

Pengaruh *Job Stress*, *Job Satisfaction*, dan *Organizational Commitment* terhadap *Turnover Intention* pada Awak Kabin (Studi Kasus : PT XYZ)

Yonas P. Sutedjo¹
Martinus Tjhia²

^{1,2}Universitas Pelita Harapan
Email: y.pamudjatama@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyse several factors that can affect the occurrence of turnover in cabin crew that occurs at PT XYZ. The factors used in this study are job stress, job satisfaction and organization commitment. The target population used in this study is the cabin crew of PT XYZ, which resigned in 2015 – 2019 with a subject of 200 available data. The collection technique used in this study is to directly request the database of cabin crew who resigned from the XYZ human capital unit from 2015 – 2019, then create a sample frame from the data. In this study, the authors analysed the data using the structural equation model. The results of the study indicate that job stress, lack of job satisfaction and lack of organization commitment are the causes of turnover in the cabin crew of PT XYZ.*

Keywords: *PT XYZ, Turnover, Job stress, Job Satisfaction, Organization Commitment, Factor Analysis.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis beberapa faktor yang dapat mempengaruhi terjadinya *turnover* pada awak kabin yang terjadi pada PT XYZ. Faktor – faktor yang digunakan dalam penelitian ini adalah *job stress*, *job satisfaction* dan *organization commitment*. Target populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu awak kabin PT XYZ yang resign pada tahun 2015 – 2019 dengan subjek sebanyak 200 data yang ada. Teknik pengumpulan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan meminta secara langsung database awak kabin yang resign kepada unit human capital XYZ dari tahun 2015 – 2019, selanjutnya membuat frame sampel dari data tersebut. Pada penelitian ini, penulis menganalisis data menggunakan metode *structural equation model*. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa *job stress*, kurangnya *job satisfaction* dan kurangnya *organization commitment* merupakan penyebab terjadinya *turnover* pada awak kabin PT XYZ.

Kata kunci : *PT XYZ, Turnover, Job stress, Job Satisfaction, Organization Commitment, Analisis Faktor.*

Pendahuluan

Fenomena *turnover* dalam penelitian manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu topik teratas yang selalu dikaji. Industri penerbangan masuk dalam 10 besar dengan tingkat *turnover* tertinggi 9,6% setiap tahun. PT XYZ merupakan maskapai penerbangan pembawa bendera Indonesia yang sudah menjadi perusahaan terbuka pada tahun 2011 sebagai bagian dari strategi lima tahunannya yaitu Quantum Leap.

Dikarenakan adanya kerugian besar pada laporan keuangan di tahun 2015, muncul peraturan perusahaan yang harus menerapkan sistem zero growth. Maksud dari penerapan sistem itu adalah tidak dilakukannya penerimaan awak kabin baru. Dampak yang terlihat untuk awak kabin itu sendiri berupa keadaan fisik dan mental mereka dikarenakan biasanya awak kabin cenderung kelelahan, kurang istirahat dan adanya ketidakseimbangan antara waktu bekerja dan waktu untuk

keluarga yang berakibat pada performa dan kehadiran.

Di akhir tahun 2016, perusahaan memutuskan untuk melakukan penerimaan karyawan baru secara besar-besaran sekitar 300 awak kabin di tahun 2017. Ternyata penerimaan pegawai baru tersebut tidak dapat menutupi kekurangan awak kabin. Kemudian, perusahaan tetap melakukan proses penerimaan pegawai besar-besaran untuk tahun 2018 sebanyak 708 awak kabin untuk dapat menutupi *turnover* perusahaan. Internal perusahaan melakukan upaya penekanan *turnover*, namun tidak juga dapat mengurangi hal tersebut yang terjadi dari tahun ke tahun.

Pada tahun 2020, dengan adanya pandemi Covid-19, banyak awak kabin yang dihentikan kontraknya dikarenakan produksi penerbangan perusahaan semakin merosot, dan kinerja keuangan yang tidak dapat memenuhi kewajiban pembayaran gaji dikarenakan pegawai tidak terutilisasi. Hal ini

merupakan suatu resiko yang harus dimitigasi, sehingga pada saat kondisi penerbangan berangsur membaik, perusahaan tidak lagi kelimpungan dikarenakan kekurangan awak kabin yang menjadi ujung tombak operasional penerbangan. Oleh karena itu, dengan situasi dimana saat ini jumlah awak kabin telah berkurang secara drastis. *Voluntary turnover* di masa depan harus bisa dikontrol sehingga perusahaan tidak kehilangan aset berupa human capital.

Dalam pasar maskapai penerbangan yang kompetitif saat ini, peran Awak Kabin sangat penting untuk memberikan layanan yang terpuji kepada para pelancong. Oleh karena itu, maskapai penerbangan bertujuan untuk mempertahankan petugas yang dapat memenuhi harapan pengawas dan pelancong. Tetapi seringkali Awak Kabin dilanda jetlag, shift malam yang panjang, stres peran dan kelelahan.

Dilatar belakangi dengan tingkat stress kerja yang tinggi dan lingkungan pekerjaan yang tidak stabil, *turnover* awak kabin merupakan masalah penting. Beberapa studi empiris dan studi kasus telah diterbitkan sesuai dengan keterkaitan atas penyebab mengapa hal itu terjadi. Dari beberapa factor penyebab, stress kerja, kepuasan pekerjaan, dan komitmen organisasi dapat di prediksi sebagai hal yang mempengaruhi *turnover*. Penelitian ini akan mencari semua faktor tersebut beserta karakteristik individu setiap awak kabin kemudian mencari faktor yang paling dominan yang menjadi penyebab *turnover*. Lebih lanjut lagi, dikarenakan adanya ketidakpastian yang dapat terjadi di masa yang akan datang, akan sangat menarik untuk dapat melihat strategi retention yang paling tepat untuk mengurangi *turnover* awak kabin berdasarkan faktor dominan yang ditemukan dari analisa faktor pada penelitian ini.

Tinjauan Pustaka

Definisi dan Faktor yang Mempengaruhi Turnover

Involuntary and Voluntary Turnover

Pemutusan hubungan kerja karyawan karena kinerja yang buruk, ketidakhadiran atau pelanggaran kebijakan tempat kerja disebut pergantian paksa - juga disebut sebagai pemecatan. Itu merupakan *involuntary* karena bukanlah keputusan karyawan untuk keluar dari perusahaan. Ketika seorang karyawan keluar dari perusahaan atas kemauannya sendiri, itu disebut penghentian sukarela (*Voluntary*).

Desirable and Undesirable Turnover

Pergantian yang diinginkan (*Desirable Turnover*) juga terjadi ketika mengganti karyawan menanamkan bakat dan keterampilan baru, yang dapat memberikan keunggulan kompetitif bagi organisasi. Sebaliknya, pergantian yang tidak diinginkan (*Undesirable Turnover*) berarti perusahaan kehilangan karyawan yang kinerja, keterampilan dan kualifikasinya merupakan sumber daya yang berharga.

Perhitungan Turnover

Perhitungan *turnover* karyawan juga dapat memperhitungkan berbagai jenis *turnover*, seperti tidak disengaja dan sukarela, atau bahkan alasan yang lebih spesifik mengapa karyawan berhenti, seperti kinerja yang buruk, ketidakhadiran atau karyawan yang menerima pekerjaan baru di tempat lain. Perhitungan *turnover* berguna untuk menentukan biaya perekrutan, persyaratan pelatihan atau memperkirakan waktu staf yang dikhususkan untuk aktivitas perekrutan.

Stress Kerja

Stres kerja terjadi ketika seseorang merasakan ketidaksesuaian antara tuntutan yang dibebankan oleh pekerjaan dan kemampuan mereka untuk memenuhi tuntutan tersebut (Williams, *et al.*, 2001). Stres kerja mencakup stresor individu dan tempat kerja: contohnya adalah ketika seseorang tidak diberi pelatihan yang memadai atau tidak diberikan sumber daya yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan, atau dihadapkan dengan tuntutan yang bertentangan dengan keinginan (Jamal, 1990).

Kepuasan Kerja

Kepuasan intrinsik adalah kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri atau perasaan terhadap pekerjaan, seperti kemandirian dan pencapaian pekerjaan. Kepuasan ekstrinsik terkait dengan pekerjaan akan tetapi diluar kegiatan bekerja seperti gaji dan upah rekan kerja. Kepuasan keseluruhan diukur dengan menghitung dan menggabungkan skor untuk kepuasan intrinsik dan ekstrinsik. Konsep kepuasan kerja pertama kali dikembangkan dari studi Hawthorne pada akhir 1920-an dan awal 1930-an oleh Elton Mayo di pabrik Hawthorne dari Western Electric Company di Chicago. Hasilnya, emosi karyawan dapat mempengaruhi perilaku kerja mereka. Hubungan sosial dan faktor psikologis merupakan penyebab utama kepuasan kerja dan produktivitas pada karyawan (Robbins, 2002).

Hipotesis

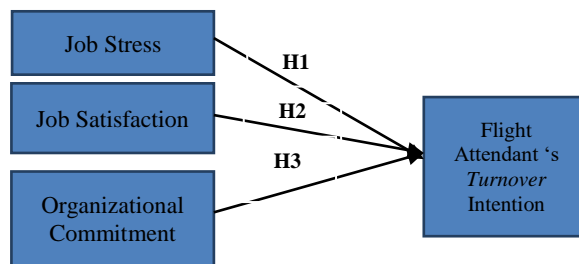
Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

- H1: Job Stress memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *turnover intention* pada awak kabin.
- H2: Job satisfaction memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *turnover intention* pada awak kabin.

- H3: Komitmen Organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *turnover intention* pada awak kabin.

Model Penelitian

Model penelitian dalam penelitian ini adalah :



Gambar 1. Model Konsep Faktor Penentu *Turnover Intention* di Industri Penerbangan (Chen (2006); Chen, Lin, & Lien (2011); Cho, Choi, & Lee (2014)).

Penelitian ini adalah sebuah studi kasus yang bertujuan untuk memecahkan permasalahan-permasalahan yang telah disebutkan. Salah satunya adalah dengan melihat apakah dari empat variabel yang telah banyak diteliti oleh berbagai studi empiris dalam bidang SDM terkonfirmasi juga menjadi variabel yang menjadi penyebab *turnover* pada awak kabin di XYZ. Berdasarkan model yang diajukan oleh Chen (2006); Chen, Lin, & Lien

(2011); Cho, Choi, & Lee (2014) ada empat faktor yang berkorelasi dengan penyebab *turnover*.

Metodologi Penelitian

Objek Penelitian

Objek penelitian pada thesis ini adalah faktor-faktor yang menyebabkan *turnover* pada karyawan. Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu dari awak kabin PT XYZ.

Operasionalisasi Variabel Penelitian

Tabel 1 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel dalam Hipotesis	Jenis Variabel
<i>Turnover Intention</i>	Dependen
Job Stress	Independen
Job Satisfaction	Independen
Organizational Commitment	Independen

Variabel *Turnover intention* diukur dengan menggunakan 4 indikator berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Malek, Kline, & Dipietro (2018), *Job Stress* diukur menggunakan 14 indikator berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sopiah & Sangadji (2020), *Job Satisfaction* diukur menggunakan 6 indikator berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sopiah & Sangadji (2020), dan *organizational commitment* diukur menggunakan 18 indikator berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hakami, Hessa Almutari, Otaibi, & Battal (2020)

Populasi dan Sampel

Target Populasi : Awak Kabin PT XYZ yang resign pada tahun 2015 – 2019.

Sampel: Sejumlah 200 subject dari populasi yang ada.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dimulai dari meminta database awak kabin yang resign kepada unit human capital XYZ dari tahun 2015 – 2019, selanjutnya memuat frame sampel dari data tersebut. Mengumpulkan Exit interview bagi pegawai yang resign dari tahun 2015 – 2019. Apabila data sudah

terlihat mencukupi maka pengambilan sample diambil dengan random sampling. Apabila tidak mencukupi maka di buat survey dan disebarakan kepada pegawai resign yang kontaknya terdapat di database perusahaan.

Metode Analisis Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa Structural Equation Model (SEM) dengan program SEM-PLS sebagai software pengoperasian. Analisa SEM adalah analisis yang merupakan penggabungan dari analisis faktor, model structural, dan analisis jalur. Pada metode SEM, akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas, baru kemudian dilanjutkan pada uji hipotesis. Karena dalam penelitian ini menggunakan indikator untuk mengukur setiap konstraknya, dan juga model pengukuran bersifat struktural, maka diputuskan menggunakan PLS.

Dalam analisa SEM, dilakukan pengujian outer model dan inner model. Analisa outer model dilakukan untuk mengetahui apakah setiap blok

indikator berhubungan dengan variabel latennya. Perancangan model pengukuran menentukan sifat indikator dari masing-masing konstruk laten, apakah refleksif/formatif, berdasarkan definisi operasional variabel (Ghozali, 2014).

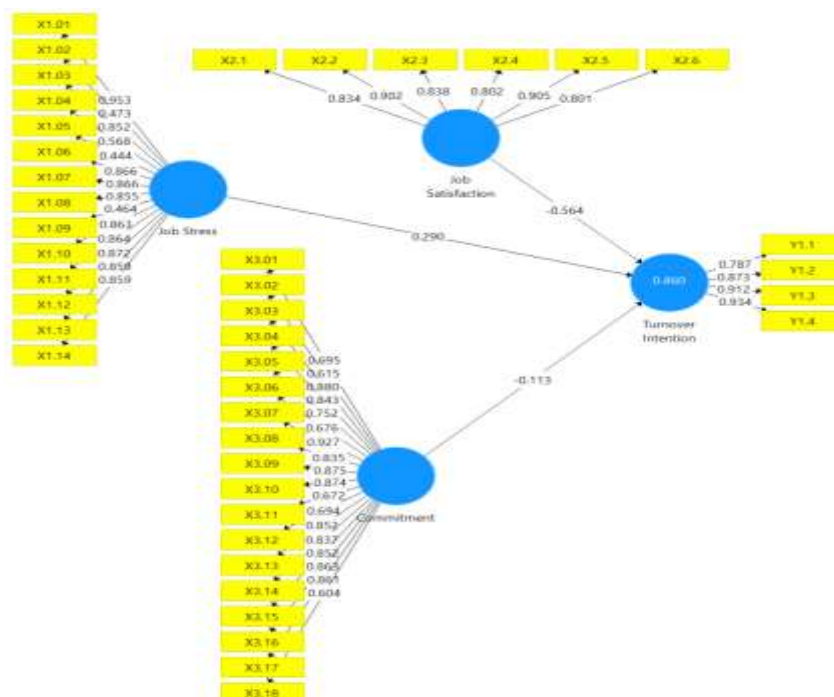
Analisa inner model dievaluasi dengan menggunakan uji hipotesis t-statistik dan nilai R Square (R^2) untuk konstruk dependen. R^2 dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang *substantive*.

Hasil dan Pembahasan

Outer Model

Model pengukuran atau outer model mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Uji *outer model* dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas yang menghubungkan indikator dengan variabel latennya.

Berikut merupakan hasil output pengukuran model:



Gambar 2. Outer Model

Validitas Konvergen

Validitas konvergen dilakukan dengan tujuan untuk mengukur besarnya korelasi antara konstruk dengan variabel laten. Ukuran reflektif dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 (Syamsul,

2014) dengan konstruk yang ingin diukur. Uji Validitas konvergen dapat melihat nilai *factor loading* yang terdapat pada hasil output SmartPLS.

Tabel 2 Validitas Konvergen

Variabel	Instrumen	Factor Loading	Minimum	Keterangan
Job Stress	X1.01	0.953	0.7	Valid
	X1.02	0.473	0.7	Tidak Valid
	X1.03	0.852	0.7	Valid
	X1.04	0.568	0.7	Tidak Valid
	X1.05	0.444	0.7	Tidak Valid
	X1.06	0.866	0.7	Valid
	X1.07	0.866	0.7	Valid
	X1.08	0.855	0.7	Valid
	X1.09	0.464	0.7	Tidak Valid
	X1.10	0.863	0.7	Valid
	X1.11	0.864	0.7	Valid
	X1.12	0.872	0.7	Valid
	X1.13	0.859	0.7	Valid
	X1.14	0.859	0.7	Valid
Job Satisfaction	X2.1	0.834	0.7	Valid
	X2.2	0.902	0.7	Valid
	X2.3	0.838	0.7	Valid
	X2.4	0.802	0.7	Valid
	X2.5	0.905	0.7	Valid
	X2.6	0.801	0.7	Valid
Organizational Commitment	X3.01	0.695	0.7	Tidak Valid
	X3.02	0.615	0.7	Tidak Valid
	X3.03	0.88	0.7	Valid
	X3.04	0.843	0.7	Valid
	X3.05	0.752	0.7	Valid
	X3.06	0.676	0.7	Tidak Valid
	X3.07	0.927	0.7	Valid
	X3.08	0.835	0.7	Valid
	X3.09	0.875	0.7	Valid
	X3.10	0.874	0.7	Valid
	X3.11	0.672	0.7	Tidak Valid
	X3.12	0.694	0.7	Tidak Valid
	X3.13	0.852	0.7	Valid
	X3.14	0.837	0.7	Valid
	X3.15	0.852	0.7	Valid
	X3.16	0.863	0.7	Valid
	X3.17	0.861	0.7	Valid
	X3.18	0.604	0.7	Tidak Valid
Turnover Intention	Y1.1	0.787	0.7	Valid
	Y1.2	0.873	0.7	Valid
	Y1.3	0.912	0.7	Valid
	Y1.4	0.934	0.7	Valid

Terlihat pada tabel diatas bahwa terdapat beberapa instrumen yang tidak valid yaitu instrumen pada variabel job stress dengan kode instrumen x1.02, x1.04, x1.05, dan x1.09 dan variabel organizational commitment dengan kode instrumen

x3.01, x3.02, x3.06, x3.11, x3.12, dan x3.18. Maka dari itu instrumen dengan kode yang tidak valid akan dikeluarkan dan dilakukan pengujian ulang.

Tabel 3 Validitas Konvergen

Variabel	Instrumen	Factor Loading	Minimum	Keterangan
Job Stress	X1.01	0.968	0.7	Valid
	X1.02	Dikeluarkan		
	X1.03	0.866	0.7	Valid
	X1.04	Dikeluarkan		
	X1.05	Dikeluarkan		
	X1.06	0.876	0.7	Valid
	X1.07	0.886	0.7	Valid
	X1.08	0.857	0.7	Valid
	X1.09	Dikeluarkan		
	X1.10	0.879	0.7	Valid
	X1.11	0.872	0.7	Valid
	X1.12	0.888	0.7	Valid
	X1.13	0.87	0.7	Valid
	X1.14	0.872	0.7	Valid
Job Satisfaction	X2.1	0.834	0.7	Valid
	X2.2	0.902	0.7	Valid
	X2.3	0.838	0.7	Valid
	X2.4	0.802	0.7	Valid
	X2.5	0.905	0.7	Valid
	X2.6	0.801	0.7	Valid
Organizational Commitment	X3.01	Dikeluarkan		
	X3.02	Dikeluarkan		
	X3.03	0.901	0.7	Valid
	X3.04	0.875	0.7	Valid
	X3.05	0.708	0.7	Valid
	X3.06	Dikeluarkan		
	X3.07	0.972	0.7	Valid
	X3.08	0.867	0.7	Valid
	X3.09	0.889	0.7	Valid
	X3.10	0.898	0.7	Valid
	X3.11	Dikeluarkan		
	X3.12	Dikeluarkan		
	X3.13	0.888	0.7	Valid
	X3.14	0.88	0.7	Valid
	X3.15	0.895	0.7	Valid
	X3.16	0.884	0.7	Valid
	X3.17	0.894	0.7	Valid
	X3.18	Dikeluarkan		
Turnover Intention	Y1.1	0.788	0.7	Valid
	Y1.2	0.872	0.7	Valid
	Y1.3	0.912	0.7	Valid
	Y1.4	0.934	0.7	Valid

Setelah dilakukan pengujian validitas ulang, dapat dilihat bahwa seluruh factor loading telah berada diatas nilai 0.700 sehingga pengujian validitas konvergen telah valid.

Validitas Diskriminan

Evaluasi selanjutnya adalah melihat dan membandingkan antara validitas diskriminan dan akar dari *average variance extracted* (AVE).

Perbandingan dilakukan dengan model pengukuran cross loading setiap variabel. Jika korelasi konstruk dengan setiap indikatornya lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka konstruk laten memprediksi indikatornya lebih baik daripada konstruk (Syamsul, 2014) lainnya. Evaluasi validitas diskriminan Cross-loading adalah sebagai berikut :

Tabel 4 Validitas Diskriminan

Variabel	Commitment	Job Satisfaction	Job Stress	Turnover Intention
Commitment	0.881			
Job Satisfaction	-0.014	0.848		
Job Stress	-0.214	-0.079	0.884	
Turnover Intention	-0.161	-0.591	0.347	0.879

Terlihat bahwa seluruh nilai akar dari AVE telah lebih besar dari nilai korelasi antar variabel, maka instrument dalam model penelitian ini terbukti mampu mengukur variabel yang ditargetkan dan tidak mengukur variabel yang lain.

Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur tingkat keakuratan dan kekonsistenan jawaban.

Akurat dan konsistensi jawaban setiap variabel diperlukan dalam mengukur setiap variabel agar suatu instrument dapat dikatakan reliabel. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *composite reliability*. Dapat dikatakan reliabel apabila nilai *composite reliability* yang diharapkan lebih dari 0.6 (Syamsul, 2014). Hasil uji reliabilitas dari penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah.

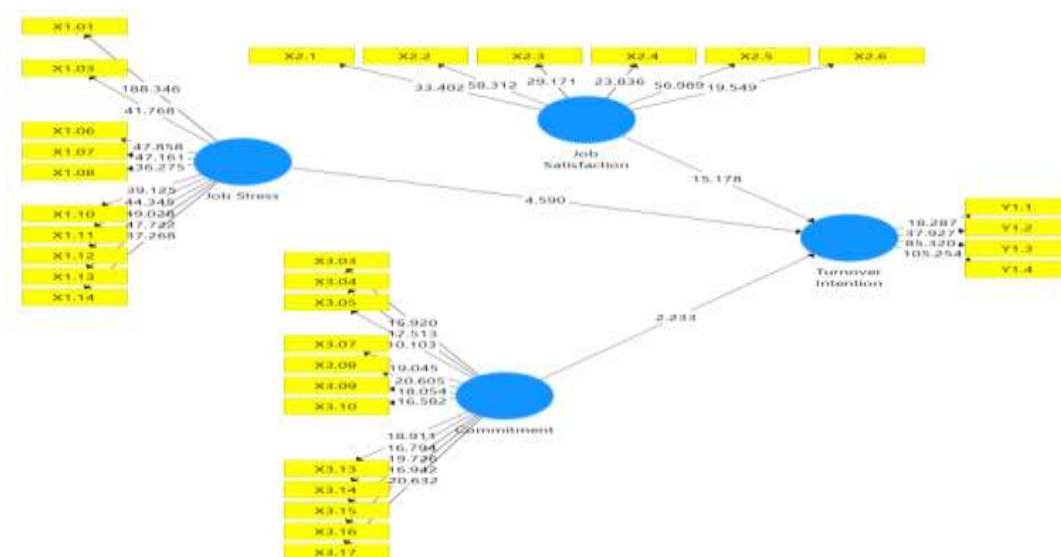
Tabel 5 Reliabilitas

Variabel	Composite Reliability
Commitment	0.976
Job Satisfaction	0.939
Job Stress	0.973
Turnover Intention	0.931

Terlihat bahwa seluruh nilai *Cronbach alpha* telah berada lebih dari 0.600, maka seluruh variabel dalam penelitian ini telah reliabel.

Analisis *inner model* dilakukan untuk memprediksi kaitan antar variabel laten dengan melihat nilai *R-square*. Nilai R-Square menunjukkan bahwa variabel dependen mampu dijelaskan oleh seluruh variabel independent dalam penelitian

Inner Model



Gambar 3. Inner Model

Pengujian R-Square

Pengujian R-square dilakukan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen. Nilai R-square yang tinggi menunjukkan bahwa model sudah cukup baik dalam memprediksi obyek penelitian.

Tabel 6 Pengujian R-Square

Berdasarkan hasil analisa, nilai R-Square sebesar 0.460, yang artinya sebesar 46% variabel *turnover intention* dipengaruhi oleh variable Job stress, job satisfaction, dan organizational

commitment, sedangkan sisanya 54% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat nilai p-values berdasarkan hasil pengujian pada smart-pls. Penelitian ini menggunakan nilai *alpha* sebesar 5%, sehingga nilai p-values akan dibandingkan dengan 0.05 sesuai dengan hipotesis statistik yang telah dijabarkan pada analisa inner model.

Tabel 7 Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Pengaruh	Keputusan (<i>P values < alfa</i>)			Keterangan
H1	Job Stress terhadap <i>Turnover intention</i>	0.026	<	0.05	Didukung
H2	Job Satisfaction terhadap <i>Turnover intention</i>	0.000	<	0.05	Didukung
H3	Organizational Commitment terhadap <i>Turnover intention</i>	0.006	<	0.05	Didukung

Berdasarkan pengujian hipotesis yang dilakukan, seluruh hipotesis baik H1, H2, dan H3 memiliki nilai p value dibawah alfa 5% sehingga dapat dikatakan seluruh hipotesis diterima. Besar

pengaruh antar setiap jalur dapat dilihat melalui nilai original sample pada tabel dibawah.

Tabel 8 Original Sample

Hipotesis	Pengaruh	Original Sample (O)
H1	Job Stress terhadap <i>Turnover intention</i>	0.279
H2	Job Satisfaction terhadap <i>Turnover intention</i>	-0.570
H3	Organizational Commitment terhadap <i>Turnover intention</i>	-0.110

Dari hasil pengujian original sample, terlihat bahwa variabel job stress memiliki nilai original sample sebesar 0.279, yang artinya sifat pengaruh job stress terhadap *turnover intention* adalah positif atau searah. Nilai original sample hipotesis 2

adalah sebesar -0.570, yang artinya sifat pengaruh job satisfaction terhadap *turnover intention* adalah negatif atau berlawanan arah. Nilai original sample hipotesis 3 adalah sebesar -0.110, yang artinya sifat pengaruh organizational commitment

terhadap *turnover intention* adalah adalah negatif atau berlawanan arah.

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh *job stress*, *job satisfaction* dan *organizational commitment* terhadap *turnover intention*. Kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. *Job Stress* merupakan salah satu penyebab terjadinya *turnover* pada awak kabin PT XYZ.
2. Kurangnya *Job Satisfaction* merupakan salah satu penyebab terjadinya *turnover* pada awak kabin PT XYZ.
3. Kurangnya *Organizational Commitment* merupakan salah satu penyebab terjadinya *turnover* pada awak kabin PT XYZ.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini mempunyai keterbatasan – keterbatasan penelitian yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi peneliti berikutnya agar mendapatkan hasil yang lebih baik, yaitu meliputi :

1. Perusahaan yang dijadikan sampel terbatas yaitu hanya satu perusahaan saja.
2. Penelitian ini hanya menggunakan 3 faktor yang dijadikan sebagai alat ukur untuk mengetahui pengaruhnya dengan variabel dependen yaitu *job stress*, *job satisfaction* dan *organization communication*.
3. Penggunaan periode penelitian yang digunakan hanya 4 tahun yaitu dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2019 saja.

Beberapa saran yang dapat peneliti sampaikan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan
Perusahaan setidaknya memberikan penghargaan yang sesuai dengan hasil kerja para karyawannya, agar karyawan tersebut dapat mencapai rasa kepuasan dalam bekerja.
2. Bagi Investor
Bagi investor yang akan melakukan investasi pada sebuah perusahaan sebaiknya lebih teliti dan melihat bagaimana kinerja perusahaan tersebut bukan hanya dinilai dari sisi keuangannya saja melainkan dari sisi sumber daya manusianya juga.
3. Bagi Penelitian Selanjutnya
Berikut adalah beberapa saran dari penulis kepada penelitian selanjutnya yang apabila melibatkan *turnover* dalam penelitiannya :
 - 1) Bagi penelitian di masa mendatang hendaknya menggunakan lebih dari satu

perusahaan yang akan dijadikan sebagai sampel.

- 2) Bagi penelitian di masa mendatang hendaknya menggunakan lebih dari 3 faktor yang dapat memengaruhi *turnover* pada sebuah perusahaan.
- 3) Bagi penelitian di masa mendatang hendaknya menggunakan periode tahun penelitian yang lebih panjang, sehingga hasil penelitian mendekati kenyataan yang sesungguhnya.

Referensi

- Alan, J.R., & James, D.B. (1992). *Decision Making : Guide to successful Business Decision*. Macmillan Publishing.
- Boyce, C. & Neale, P. (2006) “Conducting in-depth Interviews: A Guide for Designing and Conducting In-Depth Interviews”, Pathfinder International Tool Series.
- Chen, C. F. (2006). Job satisfactrion, Organizational Commitment, and Flight Attendants' *turnover intention*: A note. *Journal of Air Transport management*, 274-276.
- Ju-Eun,C., Chris, C.HS.,& Woo, J.L. (2014). An Empirical Investigation of the Relationship Between Role Stressors, Emotional Exhaustion and *Turnover Intention* the Airline Industry, *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 19:9, 1023-1043.
- Mei-Fang, C., Chieh-Peng, L.,& Gin-Yen. L. (2011). Modelling job stress as mediating role in predicting *turnover intention*, *The Service Industries Journal*, 31:8, 1327-1345.
- Mowday, R., Steers, R.,&Porter, L. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior* 14,224–247.
- Weiss, D.J., Dawis, R.V., England, G.W., & Lofquist, L.H. (1967). *Manual for the Minnesota satisfaction questionnaire*. Industrial Relations Center, University of Minnesota, Minneapolis.
- Schumacker, R.E, and Lomax, R.G. (2010). *A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling*. Routledge Publisher.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). Allen Meyer 1990 JOccPsych affective comm scale, 1–18. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>
- Glebbeek, A. C., Bax, E. H., & Journal, M. (2013). Is High Employee *Turnover* Really Harmful ? An Empirical Test Using Company Records IS HIGH EMPLOYEE *TURNOVER* REALLY HARMFUL ? AN EMPIRICAL

- TEST USING COMPANY RECORDS, 47(2), 277–286. <https://doi.org/https://doi.org/10.5465/20159578>
- Chen, C. F., & Chen, S. C. (2014). Investigating the effects of job demands and job resources on cabin crew safety behaviors. *Tourism Management*, 41, 45–52. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2013.08.009>
- Chen, C. F., & Kao, Y. L. (2011). The antecedents and consequences of job stress of flight attendants - Evidence from Taiwan. *Journal of Air Transport Management*, 17(4), 253–255. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2011.01.002>
- Chen, M. F., Lin, C. P., & Lien, G. Y. (2011). Modelling job stress as a mediating role in predicting turnover intention. *Service Industries Journal*, 31(8), 1327–1345. <https://doi.org/10.1080/02642060903437543>
- Chen, C. F., & Chen, S. C. (2014). Investigating the effects of job demands and job resources on cabin crew safety behaviors. *Tourism Management*, 41, 45–52. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2013.08.009>
- Cho, J. E., Choi, H. S. C., & Lee, W. J. (2014). An Empirical Investigation of the Relationship Between Role Stressors, Emotional Exhaustion and Turnover Intention in the Airline Industry. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 19(9), 1023–1043. <https://doi.org/10.1080/10941665.2013.837398>
- Cho, J. E., Choi, H. S. C., & Lee, W. J. (2014). An Empirical Investigation of the Relationship Between Role Stressors, Emotional Exhaustion and Turnover Intention in the Airline Industry. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 19(9), 1023–1043. <https://doi.org/10.1080/10941665.2013.837398>
- Clegg, C. W. (1983). Psychology of employee lateness, absence, and turnover : A methodological critique and an empirical study. *Journal of Applied Psychology*, 68(1), 88–101. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.68.1.88>
- Cotton, J. L., & Tuttle, J. M. (1986). Cotton, J.L. and Tuttle, J.M. (1986) Employee turnover --A meta-analysis and review with implications for research.pdf, 11(1). <https://doi.org/10.5465/AMR.1986.4282625>
- Ng, T. W. H., & Feldman, D. C. (2009). Re-examining the relationship between age and voluntary turnover . *Journal of Vocational Behavior*, 74(3), 283–294. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2009.01.004>
- Forrester, J. W. (1949). Massachusetts Institute of Techn-Ology, (October).
- Malek, K., Kline, S. F., & DiPietro, R. (2018). The impact of manager training on employee turnover intentions. *Impact of manager training*.
- Sopiah, & Sangadji, E. M. (2020). The Effect of Job Stress on Turnover Intention through Job Satisfaction of Government Commercial Bank Employees. *International Conference on Islam, Economy, and Halal Industry*.
- Glebbeek, A. C., Bax, E. H., & Journal, M. (2013). Is High Employee Turnover Really Harmful ? An Empirical Test Using Company Records IS HIGH EMPLOYEE TURNOVER REALLY HARMFUL ? AN EMPIRICAL TEST USING COMPANY RECORDS, 47(2), 277–286. <https://doi.org/https://doi.org/10.5465/20159578>
- Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2014). Antecedents and consequences of employees' job stress in a foodservice industry: Focused on emotional labor and turnover intent. *International Journal of Hospitality Management*, 38, 84–88. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2014.01.007>
- Lee, C., An, M., & Noh, Y. (2012). The Social Dimension of Service Workers' Job Satisfaction: The Perspective of Flight Attendants. *Journal of Service Science and Management*, 05(02), 160–170. <https://doi.org/10.4236/jssm.2012.52020>
- Chen, C. F., & Kao, Y. L. (2011). The antecedents and consequences of job stress of flight attendants - Evidence from Taiwan. *Journal of Air Transport Management*, 17(4), 253–255. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2011.01.002>
- Weisberg, J., & Kirschenbaum, A. (1993). Gender and Turnover : A Re-examination of the Impact of Sex on Intent and Actual Job Changes. *Human Relations*, 46(8), 987–1006. <https://doi.org/10.1177/001872679304600805>