

**PENGARUH IKLIM ORGANISASI TERHADAP
TURNOVER INTENTION DENGAN KOMITMEN
ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PADA KARYAWAN D'BEST HOTEL PASAR BARU
BANDUNG**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

Annasthasia Miranthi Putri

2013120057

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN
Terakreditasi Oleh BAN-PT No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013
BANDUNG
2018**

**THE EFFECT
OF ORGANIZATIONAL CLIMATES TOWARD
TURNOVER INTENTION WITH ORGANIZATIONAL
COMMITMENT AS INTERVENING VARIABLE ON THE
EMPLOYEE D'BEST HOTEL PASAR BARU BANDUNG**



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete a part of requirements
for Bachelor Degree in Economics

By:

Annasthasia Miranthi Putri

2013120057

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
PROGRAM IN MANAGEMENT
Accredited by BAN-PT No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013
BANDUNG
2018**

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN



PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH IKLIM ORGANISASI TERHADAP
TURNOVER INTENTION DENGAN KOMITMEN
ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PADA KARYAWAN D'BEST HOTEL PASAR BARU
BANDUNG**

Oleh:
Annasthasia Miranthi Putri
2013120057

Januari 2018

Ketua Program Sarjana Manajemen.

(Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si.)

Pembimbing Skripsi,

Ko. Pembimbing Skripsi,

(Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si.)

(Angela Teressia, SIP., MM.)



PERNYATAAN:

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Annasthasia Miranthi Putri
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 3 Januari 1995
Nomor Pokok Mahasiswa (NPM) : 2013120057
Program Studi : Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi

JUDUL

Pengaruh Iklim Organisasi terhadap *Turnover Intention* dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening pada Karyawan d'best Hotel Pasar Baru Bandung.

Dengan,

Pembimbing : Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si.
Ko-Pembimbing : Angela Teressia, SIP., MM.

SAYA NYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apapun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, *internet*, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak manapun.

Pasal 25 Ayat (2) UU.No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya. Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 200juta.

Bandung,
Dinyatakan tanggal : 17
Januari 2018
Pembuat pernyataan :



(Annasthasia Miranthi Putri)

ABSTRAK

Peran karyawan sangat penting dalam industri pariwisata terutama pada hotel, untuk mempertahankan karyawannya perusahaan harus bisa mengelola karyawannya dengan baik, salah satunya adalah memperhatikan faktor iklim organisasi dan komitmen organisasi. Apabila karyawan tidak dikelola dengan baik maka akan timbul keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan (*turnover intention*) dan ini akan menjadi masalah untuk perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh iklim organisasi terhadap *turnover intention* karyawan dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening pada karyawan d'best Hotel Pasar Baru Bandung. Variabel yang digunakan adalah iklim organisasi sebagai variabel X serta komitmen organisasi sebagai variabel Z dan *turnover intention* sebagai variabel Y.

Penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 35 responden yaitu karyawan d'best Hotel Pasar Baru Bandung. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan regresi sederhana dan regresi berganda.

Hasil penelitian dari regresi sederhana menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari variabel iklim organisasi terhadap variabel komitmen organisasi karyawan d'best Hotel Pasar Baru Bandung dengan koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 30,5% dan hasil signifikansi sebesar 0.001, dan hasil penelitian dari regresi berganda ini juga menunjukkan adanya pengaruh negatif dan signifikan dari variabel iklim organisasi dan variabel komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karyawan d'best Hotel Pasar Baru Bandung dengan koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 47.4% dan hasil signifikansi dari variabel iklim organisasi terhadap *turnover intention* adalah sebesar 0.023, dan hasil signifikansi dari variabel komitmen organisasi terhadap *turnover intention* adalah sebesar 0.005.

Kata Kunci: iklim organisasi, komitmen organisasi, *turnover intention*.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. Karena berkat rahmat dan karunia-Nya Penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata-1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, dukungan dan masukan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dewi Achyani, dan Alm. Hilman Gunawan tercinta selaku orang tua penulis yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan dukungan serta nasihat kepada penulis. Semoga dengan terselesaikannya S1 ini, dapat menjadi awal yang baik dan juga menjadi awal kesuksesan bagi penulis untuk dapat terus membanggakan keluarga. Terima kasih mamah dan ayah atas semua yang sudah diberikan kepada penulis.
2. Rivaldi Prakasa Putra selaku kakak dari penulis yang turut menyemangati dan menghibur penulis. Terima kasih atas doa dan dukungannya terhadap penulis.
3. Ibu Triyana Iskandarsyah, Dra. M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan, dan selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan membimbing penulis hingga akhir dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas waktu, kebaikan, dan kesabaran yang telah ibu berikan.
4. Ibu Angela Teressia, SIP., MM., selaku dosen ko-pembimbing yang telah membantu dan membimbing penulis hingga akhir. Terima kasih atas waktu, kebaikan, dan kesabaran yang telah ibu berikan.
5. Ibu Dr. Budiana Gomulia, Dra., M.Si., selaku dosen wali yang memberikan arahan selama penulis menjalani perkuliahan.

6. Dimas, Ibu Susie, dan Ibu Dewi selaku CEO dan Manajer HRD dari d'best Hotel Pasar Baru Bandung. Terima kasih atas kesempatan dan kepercayaan yang telah diberikan.
7. M. Mirza Bian Ansori, sebagai seseorang yang berarti dalam hidup penulis yang selalu memotivasi, menemani, menghibur, dan selalu membantu penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, walau dari jarak jauh.
8. Terima kasih juga untuk teman-teman dari Tim Ncus Talitha Sari, Nadhira Zulvia, Sweety Naidaa, Dania Anisa, Amanda Shafira dan Dheysha Shafira yang selalu menghibur penulis dengan lelucon dan kehebohan yang sering terjadi.
9. Riansyah Aulia, Mega Tria, Rendy Nugraha, Adri Kharismanto, Bernie Natanagara, Brian Ajrianto, Prananda Ikhsan, Asifa Talitha, Bella Nisa, Rifa Kamila, Kasandy Andiona, selaku rekan bermain, rekan seperjuangan belajar bersama selama di Manajemen Unpar.
10. Dicky Fatony, dan Silmina, rekan seperjuangan skripsi dan teman yang membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Fasya Maudia yang selalu menjadi teman makan penulis, dan yang selalu memberikan nasihat-nasihat, memberikan hiburan dan menjadi tempat cerita penulis.
12. Karina Oktavia dan Syafira Dwiyunita selaku anggota Bintang Pantura yang selalu menghibur dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Deartha Indra Utama, dan Hafiz Ahmad Sofwan yang selalu menjadi tempat bercerita mengenai keluh kesah penulis. Terima kasih atas doa dan dukungannya kepada penulis.
14. Seluruh teman penulis yang lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya. Terima kasih atas dukungan dan doanya.
15. Seluruh keluarga besar Manajemen UNPAR angkatan 2013 yang telah berjuang bersama dan memberikan bantuan terhadap penulis selama masa perkuliahan.

Saya menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak terdapat beberapa kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan

kemampuan , pengalaman, dan pengetahuan yang dimiliki. Namun penulis berharap semua kritik, dan saran akan diterima sebagai masukan untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Bandung, 14 Desember 2017

Annasthasia Miranthi Putri

DAFTAR ISI

	Hal.
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
1.5 Kerangka Pemikiran.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Iklim Organisasi	9
2.1.1 Pengertian Iklim Organisasi.....	9
2.1.2 Dimensi Iklim Organisasi	10
2.1.3 Pengukuran Iklim Organisasi	11
2.2 Komitmen Organisasi	12
2.2.1 Pengertian Komitmen Organisasi	12
2.2.2 Dimensi Komitmen Organisasi	13
2.3 <i>Turnover Intention</i>	14
2.3.1 Pengertian <i>Turnover Intention</i>	14
2.3.2 Indikator <i>Turnover Intention</i>	15
2.3.3 Dimensi <i>Turnover Intention</i>	15
2.4 Penelitian Terdahulu	16
2.5 Pengaruh Iklim Organisasi terhadap <i>Turnover Intention</i>	18
2.6 Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap <i>Turnover Intention</i>	19
2.7 Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Komitmen Organisasi.....	19
BAB 3 METODE PENELITIAN	21
3.1 Metode Penelitian.....	21
3.1.1 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.1.2 Jenis Sumber Data.....	22
3.1.3 Variabel Penelitian	23
3.1.4 Operasional Variabel.....	24
3.1.5 Populasi Penelitian	29
3.2 Pengolahan dan Analisis Data.....	29
3.3 Uji Instrumen	32
3.3.1 Uji Validitas	32

3.3.2 Uji Reliabilitas	35
3.3.3 Uji Asumsi Klasik	36
3.3.3.1 Uji Normalitas	36
3.3.3.2 Uji Multikolinearitas	37
3.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas	37
3.4 Objek Penelitian	37
3.4.1 Data Profil Responden	37
3.4.2 Profil d'best Hotel Pasar Baru Bandung	39
3.4.3 Visi dan Misi Perusahaan	40
3.4.4 <i>Hotel Info</i>	40
3.4.5 <i>Hotel Services and Facilities</i>	40
3.4.6 <i>Guest Room</i>	41
3.4.7 <i>Meeting and Events</i>	41
3.4.8 <i>Hotel Location</i>	42
3.4.9 Struktur Organisasi	42
BAB 4 HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Analisis Iklim Organisasi	44
4.1.1 Hasil Analisis Pernyataan Iklim Organisasi	48
4.2 Analisis Komitmen Organisasi	58
4.2.1 Hasil Analisis Pernyataan Komitmen Organisasi	61
4.3 Analisis <i>Turnover Intention</i>	66
4.3.1 Hasil Analisis Pernyataan <i>Turnover Intention</i>	68
4.4 Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Komitmen Organisasi	74
4.4.1 Uji Normalitas	74
4.4.2 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Komitmen	75
4.5 Pengaruh Iklim Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap <i>Turnover Intention</i>	77
4.5.1 Uji Normalitas	77
4.5.2 Uji Multikolinearitas	78
4.5.3 Uji Heterokedastisitas	79
4.5.4 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Iklim Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap <i>Turnover Intention</i>	80
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	92
RIWAYAT HIDUP PENULIS	98

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Operasional Variabel Iklim Organisasi.....	24
Tabel 3.2 Operasional Variabel Komitmen Organisasi	26
Tabel 3.3 Operasional Variabel <i>Turnover Intention</i>	28
Tabel 3.4 Jumlah Karyawan d'best Hotel Pasar Baru Bandung	29
Tabel 3.5 Interpretasi Rata-rata Hitung.....	31
Tabel 3.6 Hasil Analisis <i>Item</i> Iklim Organisasi	33
Tabel 3.7 Hasil Analisis <i>Item</i> Komitmen Organisasi.....	34
Tabel 3.8 Hasil Analisis <i>Item Turnover Intention</i>	35
Tabel 3.9 Tingkat Keandalan <i>Cronbach's Alpha</i>	35
Tabel 3.10 Uji Reliabilitas	36
Tabel 3.11 Jenis Kelamin Responden	38
Tabel 3.12 Usia Responden.....	38
Tabel 3.13 Lama Bekerja Responden	39
Tabel 3.14 <i>Guest Room</i>	41
Tabel 3.15 Ruang <i>Meeting and Events</i>	41
Tabel 3.16 Tempat Destinasi Wisata	42
Tabel 4.1 Interpretasi Rata-rata Hitung.....	44
Tabel 4.2 Tabel Analisa Deskriptif	44
Tabel 4.3 Rata-rata Hitung Iklim Organisasi	44
Tabel 4.4 Prosedur Kerja yang Perusahaan Berikan Sudah Jelas	48
Tabel 4.5 Peraturan Kerja Perusahaan Sudah Saya Pahami	49
Tabel 4.6 Pekerjaan Saya Sepenuhnya Tanggung Jawab Saya.....	49
Tabel 4.7 Atasan Memberikan Saya Tanggung Jawab untuk Mengambil Keputusan	50
Tabel 4.8 Perusahaan Memberikan Gaji dan Bonus yang Sesuai dengan Kinerja Saya	51
Tabel 4.9 Perusahaan Memberikan Imbalan yang Sesuai dengan Perjanjian Kerja ..	51
Tabel 4.10 Perusahaan Dapat Menerima Resiko atas Proses Pembelajaran Karyawan	52
Tabel 4.11 Pekerjaan yang Saya Lakukan Menantang Saya untuk Melakukan Hal Baru	52
Tabel 4.12 Saya dan Atasan Memiliki Hubungan yang Baik	53
Tabel 4.13 Saya dan Rekan Kerja Memiliki Hubungan yang Baik	54
Tabel 4.14 Komunikasi Antar Karyawan di dalam Perusahaan Sudah Efektif	54
Tabel 4.15 Saya Bisa Bertanya Kepada Atasan Jika Menemukan Kesulitan Dalam Menyelesaikan Pekerjaan	55
Tabel 4.16 Standar Kerja yang Perusahaan Tetapkan Untuk Mencapai Tujuan Perusahaan Sudah Jelas.....	55
Tabel 4.17 Standar Penilaian yang Perusahaan Berikan Sudah Sesuai dengan Kinerja Karyawan	56
Tabel 4.18 Perbedaan Pendapat dengan Rekan Kerja dapat terselesaikan dengan Baik	56
Tabel 4.19 Perbedaan Pendapat dengan Atasan Dapat terselesaikan dengan Baik ..	57
Tabel 4.20 Saya Merasa Menjadi Anggota di Dalam Perusahaan	58

Tabel 4.21 Interpretasi Rata-rata Hitung.....	58
Tabel 4.22 Tabel Analisa Deskriptif	59
Tabel 4.23 Rata-rata Hitung Komitmen Organisasi.....	59
Tabel 4.24 Saya Merasa Senang Bekerja di Perusahaan Ini	61
Tabel 4.25 Saya Selalu Hadir Selama Saya Bekerja di Perusahaan Ini	62
Tabel 4.26 Saya Merasa Pekerjaan yang Diberikan Sudah Sesuai dengan Kemampuan Saya.....	62
Tabel 4.27 Saya Selalu Berkorban Demi Perusahaan	63
Tabel 4.28 Saya Selalu Setia Kepada Perusahaan	63
Tabel 4.29 Saya Mampu Beradaptasi dengan Perubahan-Perubahan yang Perusahaan Lakukan.....	64
Tabel 4.30 Saya Merasa Berat Hati untuk Meninggalkan Perusahaan	64
Tabel 4.31 Kehidupan Saya Terganggu Apabila Meninggalkan Perusahaan	65
Tabel 4.32 Mendapatkan Pekerjaan Merupakan Hal yang Paling Penting Untuk Saya	65
Tabel 4.33 Interpretasi Rata-rata Hitung.....	66
Tabel 4.34 Tabel Analisa Deskriptif	66
Tabel 4.35 Rata-rata Hitung <i>Turnover Intention</i>	67
Tabel 4.36 Saya Pernah Berpikir untuk Keluar Dari Pekerjaan Saya.....	69
Tabel 4.37 Saya Merasa Tidak Betah dengan Pekerjaan Saya	69
Tabel 4.38 Saya Tidak Sungguh-Sungguh dalam Menyelesaikan Pekerjaan	70
Tabel 4.39 Saya Pernah Mencari Alternatif Perusahaan Lain Untuk Bekerja	70
Tabel 4.40 Saya Membanding-bandingkan Pekerjaan Saya dengan Orang Lain	71
Tabel 4.41 Saya Mulai Mencari Informasi Mengenai Lowongan Pekerjaan.....	71
Tabel 4.42 Saya Memiliki Niat untuk Meninggalkan Pekerjaan Saya	72
Tabel 4.43 Saya Merasa Tidak Puas dengan Pekerjaan Saya	72
Tabel 4.44 Saya Merasa Stress Dalam Menyelesaikan Pekerjaan Saya	73
Tabel 4.45 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	74
Tabel 4.46 Hasil Pengujian Regresi Iklim Organisasi terhadap Komitmen Organisasi 1	75
Tabel 4.47 Hasil Pengujian Regresi Iklim Organisasi terhadap Komitmen Organisasi 2.....	75
Tabel 4.48 Hasil Regresi Linier Sederhana.....	76
Tabel 4.49 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	78
Tabel 4.50 Hasil Uji Multikolinearitas.....	79
Tabel 4.51 Hasil Pengujian Regresi Iklim Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap <i>Turnover Intention</i> 1.....	80
Tabel 4.52 Hasil Pengujian Regresi Iklim Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap <i>Turnover Intention</i> 2.....	81
Tabel 4.53 Hasil Regresi Linier Berganda.....	82

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	7
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	43
Gambar 4.1 Grafik Plot Uji Heterokedatisitas.....	80

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal.
Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	93

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seorang karyawan atau pekerja akan sangat mempengaruhi perusahaan untuk dapat beroperasi secara maksimal dan memiliki peranan yang sangat penting bagi setiap perusahaan, karena faktor manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki ide-ide, kreativitas dan kemampuan yang sangat dibutuhkan oleh setiap perusahaan demi mencapai tujuan perusahaan tersebut dan keberhasilan suatu perusahaan bergantung dari produktivitas kerja dari para karyawan.

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (dalam SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM37/PW.340/MPPT-86) (Sulastiyono, 2011), dan menurut AHMA (*The American Hotel and Motel Association*) yang kini bernama AHLA (*American Hotel and Lodging Association*) hotel adalah sebuah pendirian bisnis utama yang menyediakan fasilitas untuk masyarakat umum yang mencakup satu atau lebih dari satu fasilitas berikut, berupa penginapan bersegram layanan, *laundry* (jasa cuci pakaian) dan *furnitures*. Industri hotel bekerja selama 24 jam tanpa mengenal hari libur untuk melayani para tamu. Untuk melayani para tamu karyawan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang maksimal untuk membuat tamu merasa puas.

Kota Bandung merupakan destinasi yang sering dikunjungi oleh wisatawan baik wisatawan lokal maupun wisatawan asing. Kota Bandung terkenal dengan objek wisata dan kulinernya yang murah dan unik yang mampu menarik banyak wisatawan untuk berlibur. Maka dari itu peran hotel di Kota Bandung menjadi penting karena untuk menjadi akomodasi para wisatawan untuk menginap. Melihat peluang ini hotel-hotel baru pun mulai bermunculan. Salah satunya adalah d'best Hotel Pasar Baru Bandung, yang terletak di Jalan Otto Iskandardinata no. 468. d'best Hotel Pasar

Baru Bandung merupakan hotel berbintang 3 dengan konsep minimalis modern yang memiliki 53 kamar dan terbagi dalam 4 tipe kamar yaitu *Standart*, *Superior*, *Deluxe*, dan *Executive* dan terletak di lokasi yang strategis yaitu di dekat pusat perbelanjaan dan tempat kuliner. d'best Hotel Pasar Baru Bandung diresmikan pada bulan Maret 2014.

Perusahaan menyadari bahwa karyawan merupakan sumber daya yang paling penting untuk di kelola di industri jasa perhotelan. Kepuasan konsumen yang dilayani dengan baik menjadi sumber penilaian yang akan menentukan keberhasilan perusahaan. Untuk melayani para tamu yang memiliki karakteristik yang berbeda-beda para karyawan dituntut untuk melakukan pelayanan yang baik secara maksimal sesuai dengan keinginan para tamu agar para tamu merasa puas. Untuk membuat karyawan melaksanakan tugasnya dengan maksimal maka iklim organisasi harus mendukung perilaku karyawan tersebut. Iklim organisasi merupakan kualitas dari proses interaksi dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sehingga karyawan melakukan penilaian-penilaian tentang perusahaan dan membentuk persepsi dalam dirinya tentang iklim organisasi tempatnya bekerja (Maha Putra & Suwandana, 2017). Iklim organisasi yang positif akan membawa karyawan untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh penulis, penulis menemukan beberapa gejala pada d'best Hotel Pasar Baru Bandung yaitu, terjadinya komplain dari para tamu karena kamar yang digunakan tidak bersih, makanan yang disajikan suka dingin, ada beberapa fasilitas yang sudah rusak dan tidak diperbaiki, kamar tidak selalu dibersihkan setiap hari ketika ada tamu yang menginap. Kemudian setelah melihat gejala tersebut peneliti melakukan wawancara dengan *staff* divisi dari d'best Hotel Pasar Baru Bandung, dan ternyata hal yang menyebabkan gejala tersebut muncul adalah karena kurangnya jumlah karyawan yang membuat karyawan merasa kewalahan melayani pengunjung ketika *high season*, karyawan merasa pihak manajemen kurang tanggap dalam menyelesaikan masalah internal perusahaan, karyawan merasa saran yang diberikan karyawan untuk perusahaan membutuhkan waktu lama untuk direalisasikan, kemudian karyawan merasa kompensasi yang diberikan tidak sepadan dengan tugas yang diberikan, dan komunikasi antar karyawan masih ada bentrokan. Hal-hal tersebut mengakibatkan

para karyawan bekerja seadanya dan tidak maksimal, dan para karyawan sering merasa malas untuk bekerja sehingga pekerjaan yang seharusnya dikerjakan secepatnya sering terlambat atau mengabaikan *standard operating procedure (SOP)*. Beberapa karyawan yang di wawancara mengatakan keinginan keluar menjadi sangat tinggi apabila pihak manajemen tidak melakukan perubahan, dan beberapa karyawan memiliki keinginan untuk keluar karena mereka menemukan kesempatan kerja yang lebih baik. Iklim organisasi yang kurang kondusif ini berdampak pada kinerja karyawan yang tidak optimal dan menimbulkan keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaannya. Dapat dikatakan bahwa iklim organisasi merupakan suatu keadaan atau ciri-ciri atau sifat-sifat yang menggambarkan suatu lingkungan psikologis organisasi yang dirasakan oleh orang yang berada dalam lingkungan organisasi tersebut. Dalam hal ini organisasi dan karyawan harus secara bersama-sama menciptakan kondisi yang kondusif untuk mencapai komitmen yang dimaksud. Komitmen ikut dipengaruhi oleh iklim organisasi tempat seorang karyawan bekerja. Jika iklim dalam organisasi tersebut kurang menunjang, misalnya hubungan kerja kurang harmonis, jaminan social keamanan kurang, maka secara otomatis komitmen karyawan terhadap organisasi menjadi luntur (Kuntjoro, 2002, dikutip dari Setyanto, Suharnomo, & Sugiono, 2013).

Keefektifan kerja karyawan di dalam sebuah perusahaan sangatlah penting karena kinerja karyawan memiliki dampak yang besar terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan. Iklim organisasi yang sangat kondusif sangatlah penting karena merupakan satu faktor yang berpengaruh terhadap pencapaian organisasi dan komitmen karyawan kepada organisasi menjadi lebih tinggi. Komitmen karyawan mempengaruhi karier karyawan, kinerja organisasi, tingkat absensi dan loyalitas karyawan (Sopiah, 2008) maka dari itu berdasarkan teori-teori yang telah ditemukan penulis dan fenomena yang diperoleh, maka penulis mengusulkan topik penelitian yaitu: **“Pengaruh Iklim Organisasi terhadap *Turnover Intention* dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening pada Karyawan d’best Hotel Pasar Baru Bandung.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Dengan memperhatikan berbagai gejala yang ada di lapangan, maka penulis mengidentifikasi masalah pada d'best Hotel Pasar Baru Bandung adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana iklim organisasi di d'best Hotel Pasar Baru Bandung?
2. Bagaimana komitmen organisasi di d'best Hotel Pasar Baru Bandung?
3. Bagaimana *turnover intention* karyawan di d'best Hotel Pasar Baru Bandung?
4. Bagaimana pengaruh iklim organisasi terhadap komitmen organisasi di d'best Hotel Pasar Baru Bandung?
5. Bagaimana pengaruh iklim organisasi dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karyawan di d'best Hotel Pasar Baru Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui sejauh mana iklim organisasi di d'best Hotel Pasar Baru Bandung.
2. Untuk mengetahui sejauh mana komitmen organisasi di d'best Hotel Pasar Baru Bandung.
3. Untuk mengetahui sejauh mana *turnover intention* karyawan di d'best Hotel Pasar Baru Bandung.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh iklim organisasi terhadap komitmen organisasi di d'best Hotel Pasar Baru Bandung.
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh iklim organisasi dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karyawan d'best Hotel Pasar Baru Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis diharapkan dapat berguna bagi:

1. Perusahaan, sebagai masukan yang bermanfaat dan memberikan saran/ide yang mungkin dapat berguna sebagai solusi bagi perusahaan agar kegiatan operasional di perusahaan menjadi lebih efektif dan berkualitas.
2. Penulis, menambah wawasan serta pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai pengaruh antara iklim

organisasi dengan *turnover intention* karyawan dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening.

3. Pihak-pihak lain, memberikan data dan informasi yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

1.5 Kerangka Pemikiran

Persepsi adalah suatu proses dimana seseorang melakukan pemilihan, penerimaan, pengorganisasian, dan penginterpretasian atas informasi yang diterimanya dari lingkungan. Persepsi karyawan terhadap perusahaannya dapat mempengaruhi tingkat kinerja karyawan (Wulan Nisa, Suharsono, & Ingarianti, 2012). Ketika suatu perusahaan memiliki lingkungan kerja yang baik maka itu akan mempengaruhi persepsi karyawan terhadap perusahaannya. Keadaan dalam organisasi mencakup nilai-nilai, aturan-aturan dan suasana kerja yang ditangkap dan diserap oleh individu melalui persepsinya disebut dengan iklim organisasi. Iklim organisasi merupakan kualitas dari proses interaksi dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sehingga karyawan akan melakukan penilaian-penilaian terhadap perusahaan dan membentuk persepsi dalam dirinya tentang iklim organisasi tempatnya bekerja (Maha Putra & Suwandana, 2017). Artinya iklim organisasi dapat memberikan pengaruh positif maupun negatif terhadap perilaku karyawan sesuai dengan persepsi karyawan terhadap iklim organisasi yang dirasakan. Ketika iklim organisasi yang dirasakan karyawan tidak kondusif maka akan berdampak pada kinerja karyawan. Komitmen organisasi menjadi perhatian penting lama banyak penelitian karena memberikan dampak signifikan terhadap perilaku kerja seperti kinerja, kepuasan kerja, absensi karyawan dan juga *turnover* karyawan. Komitmen dalam organisasi akan membuat pekerja memberikan yang terbaik kepada organisasi tempat dia bekerja.

Komitmen organisasi didefinisikan oleh Luthans (1995) sebagai sikap yang menunjukkan loyalitas karyawan dan merupakan proses berkelanjutan bagaimana seorang anggota organisasi mengekspresikan perhatian mereka pada kesuksesan dan kebaikan organisasinya. Sikap loyalitas ini diindikasikan dengan tiga hal, yaitu: (1) keinginan kuat seseorang untuk tetap menjadi anggota organisasinya, (2) kemauan untuk mengerahkan usahanya untuk organisasi. (3) keyakinan dan penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi. Karyawan yang mempunyai keterlibatan

tinggi dalam bekerja dan tidak memiliki keinginan keluar dari perusahaan, maka hal ini merupakan modal dasar untuk mendorong produktifitas yang tinggi. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan mengatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi komitmen karyawan terhadap organisasinya maka akan semakin tinggi pula kinerja karyawan tersebut (Moncreif, 1997 dikutip dari Ikey & Nugraheni, 2016).

Di berbagai perusahaan, baik Indonesia maupun mancanegara, terdapat berbagai cara dalam mengelola karyawan agar menjadi lebih produktif dan berprestasi. Namun dalam perusahaan itu sendiri tidak dapat dipungkiri bahwa selalu ada kesenjangan antara keinginan karyawan dengan apa yang diharapkan perusahaan. Perusahaan sudah seharusnya menjaga karyawan sebagai *asset* yang berharga agar menghindari perpindahan karyawan ke perusahaan pesaing. Hal ini dikarenakan tingkat *turnover* yang tinggi dapat berpengaruh negatif terhadap perusahaan karena perusahaan harus mencari karyawan baru dan perlu melakukan pelatihan kembali yang dapat menambah *cost* untuk perusahaan. Keluarnya karyawan dari perusahaan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor tersebut yaitu kepuasan kerja, kesejahteraan karyawan, ketidaknyamanan, *job desc* nya tidak sesuai dan faktor komitmen karyawan itu sendiri (Wulan Nisa, Suharsono, & Ingarianti, 2012). *Turnover* itu sendiri menurut Spector (Wulan Nisa, Suharsono, & Ingarianti, 2012) diartikan sebagai keluarnya karyawan. Dalam arti luas, *turnover* diartikan sebagai aliran karyawan yang masuk dan keluar perusahaan.

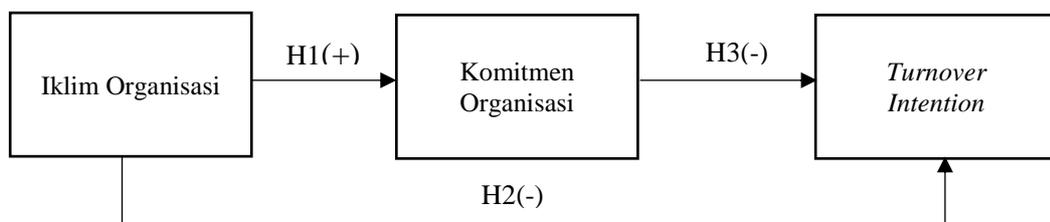
Fishbein, Martin, Ajzen, & Icek (1975) mengemukakan bahwa *intention* merupakan subjektifitas individu yang melibatkan hubungan antara dirinya dan suatu perilaku. *Intention* dapat mengarahkan individu untuk menampilkan suatu perilaku itu sendiri. Kemudian Mobley & Griffeth (1986) memberikan batasan umum untuk *turnover* atau pergantian karyawan sebagai berhentinya individu sebagai anggota organisasi dengan disertai pemberian imbalan keuangan oleh organisasi yang bersangkutan.

(Jewel, 1998 seperti dikutip dari Wulan Nisa, Suharsono, & Ingarianti, 2012) menyebutkan bahwa *turnover* terjadi ketika individu keluar dari organisasi. Dari pengertian *intention* dan *turnover* dapat diambil kesimpulan bahwa *turnover intention* merupakan keinginan subjektif individu untuk melakukan atau

menampilkan perilaku berhenti sebagai anggota organisasi dan keluar dari organisasi (Wulan Nisa, Suharsono, & Ingarianti, 2012). Beberapa penelitian telah membahas bahwa komitmen afektif mempengaruhi *turnover intention* karyawan. Dari hasil penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa perasaan seseorang untuk tetap bertahan dalam perusahaan dapat mempengaruhi keinginan karyawan untuk pindah dari pekerjaan mereka. Afeksi karyawan terhadap perusahaan mempengaruhi persepsi, persepsi inilah yang akhirnya akan membentuk suatu intensi sebelum karyawan benar-benar memunculkan perilaku. Singkatnya, afeksi karyawan terhadap perusahaan mempengaruhi persepsi karyawan terhadap perusahaan, dimana apabila afeksi karyawan terhadap perusahaan positif maka persepsi karyawan akan positif. Begitu pula dengan persepsi positif akan berpengaruh pada perilaku yang positif pula. Mengingat bahwa perusahaan perlu untuk menekan angka *turnover* karyawan, maka perusahaan dapat melakukan analisa terhadap *turnover intention* karyawan. Telah dijelaskan di atas bahwa perilaku *turnover* tidak dapat diukur secara langsung, namun suatu perilaku dimunculkan melalui *intention* sehingga perusahaan dapat melakukan analisa terhadap *turnover intention*. Demikian pula dengan *turnover intention* karyawan yang tidak dapat muncul begitu saja, *intention* seseorang timbul melalui norma-norma subjektif individu, sikap terhadap perilaku serta kontrol terhadap perilaku. Apabila *intention* karyawan terhadap perilaku *turnover* tinggi diikuti dengan iklim organisasi yang negatif maka karyawan cenderung memunculkan perilaku *turnover* tersebut (Wulan Nisa, Suharsono, & Ingarianti, 2012).

Gambar 1.1

Kerangka Pemikiran



Sumber: Olahan Penulis

Dengan demikian, hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Iklim organisasi memiliki pengaruh positif terhadap komitmen organisasi karyawan di d'best Hotel Pasar Baru Bandung.

H2: Iklim organisasi memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention* karyawan di d'best Hotel Pasar Baru Bandung..

H3: Komitmen organisasi memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention* karyawan di d'best Hotel Pasar Baru Bandung.