

Pengaruh Work Load Pay dan Social Support terhadap Turnover Intention yang dimediasi oleh Job Satisfaction pada karyawan Perhotelan Bintang 4 di Jakarta Selatan

Aulia Fauziah Rahmah ¹, Netania Emilisa ²

¹Program Studi Manajemen, Universitas Trisakti, Jl. Kyai Tapa No. 1, RT.6/RW.16, Tomang,Kec.. Grogol Petamburan, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11470

²Program Studi Manajemen, Universitas Trisakti, Jl. Kyai Tapa No. 1, RT.6/RW.16, Tomang,Kec.. Grogol Petamburan, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11470

ARTICLE INFO	Abstract
Sejarah Artikel: Diterima : Desember 2022 Ditetapkan : Desember 2022 Disetujui : Desember 2022 Keywords: Work Load Pay; Social Support; Job Satisfaction; Turnover Intention	<i>This study aims to determine the effect of Work Load Pay, Social Support on Turnover Intention through Job Satisfaction as a mediating variable for 4 Star Hospitality employees in South Jakarta. The study used quantitative methods with a total of 106 employees using a purposive sampling method. Hypothesis testing was carried out using the structural equation model (SEM) method with the help of AMOS software. The results show that Work Load & Pay has a positive effect on Job Satisfaction. Furthermore, Social Support has a positive effect on Job Satisfaction. Finally Job Satisfaction has a negative effect on Turnover Intention.</i>
	Abstraks
Kata Kunci: Work Load Pay; Social Support; Job Satisfaction; Turnover Intention DOI: 10.21107/jsmb.v9i2.17482	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari <i>Work Load Pay, Social Support</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> melalui <i>Job Satisfaction</i> sebagai variabel mediasi pada karyawan Perhotelan Bintang 4 di Jakarta Selatan. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 106 karyawan dengan menggunakan metode purposive sampling. Pengujian hipotesis dilakukan dengan metode structural equation model (SEM) dengan bantuan software AMOS. Hasil menunjukkan bahwa <i>Work Load Pay</i> terdapat pengaruh positif terhadap <i>Job Satisfaction</i> . Selanjutnya <i>Social Support</i> berpengaruh positif terhadap <i>Job Satisfaction</i> . Terakhir <i>Job Satisfaction</i> berpengaruh negatif terhadap <i>Turnover Intention</i> .
Correspondence: Name: Netania Emilisa Email: netania@trisakti.ac.id	ISSN: 2355-9543 (Print) ISSN: 2460-3775 (Online)

PENGANTAR

Berisi Turnover intention harus disikapi sebagai fenomena dan perilaku manusia yang penting dalam kehidupan perusahaan, baik dari sudut pandang karyawan maupun sosial, mengingat tingkat turnover karyawan akan

berdampak signifikan terhadap perusahaan, keluarga, dan karyawan yang bersangkutan, terutama sejak pandemi covid Pandemi yang melanda Indonesia sejak Maret 2020 telah mengakibatkan perubahan di banyak aspek kehidupan, terutama yang berdampak signifikan

pada aspek Pandemi yang melanda Indonesia sejak Maret 2020. Konsekuensinya, penanganan Covid-19 saat ini menjadi fokus utama pelaksanaan inisiatif dalam sistem kesehatan. Perubahan diperlukan tidak hanya dalam cara berpikir tetapi juga dalam cara berperilaku dan cara bekerja setelah penerapan Covid 19. Karyawan adalah variabel yang diperlukan untuk setiap perusahaan, untuk membantu mewujudkan tujuan organisasi secara efisien dan efektif.

Pada industri perhotelan kompensasi untuk pekerjaan diberikan dalam insentif selain gaji pokok karyawan. Kompensasi yang sesuai dengan beban kerja (*work load pay*) adalah faktor utama yang mempengaruhi kinerja dan kepuasan karyawan hotel di tempat kerja. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (McCartney et al., 2022) diketahui bahwa *work load pay* memiliki dampak yang baik dan substansial pada sejauh mana seseorang menikmati pekerjaannya. Beban upah yang terlalu memberatkan dalam bekerja tetapi tidak sebanding dengan bayaran yang diberikan akan berdampak pada ketidakpuasan dalam bekerja. Kepuasan kerja relatif rendah yang dirasakan oleh individu cenderung menyebabkan karyawan ingin berpindah tempat kerja.

Selain itu, salah satu faktor psikososial yang secara konsisten dikaitkan dengan *turn over intention* adalah dukungan sosial (*social support*). Dukungan sosial dan pekerjaan yang tinggi otonomi dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Dukungan sosial dapat dikategorikan menjadi tiga jenis: dukungan atasan, dukungan rekan, dan dukungan keluarga yang dapat secara efektif meningkatkan kepuasan kerja karyawan (Li et al., 2022). Dukungan sosial dari tempat kerja dan keluarga dapat bertindak sebagai mekanisme pertahanan yang mencegah emosi yang dihasilkan dari stres di tempat kerja, termasuk peran kelebihan beban, konflik peran, dan lain sebagainya yang dapat menyebabkan kerusakan sikap dan perilaku saat berada di tempat kerja. Selain itu, dukungan emosional yang diterima karyawan dari rekan kerja dapat membantu mereka merasa dihargai, membantu dalam memperoleh keterampilan baru, serta memberikan kesempatan untuk perspektif baru untuk masalah yang berhubungan dengan pekerjaan.

Work Load Pay

Beban kerja diartikan sebagai tekanan yang dihadapi auditor karena banyaknya tugas yang harus dikerjakan. Beban kerja bisa berupa sejumlah latihan yang membutuhkan bentuk atau kapasitas mental yang harus dicapai dalam kurun waktu tertentu, baik secara fisik maupun mental dalam jurnal (Hasina & Aida Fitri, 2019).

Social Support

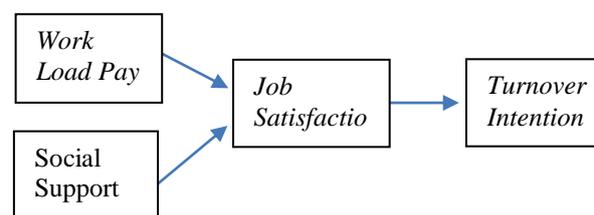
Social Support merupakan bentuk informasi verbal atau nonverbal, nasihat, bantuan atau perilaku yang diperoleh dari orang disekitar subjek atau dalam bentuk kehadiran dan berbagai hal yang mampu menularkan manfaat emosional atau mempengaruhi perilaku penerima (Maslihah, 2012)

Job Satisfaction

Job satisfaction merupakan persepsi dari individu terhadap pekerjaan maupun aspek tertentu dari tugas organisasi seperti kondisi kerja, gaji dan pengawasan, Jadi dari penjelasan definisi diatas dapat disimpulkan *job satisfaction* merupakan hasil evaluasi pekerjaan maupun pengalaman yang bersifat positif dari karyawan terhadap keadaan kerja maupun aspek tertentu dari tugas organisasi (Ashraf, 2020)

Turnover Intention

Turnover, yang berarti pemutusan hubungan kerja antara organisasi dan orang tersebut, terjadi dalam dua cara yaitu pergantian sukarela atau pergantian tidak sukarela. *Turnover Intention* ialah ketika karyawan secara sukarela meninggalkan tempat kerja yang dimana ini adalah proses dengan tahapan aspek perilaku, psikologis, dan mendahului tahap perputaran aktual (Yucel et al., 2021). Menurut (Tetteh et al., 2022)



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian
Sumber: (McCartney et al., 2022), (Li et al., 2022)

METODE

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *hypohthesis testing*. Pengujian hipotesis dilakukan dengan metode analisis *structural equation model (SEM)* dengan bantuan *software AMOS 26*. Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan secara *cross sectional* karena pengukuran dicoba pada dikala tertentu saat sebelum kegiatan. Tidak hanya itu, pemakaiian informasi pokok dalam pengumpulan informasi studi ini dilakukan lewat penyebaran angket dengan cara *online* pada 106 responden. Hal pengumpulan ilustrasi yang dicoba dengan tata cara *purposive sampling*, patokan yang dipakai merupakan pegawai yang bertugas di penginapan bintang 4 di Jakarta Selatan.

Percobaan validitas serta percobaan reliabilitas dipakai buat menilai instrumen yang dievaluasi dalam riset ini. Sebab tiap- tiap instrumen ataupun statment pada keempat elastis itu mempunyai angka *factor loading* yang kurang dari ataupun serupa dengan 0, 35, hingga bisa ditunjukkan kalau seluruhnya dikira *genuine*. Sebab tiap- tiap dari 5 instrumen di tiap elastis mempunyai angka *alpha Cronbach* lebih dari ataupun serupa dengan 0, 60, kita bisa dengan percaya melaporkan kalau elastis itu bisa diyakini. Buat memastikan pantas tidaknya bentuk dipakai, butuh dicermati sebagian patokan pengukuran, antara lain *absolute fit measure*, *incremental fit measure*, dan *parsimonious fit measure*. Penelitian ini dinyatakan lulus uji *goodness of fit* Fakta bahwa temuan nilai total memenuhi kriteria beberapa indikator kesesuaian model menunjukkan bahwa model yang digunakan layak untuk digunakan dalam penelitian, dan pengujian dapat dilanjutkan ke tahap proses berikutnya.

Tabel 1. Variabel Penelitian

No	Item Pernyataan	Skala
<i>Workload & Pay (X1)</i>		
1.	Saya menguasai tiap perinci <i>Standard Operational Procedure</i> yang diberikan	Likert
2.	Jumlah durasi yang diserahkan terhadap saya oleh industri serupa dengan kedudukan ataupun tanggung jawab aku.	Likert
3.	Perusahaan memberikan tunjangan yang	Likert

	memadai	
4.	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu dan target yang ditentukan	Likert
5.	Saya puas dengan jumlah yang saya dibayar.	Likert
<i>Social Support (X2)</i>		
1.	Teman- teman aku bersedia membagikan support yang bisa diharapkan kala aku mengalami kesusahan sepanjang bertugas	Likert
2.	Teman-teman saya bersedia mendengarkan masalah dalam pekerjaan saya	Likert
3.	Teman-teman saya bersedia membantu saya menyelesaikan tugas bersama	Likert
4.	Saya dapat menangani tugas pekerjaan dengan baik	Likert
5.	Saya dapat berbicara tentang masalah saya dengan teman-teman saya.	Likert
<i>Job Satisfaction (X4)</i>		
1.	Secara keseluruhan, saya cukup puas dengan pekerjaan saya	Likert
2.	Saya tidak bermaksud untuk bekerja di perusahaan lain	Likert
3.	saya suka pekerjaan saya	Likert
4.	Tidak ada hal mendasar yang saya tidak suka tentang pekerjaan saya	Likert
5.	Gaji yang saya terima sesuai dengan pekerjaan yang saya lakukan.	Likert
<i>Turnover Intention (Y)</i>		

1.	Saya berkeinginan untuk mencari lowongan pekerjaan lain	Likert
2.	Saya memiliki niat untuk berhenti dari pekerjaan saat ini	Likert
3.	Adanya keinginan saya untuk meninggalkan perusahaan dalam beberapa bulan mendatang	Likert

11- 15 tahun	5	
>15 tahun		
Total	106	95,3%
Pengalaman bekerja		
Memiliki pengalaman	73	68,9%
Tidak memiliki	33	31,1%
Total	106	100 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti

Berdasarkan tabel 1 statistik karakteristik responden dari karakteristik jenis kelamin laki laki lebih mendominasi sebanyak 66 orang, karakteristik usia 21 - 25 tahun lebih mendominasi sebanyak 51 orang, karakteristik status pernikahan di dominasi dengan karyawan yang belum menikah sebanyak 67 orang, karakteristik pengalaman bekerja lebih mendominasi yang memiliki pengalaman sebanyak 73 orang, karakteristik Lama bekerja lebih mendominasi <5 Tahun sebanyak 72 orang dan tingkat Pendidikan lebih mendominasi dari karyawan S1 sebanyak 66 orang

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Statistik Deskriptif

Dalam sebuah proyek penelitian, diperlukan analisis statistik deskriptif, dan proyek penelitian khusus ini juga menggunakan analisis statistik deskriptif. Tujuan analisis statistik deskriptif adalah untuk memberikan gambaran umum tentang hal-hal yang diteliti sebagai bagian dari sampel yang dimiliki. Sedangkan penjelasan dari penelitian ini terdiri dari mean (atau rata-rata), nilai minimum, nilai maksimum, standar deviasi, dan tabel distribusi frekuensi (Junaidi, 2014).

Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik Demografi	Frekuensi	Presentase
Jenis Kelamin		
Perempuan	40	37,7 %
Laki - Laki	66	62,3 %
Total	106	100 %
Usia		
21 - 25 Tahun	51	48,1%
26 - 30 Tahun	32	30,2 %
31 - 35 Tahun	13	12,3%
36 - 50 Tahun	10	9,5%
Total	106	100%
Pendidikan Terakhir		
Diploma	39	36,8%
S1	66	62,3%
S2	1	
S3		
Total	106	100%
Status pernikahan		
Menikah	39	36,8%
Belum menikah	67	63,2%
Total	106	100%
Lama Bekerja		
< 5 tahun	72	67,9%
5 -10 tahun	29	27,4%

Tabel 3 Statistik Deskriptif

	n	Mean
<i>Work load pay</i>	106	4,45
<i>Social Support</i>	106	4,24
<i>Job Satisfaction</i>	106	4,49
<i>Turnover Intention</i>	106	1,95

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti

Hasil Uji Validitas

Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan untuk mengetahui berhasil atau tidaknya butir-butir pertanyaan yang digunakan dalam menilai apa yang ingin diukur (valid). dilakukan dengan tujuan untuk menentukan apakah pertanyaan kuesioner instrumen penelitian dapat secara efektif mendefinisikan suatu variabel. SPSS versi 26 merupakan alat yang digunakan dalam uji validitas ini. Untuk melakukan pemeriksaan validitas ini, formula loading factor harus dihitung.

Tabel 4. Uji Validitas Pearson

Item	Factor Loading	Keterangan	Item	Factor Loading	Keterangan
WP1	0,746	Valid	JS1	0,803	Valid
WP2	0,874	Valid	JS2	0,800	Valid
WP3	0,662	Valid	JS3	0,808	Valid
WP4	0,813	Valid	JS4	0,754	Valid
WP5	0,609	Valid	JS5	0,602	Valid

SS1	0,759	Valid	TI1	0,930	Valid	Hipotesis	β	Sig	Keputusan
SS2	0,883	Valid	TI2	0,907	Valid	<i>Job Satisfaction</i> ← <i>Work Load</i>	0,549	0,000	H_a didukung
SS3	0,861	Valid	TI3	0,928	Valid				
SS4	0,612	Valid							
SS4	0,636	Valid				<i>Job Satisfaction</i> ← <i>Social Support</i>	0,364	0,000	H_a didukung
						<i>Turnover Intention</i> ← <i>Job Satisfaction</i>	-0,518	0,010	H_a didukung

Berdasarkan hasil uji validitas diatas dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan memiliki nilai *factor loading* > 0,35, sehingga dapat disimpulkan bahwa 18 item pernyataan dinyatakan valid

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah data yang didapatkan melalui kuesioner dapat dipercaya dan mampu mengungkapkan informasi yang sebenarnya. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika mendapatkan nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60 (Ursachi, Horodnic, & Zait, 2015). Berikut hasil uji reliabilitas dari setiap variabel dalam penelitian ini:

Tabel 5. Uji Reliabilitas

Instrumen	Cronbach Alpha	Keterangan
WP	0,854	Reliabel
SS	0,863	Reliabel
JS	0,867	Reliabel
TI	0,972	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas, dapat diketahui bahwa setiap variabel berhasil mendapatkan nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0.6 sehingga dapat dikatakan kuesioner yang digunakan dalam penelitian sudah reliabel.

Uji Hipotesis

Pengujian terhadap hipotesis penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Multiple Regression*. Dengan dasar pengambilan keputusan untuk uji hipotesis yaitu sebagai berikut : Jika *p-value* < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima (terdapat pengaruh) dan jika *p-value* > 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak (tidak terdapat pengaruh) (Hair et al., 2018)

Tabel 6. Uji Hipotesis

Sumber : Hasil Pengolahan Data Amos

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengujian pengaruh *Work Load Pay* terhadap *Job Satisfaction* diperoleh dengan nilai sig sebesar 0,000 dengan nilai β sebesar 0,549. Hasil ini didukung oleh penelitian Yucel et al (2021) yang mengemukakan bahwa terdapat pengaruh negatif antara *Work Load Pay* terhadap *Job Satisfaction*. Hal ini dinyatakan bahwa konflik dalam keluarga akan menimbulkan ketegangan bagi akryawan sehingga karyawan lebih memilih mencurahkan energinya untuk terlibat ke dalam pekerjaanya. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengujian pengaruh *Social Support* terhadap *Job Satisfaction* yang diketahui memiliki nilai sig sebesar 0,000 dan nilai standar error sebesar 0,364. Memon et al. memberikan kepercayaan pada temuan yang disajikan di sini.., (2020. Hal ini berkaitan dengan pelatihan sangat relevan untuk menyediakan karyawan dengan sumber daya yang mereka sepenuhnya terlibat dalam peran dan Keyakinan bahwa persyaratan kerja dapat dipenuhi untuk meningkatkan keterlibatan kerja. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengujian pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Turnover Intention* diperoleh dengan nilai sig sebesar 0,010 dengan nilai β sebesar -0,518. Hal ini dinyatakan semakin tinggi *Job Satisfaction* ketika motivasi karyawan dimotivasi oleh ketersediaan sumber daya kerja, mereka menjadi lebih terlibat dalam pekerjaan dan, sebagai akibatnya, lebih sedikit karyawan yang mempertimbangkan untuk melakukan *Turnover Intention*. Pengujian hipotesis selanjutnya disimpulkan *Job Satisfaction* memiliki efek mediasi pada hubungan antara *Work Load Pay* dan *Turnover Intention* Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yucel et al., (2021). Pengujian hipotesis terakhir yaitu *Job Satisfaction* memiliki efek mediasi pada hubungan antara *Social Support* dan *Turnover Intention*. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Memon et al., (2020)

KESIMPULAN

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya terkait pengaruh antara *Work Load Pay*, *Social Support* terhadap *Turnover Intention* yang dimediasi oleh *Job Satisfaction* pada Perhotelan bintang 4 di Jakarta Selatan, maka diperoleh simpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *Work Load Pay* terhadap *Job Satisfaction*. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara *Social Support* terhadap *Job Satisfaction*. Tidak ada hubungan yang signifikan secara statistik antara *Job Satisfaction* terhadap *Turnover Intention*. *Job Satisfaction* memiliki efek mediasi pada hubungan antara *Work Load Pay* dan *Turnover Intention*. *Job Satisfaction* memiliki efek mediasi pada hubungan antara *Social Support* dan *Turnover Intention*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada semua orang, terutama keluarga saya, teman, rekan kerja, dan para profesor dan administrator di Universitas Trisakti yang telah berdoa untuk saya dan menginspirasi saya selama proses penyusunan artikel penelitian ini dan melihatnya sampai selesai.

DAFTAR PUSTAKA

- Ashraf, M. A. (2020). Demographic factors, compensation, job satisfaction and organizational commitment in private university: an analysis using SEM. *Journal of Global Responsibility*, 11(4), 407–436. <https://doi.org/10.1108/JGR-01-2020-0010>
- Dodanwala, T. C., & Santoso, D. S. (2022). The mediating role of job stress on the relationship between job satisfaction facets and turnover intention of the construction professionals. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 29(4), 1777–1796. <https://doi.org/10.1108/ECAM-12-2020-1048>
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2018). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hasina, A., & Aida Fitri, F. (2019). Halaman 694-703 ol.x, No.x. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA)*, 4(4), 1.
- Huang, W. R., & Su, C. H. (2016). The mediating role of job satisfaction in the relationship between job training satisfaction and turnover intentions. *Industrial and Commercial Training*, 48(1), 42–52. <https://doi.org/10.1108/ICT-04-2015-0029>
- Li, N., Peng, J., & Yang, R. (2022a). How do working conditions affect the turnover intention of medical social workers in China? *BMC Health Services Research*, 22(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07435-8>
- Li, N., Peng, J., & Yang, R. (2022b). How do working conditions affect the turnover intention of medical social workers in China? *BMC Health Services Research*, 22(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07435-8>
- Maslihah, S. (2012). *STUDI TENTANG HUBUNGAN DUKUNGAN SOSIAL, PENYESUAIAN SOSIAL DI LINGKUNGAN SEKOLAH DAN PRESTASI AKADEMIK SISWA SMPIT ASSYFA BOARDING SCHOOL SUBANG JAWA BARAT*.
- McCartney, G., Chi In, C. L., & Pinto, J. S. de A. F. (2022a). COVID-19 impact on hospitality retail employees' turnover intentions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(6), 2092–2112. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-08-2021-1053>
- McCartney, G., Chi In, C. L., & Pinto, J. S. de A. F. (2022b). COVID-19 impact on hospitality retail employees' turnover intentions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(6), 2092–2112. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-08-2021-1053>
- Tetteh, S., Dei Mensah, R., Opata, C. N., & Mensah, C. N. (2022). Service employees' workplace fun and turnover intention: the influence of psychological capital and work engagement. *Management Research Review*, 45(3), 363–380. <https://doi.org/10.1108/MRR-12-2020-0768>
- Yucel, I., Şirin, M. S., & Baş, M. (2021). The mediating effect of work engagement on the relationship between work–family conflict and turnover intention and moderated mediating role of supervisor support during global pandemic.

Pengaruh Work Load Pay dan Social Support terhadap Turnover Intention yang dimediasi oleh Job Satisfaction pada karyawan Perhotelan Bintang 4 di Jakarta Selatan

*International Journal of Productivity and
Performance Management.*

0361

<https://doi.org/10.1108/IJPPM-07-2020->