

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMUNIKASI TERHADAP
TURNOVER INTENTION PADA DEPARTEMEN QA BAGIAN QC PT. X
GARMENT KABUPATEN TASIKMALAYA**

Ajat Sudrajat
STMIK Mardira Indonesia
ajat.sudrajat@stmik-mi.ac.id

Abstract

This study aims to determine the effect of satisfaction and communication on turnover intention, partially and simultaneously at PT. X Garment, Tasikmalaya Regency. This study uses an explanatory research method with a quantitative approach. The data analysis method used is descriptive analysis and path analysis. The research population is all employees of the QC section at PT. X Garment as many as 109 respondents. Data collection techniques using questionnaires and data analysis with the help of SPSS 24.0 program. The results of this study indicate that job satisfaction has a positive effect on turnover intention. Communication has a positive effect on turnover intention. Job satisfaction and communication simultaneously affect turnover intention. It can be concluded that high monkey satisfaction and effective communication will reduce high turnover rates.

Keywords: Job Satisfaction, Communication, Turnover Intention.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan dan komunikasi terhadap *turnover intention*, secara parsial dan simultan pada PT.X Garment Kabupaten Tasikmalaya. Penelitian ini menggunakan metode explanatory research dengan pendekatan kuantitatif. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis jalur. Populasi penelitian yaitu seluruh karyawan bagian QC pada PT.X Garment sebanyak 109 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis data dengan bantuan program SPSS 24.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Komunikasi berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Kepuasan kerja dan komunikasi secara simultan berpengaruh terhadap *turnover intention* Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja yang tinggi dan komunikasi yang efektif akan mengurangi tingkat turnover yang tinggi.

Kata Kunci : Kepuasan Kerja, Komunikasi, Turnover Intention.

PENDAHULUAN

Setiap perusahaan memiliki tujuan yang ingin dicapai, salah satu cara untuk mewujudkan keberhasilan dari tujuan perusahaan adalah meningkatkan kinerja dan produktivitas perusahaan itu sendiri dengan sistem manajemen perusahaan yang baik. Menurut Hasibuan (2017:1) Manajemen merupakan ilmu dan seni dalam mengatur proses pemanfaatan sumberdaya manusia secara efektif dan efisien. Menurut (Putra, 2018) sumberdaya manusia tentunya sangat dibutuhkan demi keberhasilan pencapaian tujuan, serta memberikan kinerja sebaik mungkin kepada perusahaan. Manajemen sumberdaya manusia yang berkualitas tidak hanya memuaskan perusahaan saja, melainkan manajemen juga harus memberi kepuasan kepada pegawai yang bekerja pada perusahaan tersebut.

Manajemen sumberdaya manusia merupakan salah satu keunggulan kompetitif yang penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan (Astuti, 2016). Hal ini selaras dengan pendapat yang diungkapkan oleh Wahab (2017) yang menyatakan bahwa semua hal yang mencakup sumber daya manusia harus menjadi perhatian penting bagi pihak manajemen karena sumber daya manusia merupakan penggerak organisasi dalam mencapai tujuannya. Salah satu aspek terpenting bagi perusahaan guna mencapai tujuannya tersebut adalah adanya kemampuan perusahaan untuk menciptakan kepuasan kerja (Astuti, 2016).

Kepuasan kerja merupakan *emotional feelings* dari karyawan ketika menghadapi pekerjaan (Lestari dkk, 2018). Kepuasan juga dapat terlihat dari sikap positif karyawan dalam bekerja,

Sudrajat,

Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komunikasi Terhadap Turnover Intention Pada Departemen QA Bagian QC PT. X Garment Kabupaten Ciamis

Mereka akan bertanggung jawab terhadap pekerjaan dengan menjaga absensi, disiplin dan bertanggung jawab dalam melakukan seluruh pekerjaannya. Sebaliknya kepuasan juga terlihat dari sikap negatif karyawan dalam menghadapi pekerjaannya, mereka bekerja dengan acuh, indisipliner, dan selalu datang terlambat (Saputra, 2018), kemudian penelitian yang telah dilakukan oleh (Susilo dkk, 2019) menjelaskan bahwa karyawan yang tidak puas dengan pekerjaan mereka cenderung berkeinginan untuk keluar dari perusahaan (*turnover intention*).

Selain kepuasan kerja komunikasi merupakan hal yang sangat penting untuk menjadi perhatian, ketidakharmonisan komunikasi antar karyawan dengan atasannya dapat menimbulkan kepuasan kerja yang rendah yang dapat mengakibatkan pada turnover karyawan (Astuti, 2016). Hal ini didukung pula oleh (Saputra, 2019) yang menyatakan bahwa komunikasi merupakan sarana dalam penyampaian maupun pembagian tugas dalam organisasi dan merupakan solusi terhadap penurunan kepuasan kerja karena perilaku seseorang dapat dipelajari melalui komunikasi. Komunikasi yang efektif tercipta dari adanya interaksi yang baik antara anggota organisasi. Proses komunikasi yang menjadi penyebab masalah di PT. X Garment Tasikmalaya seperti yaitu *miss communication* antar karyawan, serta terdapat karyawan yang masih merasa segan atau kurang leluasa untuk berkomunikasi dengan atasan atau seseorang yang jabatannya lebih tinggi dari dirinya, baik dalam satu unit maupun dengan yang berbeda unit.

Kepuasan dan komunikasi tentunya harus diperhatikan, terutama bagi seorang pemimpin atau atasan, mereka harus mampu menciptakan suasana kerja yang aman, nyaman dan tenang serta membantu dan membimbing karyawannya dalam bekerja agar tidak terjadi keluar masuk karyawan (*Turnover intention*). Menurut Abdilah (2012:134) dalam Sutrisno, (2014) kepasan kerjayang rendah dapat menimbulkan turnover karyawn yang tinggi. Fenomena turnover akan menjadi masalah bagi perusahaan apabila karyawan yang memiliki kinerja baik yang keluar. Dampak negatif yang dirasakan akibat dari terjadinya turnover yang tinggi yaitu waktu dan biaya.

Berikut ini merupakan hasil data in out karyawan PT. X Garment Tasikmalaya bagian QC departemnt QA:

Tabel 1. Data In Out Pada Departemen QA Bagian QC pada PT. X Garment Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2017-2020

NO	TAHUN	JUMLAH KARYAWAN AWAL TAHUN	KARYAWAN		JUMLAH KARYAWAN AKHIR TAHUN	JUMLAH KARYAWAN RATA-RATA	TINGKAT LTO (%)
			MASUK	KELUAR			
1	2018	159	92	58	125	142	40,8 %
2	2019	151	80	72	159	155	45,2%
3	2020	136	59	46	149	143	30,8%

Sumber: HR Personalia PT. X Garment Kabupaten Tasikmalaya Diolah kembali pada Tahun 2021

Dari hasil data tersebut dapat kita lihat jumlah karyawan yang masuk dan keluar sangat tidak seimbang dan memiliki persentase yang tinggi, dimana pada tahun 2019 turnover sebesar 45,2% sedangkan kapasitas persentase bagi turnover maksimal 10% dari total karyawan pertahun. Maka dari itu perlu diperhatikan faktor-faktor yang menyebabkan tingginya tingkat turnover karyawan seperti kepuasan kerja, komunikasi, faktor eksternal dan internal perusahaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan berlokasi di Kabupaten Tasikmalaya, lokasi ini dipilih karena terdapat masalah pada turnover karyawan yang cukup tinggi. Penelitian dilakukan pada tahun 2021. Variabel yang dijadikan bahkan penelitian yaitu kepuasan kerja (X1), komunikasi(X2) dan turnover intention (Y). Variabel terikat dari penelitian in adalah Turnover intention (Y) yang diukur dengan menggunakan tiga indikator yaitu, kecenderungan berpikir untuk keluar dari perusahaan, kemungkinan mencari pekerjaan lain dan kemungkinan karyawan akan meninggalkan perusahaan. Variabel bebas dari penelitian ini adalah kepuasan kerja (X1) diukur dengan menggunakan indikator tingkat pekerjaan, turnover, tingkat kehadiran dan ukuran organisasi. Kemudian variabel komunikasi (X2) diukur dengan menggunakan indikator komunikasi arah atas dan komunikasi lateral.

Jenis data yang yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif berupa data jumlah total karyawan in dan out mulai dari tahun 2017-2019. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang didapatkan melalui observasi langsung. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan bagian QC PT. X Garment Tasikmalaya yang berjumlah 109 orang, dengan menggunakan teknik penentuan sampel jenuh yaitu teknik penentuan sampel bahwa semua anggota

populasi digunakan sebagai sampel, Sugiyono (2018:85). Berikut ini merupakan karakteristik yang dijadikan responden oleh peneliti.

Tabel 2. Data Karakteristik Responden PT. X Garment Tasikmalaya

Karakteristik	Keterangan	Responden (Orang)	Persentase (%)
Usia	18-23	62	56,8
	23-28	37	33,9
	28-33	10	9,3
	Total	109	100 %
Jenis Kelamin	Pria	82	75,2
	Wanita	27	24,8
	Total	109	100 %
Pendidikan terakhir	SMP	13	11,9
	SMA	95	87,1
	Diploma	1	1
	Total	109	100 %
Masa Kerja	< 1	42	38,5
	1 - 2	39	35,7
	3 - 4	28	25,8
	Total	109	100%

Sumber: HR Personalia PT. X Garment Tasikmalaya Yang Diolah Kembali Oleh Peneliti

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebarkan kepada seluruh karyawan bagian QC, wawancara dan observasi. Penelitian ini menggunakan teknik path analysis yang bertujuan untuk mencari pengaruh secara langsung antara variabel kepuasan kerja dan komunikasi kerja terhadap turnover intention secara parsial dan simultan. Teknik pengolahan data menggunakan SPSS V. 24.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Suatu instrumen penelitian dikatakan valid apabila korelasi antara faktor dengan skor total bernilai positif dan nilainya lebih dari 30 ($r > 0,3$), kemudian suatu instrument dapat dikatakan reliable jika instrumen tersebut memiliki nilai Alpha Cronbach lebih dari 0.60. hal tersebut dapat dikatakan bahwa semua instrument reliable sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian. Berikut ini merupakan hasil uji validitas dan reliabilitas dari instrumen penelitian.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Item	Validitas		Keterangan
		R Hitung	R Tabel	
Kepuasan Kerja	X1	0,651	0,30	Valid
	X2	0,824	0,30	Valid
	X3	0,676	0,30	Valid
	X4	0,863	0,30	Valid
	X5	0,758	0,30	Valid
	X6	0,692	0,30	Valid
	Cronbach's Alpha = 0,841			Reliabel
Komunikasi	X.1	0,642	0,30	Valid
	X.2	0,721	0,30	Valid
	X.3	0,459	0,30	Valid
	X.4	0,728	0,30	Valid
	X.5	0,496	0,30	Valid
	X.6	0,404	0,30	Valid
	X.7	0,597	0,30	Valid
	Cronbach's Alpha = 0,672			Reliabel
Turnover Intention	Y.1	0,443	0,30	Valid
	Y.2	0,555	0,30	Valid
	Y.3	0,452	0,30	Valid
	Y.4	0,524	0,30	Valid
	Y.5	0,318	0,30	Valid
	Y.6	0,534	0,30	Valid
	Cronbach's Alpha = 0,769			Reliabel

Sumber: data diolah pada 2021

Tabel di atas menunjukkan bahwa hasil uji validitas dari masing-masing indikator yang digunakan menghasilkan koefisien korelasi dengan validitas tertinggi 0,863 dan validitas terendah yaitu 0,318. Maka hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh koefisien korelasi dari 19 indikator dengan 109 responden memiliki nilai lebih dari 0,30, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator dalam penelitian ini dinyatakan valid atau memenuhi persyaratan validitas data.

Hasil uji reliabilitas yang disajikan pada tabel di atas menunjukkan bahwa ketiga instrument penelitian memiliki koefisien Cronbach Alpha lebih dari 0,60. Hal ini dapat dikatakan bahwa semua instrument reliable sehingga dapat digunakan untuk penelitian.

Tabel 4. Rata-Rata Penilaian Responden

Variabel	Mean	Kriteria
Kepuasan Kerja	3,28	Cukup Puas
Komunikasi	3,18	Cukup Efektif
Turnover Intention	3,21	Cukup Tinggi

Dari tabel di atas menyajikan hasil dari tanggapan responden mengenai variabel kepuasan kerja, komunikasi dan turnover intention. Dari hasil uji tersebut dapat diketahui bahwa variabel kepuasan kerja mendapatkan nilai 3,28 artinya karyawan PT. X Garment Tasikmalaya memiliki kepuasan kerja yang cukup puas. Variabel komunikasi mendapatkan nilai 3,18 artinya karyawan PT. X Garment Tasikmalaya secara efektifitas komunikasinya cukup efektif. Variabel turnover intention mendapatkan nilai 3,21 artinya karyawan PT. X Garment Tasikmalaya dalam perputaran karyawannya cukup tinggi.

Tabel 5. Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial

Variabel	Koefisien Jalur	T Tabel	T Hitung	Sig	Probabilitas	Keterangan
Kepuasan kerja	0,336	1,65950	3,235	0,002	0,05	Sig
Komunikasi	0,346	1,65950	3,329	0,001	0,05	Sig

Besarnya pengaruh kepuasan kerja terhadap turnover intention sebesar 0,336 dengan nilai signifikansi sebesar 0,002. Nilai signifikansi ini lebih kecil jika dibandingkan dengan nilai probabilitas yang digunakan yaitu 0,05. Maka H_a diterima dan H_0 ditolak, yang artinya kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention.

Besarnya pengaruh komunikasi terhadap turnover intention sebesar 0,346 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Nilai signifikansi ini lebih kecil jika dibandingkan dengan nilai probabilitas yang digunakan yaitu 0,05. Maka H_a diterima dan H_0 ditolak, yang artinya

Sudrajat,

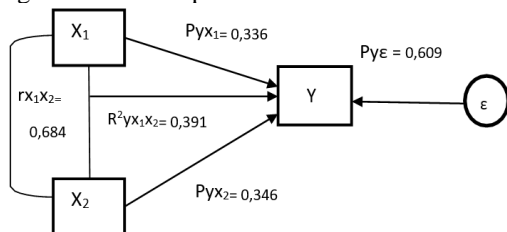
Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komunikasi Terhadap Turnover Intention Pada Departemen QA Bagian QC PT. X Garment Kabupaten Ciamis

komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention

Tabel 6. Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan

Variabel	R ²	Nilai F-Hitung	Sig	Probabilitas	Keterangan
Kepuasan kerja dan komunikasi terhadap turnover intention	0,391	34,070	0,000	0,05	Sig

Hasil ini menggambarkan bahwa sebesar 0,391 atau 39,10% perubahan yang terjadi pada variabel turnover intention dapat dijelaskan oleh perubahan yang terjadi pada variable kepuasan kerja dan komunikasi. Perhitungan statistik uji F memberikan nilai Fhitung sebesar 34,070 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi ini lebih kecil dari probabilitas yang digunakan yaitu 0,05. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima, yang artinya variabel kepuasan kerja dan komunikasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap turnover intention



Gambar 1. Diagram Jalur Kepuasan Kerja dan Komunikasi Terhadap Turnover Intention

Tabel 5. Besaran Masing-masing Pengaruh Variabel Kepuasan Kerja dan Komunikasi Terhadap Turnover Intention

VARIABEL	PENGARUH LANGSUNG	PENGARUH TIDAK LANGSUNG		PENGARUH TOTAL
		KEPUASAN KERJA	KOMUNIKASI	
KEPUASAN KERJA	33,60%		23,67%	57,27%
KOMUNIKASI	34,60%	22,98%		57,58%

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa pengaruh langsung variabel komunikasi terhadap turnover intention sebesar 34,60%. Pengaruh langsung tersebut lebih besar jika dibandingkan dengan pengaruh langsung variabel kepuasan kerja yaitu sebesar 33,60%. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan positif yang terjadi pada variabel komunikasi akan berdampak lebih besar terhadap turnover intention jika dibandingkan dengan variabel budaya organisasi. Selanjutnya adapun pengaruh tidak langsung variabel kepuasan kerja sebesar 23,67% dan variabel komunikasi sebesar 22,98%, artinya pengaruh tidak langsung

variabel kepuasan kerja lebih besar jika dibandingkan dengan pengaruh tidak langsung variabel komunikasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi dan komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada bagian MC-personnel care, control, and development PT. Kereta Api Indonesia (Persero), maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Tanggapan responden terhadap kepuasan kerja pada bagian QC departemen QA PT. X Garment Tasikmalaya termasuk ke dalam cukup puas.
2. Tanggapan responden terhadap komunikasi pada bagian QC departemen QA PT. X Garment Tasikmalaya termasuk ke dalam kriteria cukup efektif.
3. Turnover intention pada bagian QC departemen QA PT. X Garment Tasikmalaya termasuk ke dalam kriteria cukup tinggi.

REFERENSI

- [1] Astuti, G. I., & Bagia, I. (2016). Pengaruh komunikasi internal dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan. e-journal bisnis Universitas Pendidikan Ganesha, 4 (1).
- [2] Hasibuan, M. S. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- [3] Lestari, N. Y., & Mujiati, N. N. (2018). Pengaruh stres kerja, komitmen organisasi dan kepuasan kerja karyawan terhadap turnover intention. E-Jurnal Manajemen Unud. Vol 7. No. 6, 3412-3441.
- [4] Pawesti, R., & Wikansari, R. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Intensi Turnover Karyawan Di Indonesia. Jurnal E-Copy Vol. 3 No. 2, 327-339.
- [5] Putra, A. (2018). Pengaruh motivasi dan penerapan disiplin terhadap produktivitas kerja pada rumah sakit ibu kartini. Journal of science and social research, 153-158.
- [6] Saputra, M. D. (2018). Pengaruh Motivasi, Komunikasi, Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. E-Journal Manajemen 8 (1), 6961-6989.
- [7] Susilo, J. &. (2019). Pengaruh kepuasan kerja terhadap turnover intention yang dimediasi oleh komitmen organisasional karyawan. Journal of manajemen, 3700-3729.