

Pengaruh *Perceived Organization Support* terhadap *Turn Over Intention* yang di mediasi *Employee Resilience* di Hotel The ZHM Premiere Padang

Nurul Berliana Putri¹, Arif Adrian²

Email: nurulberliana23@gmail.com¹, arif.adrian@fpp.unp.ac.id²

Universitas Negeri Padang

Abstrak: Penelitian ini dilatar belakangi oleh tingginya *turnover intention*, yaitu suatu peristiwa yang dialami suatu perusahaan berupa jumlah karyawan yang meninggalkan perusahaan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan bersifat asosiatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Populasi penelitian ini adalah total seluruh karyawan yang ada di ZHM Premier Padang. Sampel penelitian berjumlah 89 karyawan. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner (angket) dengan skala likert yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Data dari penelitian ini diolah dengan menggunakan SmartPLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Perceived organizational support* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* dengan nilai *tstatistic* (2,267) > nilai *ttabel* (1,66) dengan *p-Value* 0,004 < 0,05. *Perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee resilience* dengan nilai *tstatistic* (15,806) > nilai *ttabel* (1,66) dengan *p-Value* 0,000 < 0,05. *Employee resilience* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* dengan nilai *tstatistic* (1,681) > nilai *ttabel* (1,66) dengan *p-Value* 0,047 < 0,05. *Perceived organizational support* tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* melalui *employee resilience* dengan nilai *tstatistic* (1,646) < nilai *ttabel* (1,66) dengan *p-Value* 0,050 > 0,05.

Kata Kunci: Turnover Intention, Perceived Organizational Support, Employee Resilience.

Abstract: This research is motivated by several problems related to turnover instruction, namely an event experienced by a company in the form of the number of employees leaving the company. This research uses quantitative and associative research methods. The types of data used in this research are primary and secondary data. The population of this research is employees at ZHM Premier Padang. The research sample consisted of 89 employees. The data collection technique was carried out using a questionnaire with a Likert scale which had been tested for validity and reliability. Data from this research was processed using SmartPLS. The results of this research show that *Perceived Organizational Support* has a negative and significant effect on *Turnover Intention* with a *tstatistic* value (2.267) > *ttable* value (1.66) with a *p-Value* of 0.004 < 0.05. *Perceived organizational support* has a positive and significant effect on *employee resilience* with a *tstatistic* value (15.806) > *ttable* value (1.66) with a *p-Value* of 0.000 < 0.05. *Employee resilience* has a negative and significant effect on turnover with *tstatistic* value (1.681) > *ttable* value (1.66) with *p-Value* 0.047 < 0.05. *Perceived Organizational Support* does not have a significant effect on *Turnover Intention* through *Employee Resilience* with a *tstatistic* value (1.646) < *ttable* value (1.66) with a *p-Value* of 0.050 > 0.05.

Keywords: Turnover Intention, Perception Of Organizational Support, Employee Resilience.

PENDAHULUAN

Provinsi Sumatera Barat khususnya Kota Padang memiliki cukup banyak lokasi untuk berpariwisata. Hal ini bisa mendorong wisatawan untuk datang ke Padang karena banyak sekali objek wisatanya. Bisnis yang berkembang pesat dan memberikan kontribusi besar adalah bisnis yang bergerak di bidang pelayanan jasa (Saputra, dkk., 2021). Hotel merupakan salah satu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa. Pariwisata saling berkaitan erat dengan industri perhotelan (Riadi, 2020). Hotel dalam melakukan kegiatannya akan berusaha untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Salah satu hal yang diperhatikan dalam mencapai tujuan bagi hotel adalah sumber daya manusia. Agar tujuan suatu perusahaan dapat tercapai maka sebuah perusahaan harus memperhatikan para karyawan dengan baik agar karyawan yang memiliki kualifikasi yang baik di dalam perusahaan tidak memiliki keinginan untuk pindah bahkan meninggalkan perusahaan (Arifin, 2018).

Turnover intention berdampak pada karyawan yang masih bertahan dalam perusahaan. Perusahaan yang memiliki *turnover intention* yang tinggi cenderung mempunyai tingkat pembelajaran kelompok kerja yang rendah. Hal ini dapat mempengaruhi motivasi, kepercayaan terhadap organisasi, produktivitas, serta kepuasan kerja karyawan lain yang tinggal di organisasi. Selain itu perusahaan dapat kehilangan klien disebabkan klien mengikuti karyawan yang berpindah ke organisasi lain (Agustini, dkk., 2019). *Turnover* adalah sebagai perpindahan, sedangkan *turnover intention* didefinisikan sebagai niat perpindahan. *Turnover* atau perpindahan karyawan dalam dunia kerja dapat diartikan sebagai pergerakan atau perpindahan tenaga kerja keluar dari sebuah perusahaan.

Gejala *turnover intention* bisa terjadi di setiap organisasi, tidak terkecuali termasuk pada karyawan Hotel The ZHM Premiere Padang. Tercatat selama tahun 2023 jumlah karyawan yang keluar sebanyak 24 karyawan dengan tingkat *persentase turnover* yaitu 20% selama tahun 2023. Tingkat *turnover* dikatakan tinggi apabila nilainya lebih dari 10% pertahun (Sakinah, 2008). Adapun penyebab tingginya tingkat *turnover intention* di The ZHM Premiere Hotel Padang adalah beban kerja yang terlalu berat sementara imbalan yang diberikan tidak sebanding dengan beban kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh (Agustini, dkk., 2019), (Firdaus, dkk., 2023), (Tanuwijaya, 2023), dan (Cahyono, dkk., 2023) menemukan bahwa *perceived organisation support* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *Turnover*. Akan tetapi hasil yang berbeda ditemukan oleh (Nisak & Sujianto, 2022), (Guntoro & Dudija, 2020), dan (Putranti, dkk., 2021) yang menemukan bahwa *perceived organisation support* tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*. Penelitiannya mengatakan bahwa meski organisasi memberikan dukungan yang besar kepada karyawan, karyawan masih akan berpikir untuk meninggalkan pekerjaannya didasarkan pada faktor dari diri karyawan itu sendiri seperti merasa bosan dengan pekerjaan atau ada pekerjaan yang lebih menjanjikan dari pekerjaan sebelumnya.

Selain dukungan organisasi, *employee resilience* juga mampu memberikan pengaruh terhadap *turnover intention*. Resiliensi memiliki peran penting untuk membantu mengurangi setiap masalah yang dialami oleh seseorang dengan cara memberikan motivasi-motivasi positif dari diri sendiri (Andriansyah & Hidayah, 2021).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah hubungan asosiatif kausal atau hubungan sebab-akibat. Data diperoleh dari hasil *survey* dimana dengan membagikan kuesioner kepada responden yang menjadi obyek penelitian. Penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab-akibat antara variabel independen dan variabel dependen (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini penentuan jumlah sampel menggunakan table Issac dan Michael, dengan taraf kesalahan 5% yaitu sebanyak 89 karyawan Hotel *The ZHM Premiere* Padang.

Varianbel penelitian dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

a. *Turnover intention* (Y)

Turnover intention adalah keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya disebabkan karena ingin mendapatkan pekerjaan yang lebih baik lagi dibandingkan dengan pekerjaan yang dia dapatkan sekarang. Ada tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur *turnover intention* menurut William H. Mobley (dalam Choi Sang Long, 2018), yaitu: Pikiran-pikiran untuk berhenti (*thoughts of quitting*), Keinginan untuk meninggalkan (*intention to quit*), Keinginan untuk mencari pekerjaan lain (*intention to search for another job*)

b. *Perceived organizational support* (X)

Perceived organizational support atau dukungan organisasi persepsian merupakan sikap yang meyakinkan seseorang bahwa organisasi tempatnya bekerja menghargai kontribusi dan peduli dengan kesejahteraannya. Sikap yang ditunjukkan organisasi akan menjadi stimulus yang dirasakan karyawan. Indikator dari *Perceived organizational support* menurut Rosyiana (2019:62) yaitu: Keadilan, Dukungan, Penghargaan

c. *Employee resilience* (Z)

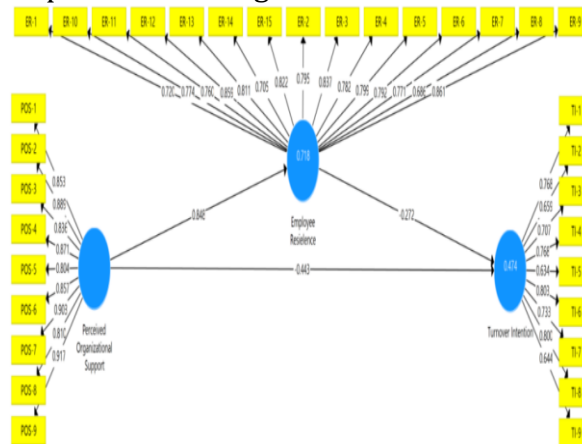
Employee resilience merupakan suatu usaha dari individu sehingga mampu beradaptasi dengan baik terhadap keadaan yang menekan, sehingga mampu untuk pulih dan berfungsi optimal dan mampu melalui kesulitan. Indikator resiliensi Menurut Connor & Davidson dalam Tampombebu & Wijono (2022) terdapat 5 indikator yang digunakan untuk mengukur resiliensi yaitu: *Personal competence, Trust in one's instincts, Tolerance of negative affect, Self Control, Spiritual Influences*

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan alat analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan program *partial least square* (PLS). PLS merupakan pendekatan berbasis komponen untuk pengujian model persamaan struktural atau biasa disebut SEM. PLS didasarkan pada gagasan yang memiliki dua prosedur iteratif yang menggunakan estimasi kuadrat terkecil untuk model tunggal dan *multi-komponen*. Dengan menerapkan prosedur, algoritma ini bertujuan untuk meminimalkan *varians* dari semua variabel dependen, oleh karena itu penyebab dan arah antara semua variabel perlu didefinisikan secara jelas. PLS terbagi atas model pengukuran dan model struktural.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi *Measurement Model (outer model)*

Berdasarkan pengujian outer model dengan menggunakan smart PLS, didapatkan model hasil penelitian sebagai berikut:



Gambar 1 Outer Model

a) Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Dari gambar di atas, tidak ada item yang tidak valid pada semua variabel. Hal ini karena nilai outer loading $> 0,60$. Maka pengujian hipotesis bisa dilanjutkan. Tabel bawah ini memperlihatkan nilai AVE dari setiap variabel yang dianalisis

Tabel 1. Average Variance Extracted (AVE)

Variabel Penelitian	Average Variance Extracted (AVE)
<i>Perceived organizational support</i>	0,741
<i>Turnover intention</i>	0,528
<i>Employee Resilience</i>	0,619

Berdasarkan hasil di atas, dapat disimpulkan bahwa semua variabel telah memenuhi persyaratan (lebih dari 0,5). Maka pengujian selanjutnya telah bisa dilakukan.

b) *Discriminant Validity*

Dalam penelitian ini uji discriminant validity dengan metode *Fornell-Larcker Criterion* adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Fornel-Larcker Criterion

	<i>Employee Resilience</i>	<i>POS</i>	<i>Turnover intention</i>
<i>Employee Resilience</i>	0,787	-	-
<i>POS</i>	0,848	0,861	-
<i>Turnover intention</i>	-0,647	-0,673	0,727

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa pada pernyataan dari masingmasing variabel semuanya dinyatakan valid, hal ini dikarenakan nilai Discriminant Validity $> 0,70$.

c) Reliabilitas

Reliabilitas variabel dikatakan baik apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,70 (Ghozali, 2018):

Tabel 3. Composite Realibility

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
<i>Employee Resilience</i>	0,956	0,960
<i>POS</i>	0,956	0,962
<i>Turnover intention</i>	0,887	0,909

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa pada pernyataan dari masing-masing variabel semuanya dinyatakan valid, hal ini dikarenakan nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* > 0,70.

Model Struktural (Inner Model)

a) Uji *goodness of Fit* (GoF)

Dalam penelitian ini *Structural Model* adalah sebagai berikut:

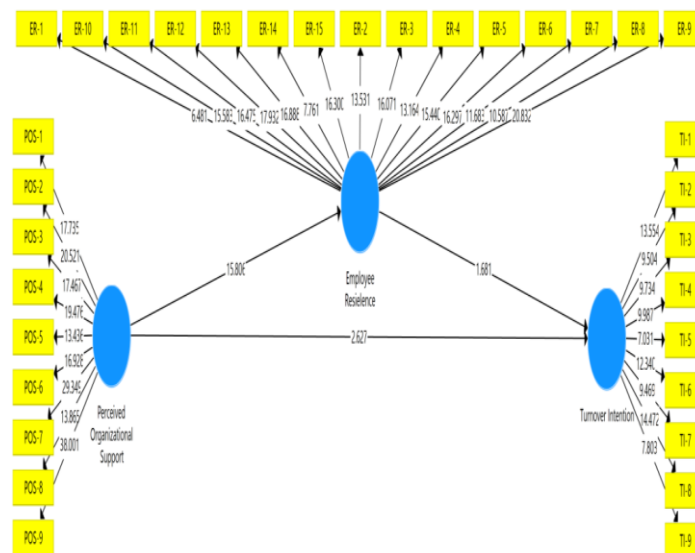
Tabel 4. Uji *Goodness of Fit* – *Inner Model*

	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
<i>Employee Resilience</i>	0,718	0,715
<i>Turnover intention</i>	0,474	0,462

Tabel diatas menggambarkan bahwa variabel *employee resilience* dapat dijelaskan oleh variabel *perceived organizational support* adalah sebesar 0,718 atau 71,8% dan sisanya 28,2% lainnya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini. *Turnover intention* dipengaruhi oleh *perceived organizational support* dan *employee resilience* sebesar 0,474 atau 47,4%, sedangkan sisanya 52,6% persen lainnya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

b) Uji Hipotesis (Resampling Bootstrapping)

Dalam penelitian ini, berikut adalah hasil uji hipotesis yang dapat dilihat dari gambar 2 dan tabel 5 :



Gambar 2. Path Coefficients

Tabel 6. Pengujian Hipotesis

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics	P Values
<i>Perceived organizational support - Turnover intention</i>	-0,443	-0,440	0,169	2,627	0,004
<i>Perceived organizational support - Employee Resilience</i>	0,848	0,840	0,054	15,806	0,000
<i>Employee Resilience - Turnover intention</i>	-0,272	-0,276	0,162	1,681	0,047
<i>Perceived organizational support → Employee Resilience → Turnover intention</i>	-0,231	-0,232	0,140	1,646	0,050

Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Turnover intention*

Hasil penelitian menemukan bahwa *Perceived organizational support* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, hal ini dikarenakan nilai $t_{\text{statistic}}$ (2,267) > nilai t_{tabel} (1,66) dengan p-Value 0,004 < 0,05. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari (Agustini, dkk., 2019), (Firdaus, dkk., 2023), (Tanuwijaya, 2023), dan (Cahyono, dkk., 2023) yang bahwa *perceived organisation support* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Dengan adanya dukungan organisasi seperti tersedianya fasilitas kerja, gaji yang memuaskan, jaminan kesehatan dan keamanan, maka akan membuat karyawan betah dan menetap dengan pekerjaannya. Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa tingginya dukungan organisasi pada Hotel The ZHM Premiere Padang memberikan penurunan terhadap tingkat turnover yang terjadi dalam organisasi.

Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Employee Resilience*

Hasil penelitian menemukan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee resilience*, hal ini dikarenakan nilai $t_{\text{statistic}}$ (15,806) > nilai t_{tabel} (1,66) dengan p-Value 0,000 < 0,05. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi dukungan organisasi maka akan semakin meningkat *employee resilience* karyawan Hotel The ZHM Premiere Padang. Tingginya dukungan dari organisasi memberikan memberikan karyawan semangat untuk berusaha memecahkan masalah dan menghadapi kendala-kendala yang ada dalam pekerjaan.

Pengaruh *Employee Resilience* terhadap *Turnover Intention*

Hasil penelitian menemukan bahwa *employee resilience* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, hal ini dikarenakan nilai $t_{\text{statistic}}$ (1,681) > nilai t_{tabel} (1,66) dengan p-Value 0,047 < 0,05. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi *employee resilience* maka akan semakin menurun *turnover intention* dalam organisasi. Resiliensi ialah satu fenomena yang terkarakterkan melalui pola adaptasi positif terhadap kesulitan dan resiko yang signifikan (Masten dan Reed, 2002). Resiliensi sebagai prediktor positif bagi individu untuk membangkitkan motivasi dirinya. Dalam hal ini resiliensi akan menjadi sumber motivasi untuk bangkit dari permasalahan dan tekanan yang dialaminya. Resiliensi memiliki peran penting untuk membantu mengurangi setiap masalah yang dialami oleh seseorang

dengan cara memberikan motivasi-motivasi positif dari diri sendiri (Andriansyah & Hidayah, 2021).

Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Turnover intention* Melalui *Employee Resilience*

Hasil penelitian menemukan bahwa *Perceived organizational support* tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* melalui *employee resilience*, hal ini dikarenakan nilai $t_{statistic} (1,646) < \text{nilai } t_{tabel} (1,66)$ dengan $p\text{-Value } 0,050 > 0,05$. Hasil ini mengindikasikan bahwa persepsi karyawan tentang dukungan organisasi dan *employee resilience* belum mampu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat turnover dalam organisasi. Hal ini tidak didukung oleh penelitian yang dilakukan (Agustini, dkk., 2019), (Firdaus, dkk., 2023), (Tanuwijaya, 2023), dan (Cahyono, dkk., 2023) menemukan bahwa *perceived organisation support* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. *Perceived organizational support* diartikan sebagai keyakinan karyawan tentang sejauh mana komitmen organisasi terhadap karyawan dilihat dari penghargaan organisasi terhadap kehidupan karyawan tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian mengenai Pengaruh *Perceived Organization Support* terhadap *Turn Over Intention* yang di mediasi *Employee Resilience* di Hotel The ZHM Premiere Padang, dapat disimpulkan bahwa *Perceived organizational support* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. *Perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee resilience*. *Employee resilience* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. *Perceived organizational support* tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* melalui *employee*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, N. P. L., Dewi, I. G. A. M., & Subidi, M. (2019). Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap *turnover Intention* Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Pemediasi. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 1, 251–276.
- Arifin, N. (2018). *Manajemen Sumberdaya Manusia: Teori Dan Kasus*. Unisnu Press.
- Buulolo, A., & Ratnasari, S. L. (2020). Pengaruh Dukungan Supervisor, Komitmen Organisasional, Dan Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention*. *Jurnal Dimensi*. <https://doi.org/10.33373/Dms.V9i2.2545>
- Cahyono, H., Suci, R. P., & Mas, N. (2023). Analisa Pengaruh *Perceived Supervisor Support* Dan *Job Insecurity* Terhadap *Turnover Intention* Dengan *Employee Engagement* Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Pendidikan Dasar Dan Sosial Humaniora*, 2(10), 1341–1360.
- Danurwindo, M. A., Maretasari, R., & Wardhana, A. (2022). Persepsi Dukungan Organisasi, Stres Kerja, Dan Pengaruhnya Terhadap *Turnover Intention*. *Improvement: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.30651/Imp.V2i1.13506>
- Firdaus, R. F., Emilisa, N., & Puspa, T. (2023). Pengaruh *Perceived Organizational Support* Dan *Perceived Organizational Diversity* Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Yang Di Mediasi Oleh *Employee Engagement* Pada Karyawan It Di Pt . *Pendahuluan Sejak Adanya Pandemi Yang Melanda Seluruh Negara Membuat Be*. 3(1), 97–114.
- Guntoro, Y. H., & Dudija, N. (2020). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention* Karyawan (Studi Kasus: Pt Paripurna

- Swakarsa Minamas Plantation Kalimantan Selatan). E-Proceeding Of Management.
- Nisak, K., & Sujianto, A. E. (2022). Pengaruh Perceived Organization Support Terhadap Turnover Intention Dan Komitmen Kerja Islami Sebagai Variabel Intervening Di Pt. Mitra Sukses Mandiri Makmur Sejahtera Tulungagung. Jurnal Pendidikan Dan Kewirausahaan. <https://doi.org/10.47668/Pkwu.V10i3.520>
- Putranti, H. R. D., Suparmi, S., & Suprpti, S. (2021). Analisis Perceived Organizational Support, Quality Culture, Dan Kepuasan Kerja Sebagai Second-Order Factor Terhadap Turnover Intention Karyawan Generasi Y Di Atc (Air Traffic Control). Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship. <https://doi.org/10.30588/Jmp.V10i2.765>
- Rachmiate, A., Fitria, R., Suryadi, K., & Ceha, R. (2020). Strategi Komunikasi Pariwisata Halal Studi Kasus Implementasi Halal Hotel Di Indonesia Dan Thailand. Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah. <https://doi.org/10.29313/Amwaluna.V4i1.5256>
- Riadi, M. (2020). Pengertian, Jenis Dan Klasifikasi Hotel. Kajianpustaka.Com.
- Saputra, H. I., Suyuthie, H., & Adrian, A. (2021). Kontribusi Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan Di The Axana Hotel Kota Padang. Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan. <https://doi.org/10.24036/jkpbp.V2i3.25172>
- Suciariani, S., Anggraeni, D. S., & Tanuwijaya, J. (2022). Analisis Pengaruh Organizational Resilience, Job Satisfaction, Organizational Learning Culture, Dan Turnover Intention Terhadap Business Performance Pada Perusahaan Pertamina. Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan. <https://doi.org/10.32670/Fairvalue.V4i9.1589>
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D (P. 336).
- Tambun, S., Laura, N., Lukiyana, & Prakashita, V. (2019). Pengaruh Perceived Organizational Support Dan Job Satisfaction Terhadap Turnover Intention Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Pemoderasi. Media Manajemen Jasa.
- Tanuwijaya, J. (2023). Pengaruh Job Stress , Perceived Organizational Support , Work Family Conflict Terhadap Turnover Intention Pada Pt Xyz. 6(2), 1546–1561.
- Widati, M. A., & Muafi, M. (2020). Analisis Pengaruh Makna Kerja Dan Resiliensi Terhadap Intention To Leave Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja. Jbti : Jurnal Bisnis Teori Dan Implementasi. <https://doi.org/10.18196/bti.112137>