

## **Analisis Peranan *Perceived Organizational Support* (POS) dan Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel *Intervening* di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Manado**

*The Analysis Of Role Of Perceived Organizational Support (POS) and Workload on Turnover Intention with Job Satisfaction as an Intervening Variable in Bhayangkara Tk.III Manado Hospital*

Stephanie Mikha Cornelia Goni, Lucky O. H. Dotulong, Ferdinand J. Tumewu  
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi, Jl. Kampus Unsrat Bahu,  
Manado 95115, Indonesia

E-mail:

[corneliastephi@gmail.com](mailto:corneliastephi@gmail.com) ; [luckydotulong@unsrat.ac.id](mailto:luckydotulong@unsrat.ac.id) ; [fjtumewu@unsrat.ac.id](mailto:fjtumewu@unsrat.ac.id)

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk membahas dan menganalisis peranan variabel independen (*perceived organizational support* (pos) dan beban kerja) terhadap variabel dependen (*turnover intention*) baik secara terpisah maupun bersama - sama, dengan kepuasan kerja sebagai variabel *intervening* di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Manado. Penelitian ini bersifat kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dengan random sampling. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan kuesioner. Dengan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 52 responden perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Manado. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis *Partial Least Square* (PLS) dengan menggunakan *software SmartPLS 4.0*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived organizational support* (pos) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, *perceived organizational support* (pos) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, kepuasan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *turnover intention*. Sementara itu *perceived organizational support* (pos) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja dan beban kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja. Maka dari itu, manajemen rumah sakit diharapkan lebih memperhatikan kepuasan kerja perawat dengan memberikan beban kerja yang sesuai juga dukungan organisasi penuh bagi kesejahteraan perawat agar meningkatkan kepuasan kerja sehingga tidak menimbulkan keinginan para perawat untuk berhenti maupun berpindah tempat kerja.

**Kata Kunci :** *perceived organizational support* (pos), beban kerja, kepuasan kerja, *turnover intention*

*This research aims to discuss and analyze the role of the independent variables (perceived organizational support (POS) and workload) on the dependent variable (turnover intention) both separately or together, with job satisfaction as an intervening variable in Bhayangkara Tk.III Manado Hospital. This research is quantitative. Sampling technique by using random sampling. Data was collected through questionnaires. The number of samples in this research were 52 respondents of Bhayangkara Hospital Tk.III Manado nurses. Data analysis in this research was used Partial Least Square (PLS) analysis by SmartPLS 4.0. The results showed that perceived organizational support (POS) had a negative and significant affects on turnover intention, workload had a positive and significant affects on turnover intention, perceived organizational support (POS) had a positive and significant affects on job satisfaction, workload had a positive and significant affects on job satisfaction, job satisfaction had a negative affects and insignificant on turnover intention. Meanwhile, perceived organizational support (POS) affects negative and insignificant on turnover intention through job satisfaction and workload affects negative and insignificant on turnover intention through job satisfaction. Therefore, hospital management is expected to pay more attention to nurses' job satisfaction by providing an appropriate workload also full organizational support for nurses' welfare in order to increase job satisfaction so as not to cause the intention of nurses to quit or change workplaces.*

**Keywords :** *perceived organizational support* (pos), workload, job satisfaction, *turnover intention*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Menurut Dessler (2015) manajemen sumber daya manusia adalah proses untuk mengatur, memperoleh, melatih, menilai dan mengurus karyawan beserta relasi tenaga kerja dalam hal kesehatan dan keselamatan, serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan.

*Turnover intention* merupakan keinginan karyawan untuk berhenti bekerja atau berpindah kerja ke tempat kerja lain. Hilangnya aset manusia berbakat ini memberikan kerugian bagi perusahaan (Khanin, 2013). Sebagian besar para ahli setuju bahwa kepuasan kerja dan *turnover intention* berhubungan atau berdampak positif maupun negatif satu sama lain (Carmeli, 1991; DeConinck & Stilwell, 2004; O'Reilly et al., 2005).

Kepuasan kerja menjadi salah satu faktor penting dalam menilai kinerja karyawan. Bagi organisasi dalam hal ini perusahaan atau tempat bekerja, kepuasan kerja menjadi tantangan yang cukup besar untuk dihadapi. Tantangan tersebut berupa keadaan dimana sumber daya manusia merasa tidak nyaman ataupun tidak puas terhadap organisasi, tempat kerja, atasan, ataupun pekerjaan itu sendiri yang memicu timbulnya *turnover intention*. Kepuasan kerja didefinisikan sebagai sikap positif yang mencerminkan prestasi, disiplin dan moral kerja dari karyawan yang menyukai pekerjaannya (Hasibuan, 2014). Kepuasan kerja yang baik dan tercukupi dapat meningkatkan keinginan berkerja dan semangat kerja karyawan. Kepuasan kerja karyawan yang rendah ditunjukkan dengan perilaku seperti, produktivitas yang rendah, keluar dari perusahaan, bolos kerja atau mangkir ketika bekerja, keterlambatan dan kelambanan dalam bekerja, serta perilaku yang menyimpang (Handoko, 2012).

*Perceived organizational support* (POS) mencakup persepsi karyawan mengenai sejauh mana suatu organisasi peduli dengan kesejahteraan mereka dan menghargai kontribusi mereka (Rhoades dan Eisenberger, 2002; Eisenberger et al., 2001). Kepedulian organisasi dalam menghargai karyawan sangatlah penting dalam mengukur kepuasan kerja karyawan. Dengan kepedulian terhadap karyawan yang diberikan oleh organisasi, dapat memberikan rasa puas dengan dihargainya usaha dan kontribusi yang telah dilakukan juga menambah komitmen dan semangat kerja karyawan. Dalam organisasi, interaksi sosial bisa terjadi dalam konteks individu dengan organisasinya.

Beban kerja didefinisikan sebagai hal ringan beratnya suatu pekerjaan yang harus diselesaikan. Menurut Elbadiansyah (2019) maksud dari beban kerja itu sendiri adalah suatu hal yang dipengaruhi oleh pembagian pekerjaan, standar penilaian kinerja, dan waktu untuk bekerja yang diberikan dan berkaitan dengan berat ringannya pekerjaan. Beban kerja sendiri meliputi dua jenis yaitu beban kerja fisik dan beban kerja mental, dimana beban kerja fisik bisa ditemui pada pekerjaan-pekerjaan yang lebih memanfaatkan fisik operator dalam menyelesaikan tugasnya, sementara beban kerja mental sering ditemui pada pekerjaan yang memiliki tanggung jawab mental yang besar dalam menjalankan pekerjaannya.

Rumah Sakit merupakan suatu institusi pelayanan kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh yang meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (PMK No. 3 Tahun 2020). Pelayanan yang ditawarkan pada rumah sakit tidak akan berjalan jika tidak adanya sumber daya manusia yang memberi diri untuk melakukan pelayanan terhadap pasien yang dalam hal ini disebut tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan merupakan setiap orang yang memberi diri dalam bidang kesehatan serta mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang berasal dari pendidikan kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan (UU RI No. 36 Tahun 2014).

Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Manado adalah salah satu Rumah Sakit milik POLRI yang merupakan satu-satunya rumah sakit dalam ruang lingkup pelayanan kesehatan di wilayah Sulawesi Utara. Rumah Sakit Bhayangkara Manado ditetapkan menjadi Rumah Sakit Tk.III Manado pada tanggal 31 Maret 2015. Masalah sumber daya manusia tidak hanya dirasakan oleh karyawan yang ada di perusahaan atau instansi- instansi pemerintahan saja, namun sumber daya manusia yang ada pada tempat pelayanan masyarakat sangat banyak terjadi. Masalah yang muncul timbul dari faktor – faktor umum seperti pendapat atau persepsi dari tenaga kerja mengenai kepedulian dalam hal menghargai dan dukungan organisasi lainnya terhadap kesejahteraan karyawan. Adapun hal ini ditunjukkan dari kepuasan kerja yang didapat dan beban kerja yang dirasakan sebagai

penunjang kinerja yang diterima oleh tenaga kerja yang dalam hal ini dimaksud para tenaga kesehatan. Jumlah pasien yang terus meningkat dan dirawat dirumah sakit menyebabkan semakin berat beban kerja petugas kesehatan, salah satunya adalah perawat. Beban kerja perawat merupakan seluruh aktivitas yang dilakukan perawat selama bertugas, baik langsung maupun tidak langsung (kegiatan produktif) dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Beban kerja perawat pelaksana dapat diketahui dengan membandingkan antara kegiatan produktif dengan kegiatan non produktif (kegiatan pribadi ataupun kegiatan lainnya yang tidak ada kaitannya dengan tugas perawat). Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan melalui wawancara dan observasi pada beberapa perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Manado, ada beberapa dari mereka merasai terbebani dengan tugas mereka. Jumlah pasien, kondisi pasien dan banyaknya tugas-tugas yang harus dilakukan dalam shift tertentu, mengakibatkan perawat memiliki beban kerja berat. Kelelahan dan keletihan yang dirasakan oleh perawat disebabkan karena beban kerja yang tinggi. Hal tersebut dirasakan berat bagi perawat, ditambah apabila ada pasien yang membutuhkan observasi ketat karena adanya peningkatan suhu atau kondisi kritis lainnya. Dari masalah beban kerja tersebut, dapat mengakibatkan munculnya keinginan tenaga kerja untuk berpindah tempat kerja atau yang lebih buruk yaitu munculnya keinginan untuk berhenti dari pekerjaan tersebut. Beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan berlatar rumah sakit juga menunjukkan adanya beberapa masalah yang terjadi dari kepuasan yang dirasakan dari dukungan organisasi maupun beban kerja yang berpengaruh pada niatan karyawan untuk berhenti atau berpindah tempat kerja.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti-peneliti sebelumnya membuat penelitian tentang peranan *perceived organizational support* (pos) dan beban kerja terhadap *turnover intention* yang dimediasi oleh kepuasan kerja menjadi penting untuk dilanjutkan dengan objek penelitian lain, yang melalui referensi tersebut, menjadi acuan peneliti untuk melakukan penelitian pada tenaga kesehatan khususnya perawat yang ada pada Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Manado. Hal inilah yang melatar belakangi penulis dalam melakukan penelitian pada Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Manado dengan judul “Analisis Peranan *Perceived Organizational Support* (POS) dan Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel *Intervening*”.

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh:

Untuk menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap *turnover intention* karyawan

Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* karyawan

Untuk menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap kepuasan kerja karyawan

Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan

Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan

Untuk menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja karyawan

Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja karyawan

### ***Perceived Organizational Support* (POS)**

*Perceived organizational support* adalah ketika para pekerja mempercayai bahwa organisasi menghargai kontribusinya pun peduli terhadap kesejahteraan mereka (Robbin & Judge, 2007). Menurut Rhoades dan Eisenberger (2002), *Perceived Organizational Support* (POS) ialah persepsi karyawan terhadap organisasi. Dijelaskan apakah tempat bekerja tersebut menghargai kontribusi karyawan mereka dan memperhatikan kesejahteraan mereka, serta memiliki 3 dimensi seperti keadilan, dukungan pengawasan dan imbalan organisasi, dan ketentuan pekerjaan.

### **Beban Kerja**

Menurut UU Kesehatan No.36 tahun 2009 dalam Vanchapo (2020) beban kerja adalah jumlah

pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan perkalian dari jumlah pekerjaan dan waktu. Beban kerja merupakan sejumlah proses atau kegiatan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu oleh seorang pekerja (Vanchapo 2020).

### **Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai sikap positif yang mencerminkan prestasi, disiplin dan moral kerja dari karyawan yang menyukai pekerjaannya (Hasibuan, 2014). Kepuasan kerja bersifat individual, yang mana setiap karyawan memiliki perbedaan dalam memberi peringkat pada penilaian kepuasan kerja yang dirasakan.

### **Turnover Intention**

*Turnover* dapat berupa pengunduran diri atau pengunduran diri dari unit organisasi, dan pemberhentian. Menurut Robbins dan Judge (2007) *turnover intention* adalah tindakan pengunduran diri tetap oleh karyawan baik secara sukarela maupun secara terpaksa.

### **Penelitian Terdahulu**

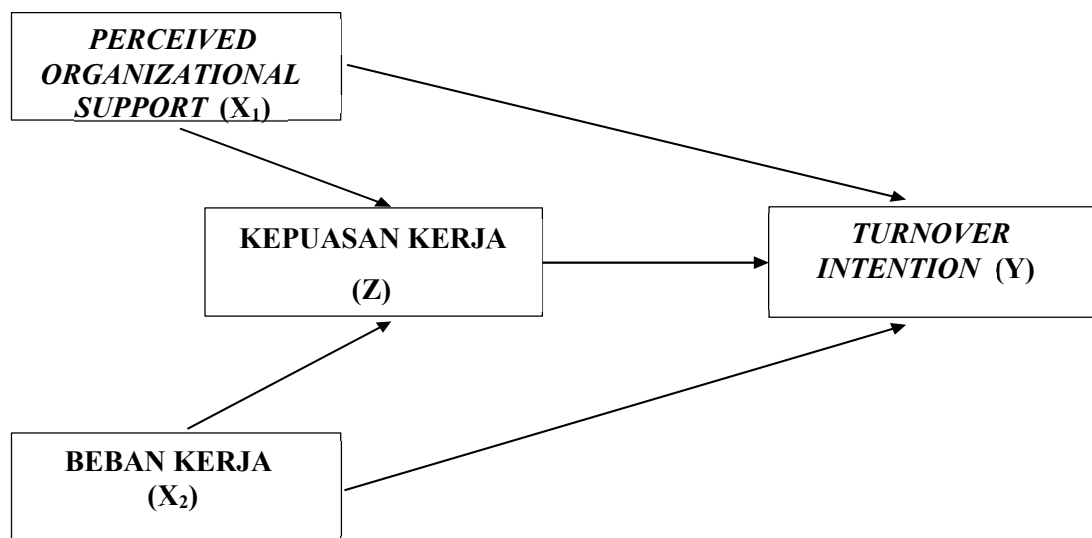
Penelitian Felix Herianto dan Yanuar (2021) bertujuan untuk mengetahui pengaruh *perceived organizational support* terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Alat analisis yang digunakan adalah *SmartPLS 3.2.8* sehingga menghasilkan *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *turnover intention*. *Perceived organizational support* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *turnover intention*. Dan *perceived organizational support* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja sebagai variabel perantara.

Penelitian Muhamad Sutikno (2020) bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan kompensasi terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja. Teknik pengambilan sampel dengan *propotional random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Kompensasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh beban kerja dan kompensasi terhadap *turnover intention*.

Penelitian Ni Made Anggun Cahayu dan Agoes Ganesha Rahyuda (2019) bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh *perceived organizational support* terhadap komitmen organisasional. Penelitian ini dilakukan di PT Angkasa Pura Hotel In-Flight Catering Tuban. Pengumpulan data diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan penyebaran kuesioner. Analisis data menggunakan uji asumsi klasik, analisis jalur path, uji sobel. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. *Perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. *Perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional melalui mediasi kepuasan kerja.

Penelitian Ni Made Anggun Cahayu dan Agoes Ganesha Rahyuda (2019) bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh *perceived organizational support* terhadap komitmen organisasional. Penelitian ini dilakukan di PT Angkasa Pura Hotel In-Flight Catering Tuban. Pengumpulan data diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan penyebaran kuesioner. Analisis data menggunakan uji asumsi klasik, analisis jalur path, uji sobel. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. *Perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. *Perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional melalui mediasi kepuasan kerja.

## METODE PENELITIAN



### Pendekatan Penelitian

Metode penelitian digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2018) didefinisikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, dalam hal meneliti populasi atau sampel tertentu.

### Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai yang dalam hal ini adalah perawat yang ada pada Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Manado yang berjumlah 109 perawat. Teknik sampling pada penelitian ini yaitu menggunakan random sampling. Dalam menentukan jumlah sampel yang akan diambil pada penelitian ini menggunakan rumus slovin.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian yang dipakai yakni teknik kuisisioner. Teknik kuisisioner adalah suatu daftar yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Pembagian kuisisioner dilakukan melalui aplikasi *WhatsApp* dengan cara peneliti membagikan link yang langsung tertuju pada *google* formulir dan responden mengisi kuisisioner secara mandiri lewat *google* formulir yang telah peneliti buat.

### Metode Analisis

Metode analisis data yang digunakan adalah model pengukuran *outer model* yang memiliki beberapa tahapan yaitu *convergent validity*, *discriminant validity*, *composite reability* dan *cronbach's alpha*. Selain itu, metode analisis data yang digunakan adalah *inner model* yang memiliki tahapan berupa uji *path coefficient*, uji *r-square*, uji *q-square* dan uji hipotesis variabel *intervening* menggunakan uji *bootstrapping*.

**Teknik Analisis Data**

Pengujian antara variabel dependen maupun variabel independent pada penelitian ini dengan menggunakan *path analysis*. Dengan pengolahan data dibantu dengan software *smartPLS* untuk menyimpulkan hasil penelitian.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Convergent Validity**

Tabel 1. Uji *Convergent Validity*

Variabel	Indikator	Outer Loading	Ket.
Perceived Organizational Support (POS)	X1.1	0,867	Valid
	X1.2	0,890	Valid
	X1.3	0,899	Valid
	X1.4	0,903	Valid
	X1.5	0,922	Valid
Beban Kerja	X2.1	0,885	Valid
	X2.2	0,826	Valid
	X2.3	0,893	Valid
	X2.4	0,832	Valid
	X2.5	0,762	Valid
Kepuasan Kerja	Z1	0,850	Valid
	Z2	0,910	Valid
	Z3	0,783	Valid
	Z4	0,902	Valid
	Z5	0,836	Valid
Turnover Intention	Y2	0,815	Valid
	Y4	0,921	Valid

Sumber: SmartPLS, Data Olahan (2023)

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai *outer loading* diatas 0,5 maka seluruh indikator dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

**Dicriminant Validity**

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 2, dapat disimpulkan bahwa keseluruhan konstruk memenuhi kriteria *discriminant validity*, dimana seluruh konstruk laten memprediksi indikator mereka lebih besar dibandingkan dengan indikator lainnya.

Tabel 2. Uji *Dicriminant Validity*

Indikator	Perceived Organizational Support (POS)	Beban Kerja	Kepuasan Kerja	Turnover Intention
X1.1	0.867	0.673	0.751	-0.240
X1.2	0.890	0.705	0.711	-0.275
X1.3	0.899	0.745	0.725	-0.072
X1.4	0.903	0.805	0.800	-0.199
X1.5	0.922	0.813	0.751	-0.110
X2.1	0.668	0.885	0.817	0.036
X2.2	0.585	0.826	0.617	0.069
X2.3	0.857	0.893	0.813	-0.118
X2.4	0.753	0.831	0.641	-0.032
X2.5	0.630	0.762	0.690	0.041

Z1	0.688	0.732	0.850	-0.024
Z2	0.687	0.758	0.910	-0.002
Z3	0.783	0.690	0.816	-0.149
Z4	0.719	0.787	0.902	-0.159
Z5	0.659	0.714	0.836	-0.195
Y2	-0.182	-0.082	-0.209	0.815
Y4	-0.174	0.047	-0.043	0.921

Sumber : SmartPLS, Data Olahan (2023)

**Composite Reliability dan Average Variance Extracted (AVE)**

Tabel 3. Nilai Composite Reliability dan AVE

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	AVE	Ket.
Perceived Organizational Support (POS)	0.939	0.953	0.804	Valid dan Reliabel
Beban Kerja	0.896	0.923	0.707	Valid dan Reliabel
Kepuasan Kerja	0.909	0.932	0.735	Valid dan Reliabel
Turnover Intention	0.688	0.860	0.756	Valid dan Reliabel

Sumber: SmartPLS, Data Olahan (2023)

Tabel 3 menunjukkan bahwa masing - masing konstruk memiliki *reliability* yang tinggi dimana hal ini dapat dilihat dari nilai *composite realibility* seluruh variabel > 0,70 dan nilai *cronbach's alpha* seluruh variabel > 0,60 sementara itu untuk nilai AVE seluruh variabel >0,50. Maka dari itu, seluruh variabel telah memenuhi kriteria sehingga dapat dilanjutkan untuk evaluasi model struktural.

**Pengujian Predictive Relevance ( Q<sup>2</sup> )**

Nilai *Q-square* > 0 menunjukkan bahwa model memiliki *predictive relevance* yang baik. Nilai *Q-square* dapat diukur dengan cara berikut ini :

$$\begin{aligned}
 Q^2 &= 1 - (1 - R^2 \text{ Kepuasan Kerja}) \times (1 - R^2 \text{ Turnover Intention}) \\
 &= 1 - (1 - 0,785) \times (1 - 0,138) \\
 &= 1 - (0,215) \times (0,862) \\
 &= 0,18533
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh nilai *Q-square* sebesar 0,18533 yang berarti model *predictive relevance* yang baik.

**Pengujian Hipotesis dan Signifikasi (Bootstrapping)**

Tabel 4. Hasil Path Coefficients

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T-Statistics	P-Values
Beban Kerja (X <sub>2</sub> ) > Kepuasan Kerja (Z)	0.538	0.505	0.212	2.540	0.006
Beban Kerja (X <sub>2</sub> ) > Turnover Intention (Y)	0.650	0.626	0.340	1.914	0.028
Kepuasan Kerja (Z) >	-0.204	-0.178	0.392	0.521	0.301

<i>Turnover Intention (Y)</i>					
POS (X <sub>1</sub> ) > Kepuasan Kerja (Z)	0.386	0.383	0.194	1.990	0.023
POS (X <sub>1</sub> ) > <i>Turnover Intention (Y)</i>	-0.575	-0.534	0.343	1.675	0.047
POS (X <sub>1</sub> ) > Kepuasan Kerja (Z) > <i>Turnover Intention (Y)</i>	-0.079	-0.070	0.157	0.502	0.308
Beban Kerja (X <sub>2</sub> ) > Kepuasan Kerja (Z) > <i>Turnover Intention (Y)</i>	-0.110	-0.103	0.246	0.446	0.328

Sumber : SmartPLS, Data Olahan (2023)

Berdasarkan tabel 4 diatas, diperoleh hasil sebagai berikut.

1. *Perceived organizational support* (pos) berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* dengan nilai *original sample* sebesar -0,575, nilai *t-statistic* sebesar 1,675 dan *p-values* 0,047 yang berarti ketiga kriteria terpenuhi. Jadi dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 diterima.
2. Nilai *original sample* sebesar 0,650, nilai *t-statistics* sebesar 1,914, dan nilai *p-values* sebesar 0,028. Dari data tersebut menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Jadi dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2 ditolak.
3. *Perceived organizational support* (pos) berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja dengan nilai *original sample* sebesar 0,386, , nilai *t-statistics* sebesar 1,990 dan *p-values* 0,023 yang berarti ketiga kriteria terpenuhi, jadi dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 diterima.
4. Nilai *original sample* sebesar 0,538, nilai *t-statistics* sebesar 1,914, dan nilai *p-values* sebesar 0,006. Dari data tersebut menunjukkan bahwa seluruh kriteria terpenuhi. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis 4 diterima.
5. Nilai *original sample* sebesar -0,204, nilai *t-statistics* sebesar 0,521, dan nilai *p-values* sebesar 0,301. Dari data tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh positif terhadap *turnover intention* dengan seluruh kriteria tidak terpenuhi. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis 5 ditolak.
6. Nilai *path coefficient* hubungan tidak langsung memiliki nilai sebesar -0,079 yang berarti terdapat hubungan negatif. Pada nilai *t-statistics* sebesar 0,502, angka tersebut dibawah angka minimumnya yaitu sebesar 1,64 dan nilai *p-values* 0,308, nilai tersebut berada diatas angka 0,05, sehingga menunjukkan bahwa hubungan antara *perceived organizational support* (pos) terhadap *turnover intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel *intervening* memiliki hubungan negatif dan tidak signifikan, yang artinya juga kepuasan kerja tidak memediasi pengaruh *perceived organizational support* (pos) terhadap *turnover intention*. Maka, hipotesis 6 diterima.
7. Berdasarkan hasil uji bootstrapping pada nilai *path coefficient* hubungan tidak langsung memiliki nilai sebesar -0,110 yang berarti juga terdapat hubungan negatif. Pada nilai *t-statistics* sebesar 0,446, yang berarti angka tersebut tidak memenuhi syarat *t-statistics* yaitu >1,64 dan untuk nilai *p-values* 0,328, nilai tersebut berada diatas angka 0,05, yang juga berarti tidak memenuhi kriteria nilai *p-values* <0,05. sehingga menunjukkan bahwa hubungan antara beban kerja terhadap *turnover intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel *intervening* memiliki hubungan negatif dan tidak signifikan, yang artinya juga kepuasan kerja tidak memediasi pengaruh *perceived organizational support* (pos) terhadap *turnover intention*. Maka, hipotesis 7 diterima.

## Pembahasan

### Pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Turnover Intention*

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived organizational support* (pos) berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* dengan nilai *original sample* sebesar -0,575, nilai *t-statistic* sebesar 1,675 dan *p-values* 0,047 yang artinya *perceived organizational support* (pos) tidak mampu memberikan efek terhadap *turnover intention* pada para perawat di RS. Bhayangkara Tk.III Manado atau berpengaruh negatif dan signifikan. Yang artinya dengan semakin tinggi atau rendahnya tingkat pendapat mengenai dukungan



organisasi terhadap pegawai yang dalam hal ini para perawat yang ada di RS. Bhayangkara Tk.III Manado, tidak memberi dampak atau tidak berpengaruh terhadap tingkatan keinginan pegawai untuk berhenti atau berpindah tempat kerja. Hasil penelitian ini sama atau mendukung penelitian Dinar Krismoning Tyas Laluasa (2022) bahwa *perceived organizational support* (pos) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Serta, penelitian I Wayan Pide Aditra Salinas dan I Gusti Ayu Ketut Giantari (2020) yang juga menyatakan bahwa variabel dukungan organisasi berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

#### **Pengaruh Beban Kerja terhadap *Turnover Intention***

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa nilai *original sample* sebesar 0,650, nilai *t-statistics* sebesar 1,914, dan nilai *p-values* sebesar 0,028 dari hasil tersebut, terbukti beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* perawat di RS. Bhayangkara Tk.III Manado. Artinya semakin tinggi beban kerja yang didapat oleh para perawat di RS. Bhayangkara Tk.III Manado maka tingkat *turnover intention* juga akan semakin tinggi. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri Ria Sundari dan Lista Meria (2022) yang menunjukkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*. Namun, pada penelitian Rini Fitriantini, Agusdin, dan Siti Nurmayanti (2020) dan penelitian Astri Ayu Purwati dan Sisilia Maricy (2021) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*.

#### **Pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap Kepuasan Kerja**

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa *perceived organizational support* (pos) berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja dengan nilai *original sample* sebesar 0,386, nilai *t-statistics* sebesar 1,990 dan *p-values* 0,023 sehingga *perceived organizational support* (pos) terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja di RS. Bhayangkara Tk.III Manado. Artinya semakin tinggi *perceived organizational support* (pos) mampu menimbulkan kepuasan kerja pada diri pegawai yakni para perawat di RS. Bhayangkara Tk.III manado. Hal ini didukung dengan penelitian Ni Made Anggun Cahayu dan Agoes Ganesha Rahyuda (2019), bahwa *perceived organizational support* (pos) memiliki dampak positif signifikan pada kepuasan kerja juga pada penelitian yang dilakukan oleh Irfan Saefudin Rais dan Parmin (2020) yang menunjukkan hasil analisis terbukti bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

#### **Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja**

Berdasarkan hasil penelitian diatas, nilai *original sample* sebesar 0,538, nilai *t-statistics* sebesar 1,914, dan nilai *p-values* sebesar 0,006 ditemukan bahwa beban kerja juga terbukti memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja di RS. Bhayangkara Tk.III Manado. Artinya semakin meningkatnya beban kerja pegawai mampu mempengaruhi peningkatan kepuasan kerja pada perawat di RS. Bhayangkara Tk.III manado. Hal ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lili Karmela Fitriani dan Nina Yusian (2020) bahwa tekanan beban kerja yang berlebihan berdampak negatif pada pola pikir karyawan yang nantinya memicu stres kerja, yang mengarah pada penurunan kepuasan kerja. Dari hasil penelitian Nurhasanah, Jufrizen, dan Zulaspan Tupti (2022) juga menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja.

#### **Pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention***

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa nilai *original sample* sebesar -0,204, nilai *t-statistics* sebesar 0,521, dan nilai *p-values* sebesar 0,301 yang berarti kepuasan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *turnover intention* di RS. Bhayangkara Tk.III Manado. Berdasarkan hasil diatas, kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*. Yang artinya tinggi rendahnya tingkatan kepuasan kerja yang dirasakan oleh para perawat di RS. Bhayangkara Tk.III Manado tidak akan berpengaruh pada *turnover intention*. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian Clara Novel dan Nony Kezia Marchyta (2021) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja mempengaruhi atau berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Berlawanan dengan penelitian tersebut, pada penelitian Felix Herianto dan Yanuar (2021), menunjukkan hubungan antara kepuasan kerja terhadap *turnover intention* memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan yang kepuasan kerja tidak mempunyai pengaruh terhadap *turnover intention*.

### **Pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Turnover Intention* melalui Kepuasan Kerja**

Berdasarkan hasil penelitian diatas menggunakan uji *bootstrapping*, menunjukan bahwa nilai *path coefficient* hubungan tidak langsung memiliki nilai sebesar -0,079, nilai *t-statistics* sebesar 0,502, dan nilai *p-values* 0,308 yang artinya pengaruh tidak langsung antara *perceived organizational support* (pos) terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja memiliki hasil tidak signifikan. Sehingga menunjukan bahwa kepuasan kerja tidak memediasi pengaruh antara *perceived organizational support* (pos) terhadap *turnover intention*. Maka, *perceived organizational support* (pos) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja. Pada *perceived organizational support* (pos) yang baik tidak dipungkiri bahwa niat karyawan untuk melakukan *turnover intention* itu tidak ada, walaupun secara tidak langsung didukung oleh variabel kepuasan kerja, karena pada penelitian ini menemukan bahwa hubungan kedua variabel tersebut dengan variabel mediasi tidak memiliki pengaruh terhadap para perawat yang ada di RS. Bhayangkara Tk.III Manado.

### **Pengaruh Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* melalui Kepuasan Kerja**

Pengaruh tidak langsung beban kerja terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja memiliki hasil negatif dan tidak signifikan. Hasil pengujian menggunakan *bootstrapping* menunjukan bahwa nilai *path coefficient* hubungan tidak langsung memiliki nilai sebesar -0,110, nilai *t-statistics* sebesar 0,446, dan untuk nilai *p-values* 0,328 nilai *t-statistics* dan *p-values* pengaruh tidak langsung atau *indirect effect* tidak signifikan. Sehingga menunjukan bahwa kepuasan kerja tidak memediasi hubungan antara beban kerja terhadap *turnover intention*. Maka dari itu, beban kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja. Terbukti bahwa pada RS. Bhayangkara Tk.III Manado tinggi rendahnya beban kerja yang didapat tidak mempengaruhi tingkatan keinginan pegawai untuk melakukan *turnover* meskipun telah dimediasi dengan kepuasan kerja.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Dari hasil analisis data sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived organizational support* (pos) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Manado.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention* di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Manado.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived organizational support* (pos) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Manado.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Manado.
5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *turnover intention* di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Manado.
6. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived organizational support* (pos) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja dan kepuasan kerja tidak memediasi pengaruh *perceived organizational support* (pos) terhadap *turnover intention* pada perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Manado.
7. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja dan kepuasan kerja tidak memediasi pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* pada perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Manado.

### **Saran**

Saran dalam penelitian ini adalah :

1. Pikiran untuk meninggalkan ataupun berhenti dari pekerjaan pastinya akan selalu ada. Alangkah baiknya jika organisasi atau tempat kerja lebih mendukung kepuasan kerja yang dirasakan para pegawainya agar terbesitnya niat untuk berhenti ataupun meninggalkan pekerjaan itu akan jarang muncul atau pegawai akan lebih mempertimbangkan kepuasan kerja yang dirasakan kearah positif jika manakalah memang terbesit niat untuk berhenti atau meninggalkan pekerjaan pada pikiran pegawai.
2. Hendaknya pihak organisasi atau atasan selalu memberikan perhatian dalam beban kerja yang

diberikan bagi pegawai dikarenakan variabel tersebut sangat jelas berpengaruh pada tingkatan kepuasan kerja yang dirasakan para pegawai yang dalam hal ini perawat yang ada di RS. Bhayangkara Tk.III Manado.

3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat menjadi refrensi untuk penelitian selanjutnya, namun hendaknya peneliti dapat menambahkan variabel lain agar penelitian selanjutnya dapat memberi ilmu lebih luas bagi para pembaca atau peneliti lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cahayu, N. M. A., dan Rahyuda, A. G. (2019). Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap Komitmen Organisasional dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen*, Vol. 8, No. 10, 2019 : 6042-6058. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2019.v08.i10.p09> . Diakses 19 April 2023.
- Carmeli, D. (1991). *Involuntary retirement, type a behavior, and current functioning in elderly men: 27-year followup of the Western Collaborative Group Study*. *Psychology and Aging*, 6, 384–391. <https://doi.org/10.1037//0882-7974.6.3.384> . Diakses 15 April 2023.
- Dessler, G. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Elbadiansyah. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang : CV IRDH.
- Fitriantini, R., Agusdin, dan Nurmayanti, S. (2020). Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* Tenaga Kesehatan Berstatus Kontrak di Rsud Kota Mataram. *Jurnal Distribusi*. Vol. 8, No. 1 Halaman 23 s.d 38. <https://doi.org/10.29303/distribusi.v8i1.100> . Diakses 19 April 2023.
- Handoko, T. H. (2014). *Manajemen Personalia & Sumber Daya Manusia. Edisi Kedua*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Hasibuan, dan Malayu S.P. (2014). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah Edisi Revisi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Herianto, F., dan Yanuar. (2021). Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Turnover Intention* dengan *Job Satisfaction* sebagai Variabel Mediasi pada Pt. Bank MNC di Jakarta Pusat. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, Volume III No. 1/2021 Hal: 82-88. <https://doi.org/10.24912/jmk.v3i1.11290> . Diakses 17 April 2023.
- Khanin, D. (2013). *How to Reduce Turnover Intentions in the Family Business*. *Business Horizons*, Vol.56, No.1, pp.63-73. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2012.09.005> . Diakses 17 April 2023.
- Laluasa, D. K. T. (2022). Pengaruh *Leader Member Exchange*, dan *Role Stress*, dan *Perceived Organizational Support* terhadap *Turnover Intention*. *Skripsi*. Semarang : Universitas Islam sultan Agung Semarang.
- Novel, C., dan Marchyta, N. Z. (2021). Pengaruh Beban Kerja melalui Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan Swalayan *Valentine* di Kairatu. *AGORA* Vol. 9, No. 2, (2021). <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/download/11577/10181> . Diakses 17 April 2023.
- PMK. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. BN.2020/No.21, [jdih.kemkes.go.id](http://jdih.kemkes.go.id): 35 hlm.

<https://peraturan.bpk.go.id/Details/152506/permenkes-no-3-tahun-2020> . Diakses 15 April 2023

- Purwati, A. A., dan Maricy, S. (2021). Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan *Job Insecurity* Terhadap *Turnover Intention* Karyawan PT. Bumi Raya Mestika Pekanbaru. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*. Vol 2(1) 2021: 77-91. <https://doi.org/10.37385/msej.v2i1.76> . Diakses 20 April 2023.
- Rais, I. S., dan Parmin. (2020). Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan Budaya Organisasi Terhadap *Employee Engagement* dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Pegawai Non-PNS DISTAPANG Kabupaten Kebumen). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 2(5) Oktober 2020. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v2i5.654> . Diakses 15 April 2023.
- Robbins, S. P. dan Judge, T. A. (2007). *Organizational Behavior 12th edition*. New Jersey : Pearson Prentice–Hall.
- Rhoades, L., dan Eisenberger, R. (2002). *Perceived organizational support: a review of the literature*. *Journal of Applied Psychology*, 87, 698-714. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698> . Diakses 20 April 2023.
- Salinas, I. W. P. A., dan Giantari, I. G. A. K. (2020). Pengaruh *Work-Family Conflict* dan Dukungan Organisasi terhadap Kepuasan Kerja & *Turnover Intention* pada *The Samaya*. *E-Jurnal Manajemen*, Vol. 9, No. 3, 2020 : 841-862. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2020.v09.i03.p02> . Diakses 19 April 2023.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.