

PENGARUH JOB SATISFACTION, ORGANIZATIONAL COMMITMENT DAN CAREER DEVELOPMENT TERHADAP TURNOVER INTENTION CUSTOMER SERVICE DI BANK BRI KANTOR CABANG GOMBONG

ARINI KHASANAH RIZQI

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Putra Bangsa, Kebumen

Email: arinipratista@gmail.com

ABSTRACT

This research is aimed to explore understanding about the influence of Job Satisfaction (X1), Organizational Commitment (X2), and Career Development (X3) as the independent variables. Both simultaneous and partial influences are tested toward turnover intention (Y) as the dependent variable. Survey is administered towards the employees of PT. Bank Rakyat Indonesia Gombong branch office. Explanatory research is conducted to active Customer Services in the branch. Saturated sampling technique is used to the whole-42 employees in Customer Services position—population. Variable measurement utilizes modified Likert-Scale of agreeableness ranging 1 to 4. Multiple linear regression statistical operation is used to analyze the influence among the variables. F-test and t-test is also used to measure the level of significance by using Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 22. The result shows that X1, X2, and X3 simultaneous influence significantly Turnover Intention. First hypothesis testing shows that Job Satisfaction partially has insignificant influence towards turnover intention. The second hypothesis testing shows that Organizational Commitment partially has insignificant influence towards turnover intention. The last testing shows that Career Development partially has significant influence towards turnover intention.

Keywords: *Job Satisfaction, Organizational Commitment, Career Development, Turnover Intention*

A. PENDAHULUAN

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu rancangan untuk mengatur bagaimana peran sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh tiap individu secara efektif dan efisien agar dapat digunakan secara maksimal untuk mencapai tujuan bersama perusahaan. Karyawan sebagai sumberdaya utama bagi perusahaan selalu dituntut untuk memberikan kinerja yang optimal, keberadaanya sangat penting karena merupakan salah satu faktor penentu

dalam produktivitas perusahaan. Tanpa karyawan tujuan perusahaan akan sulit tercapai dan akhirnya tidak mampu bertahan dalam persaingan. PT Bank BRI Kantor Cabang Gombong merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan, dengan berbagai macam prodak perbankan yang ditawarkan seperti: tabungan dan pinjaman. Dengan kebutuhan PT Bank BRI Kantor Cabang Gombong terhadap sumber daya manusia yang begitu besar

maka perusahaan harus mampu mengelolanya dengan baik guna mencapai tujuan organisasi.

Tabel I-1
Data Keluar *Customer Service* BRI
Kantor Cabang Gombong
Tahun 2014-2016

Tahun	Jumlah <i>Customer Service</i>	Jumlah <i>Customer Service</i> Keluar	Jumlah <i>Customer Service</i> Keluar (%)
2014	50	12	24%
2015	46	9	19%
2016	42	10	23%

Sumber: Data bagian SDM PT Bank BRI
Kantor Cabang Gombong

Berdasarkan data jumlah karyawan keluar PT Bank BRI Kantor Cabang Gombong selama tiga tahun terakhir nampak bahwa tingkat turnover karyawan tergolong cukup tinggi. Tingkat turnover dari tahun 2014 - 2016 selalu melebihi 10%. Sedangkan rata-rata tingkat turnover karyawan selama tahun 2014 – 2016 sebesar 23%. Hal ini merupakan sebuah indikasi adanya permasalahan yang harus menjadi perhatian manajemen. Ridlo (2012:21) menyatakan, proporsi jumlah anggota organisasi yang secara sukarela (*voluntary*) dan tidak (*non voluntary*) meninggalkan organisasi dalam kurun waktu tertentu umumnya dinyatakan dalam satu tahun, *turnover* tidak boleh lebih dari 10%. Hal ini dapat dijelaskan bahwa efek negatif dari adanya *turnover* karyawan adalah meningkatnya biaya perekrutan, mempekerjakan karyawan baru, asimilasi, pelatihan, dan biaya

administrasi lainnya. *Turnover* yang terjadi merugikan perusahaan baik dari segi biaya maupun, sumber daya karyawan. *Turnover* yang terjadi berarti perusahaan kehilangan sejumlah tenaga kerja. Chen *et. al.* (2010:1327) menyatakan bahwa *turnover intention* telah menjadi isu penting selama beberapa dekade. Hal tersebut terjadi sejak manajemen mengakui bahwa *turnover* karyawan yang tinggi menjadi masalah yang serius bagi perusahaan terkait dengan kinerja organisasi dan potensi biaya yang ditimbulkan. Apabila permasalahan ini tidak mendapat perhatian serius maka dampak tersebut akan menjadi sebuah ancaman bagi perusahaan. Pada mulanya memang motif seseorang memasuki suatu perusahaan adalah untuk mencapai dan memenuhi kebutuhan pribadinya, hal ini sebagai sesuatu yang wajar dan logis, dan merupakan gejala umum. Dalam mewujudkan keinginannya setiap orang harus mau melakukan dan berbuat sesuatu untuk kepentingan perusahaan dan di sini diperlukan adanya kesediaan untuk bekerja dengan baik guna memajukan perusahaan. Akan tetapi hal yang sering dilakukan oleh *customer service* BRI Cabang Gombong pada saat bekerja adalah melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan yang harus dilakukan, hal ini merupakan indikasi bahwa *customer service* tersebut kurang mencintai pekerjaannya. Selain itu *Customer service* PT Bank BRI Kantor Cabang Gombong belum memiliki komitmen organisasi yang tinggi. Dengan seringnya *customer service* yang mengulur pekerjaannya dengan anggapan diselesaikan dihari berikutnya. Indikasi lain adalah karyawan yang belum menggambarkan

kemauan besar untuk melakukan pengorbanan yang lebih untuk kebaikan perusahaan. Rendahnya komitmen organisasi karyawan ini merupakan sebuah masalah yang perlu untuk mendapatkan perhatian dari manajemen. Persoalan lain di Bank BRI Kantor Cabang Gombong adalah terkait dengan pengembangan karir (*career development*). *Customer Service* BRI Kantor Cabang Gombong beranggapan bahwa pengembangan karir terhadap bidang yang digelutinya susah untuk dicapai, karena untuk meningkatkan karir menjadi pekerja organik (tetap) langkah yang paling mudah dan cepat adalah melalui jalur menjadi seorang marketing (pemasar). Sementara itu tidak semua *customer service* memiliki minat untuk menjadi seorang marketing, selain melalui jalur marketing untuk mengembangkan karirnya terkendala dengan kuota yang tersedia, karena setiap tahunnya tidak terlalu banyak kuota yang disediakan.

RUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah penelitian yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut.

1. Bagaimanakah *job satisfaction* berpengaruh terhadap *turnover intention customer service* di Bank BRI Kantor Cabang Gombong?
2. Bagaimanakah *organizational commitment* berpengaruh terhadap *turnover intention customer service* di Bank BRI Kantor Cabang Gombong?
3. Bagaimanakah *career development* berpengaruh terhadap *turnover intention customer service* di Bank BRI Kantor Cabang Gombong?

4. Bagaimanakah *job satisfaction*, *organizational commitment*, dan *career development* berpengaruh terhadap *turnover intention customer service* di Bank BRI Kantor Cabang Gombong?

TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh *job satisfaction* terhadap *turnover intention customer service* di Bank BRI Kantor Cabang Gombong.
2. Untuk mengetahui pengaruh *organizational commitment* terhadap *turnover intention customer service* di Bank BRI Kantor Cabang Gombong.
3. Untuk mengetahui pengaruh *career development* terhadap *turnover intention customer service* di Bank BRI Kantor Cabang Gombong.
4. Untuk mengetahui pengaruh *job satisfaction*, *organizational commitment* dan *career development* terhadap *turnover intention customer service* di Bank BRI Kantor Cabang Gombong.

MANFAAT PENELITIAN

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat seperti:

1. Manfaat yang bersifat teoritis, Menambah ilmu pengetahuan dan wawasan dari informasi yang diperoleh tentang pengaruh *job satisfaction*, *organizational commitment* dan *career development* terhadap *turnover intention customer service* di Bank BRI Kantor Cabang Gombong. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang akan meneliti tentang pengaruh *job satisfaction*, *organizational*

commitment dan career development terhadap turnover intention customer service di Bank BRI Kantor Cabang Gombong.

2. Manfaat yang bersifat praktis, Memberikan informasi tentang variabel-variabel yang dapat mempengaruhi keinginan berpindah kerja karyawan dan juga sebagai antisipasi/ koreksi bagi perusahaan untuk meminimalisir terjadinya keinginan berpindah karyawan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai sejauh mana pengaruh *job satisfaction, organizational commitment dan career development terhadap turnover intention customer service.*

B. TINJAUAN TEORI

Turnover Intention

Turnover intention (Widjaja dkk, 2008) adalah keinginan untuk berpindah, belum sampai pada tahap realisasi yaitu melakukan perpindahan dari suatu tempat kerja ke tempat kerja lainnya. Intensi keluar merupakan ketidakpuasan terhadap pekerjaan yang dapat memicu keinginan seseorang untuk keluar mencari pekerjaan yang baru. Indikator *turnover intention* menurut Michaels dan Spector dalam Lee dan Zhao (2010:870) adalah sebagai berikut:

- a. Adanya pikiran untuk keluar
- b. Keinginan untuk mencari lowongan
- c. Mengevaluasi kemungkinan menemukan pekerjaan ditempat lain.
- d. Adanya keinginan untuk berpindah.

Job Satisfaction

Husain Umar (2008 : 213), menyatakan bahwa: Kepuasan kerja adalah perasaan dan penilaian seorang atas pekerjaannya, khususnya mengenai kondisi kerjanya, dalam hubungannya dengan apakah pekerjaannya mampu memenuhi harapan, kebutuhan, dan keinginannya. Indikator kepuasan kerja menurut Robbins dan Timothy (2008:132–133) adalah sebagai berikut:

- a. Menyenangi pekerjaannya
- b. Mencintai Pekerjaannya
- c. Moral Kerja
- d. Kedisiplinan
- e. Prestasi Kerja

Organizational Commitment

Menurut Richard M. Steers (Sri Kuntjoro, 2002) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai rasa identifikasi (kepercayaan terhadap nilai-nilai organisasi), keterlibatan (kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi) dan loyalitas (keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi yang bersangkutan) yang dinyatakan oleh seorang pegawai terhadap organisasinya. Steers berpendapat bahwa komitmen organisasi merupakan kondisi dimana pegawai sangat tertarik terhadap tujuan, nilai-nilai, dan sasaran organisasinya.. Variabel komitmen organisasi sebagai variabel bebas, diukur berdasarkan persepsi karyawan atas komitmen organisasi yang ada dengan indikator menurut Mowday yang dikutip Sopiah (2008) adalah sebagai berikut:

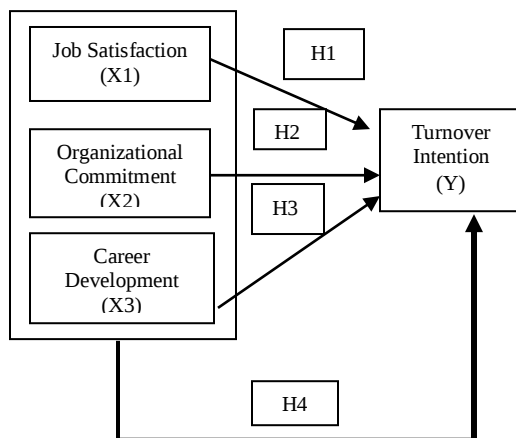
- Affective Commitment*
- Continuance Commitment*
- Normative Commitment*

Career Development

Pengembangan karir adalah suatu langkah yang ditempuh perusahaan untuk menghadapi tuntutan tugas karyawan dan untuk menjawab tantangan masa depan dalam mengembangkan sumber daya manusia di perusahaan yang merupakan suatu keharusan dan mutlak diperlukan (Siagian, 2001). Variabel pengembangan karir kerja sebagai variabel bebas, diukur berdasarkan persepsi karyawan atas pengembangan karir yang ada dengan indikator menurut menurut Muhammad Burlian (2008) adalah sebagai berikut:

- Sikap atasan dan rekan kerja
- Pengalaman
- Pendidikan
- Prestasi
- Faktor Nasib

KERANGKA PIKIR



HIPOTESIS PENELITIAN

H₁: Terdapat pengaruh *job satisfaction* terhadap *turnover*

Intention Customer Service di Bank BRI Kantor Cabang Gombang.

H₂: Terdapat pengaruh *organizational commitment* terhadap *turnover intention customer service* di Bank BRI Kantor Cabang Gombang.

H₃: Terdapat pengaruh *career development* terhadap *turnover intention customer service* di Bank BRI Kantor Cabang Gombang.

H₄: Terdapat pengaruh simultan, *job satisfaction*, *organizational commitment* dan *carrer development* terhadap *turnover intention customer service* di Bank BRI Kantor Cabang Gombang.

C. METEDOLOGI PENELITIAN

Obyek dan Subyek Penelitian

Obyek dalam penelitian ini adalah *job satisfaction*, *organizational commitment*, dan *career development* pengaruh terhadap *turnover intention customer service* di Bank BRI Kantor Cabang Gombang.

Subyek dalam penelitian ini adalah *customer service* di Bank BRI Kantor Cabang Gombang.

Instrumen Pengumpul Data

Instrumen atau alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Penelitian ini menggunakan skala *likert* yang telah dimodifikasi dengan jawaban alternatif: sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS).

Teknik Pengumpulan Data

1. Data

Data primer adalah data yang diperoleh dari responden secara langsung di lokasi penelitian melalui kuesioner dan wawancara mengenai variabel yang diteliti.

Data sekunder adalah data yang berisikan informasi dan teori-teori yang digunakan untuk mendukung penelitian. Peneliti memperoleh data sekunder dari literatur, buku dan *internet*.

2. Teknik Pengumpul Data

a. Metode Observasi

Menurut Zainal Mustafa (2009:94), observasi adalah suatu metode pengukuran data untuk mendapatkan data primer, yaitu dengan cara melakukan pengamatan langsung secara seksama dan sistematis, dengan menggunakan alat indra (indra mata, telinga, hidung, tangan dan pikiran).

b. Metode Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan tanya jawab langsung kepada *customer service* di Bank BRI Kantor Cabang Gombong

c. Metode Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada *customer service* di Bank BRI Kantor Cabang Gombong.

d. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan pengumpulan data dan

informasi data dari buku-buku, jurnal, internet dan sumber data lain yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Populasi Dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh *customer service* di Bank BRI Kantor Cabang Gombong yang berjumlah sebanyak 42 orang.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh atau sensus yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2001:61). Jadi jumlah sampelnya adalah 42.

Metode Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Merupakan cara merumuskan dan menafsirkan data yang ada sehingga memberikan gambaran yang jelas melalui pengumpulan, penyusunan dan menganalisis data sehingga dapat diketahui gambaran umum perusahaan yang sedang diteliti

2. Analisis Statistika

a. Uji Validitas

Uji Validitas berhubungan dengan ketepatan alat ukur melakukan tugasnya dalam mencapai sasarannya.

Untuk menguji validitas butir:

Bila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel}
→ H_0 ditolak, artinya valid.

Bila r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel}
→ H_0 gagal ditolak, artinya variabel tidak valid.

b. Uji Realibilitas

reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih.

Kriteria pengujian : Ghozali (2005:42)

- a. Jika $\alpha \text{ conbarch} > 0,60$ atau 60 %, maka butir atau variabel tersebut reliabel.
- b. Jika $\alpha \text{ conbarch} < 0,60$ atau 60 %, maka variabel tersebut tidak reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Asumsi Normalitas

Uji normalitas data untuk mengetahui apakah variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini, uji normalitas dapat digunakan uji Kolmogorov Smirnov, kriterianya adalah:

- 1) Jika probabilitas $> 0,05$, maka distribusi data normal.
- 2) Jika probabilitas $< 0,05$, maka distribusi data tidak normal

b. Uji Asumsi Multikolinieritas

Pengujian terhadap multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah antara variabel bebas yang satu dengan yang lain dalam model regresi memiliki hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna (koefisien korelasinya tinggi atau bahkan mendekati 1). Salah satu cara untuk menguji gejala multikolinieritas dalam model regresi adalah dengan melihat nilai Tolerance dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya (Gujarati, 1995). Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 maka model

dinyatakan tidak mengandung multikolinieritas.

- c. Uji Asumsi Heteroskedastisitas
Pengujian ini dimaksudkan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual dari satu pengamatan kepengamatan yang lain. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka nol (0) pada sumbu (Y), maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Uji Regresi Linier Berganda

Alat analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh dan hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen jika variabelnya lebih dari satu buah. Rumusannya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

5. Uji Hipotesis

a. Uji t (Uji Parsial)

Uji t untuk mengetahui pengaruh secara parsial atau sendiri-sendiri variabel bebas terhadap variabel terikat. Ketentuan yang ditetapkan adalah (Singgih Santoso, 2004:76):

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$; $\alpha < 5 \%$, maka H_0 diterima.
- 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$; $\alpha > 5 \%$, maka H_0 ditolak.

b. Uji F (Uji Simultan)

Uji F hitung untuk melihat secara serentak bagaimana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan tingkat signifikan 5% dengan pedoman penarikan kesimpulan sebagai berikut:

1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, $\alpha < 5$ %, maka H_0 diterima.

2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, $\alpha > 5$ %, maka H_0 ditolak.

c. Koefisien Determinasi

Untuk melihat kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel tidak bebas dapat diketahui dari besarnya koefisien determinasi berganda (R^2). Dengan kata lain nilai koefisien digunakan untuk mengukur besarnya sumbangan dari variabel bebas.

D. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel IV-1

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Prosentase (%)
1.	Pria	16	38,1
2.	Wanita	26	61,9
Total		42	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2017

2. Berdasarkan Usia

Tabel IV-2

Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia (Tahun)	Jumlah Responden	
		Dalam Angka	Prosentase (%)
1.	20-25	14	33,4
2.	25-30	28	66,6
3.	30-35	-	-
4.	>35	-	-
Jumlah		42	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2017

3. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel IV-1

Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Prosentase (%)
1.	D3	8	19,1
2.	S1	34	80,9
Total		42	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2017

4. Berdasarkan Masa Kerja

Tabel IV-1

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Masa Kerja (Tahun)	Jumlah (Orang)	Prosentase (%)
1.	1-5	42	100
2.	5-10	-	-
3.	10-15	-	-
4.	> 15	-	-
Total		42	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2017

Analisis Statistika

1. Uji Validitas

Tabel IV-5

Uji Validitas Variabel *Job Satisfaction*

Butir	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
1.	0,767	0,316	Valid
2.	0,687	0,316	Valid
3.	0,780	0,316	Valid
4.	0,586	0,316	Valid
5.	0,531	0,316	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2017

Tabel IV–6
Uji Validitas Variabel *Organizational Commitment*

Butir	r _{hitung}	r _{tabel}	Status
1.	0,698	0,316	Valid
2.	0,555	0,316	Valid
3.	0,757	0,316	Valid
4.	0,798	0,316	Valid
5.	0,757	0,316	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2017

Tabel IV–7
Uji Validitas Variabel *Career Development*

Butir	r _{hitung}	r _{tabel}	Status
1.	0,849	0,316	Valid
2.	0,764	0,316	Valid
3.	0,872	0,316	Valid
4.	0,751	0,316	Valid
5.	0,507	0,316	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2017

Tabel IV–8
Uji Validitas Variabel *Turnover Intention*

Butir	r _{hitung}	r _{tabel}	Status
1.	0,533	0,316	Valid
2.	0,707	0,316	Valid
3.	0,698	0,316	Valid
4.	0,574	0,316	Valid
5.	0,615	0,316	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2017

2. Uji Realibilitas

No.	Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
1.	<i>Job Satisfaction</i>	0,694	Reliabel
2.	<i>Organizational Commitment</i>	0,760	Reliabel
3.	<i>Career Development</i>	0,805	Reliabel
4.	<i>Turnover Intention</i>	0,613	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah, 2017

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Standardized Residual
N		42
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.96271973
Most Extreme Differences	Absolute	.107
	Positive	.066
	Negative	-.107
Test Statistic		.107
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Data Primer Diolah, 2017

Berdasarkan gambar IV-10 diatas, terlihat bahwa nilai sig. (2-tailed) 0,200 > 0,05. Hal itu berarti nilai residual terstandarisasi dinyatakan menyebar secara normal.

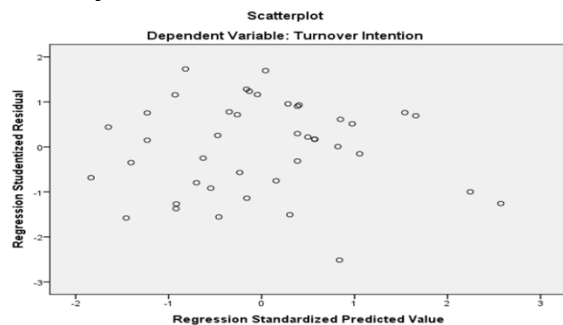
2. Uji Multikolinieritas

Variabel	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
<i>Job Satisfaction</i>	0,723	1,383
<i>Organizational Commitment</i>	0,855	1,170
<i>Career Development</i>	0,657	1,523

Sumber: Data Primer Diolah, 2017

Tabel IV-11 menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai VIF jauh dibawah angka 10 dan memiliki tolerance diatas 0,1 sehingga model tidak terjadi multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data Primer Diolah, 2017

Berdasarkan gambar grafik di atas, menunjukkan bahwa tidak terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) dan tidak ada pola yang jelas. Jadi, kesimpulannya data tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.991	1.576		3.802	.001
Job Satisfaction	-.125	.118	-.168	-1.056	.298
Organizational Commitment	.220	.118	.272	1.862	.070
Career Development	.358	.130	.459	2.751	.009

a. Dependent Variable: Turnover Intention

$$Y = 5,991 - 0,168X_1 + 0,272X_2 + 0,459X_3 + e$$

Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

Tabel IV-13
Hasil Uji t

Variabel	Signifikan	α	t_{hitung}	t_{tabel}	Kesimpulan
Job Satisfaction	0,298	0,05	-1,056	2,0227	Tidak Signifikan
Organizational Commitment	0,070	0,05	1,862	2,0227	Tidak Signifikan
Career Development	0,009	0,05	2,751	2,0227	Signifikan

variabel *job satisfaction* (X_1) mempunyai nilai t_{hitung} sebesar $-1,056 < t_{tabel}$ 2,0227 dengan tingkat signifikan $0,298 > 0,05$. Hasil ini menyatakan bahwa *job satisfaction* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat *turnover intention customer service* di Bank BRI Kantor Cabang Gombong. Hal ini didukung dengan besarnya pengaruh variabel *job satisfaction* terhadap *turnover intention* sebesar -0,125.

variabel *organizational commitment* (X_2) mempunyai nilai t_{hitung} sebesar $1,862 < t_{tabel}$ 2,0227 dengan tingkat signifikan $0,070 > 0,05$. Hasil ini menyatakan bahwa *organizational commitment* tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat *turnover intention customer service* di Bank BRI Kantor Cabang Gombong. Hal ini didukung dengan besarnya pengaruh variabel *organizational commitment* terhadap *turnover intention* sebesar 0,220.

variabel kepuasan kerja (X_3) mempunyai nilai t_{hitung} sebesar $2,751 > t_{tabel}$ 2,0227 dengan tingkat signifikan $0,009 < 0,05$. Hasil ini menyatakan bahwa *career development* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat *turnover intention customer service* di Bank BRI Kantor Cabang Gombong. Adapun besarnya pengaruh *career development* terhadap variabel *turnover intention* adalah sebesar 0,358.

2. Uji Simultan (Uji F)

Tabel IV-14
Uji F

Model	ANOVA ^a				
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	48.706	3	16.235	5.562	.003 ^b
Residual	110.913	38	2.919		
Total	159.619	41			

a. Dependent Variable: Turnover Intention

b. Predictors: (Constant), Career Development, Organizational Commitment, Job Satisfaction

Berdasarkan hasil uji ANOVA / bersama-sama, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 5,562 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,24 dengan tingkat signifikan 0,003. Dengan rendahnya taraf signifikansi 0,003 yaitu lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama *job satisfaction*, *organizational commitment* dan *career development* berpengaruh signifikan terhadap tingkat *turnover intention customer service* di Bank BRI Kantor Cabang Gombong.

3. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.552 ^a	.305	.250	1.70844

a. Predictors: (Constant), Career Development, Organizational Commitment, Job Satisfaction

b. Dependent Variable: Turnover Intention

Job Satisfaction (X1), *Organizational Commitment* (X2) dan *Career Development* (X3) mempunyai sumbangan pengaruh terhadap *Turnover Intention* sebesar 30,5% sedangkan sisanya 69,5% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

- variabel *job satisfaction* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *turnover intention*, karena nilai t_{hitung} sebesar $-1,056 < t_{tabel} 2,0227$. Adapun besarnya pengaruh *job satisfaction* terhadap *turnover intention* -0,125 atau -12,5%. Artinya bahwa semakin rendah variabel *job satisfaction* yang dimiliki oleh *customer service*

Bank BRI Kantor Cabang Gombong maka akan semakin tinggi tingkat *turnover intention* dan sebaliknya, apabila terjadi kenaikan kepuasan kerja pegawai dapat mengakibatkan *turnover* karyawan semakin turun.

- variabel *organizational commitment* tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* dengan hasil uji hipotesis yang ditunjukkan dengan besarnya nilai t_{hitung} sebesar $1,862 < t_{tabel} 2,0227$ dan nilai probabilitas (sig) sebesar $0,070 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi komitmen pegawai akan berdampak terhadap naiknya *turnover intention*.
- variabel *career development* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* dengan hasil t_{hitung} sebesar $2,751 > t_{tabel} 2,0227$ dan nilai probabilitas (sig) sebesar $0,009 < 0,05$, maka hal ini membuktikan bahwa *career development* berpengaruh positif terhadap *turnover intention customer service* Di Bank BRI Kantor Cabang Gombong. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi variabel *career development* akan berdampak pada kenaikan variabel *turnover intention* dan sebaliknya, semakin rendah variabel *career development* akan berdampak pada penurunan variabel *turnover intention*. Hasil penelitian ini sesuai dengan fenomena pengembangan karir di Bank BRI Kantor Cabang Gombong khususnya pada karyawan *customer service*.

2. Saran

- a. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Gombong diharapkan meningkatkan kepuasan kerja *customer service* untuk dapat menurunkan turnover intention mereka. Untuk dapat meningkatkan kepuasan karyawan, sebaiknya perusahaan lebih meningkatkan dalam melakukan edukasi kepada karyawan untuk dapat lebih menyenangi pekerjaannya, mencintai pekerjaannya, meningkatkan moral kerja, meningkatkan kedisiplinan dan meningkatkan prestasi kerja mereka.
- b. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Gombong diharapkan mampu menanamkan rasa bangga pada setiap *customer service* terhadap perusahaan. Perusahaan dapat meningkatkan pemahaman *customer service* untuk selalu loyal terhadap organisasi dengan memberikan pelatihan dan pendidikan, selain itu manajemen dapat megkaji ulang mengenai kebijakan batasan usia kerja *customer service*. Sebaiknya *customer service* yang memiliki komitmen yang ditinggi dan loyal terhadap perusahaan dapat dipertimbangkan untuk tetap berada didalam perusahaan.
- c. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Gombong diharapkan dapat memperhatikan pengembangan karir yang lebih mendukung karyawan untuk dapat mengurangi *turnover intention*.

Hal ini dapat dilakukan dengan menjaga sikap atasan dan rekan kerja, meningkatkan pengalaman kerja karyawan, meningkatkan pendidikan dan prestasi karyawan.

- d. Bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel selain *job satisfaction*, *organizational commitment* dan *career development* kedalam penelitian selanjutnya, misalnya variabel Budaya Organisasi, *Organizational Citizenship Behavior* dan kompensasi.
- e. Penelitian selanjutnya dapat menempatkan variabel mediasi untuk model penelitian yang sama, misalnya variabel motivasi sebagai pemediasi.
- f. Penelitian dapat memperluas ruang lingkup penelitian selain di Bank BRI Kantor Cabang Gombong serta organisasi lain selain perbankan yang memiliki *turnover* cukup tinggi.
- g. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan responden dengan *gender* laki-laki, karena dalam penelitian ini sebagian besar responden adalah wanita.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, Malayu S.P. 2002. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- A Bibowo, E Masdupi, 2015 - Pengaruh Kepuasan Kerja, Kompensasi Dan Pengembangan Karir Terhadap Turnover Intention Karyawan Bank Mandiri Syariah Cabang Padang. *Jurnal Riset Manajemen Bisnis dan Publik*, 2015 - ejournal.unp.ac.id.
- Mohamad Shobirin, Maria M Minarsih, Aziz Fathoni, 2016. Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Keinginan Pindah Karyawan Di PT. Bank BTPN Mitra Usaha Rakyat Area Semarang1, *Jurnal Of Manajemen*, Vol. 2, No. 01, Maret 2016.
- Handoko, T. H. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Abdurrahman, Hastin Umi Anisah, 2015. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Karyawan (Studi pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Mitratama Arthabuana), *Jurnal Wawasan Manajemen*, Vol. 3, No. 03, Oktober 2015.
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh. Yogyakarta: ANDI.
- Mathis, R.L., dan Jackson, J.H. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mego Febri Santika, 2010. Analisis Pengaruh Praktek-Praktek Pengembangan Karir Pada niat Berpindah Karyawan Yang Dimediasi Oleh Persepsi Dukungan Organisasional. Skripsi Sarjana (Tidak Dipublikasikan). Surakarta: Fakultas Ekonomi UNS.
- Yoga Wateknya, 2016. Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention. Skripsi Sarjana (Tidak Dipublikasikan). Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UNY.
- Susanto, Eddy M., dan Gunawan. Karim (2013). Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan Turnover Intention. *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis*. Vol. 4 Num. 76-88.
- Dessler, Gary. (2010). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Edisi Kesepuluh Jilid 1. Alih Bahasa Paramita Rahayu. Indeks: Jakarta.
- Wijayanto, D.W. (2007). Hubungan Komitmen Organisasional Dan Job Insecurity Terhadap Turover Intention Karyawan PT. BMB Eksport Yogyakarta. Skripsi. Universitas Kristen Duta Wacana.
- Vidya Prisca Alfresia, 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Karyawan (Study Pada PT. Kajima Indonesia). Skripsi Sarjana (Tidak dipublikasikan). Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UNY.
- Harno Malik. 2015. Sejarah Berdirinya Bank Rakyat Indonesia (BRI). Diambil dari <http://bank-adalah.blogspot.co.id/2015/12/sejarah-berdirinya-bank-rakyat.html?m=1> diakses tanggal 18 April 2017.
- Alfa Rizky Ramadhan, Muslichah Erma Widiana, Nurul Iman, 2015. Pengaruh Kepuasan Kerja, Kompensasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Karyawan Di CV. Master Pathner Three Surabaya. *Jurnal Manajemen BRANCHMARK* ISSN: 2407-8239, Mei 2015.
- Sulastri Irbayuni, 2012. Pengaruh Kompensasi, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Keinginan Untuk Pindah Kerja Pada PT. Surya Sumber Daya Energi

Surabaya. *Jurnal NeO-Bis*, Volume 6,
No. 1, Juni 2012.

Handoko, T. H. 2001. *Manajemen
Personalia dan Sumber Daya
Manusia*. Yogyakarta: BPFE.

Mathis, Robert L. Dan Jackson, John H.
2001. *Manajemen Sumber Daya
Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.

Suliyanto. 2011. *EKONOMETRIKA
TERAPAN: Teori & Aplikasi dengan
SPSS*. Yogyakarta: CV andi.