon pelamar pekerja (Level Playing Field Institute, 2007). Selain itu, Slavianska (2012) juga mengatakan bahwa *turnover* pada karyawan dapat menimbulkan berbagai konsekuensi negatif terhadap perusahaan, seperti kerugian biaya pada perekrutan karyawan baru, dan perlu dilakukannya seleksi dan pelatihan terhadap karyawan baru.

Andriristiawan (dalam Putra & Prihatsanti, 2016) mengatakan setiap tahunnya tingkat *turnover* karyawan pada berbagai perusahaan di Indonesia terdapat sekitar 10%-12%, hal tersebut disebabkan oleh banyaknya perusahaan-perusahaan baru yang didirikan serta berkembangnya jumlah bisnis online yang membuat karyawan mencoba sebuah peruntungan baru, sehingga hal tersebut mendorong tingginya intensi *turnover* pada suatu perusahaan. APRINDO (Asosiasi Pengusaha Retail Indonesia) adalah perkumpulan yang dianggotakan berbagai perusahaan ritel yang ada di Indonesia, menurut data dari APRINDO (dalam Tjendra, 2019) tingkat *turnover* karyawan pada perusahaan ritel di Indonesia setiap bulannya relatif cukup tinggi yaitu mencapai sekitar 3%. Dari data yang diambil oleh Khomaryah, Pawenang, dan Bakri (2020) pada PT. Efrata Retailindo yang bergerak di bidang ritel yang menjual koleksi batik yang dikemas secara modern. Pada PT. Efrata Retailindo ditemukan bahwa pada tahun 2018 tingkat *turnover* sebesar 34,39%, dan pada tahun 2019 sampai bulan Oktober, tingkat *turnover* 33,99%. Dapat disimpulkan dari data *turnover* diatas bahwa *turnover* karyawan pada perusahaan ritel di Indonesia setiap tahunnya relatif cukup tinggi.

Menurut Mobley (1977) *turnover* adalah keluarnya kayawan dari pekerjaannya yang dilakukan secara sukarela. Mobley, Horner, dan Hollingsworth (1978) juga berpendapat terjadinya *turnover* dimulai dari pemikiran karyawan untuk keluar dari pekerjaannya. Menurut Firdaus (2017) intensi *turnover* adalah keinginan atau niat karyawan untuk keluar dari pekerjaannya atau berpindah dari pekerjaannya. Menurut Sutanto dan Gunawan (2013) intensi *turnover* adalah hasil penilaian individu terhadap keberlangsungan hubungannya dengan perusahaan yang belum diwujudkan dalam tindakan yang nyata untuk keluar dari perusahaan tersebut. Chang dan Chang (2008) juga mengatakan bahwa intensi *turnover* adalah pemikiran karyawan untuk meninggalkan organisasi secara sukarela. Mobley (2011) mengatakan indikator pengukuran intensi turnover adalah pemikirkan untuk keluar (*thinking of quitting*), pencarian alternatif pekerjaan (*intention to search for alternatives*), dan niat untuk keluar (*intention to quit*). Menurut Meisler (2013) dimensi *turnover* *intention* adalah *think about quitting* (pemikiran untuk keluar dari pekerjaan saat ini) dan *interest in job offers* (minat pada tawaran pekerjaan). Penelitian ini menggunakan indikator menurut Mobley (2011) yaitu pemikirkan untuk keluar (*thinking of quitting*), pencarian alternatif pekerjaan (*intention to search for alternatives*), dan niat untuk keluar (*intention to quit*), karena pemilihan indikator tersebut berdasarkan kesesuaian dan kejelasan dengan permasalahan yang ada di lapangan.

Menurut Harnoto (2002) mengatakan tanda-tanda karyawan memiliki intensi *turnover* yaitu absensi yang meningkat, mulai malas bekerja, peningkatan pelanggaran terhadap tata tertib kerja, meningkatnya protes terhadap atasan, dan perilaku positif yang sangat berbeda dari biasanya. *Turnover* juga dapat menimbulkan dampak negatif bagi perusahaan atau organisasi. Sunarjaya dan Nugraha (2019) mengatakan bahwa *turnover* dapat mempengaruhi kelangsungan operasional dalam sebuah perusahaan, saat melakukan perekrutan perusahaan perlu mengeluarkan biaya guna mendapatkan tenaga kerja yang siap pakai. Selain itu, karyawan baru juga membutuhkan waktu untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja yang baru. *Turnover* juga dapat menimbulkan dampak positif bagi perusahaan atau organisasi, hal tersebut sesuai dengan Mello (dalam Sunarjaya & Nugraha, 2019) yang mengatakan dengan adanya *turnover* perusahaan dapat mempekerjaan karyawan baru yang dapat membawa ide-ide baru pada perusahaan. Baltagi dan Law (dalam Arta, 2020) mengatakan dengan adanya *turnover*, organisasi mempunyai peluang untuk memperkerjakan karyawan baru yang lebih terampil, lebih antusias, dan lebih produktif dari karyawan sebelumnya.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa *turnover* karyawan dapat membawa dampak positif pada persuhaan, tetapi juga membawa berbagai dampak negatif bagi perusahaan. Mobley (2011) mengatakan bahwa melacak dan membandingkan laju *turnover* akan sangat berguna bagi perusahaan, sehingga perusahaan diharapkan bisa mengendalikan tingkat *turnover* pada karyawan sesuai dengan kebutuhan dari perusahaan tersebut agar tidak terjadi kerugian besar pada perusahaan. Sullivan (dalam Sunarjaya & Nugraha, 2019) menyatakan bahwa perusahaan harus lebih memperhatikan tingkat *turnover* karyawan agar tidak lebih dari 10%.

Kurniawati, Irfatah, dan Wening (2019) mengatakan bahwa karyawan merupakan salah satu aset terpenting untuk perusahaan, dikarenakan maju atau tidaknya suatu organisasi dilihat dari kinerja karyawannya yang berada diperusahaan. Jika karyawan memiliki intensi *turnover*, dapat memungkinkan karyawan melakukan *turnover* dan hal tersebut dapat berdampak negatif bagi perusahaan. Mobley, Horner, dan Hollingsworth (1978) mengatakan bahwa terjadinya *turnover* dimulai dari pemikiran karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. Sunarjaya dan Nugraha (2019) juga mengatakan bahwa *turnover* dapat mempengaruhi kelangsungan operasional dalam sebuah perusahaan, perusahaan juga membutuhkan biaya untuk melakukan perekrutan karyawan baru hingga mendapatkan tenaga kerja siap pakai, dan juga karyawan baru membutuhkan waktu untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja baru. Sehingga, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja dengan intensi *turnover*.

Pawesti dan Wikansari (2016) mengatakan faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover* yaitu kepuasan kerja, komitmen organisasi dari karyawan, kepercayaan terhadap organisasi, dan *job insecurity*. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi intensi *turnover* pada karyawan. Pratiwi dan Riyono (2017) mengatakan bahwa intensi *turnover* dalam suatu perusahaan dapat dipengaruhi oleh kepuasan dan ketidakpuasan yang dirasakan karyawan terhadap pekerjaannya. Proses terjadinya intensi *turnover* diawali dengan munculnya rasa ketidakpuasan pada karyawan terhadap pekerjaannya. Mobley, Horner, dan Hollingsworth (1978) mengatakan bahwa ketidakpuasan yang dirasakan karyawan akan memunculkan intensi atau pemikiran karyawan untuk berhenti dari pekerjaannya dan niat untuk keluar dari perusahaan tersebut. Kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan merupakan salah satu faktor yang dapat memunculkan pemikiran karyawan untuk keluar, niat untuk mencari pekerjaan baru, dan keluar dari suatu perusahaan.

Hurriyati (2017) mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah gambaran perasaan karyawan atas perasaannya, senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dengan pekerjaannya. Menurut Locke (dalam Luthans, 2011) kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang menyenangkan atau keadaan emosi yang positif yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Handoko (2014) mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang dirasakan oleh karyawan sesuai dengan pandangan karyawan terhadap pekerjaannya. Menurut Luthans (2011) dimensi kepuasaan kerja yaitu pekerjaan itu sediri (*work it self*), upah atau gaji (*pay*), hubungan dengan atasan (*supervision*), kesempatan untuk maju (*promotion opportunities*), dan rekan kerja (*coworkers*). Menurut Gibson, Ivansevich, dan Donnelly (1993) dimensi dari kepuasan kerja yaitu upah, pekarjaan, kesempatan promosi, penyelia, dan rekan sekerja. Penelitian ini menggunakan dimensi kepuasan kerja menurut Luthan (2011). Menurut Herzberg (dalam Maharani & Soetjiningsih, 2019) ciri karyawan yang puas dengan pekerjaannya adalah karyawan mempunyai motivasi yang tinggi untuk bekerja dan karyawan lebih senang dalam melakukan pekerjaannya, sedangkan ciri karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya adalah karyawan malas berangkat ke tempat kerja dan karyawan malas dengan pekerjaannya.

Menurut Anoraga (2014) semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan harapan individu, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan individu terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja sangat berkaitan dengan keinginan karyawan untuk keluar dari pekerjaannya. Karyawan akan puas terhadap perkerjaannya apabila karyawan merasa bahwa pekerjaan yang dilakukannya sesuai dengan harapan karyawan tersebut. Namun, apabila harapan karyawan terhadap tidak sesuai dengan pekerjaannya akan membuat karyawan tersebut merasa tidak puas terhadap pekerjaannya (Nugraha, 2017). Ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaanya akan memunculkan intensi *turnover* atau pemikiran untuk keluar dari pekerjaannya. Munculnya intensi *turnover* dapat menyebabkan terjadinya *turnover* karyawan pada perusahaan tersebut. Apabila *turnover* pada suatu organisasi atau perusahaan tinggi akan mengakibatkan organisasi atau perusahaan mengalami kerugian berupa hilangnya karyawan dan berkurangnya produktivitas kerja karyawan pada perusahaan tersebut (Pratiwi & Riyono, 2017).

Penelitian yang dilakukan oleh Nasution (2017) mendapatkan hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap intensi *turnover medical representative* pada PT. Gracia Pharmindo Pharmaceutical Industry Cabang Sumatera. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung akan bertahan dalam organisasi, dan sebaliknya jika karyawan merasa tidak puas terhadap perkerjaannya cenderung memilih keluar dari organisasi. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Khomaryah, Pawenang, dan Bakri (2020) yang mendapatkan hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap intensi *turnover* pada karyawan PT. Efrata Reatilindo Kota Surakarta. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja pada karyawan, maka semakin rendah tingkat intensi *turnover*, dan sebaliknya semakin rendah tingkat kepuasan kerja, maka semakin tinggi tingkat intensi *turnover*. Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui apakah ada hubungan antara kepuasan kerja dengan intensi *turnover* pada karyawan ritel di Yogyakarta?

**METODE**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan skala sebagai metode pengumpulan data. Skala yang digunakan dalam pengumpulan data ada 2 yaitu Skala Intensi *Turnover* dan Skala Kepuasan Kerja. Jenis skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah model *likert*. Skala *likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2019). Skala Intensi *Turnover* yang mengacu dari penelitian Kurniawan (2020) berdasarkan aspek-aspek intensi *turnover* yang dikemukakan oleh Mobley (2011) yaitu, pemikirkan untuk keluar (*thinking of quitting*), pencarian alternatif pekerjaan (*intention to search for alternatives*), dan niat untuk keluar (*intention to quit*). Dan Skala Kepuasan Kerja yang dimodifikasi dari penelitian Gusvita (2020) berdasarkan aspek-aspek kepuasan kerja yang dikemukakan oleh Luthans (2011) yaitu, pekerjaan itu sendiri (*work it self*), upah atau gaji (*pay*), hubungan dengan atasan (*supervision*), kesempatan untuk maju (*promotion opportunities*), dan rekan kerja (*coworkers*). Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis *product moment* dari Karl Pearson. Subjek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan ritel modern di Yogyakarta dengan jumlah subjek 92 karyawan. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh dari skala kepuasan kerja dan intensi *turnover* pada karyawan ritel modern di Yogyakarta digunakan sebagai dasar pengujian hipotesis. Pada Skala Intensi *Turnover* data hipotetik yang diperoleh yaitu skor minimum sebesar 22, skor maksimum sebesar 88, rerata sebesar 55, dan standar deviasi sebesar 11. Sementara hasil data empirik skor mininum sebesar 32 dan skor maksimum sebesar 72 dengan rerata empirik sebesar 50,21 dan standar deviasi sebesar 9,005. Dari skala kepuasan kerja data hipotetik yang diperoleh yaitu skor minimum sebesar 25, skor maksimum sebesar 100, rerata sebesar 62,5, dan standar deviasi sebesar 12,5. Sementara hasil data empirik skor mininum sebesar 49 dan skor maksimum sebesar 85 dengan rerata empirik sebesar 71,48 dan standar deviasi sebesar 8,029.

Berdasarkan hasil kategorisasi data intensi *turnover* dapat diketahui bahwa dapat diketahui bahwa terdapat 1 subjek (1,1%) yang memiliki tingkat intensi *turnover* yang sangat tinggi, 10 subjek (10,9%) yang memiliki tingkat intensi *turnover* yang tinggi, 35 subjek (38,0%) yang memiliki tingkat intensi *turnover* yang sedang, 39 subjek (42,4%) memiliki tingkat intensi *turnover* yang rendah, dan 7 subjek (7,6%) memiliki tingkat intensi *turnover* yang sangat rendah. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat intensi *turnover* pada karyawan cenderung rendah. Dan berdasarkan hasil kategorisasi data kepuasan kerja dapat diketahui bahwa dapat diketahui bahwa terdapat 4 subjek (4,3%) yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang sangat tinggi, 61 subjek (66,3%) memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi, 20 subjek (21,7%) memiliki tingkat kepuasan kerja yang sedang, 7 subjek (7,6%) memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah, dan 0 subjek (0%) memiliki tingkat kepuasan kerja yang sangat rendah. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan kerja pada karyawan cenderung tinggi.

Berdasarkan hasil uji normalitas, variabel intensi *turnover* memperoleh KS-Z = 0,102 dengan p = 0,018. Variabel kepuasan kerja memperoleh KS-Z = 0,184 dengan p = 0,000. Berdasarkan data tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa sebaran data intensi *turnover* dan kepuasan kerja tidak mengikuti sebaran data yang normal. Menurut Hadi (dalam Dahyu, Prahara, Setyaningtyas, 2021) jika data dalam jumlah besar atau lebih tepatnya (≥ 30 subjek) maka distribusi data dianggap normal atau mendekati sangat normal. Dengan demikian kepuasan kerja dan intensi *turnover* dapat dilakukan uji linieritas dan uji hipotesis.

Uji linearitas dilakukan untuk menguji hubungan antara kedua variabel yaitu variabel tergantung dan variabel bebas merupakan hubungan yang linear atau tidak memiliki hubungan yang linier. Berdasarkan hasil Uji linearitas antara kepuasan kerja dengan intensi *turnover* diperoleh F = 129,366 dan p = 0,000. Hal tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara kepuasan kerja dengan intensi *turnover* memiliki hubungan yang linier.

Hasil analisis *product moment* dari Karl Pearson menunjukkan koefisien antara kepuasan kerja dengan intensi *turnover* pada karyawan ritel modern di Yogyakarta dengan hasil (rxy) = -0,736 dan p = 0,000 dengan demikian hipotesis dapat diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya hubungan negatif antara kepuasan kerja dengan intensi *turnover* pada karyawan ritel modern di Yogyakarta. Semakin rendah kepuasan kerja karyawan maka semakin tinggi intensi *turnover* pada karyawan. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka semakin rendah intensi *turnover* pada karyawan.

Hasil analisis korelasi pada penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya mendapatkan hasil koefisien determinasi (R2) sebesar 0,541. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja memiliki sumbangan efektif sebesar 54,1% terhadap intensi *turnover* dan sisanya sebesar 45,9% dipengaruhi oleh faktor lain.

Robbins & Judge (2019) mengatakan bahwa terdapat 4 respon yang dilakukan karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya. Pertama, keluar dari pekerjaannya dengan cara mengundurkan diri dan mencari pekerjaan lain. Kedua, percobaan untuk memperbaiki kondisi dengan cara mendiskusikan masalah dengan atasan agar kondisi tersebut berubah. Ketiga, menunggu kondisi membaik dengan optimis dan percaya organisasi dan manajemennya melakukan hal yang benar. Keempat, membiarkan kondisi menjadi memburuk seperti datang terlambat, tidak masuk kerja, berkurangnya usaha, dan bertambahnya tingkakat kesalahan. Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki tingkat efisiensi kerja, komitmen organisasi, dan kemauan berkorban yang lebih tinggi untuk organisasi sehingga lebih sulit bagi mereka untuk meninggalkan pekerjaannya (Lee, Huang, Zhao, 2012).

Mobley, Horner & Hollingsworth (1978) mengatakan bahwa munculnya intensi *turnover* pada karyawan disebabkan karena tidak adanya kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan. Perasaan tidak puas karyawan terhadap pekerjaannya akan mendatangkan keinginan karyawan untuk berhenti dari pekerjaannya, kemudian akan mencari solusi dengan mencari pekerjaan lain dan berkeinginan untuk berhenti serta berharap mendapatkan pekerjaan yang lebih baik.

Menurut Firdaus (2017) intensi *turnover* adalah keinginan atau niat karyawan untuk keluar dari pekerjaannya atau berpindah dari pekerjaannya. Pawesti dan Wikansari (2016) mengatakan salah satu faktor yang mempengaruhi *turnover* yaitu kepuasan kerja. Mobley, Horner, dan Hollingsworth (1978) mengatakan bahwa ketidakpuasan yang dirasakan karyawan akan memunculkan intensi atau pemikiran karyawan untuk keluar dari pekerjaannya dan niat untuk keluar dari perusahaan tersebut.

Kepuasan kerja adalah gambaran perasaan karyawan atas perasaannya, senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dengan pekerjaannya (Hurriyati, 2017). Menurut Luthans (2011) terdapat 5 dimensi dalam kepuasan kerja, antara lain pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi, supervisi, dan rekan kerja. Aspek pertama pekerjaan itu sendiri menurut Luthans (2011) yaitu sejauh mana pekerjaan dapat memberikan karyawan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab. Anoraga (2014) mengatakan bahwa karyawan akan merasa puas terhadap pekerjaannya jika sesuatu yang dikerjakan sesuai dengan harapannya. Jika harapan tersebut terpenuhi, maka karyawan tersebut akan merasa puas terhadap pekerjaannya. Menurut Anderson dan Chaerudin (2017) pencapaian karyawan yang tidak diapresiasi dapat menimbulkan ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaannya sehingga memunculkan keinginan untuk keluar dari perusahaannya. Selain itu, karyawan yang tidak memiliki tugas yang menarik atau menantang dan minimnya pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dan wawasan dapat membuat karyawan bosan terhadap pekerjaannya sehingga menimbulkan pemikiran untuk pindah dari pekerjaannya.

Aspek yang selanjutnya adalah upah atau gaji yang diterima oleh karyawan. Luthans (2011) mengatakan bahwa upah atau gaji yang diterima oleh karyawan menjadi faktor yang signifikan dalam kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya. Gaji dapat membantu karyawan dalam mencapai kebutuhan dasar mereka dan juga berperan memberikan kepuasan untuk kebutuhan selanjutnya. Menurut Rohmawati, dkk (2017) Upah atau gaji memiliki pengaruh terhadap intensi *turnover* pada karyawan. Jika karyawan tidak puas terhadap upah atau gaji yang diberikan dapat membuat karyawan tersebut memiliki pemikiran untuk keluar dari pekerjaannya dan mencari pekerjaan lainnya dengan harapan mendapatkan gaji yang lebih baik di perusahaan lain.

Pada aspek selanjutnya yaitu aspek kesempatan promosi yang diberikan kepada karyawan. Luthans (2011) mengatakan bahwa kesempatan promosi merupakan kesempatan karyawan untuk maju atau kenaikan jabatan pada karyawan dalam suatu organisasi. Karyawan yang merasa tidak memiliki jenjang karir pada pekerjaannya membuat karyawan tersebut memiliki pemikiran untuk keluar dari pekerjaanya dan mencari pekerjaan lain yang menjanjikan jenjang karir yang lebih tinggi (Komara & Erika, 2017).

Selanjutnya adalah aspek supervisi. Luthans (2011) mengatakan bahwa supervisi adalah kemampuan atasan dalam memberikan arahan secara teknis dan dukungan dalam bentuk perilaku kepada bawahannya. Menurut Adhisti, dkk (2021) jika atasan memberikan arahan dan bantuan kepada karyawan akan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman. Sebaliknya, jika atasan tidak memberikan dukungan terhadap bawahannya dengan memberikan penjelasan yang jelas mengenai tugasnya dan kurangnya pelatihan untuk meningkatkan kompetensi karyawan dapat menciptakan lingkungan kerja menjadi tidak nyaman sehingga karyawan memiliki pemikiran untuk keluar dari pekerjaannya dan pindah ke perusahaan lain.

Pada aspek yang terakhir adalah rekan kerja. Menurut Luthans (2011) sampai sejauh mana karyawan memberikan memberikan bantuan secara teknis dan mendukung secara sosial dan emosional sehingga memberikan kepuasan kerja pada karyawan. Rekan kerja yang memiliki hubungan yang baik akan memberikan dukungan, kenyamanan, saran, dan bantuan kepada karyawan. Sebaliknya, jika hubungan antar karyawan kurang baik akan membuat komunikasi antar rekan kerja terhambat. Menurut Ngestreini dan Budiono (2021) hubungan yang baik antar karyawan dapat memunculkan suasana kerja yang nyaman sehingga membuat karyawan bekerja keras untuk mendukung perkembangan organisasi. Sebaliknya, jika hubungan antar karyawan tidak baik dapat memunculkan suasana kerja yang tidak nyaman dan menimbulkan pemikiran karyawan untuk keluar dari pekerjaannya yang pada akhirnya membuat karyawan keluar dan pindah ke perusahaan lain.

Dari penelitian terdahulu yang meneliti kepuasan kerja dengan intensi *turnover* pada karyawan yang dilakukan oleh Anastia, Adriani, & Ratnawati (2021) mendapatkan hasil bahwa kepuasan kerja karyawan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap intensi *turnover*. Artinya, semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka semakin rendah intensi turnover pada karyawan. Sebaliknya, semakin rendah kepuasan kerja karyawan maka semakin tinggi intensi *turnover* pada karyawan. Penelitian yang dilakukan Jessica & Suyasa (2022) mendapatkan hasil terdapat hubungan negatif antara kepuasan kerja dan intensi *turnover* pada karyawan. Hal tersebut menjelaskan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja karyawan, maka tingkat intensi keluar kerja akan menjadi semakin rendah. Berlaku juga hal sebaliknya, jika kepuasan kerja rendah, maka intensi keluar kerja yang terjadi akan semakin tinggi. Penelitian yang dilakukan Pratiwi & Riyono (2017) juga mendapatkan hasil bahwa ketidakpuasan kerja karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap intensi *turnover*. Semakin tinggi ketidakpuasan kerja maka semakin tinggi juga intensi *turnover* pada karyawan, sebaliknya semakin rendah ketidakpuasan kerja maka semakin rendah juga intensi *turnover* pada karyawan.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan negatif dan signifikan antara kepuasan kerja dengan intensi *turnover* pada karyawan ritel modern di Yogyakarta. Semakin tinggi kepuasan kerja karyawan, maka semakin rendah intensi *turnover*. Sebaliknya, semakin rendah kepuasan kerja karyawan, maka semakin tinggi intensi *turnover*. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan terdapat hubungan negatif antara kepuasan kerja dengan intensi turnover pada karyawan ritel di Yogyakarta dapat diterima.

Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti kepada perusahaan yaitu, Perusahaan perlu memperhatikan kepuasan kerja karyawan agar dapat meningkatkan semangat kerja karyawan dengan cara melakukan kegiatan bersama agar meningkatkan kekompakan antar karyawan, memberikan kesempatan promosi pada karyawan yang layak untuk menempati jabatan, membantu karyawan-karyawan yang memiliki kendala pada pekerjaan, memberikan upah atau gaji sesuai dengan beban kerja yang diberikan, dan memberikan pelatihan-pelatihan untuk menambah wawasan dan keahlian karyawan untuk mencegah tingkat turnover karyawan yang tinggi. Dan bagi peneliti selanjutnya apabila tertarik untuk melakukan penelitian dengan permasalahan yang serupa diharapkan agar menambahkan jabatan pada kriteria subjek sehingga dapat diketahui posisi mana yang memiliki intensi *turnover* yang tinggi. Adanya faktor lain yang memberikan sumbangan efektif sebesar 45,9 % terhadap variabel *turnover* sehingga peneliti selanjutnya diharapkan untuk meneliti mengenai faktor atau variabel lain seperti seperti karakteristik individu, lingkungan kerja, kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan *job insecurity*.

**DAFTAR PUSTAKA**

Adhisti, M. I., Setyohadi, J. S., & P, J. A. S. (2021). Pengaruh tindakan supervisi terhadap turnover intention auditor dengan burnout dan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. *Indonesian journal of finance and strategy inside*, *1*(3), 160–181.

Anastia, D., Adriani, Z., & Ratnawati, R. (2021). Pengaruh kepuasan kerja terhadap turnover intention pada karyawan sales pt. dipo internasional pahala otomotif jambi. *Jurnal dinamika manajemen*, *7*(2), 77–84.

Anderson, & Chaerudin. (2017). Pengaruh gaji, work itself dan promosi terhadap intensi turnover generasi y di pt xyz balaraja-tangerang. *Jurnal swot*, *7*(1).

Anoraga, P. (2014). *Psikologi kerja*. Jakarta: PT RINEKA CIPTA.

Arta, H. E. (2020). Menguji konsistensi korelasi work engagement dengan intensi turnover: studi meta-analisis. *Analitika: jurnal magister psikologi uma*, *12*(2), 130–137. https://doi.org/10.31289/analitika.v12i2.3288

Chang, C.-P., & Chang, W.-C. (2008). Internal marketing practices and employees’ turnover intentions in tourism and leisure hotels. *The journal of human resource and adult learning*, *4*(2), 161–172.

Chaniago, H., Mulyawan, I., Suhaeni, T., & Jumiyani, R. (2019). Faktor kunci keberhasilan ritel modern di indonesia. *Jurnal akuntansi, ekonomi dan manajemen bisnis*, *7*(2), 201–208. https://doi.org/10.30871/jaemb.v7i2.1726

Dahyu, S. R., Prahara, S. A., & Setyaningtyas, A. D. A. (2021). Dukungan pasangan dan subjective well-being pada ibu yang menerapkan work from home di masa pandemi covid-19. *Jurnal spirit*, *11*(2), 111–118.

Firdaus, A. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi turnover intention (studi pada karyawan perusahaan jasa multi finance di kota jambi). *Ekonomis : journal of economics and business*, *1*(1). https://doi.org/10.33087/ekonomis.v1i1.2

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1993). *Organisasi: perilaku, struktur, proses*. Jakarta: Erlangga.

Gusvita, S. (2020). *Pengaruh work-life balance terhadap kepuasan kerja pada guru wanita di madrasah aliyah negeri kota medan*. (Skripsi). Medan: Universitas Sumatera Utara.

Hadyan, R. (2019). Kemendag: industri ritel modern masih menunjukkan tren positif. *Bisnis.com*. Diakses tanggal 18 Maret 2022 dari https://ekonomi.bisnis.com/read/20190826/12/1141225/kemendag-industri-ritel-modern-masih-menunjukkan-tren-positif

Handoko, T. H. (2014). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. Yogyakarta: BPFE.

Harnoto. (2002). *Manajemen sumber daya Manusia*. Jakarta: PT. Prehallindo.

Hikmawati, D., & Nuryakin, C. (2017). Keberadaan ritel modern dan dampaknya terhadap pasar tradisional di dki jakarta. *Jurnal ekonomi dan pembangunan indonesia*, *17*(2), 195–208. https://doi.org/10.21002/jepi.v17i2.768

Hurriyati, D. (2017). Kepuasan kerja ditinjau dari perilaku work family conflict. *Psikodimensia*, *16*(2), 180–188. https://doi.org/10.24167/psiko.v16i2.1268

Ihwanudin, N., & Beladiena, A. N. (2020). Filosofi bisnis ritel modern dalam perekonomian islam di indonesia. *Misykat*, *05*(02), 35–52.

Jessica, J., & Suyasa, P. T. Y. S. (2022). Hubungan kepuasan kerja dengan intensi keluar kerja (studi meta-analisis). *Jurnal muara ilmu sosial, humaniora, dan seni*, *6*(1).

Khomaryah, E., Pawenang, S., & Bakri, S. H. A. (2020). Turnover intention pt. efrata retailindo ditinjau dari beban kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja. *Business management analysis journal (bmaj)*, *3*(1), 35–45. https://doi.org/10.24176/bmaj.v3i1.4429

Komara, A. H., & Erika, N. (2017). Effect of compensation, promotion, and job stress to employees turnover intention in pt. dwiwira putra dinamika. *Journal of chemical information and modeling*, *5*(4), 452–462.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management*. Harlow: Pearson education limited.

Kurniawan, L. T. (2020). *Hubungan antara kepuasan kerja dengan intensi turnover pada karyawan pt kpg*. (Skripsi). Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.

Kurniawati, A., Irfatah, M., & Wening, N. (2019). Analisis job satisfaction, job insecurity, dan turnover interntion karyawan (studi kasus pt indomarco prismatama kota magelang). *Jurnal Fokus bisnis*, *18*(01), 16–25.

Lee, C.-C., Huang, S.-H., & Zhao, C.-Y. (2012). A study on factors affecting turnover intention of hotel empolyees. *Journal of distribution science*, *2*(7), 866–875.

Level Playing Field Institute. (2007). *The cost of employee turnover due solely to unfairness in the workplace*. Diakses dari https://www.smash.org/wp-content/uploads/2015/05/cl-executive-summary.pdf

Limanseto, H. (2022). *Penjualan ritel yang tumbuh tinggi di tengah tantangan global perlihatkan daya beli masyarakat mulai kembali pulih*. Diakses tanggal 23 Januari 2023 dari https://www.ekon.go.id/publikasi/detail/4449/penjualan-ritel-yang-tumbuh-tinggi-di-tengah-tantangan-global-perlihatkan-daya-beli-masyarakat-mulai-kembali-pulih

Luthans, F. (2011). *Organizational behavior: an evidence based approach*. New York: McGraw Hill.

Maharani, K. D., & Soetjiningsih, C. H. (2019). Perbedaan kepuasan kerja ditinjau dari locus of control pada karyawan di bpr kembang parama magelang. *Jurnal psikologi: media ilmu psikologi*, *17*(1), 20–25.

Meisler, G. (2013). Empirical exploration of the relationship between emotional intelligence, perceived organizational justice and turnover intentions. *Employee relations*, *35*(4).

Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of applied psychology*, *62*(2), 237–240. https://doi.org/10.1037/0021-9010.62.2.237

Mobley, W. H. (2011). *Pergantian karyawan: sebab-akibat dan pengendaliannya*. Jakarta: PT Gramedia: PPM dan Bisnis 2030.

Mobley, W. H., Horner, S. O., & Hollingsworth, A. T. (1978). An evaluation of precursors of hospital employee turnover. *Journal of applied psychology*, *63*(4), 408–414. https://doi.org/10.1037/0021-9010.63.4.408

Nasution, M. I. (2017). Pengaruh stres kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap turnover intention medical representative. *Mix: jurnal ilmiah manajemen*, *7*(3), 407–428.

Ngestreini, R. N., & Budiono, B. (2021). Pengaruh coworker support terhadap turnover intention melalui organizational embeddedness pada pt. bca kcp kapas krampung surabaya. *Jurnal ilmu manajemen*, *9*(2).

Nugraha, K. O. (2017). Analisis kepuasan kerja pegawai studi kasus dinas kependudukan dan catatan sipil kota pekanbaru. *Jom fekon*, *4*(1), 1202–1213.

Pawesti, R., & Wikansari, R. (2016). Pengaruh kepuasan kerja terhadap intensi turnover karyawan di indonesia. *Jurnal ecopsy*, *3*(2). https://doi.org/10.20527/ecopsy.v3i2.2649

Pratiwi, V. R., & Riyono, B. (2017). Peran ketidakpuasan kerja terhadap intensi turnover karyawan dengan stabilitas anchor sebagai moderator. *Gadjah mada journal of psychology (gamajop)*, *3*(1), 45–58. https://doi.org/10.22146/gamajop.42399

Prawirosentono, S., & Primasari, D. (2019). *Manajemen sumberdaya manusia kinerja, motivasi & etos kerja karyawan membangun organisasi kompetitif era perdagangan bebas dunia & industrial 4.0 digital*. Yogyakarta: BPFE.

Purnomo, R. S. D., Serfiyani, C. Y., & Hariyani, I. (2013). *Sukses bisnis ritel modern*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Putra, M. T. P., & Prihatsanti, U. (2016). Hubungan antara beban kerja dengan intensi turnover pada karyawan di pt. “x.” *Jurnal empati*, *5*(2), 303–307.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Perilaku organisasi organizational behavior*. Jakarta: Salemba Empat.

Rohmawati, I., Yulianeu, Wulan, H. S., & Paramita, P. D. (2017). Pengaruh gaya kepemimpinan transformasional dan kompensasi terhadap intensitas turnover yang dimediasi kepuasan kerja (studi pada karyawan bagian sewing pt maxmoda indo global). *Journal of management*, *3*(3).

Slavianska, V. (2012). Measuring the impact of human resource management practices on employee turnover. *Problems of management in the 21st century*, *4*, 63–73. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2005.04.001

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d*. Bandung: Alfabeta.

Sunarjaya, I. G., & Nugraha, Y. E. (2019). Analisis persepsi employee empowerment terhadap employee turnover intention di dewi sinta hotel. *Journey*, *1*(1), 182–206.

Sutanto, E. M., & Gunawan, C. (2013). Kepuasan kerja, komitmen organisasional dan turnover intentions. *Jurnal mitra ekonomi dan manajemen bisnis*, *4*(1), 76–88.

Tjendra, I. william. (2019). Pengaruh motivasi kerja dan komitmen organisasional terhadap turnover intention pada karyawan ufo elektronika surabaya. *Agora*, *7*(1).