

HUBUNGAN ANTARA KOMITMEN ORGANISASI DENGAN TURNOVER INTENTION PADA KARYAWAN COFFEE SHOP DI KECAMATAN MARPOYAN DAMAI KOTA PEKANBARU

Fitriesha Darmes Khansa¹, Rachmayati Eka Safitri²

^{1,2} Fakultas Psikologi, Universitas Islam Riau, Pekanbaru, Indonesia.
Corresponding email : rachmayatiekasafitri@psy.uir.ac.id

ABSTRACT

Turnover intention is the tendency of employees to leave their jobs. In the coffee shop industry competition makes employees need to have loyalty, one of the factors that influence turnover intention is organizational commitment. This study aims to determine the relationship between organizational commitment and turnover intention in coffee shop employees in Marpoyan Damai District, Pekanbaru City. This research uses quantitative methods with research subjects totaling 153 employees. This study used purposive sampling technique. The instrument used is an organizational commitment scale of 15 items and a turnover intention scale of 30 items. Data analysis was carried out using Spearman's rho correlation. The results of the analysis show that there is a significant negative relationship between organizational commitment and turnover intention, obtained a coefficient value of -0.827 with a significance value of 0.000 ($p < 0.05$). The results of this study state that the hypothesis is accepted and shows a significant negative relationship between organizational commitment and turnover intention.

Keywords: Organizational Commitment, Turnover intention, Employees

ABSTRAK

Turnover intention adalah kecenderungan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. Dalam persaingan industri *coffee shop* membuat karyawan perlu memiliki loyalitas, salah satu faktor yang mempengaruhi *turnover intention* ialah komitmen organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komitmen organisasi dengan *turnover intention* pada karyawan *coffee shop* di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan subjek penelitian berjumlah 153 karyawan. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Instrumen yang digunakan berupa skala komitmen organisasi yang berjumlah 15 aitem dan skala *turnover intention* yang berjumlah 30 aitem. Analisis data dilakukan menggunakan korelasi *Spearman's rho*. Hasil analisis menunjukkan terdapat hubungan negatif yang signifikan antara komitmen organisasi dengan *turnover intention* diperoleh nilai koefisien sebesar -0,827 dengan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Hasil penelitian ini menyatakan bahwa hipotesis diterima dan menunjukkan adanya hubungan negatif yang signifikan antara komitmen organisasi dengan *turnover intention*.

Kata kunci: Komitmen Organisasi, *Turnover intention*, Karyawan

PENDAHULUAN

Di era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, pengelolaan sumber daya manusia menjadi salah satu kunci keberhasilan organisasi. Perusahaan tidak

hanya dituntut merekrut karyawan berkualitas, tetapi juga mampu mempertahankan mereka melalui peningkatan loyalitas dan keterikatan kerja (Jaya & Widiastini, 2017). Hal ini menjadi semakin penting dalam industri jasa,

termasuk *coffee shop*, yang perkembangannya sangat pesat di Indonesia (Aryani, 2022).

Data dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru tahun 2022 mencatat terdapat 1.469 industri kecil di Kecamatan Marpoyan Damai, Tuahmadani, dan Bukit Raya sebagai wilayah dominan. Pada tahun 2023, Kecamatan Marpoyan Damai mengalami peningkatan dengan jumlah industri kecil mencapai 1.280, jauh lebih tinggi dibandingkan tahun sebelumnya yang hanya 228. Salah satu sektor yang berkembang pesat adalah *coffee shop*. Hingga tahun 2025, jumlah *coffee shop* di Kecamatan Marpoyan Damai mencapai 41 unit, sebagian besar berlokasi di kawasan strategis Jalan Arifin Ahmad. Namun, pertumbuhan tersebut diikuti dengan permasalahan sumber daya manusia, khususnya tingginya *turnover* karyawan yang dapat mengurangi daya saing dan profitabilitas organisasi.

Turnover intention, yaitu kecenderungan karyawan untuk meninggalkan pekerjaan (Robbins & Judge, 2015), menjadi fenomena penting yang perlu diperhatikan. Menurut Kartono (2017:45), *turnover intention* muncul karena adanya kesadaran dan keinginan yang sengaja untuk keluar dari organisasi. Kondisi ini merupakan respons psikologis terhadap situasi tertentu dalam organisasi, dimulai dari sekedar berpikir untuk keluar hingga benar-benar meninggalkan organisasi. Faktor-faktor yang mendorong *turnover intention* antara lain lemahnya komitmen organisasi, ketidakpuasan kerja, tingginya beban kerja, minimnya penghargaan, serta kurangnya kejelasan karier (Moblely, 1978). Dalam konteks *coffee shop*, pekerjaan sering dipersepsikan sebagai pekerjaan sementara, sehingga karyawan lebih mudah mencari peluang kerja yang dianggap lebih stabil. Hasil survei di enam *coffee shop* di Kecamatan Marpoyan Damai menunjukkan adanya peningkatan *turnover* dari 24 karyawan pada tahun 2022 menjadi 33 karyawan pada tahun 2024. Kondisi ini berdampak pada meningkatnya biaya rekrutmen, penurunan kualitas layanan, serta berkurangnya

loyalitas pelanggan (Lestiani & Emilisa, 2024).

Beberapa penelitian terdahulu juga menegaskan fenomena tersebut. Nihlatul Laeli & Ana Kadarningsih (2022), menemukan tingkat *turnover* karyawan *coffee shop* di Semarang mencapai 18,46%. Purwatiningsih & Iwan (2022) menemukan peningkatan *turnover intention* di PT Nusapala Group meningkat dari 6% pada tahun 2020 menjadi 8% pada tahun 2021. Penelitian Azmy & Mauludi (2024), menunjukkan bahwa tingginya *turnover intention* di kalangan generasi muda tidak hanya dipengaruhi faktor eksternal seperti lingkungan kerja, tetapi juga karena lemahnya keterikatan jangka panjang dengan perusahaan. Page (2024), menemukan *turnover intention* cenderung tinggi pada organisasi yang tidak mampu memberikan kejelasan karier maupun kesejahteraan emosional.

Salah satu faktor penting yang diyakini mampu menekan *turnover intention* adalah komitmen organisasi. Allen dan Meyer dalam Yusuf dan Syarif (2018) menjelaskan bahwa komitmen organisasi merupakan keterikatan psikologis individu terhadap organisasi yang memengaruhi keinginan untuk tetap bekerja. Sudarnoto & Laura (2021:77), menyatakan bahwa komitmen organisasi sebagai sikap merepresentasikan keinginan kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi tertentu. Sementara itu dari sisi perilaku, komitmen terwujud dalam tindakan individu yang menunjukkan keterikatan bahkan ketika tidak ada kaitan langsung dengan insentif tertentu seperti senioritas atau pensiun. Komitmen ini mencakup komitmen afektif (*affective commitment*), komitmen normatif (*normative commitment*), dan komitmen kelanjutan (*continuance commitment*) yang mempertimbangkan biaya apabila meninggalkan pekerjaan. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa semakin tinggi komitmen organisasi, semakin rendah kecenderungan karyawan untuk keluar dari pekerjaannya (Puspitawati & Atmaja, 2019).

Penelitian Astiti & Surya (2020), menunjukkan bahwa karyawan dengan ikatan emosional yang kuat terhadap

tempat kerja cenderung bertahan dibandingkan mereka yang tidak memiliki keterikatan emosional. Selanjutnya, Nursalam (2020) menemukan bahwa komitmen organisasi yang tinggi dapat menekan *turnover intention*, bahkan dalam kondisi kerja yang berat, karena individu merasa memiliki loyalitas terhadap organisasi. Sejalan dengan itu, Su'ada (2022) juga membuktikan bahwa semakin tinggi komitmen organisasi, maka semakin rendah keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi.

Temuan ini diperkuat oleh Xia (2023), yang menyatakan bahwa komitmen organisasi membentuk ketahanan psikologis sehingga karyawan tetap bertahan meskipun menghadapi situasi kerja yang tidak ideal. Selanjutnya, Zhu (2022) juga menunjukkan bahwa komitmen organisasi menurunkan *turnover intention* pada guru, di mana keterikatan emosional dan keyakinan terhadap organisasi membuat mereka lebih kecil kemungkinannya untuk meninggalkan pekerjaan.

Berdasarkan fenomena dan hasil penelitian terdahulu tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: "Apakah terdapat hubungan antara komitmen organisasi dengan *turnover intention* pada karyawan *coffee shop* di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru?" Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara komitmen organisasi dengan *turnover intention* pada karyawan *coffee shop* di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain korelasional untuk mengetahui hubungan antara komitmen organisasi dan *turnover intention* pada karyawan *coffee shop* di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. Populasi penelitian berjumlah 246

karyawan, dengan sampel sebanyak 153 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5% dan teknik *purposive sampling*, yaitu responden berusia minimal 18 tahun, bekerja di *coffee shop* wilayah tersebut, serta memiliki masa kerja minimal enam bulan.

Data dikumpulkan melalui dua skala psikologi berbentuk skala Likert, yaitu skala komitmen organisasi yang terdiri dari 15 aitem dengan aspek afektif, normatif, dan berkelanjutan, serta skala *turnover intention* yang terdiri dari 30 aitem dengan aspek personal, organisasi, dan karakteristik pekerjaan. Uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,868 untuk komitmen organisasi dan 0,991 untuk *turnover intention*, sehingga instrumen dinyatakan layak. Analisis data dilakukan melalui uji asumsi normalitas dan linearitas, kemudian pengujian hipotesis menggunakan korelasi *Spearman's rho* dengan bantuan SPSS versi 25.0 for Windows.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1: Hasil Uji Normalitas

| Variabel | Signifikansi | Keterangan |
|---------------------------|-------------------------|--------------|
| Komitmen Organisasi | 0,000 ($p > 0,05$) | Tidak Normal |
| <i>Turnover intention</i> | 0,000 ($p > 0,05$) | Tidak Normal |

Hasil analisis normalitas dengan teknik *one sampel kolmogrov-smirnov* yang dilakukan terhadap variabel komitmen organisasi dan *turnover intention* menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p > 0,05$) yang menunjukkan bahwa data tidak normal.

Tabel 2: Hasil Uji Linearitas

| Variabel | Koefisien f | Koefisien Signifikansi ($p < 0,05$) | Interpretasi |
|---|-------------|---------------------------------------|--------------|
| Komitmen Organisasi dan <i>Turnover intention</i> | 1500,095 | 0,000 ($p < 0,05$) | Linear |

Dari Hasil uji menunjukkan nilai $f = 1500,095$ dan $p = 0,000$ ($p < 0,05$), yang mengindikasikan bahwa hubungan antar variabel bersifat linear. Dapat disimpulkan bahwa hasil uji linearitas menunjukkan adanya hubungan yang linear antara komitmen organisasi dengan *turnover intention*.

Tabel 3: Hasil Uji Hipotesis

| Variabel | Koefisien Signifikansi ($p < 0,05$) | Koefisien Korelasi | Keterangan |
|---|---------------------------------------|--------------------|------------|
| Komitmen Organisasi dan <i>Turnover intention</i> | 0,000 | -0,827 | Signifikan |

Untuk menguji hipotesis dilakukan analisis korelasi menggunakan korelasi *Spearman's rho* karena data dalam penelitian ini tidak berdistribusi normal sehingga korelasi *Pearson Product Moment* tidak digunakan. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh koefisien korelasi sebesar -0,827 dengan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), yang menunjukkan adanya hubungan negatif antara komitmen organisasi dan *turnover intention*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi memiliki hubungan negatif dengan *turnover intention* pada karyawan *coffee shop* di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. Temuan ini menggambarkan bahwa banyak karyawan tidak memiliki keterikatan emosional dengan tempat kerja, kurang merasa memiliki, serta tidak terdorong secara moral untuk bertahan. Kondisi tersebut menegaskan pentingnya perhatian terhadap kesejahteraan dan apresiasi karyawan, mengingat mereka merupakan elemen penting dalam kelangsungan operasional usaha.

Penelitian ini sejalan dengan temuan Amalia (2020) yang menyatakan rendahnya komitmen afektif, normatif, dan berkelanjutan berkontribusi terhadap meningkatnya *turnover intention*, khususnya pada generasi milenial. Hasil ini juga konsisten dengan penelitian Lestari &

Mujiati (2018) di sektor perbankan serta Pramesti & Astiti (2020) yang menemukan bahwa komitmen organisasi berhubungan negatif signifikan dengan *turnover intention*. Karyawan dengan komitmen tinggi menunjukkan sikap loyal, bertanggung jawab, dan profesional, sedangkan karyawan dengan komitmen rendah lebih mudah memutuskan untuk keluar dari organisasi.

Temuan ini juga didukung oleh penelitian Syamsir & Hidayat (2020) yang menjelaskan bahwa tingginya komitmen organisasi berperan dalam mendorong perilaku kerja positif seperti kehadiran yang konsisten, kepatuhan terhadap tugas, dan kemauan berkontribusi dalam tim. Sebaliknya, rendahnya komitmen berkaitan erat dengan perilaku negatif seperti menurunnya motivasi, pengabaian tanggung jawab, dan meningkatnya niat untuk berpindah kerja.

Hasil penelitian ini konsisten dengan teori Allen & Meyer (1993) yang membagi komitmen organisasi ke dalam tiga dimensi: afektif, normatif, dan berkelanjutan. Minimnya peluang pengembangan karier, hubungan interpersonal yang kurang positif, serta ketidakjelasan arah karier pada karyawan *coffee shop* membuat ketiga dimensi ini belum berkembang optimal. Hal tersebut memperlemah keterikatan karyawan terhadap organisasi dan mendorong meningkatnya *turnover intention*. Sejalan dengan teori Mowday dalam Sopiah (2008), komitmen tinggi ditandai dengan keyakinan terhadap nilai organisasi, keterlibatan dalam tujuan organisasi, serta keinginan untuk mempertahankan keanggotaan. Namun dalam penelitian ini, mayoritas karyawan tidak merasa selaras dengan visi dan nilai organisasi, sehingga loyalitas jangka panjang tidak terbentuk.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa semakin rendah komitmen organisasi, semakin tinggi *turnover intention*. Karyawan yang tidak memiliki keterikatan emosional, kewajiban moral, atau pertimbangan rasional terhadap organisasi cenderung mudah merasa jenuh dan memutuskan untuk keluar. Sebaliknya, karyawan dengan komitmen tinggi menunjukkan tanggung

jawab, loyalitas, dan motivasi kerja yang lebih besar.

Meskipun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan. Responden hanya terbatas pada karyawan *coffee shop* di Kecamatan Marpoyan Damai sehingga hasil belum dapat digeneralisasikan ke wilayah lain dengan karakteristik berbeda. Aspek ketenagakerjaan seperti penghasilan dan jaminan sosial tidak dianalisis secara mendalam karena tidak menjadi fokus utama. Selain itu, analisis data menggunakan teknik non-parametrik karena distribusi data tidak normal, sehingga lebih menekankan pada kekuatan hubungan dibandingkan besaran pengaruh antar variabel.

KESIMPULAN

Menurut hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara komitmen organisasi dengan *turnover intention* pada karyawan *coffee shop* di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. Arah hubungan menunjukkan bahwa semakin tinggi komitmen organisasi yang dimiliki karyawan, maka semakin rendah *turnover intention*, dan sebaliknya. Oleh karena itu, karyawan diharapkan dapat meningkatkan kualitas diri, sikap, serta tanggung jawab dalam bekerja, sementara pengelola *coffee shop* perlu memberikan apresiasi, kesejahteraan, dan peluang pengembangan agar loyalitas karyawan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

Amalia, A. (2020). Pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karyawan generasi milenial pada perusahaan *The Rich Jogja Hotel*. *Acta Psychologia*, 2(1), 63–71. <https://doi.org/10.21831/ap.v1i1.34120>

Aryani, E., Zanaria, Y., & Kurniawan, A. (2022). Analisis Perkembangan *Coffee shop* sebagai Salah Satu Peranan Umkm Di Kota Metro (Study Kasus Pada *Coffee shop* Janji Jiwa Dan Coffee Et Bien). *Jurnal Akuntansi AKTIVA*, 3(2), 2022. <https://doi.org/10.24127/akuntansi.v3i2.3039>

Astiti, M. W., & Surya, I. B. K. (2020). Role of Organizational Commitments in Mediating the Effect of Work Motivation and Job Satisfaction Towards Turnover Intention on

Nurses Private Hospital. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 8(1), 25–34. <https://doi.org/10.21744/irjm.v8n1.1101>

Azmy, A., & Mauludi, S. (2024). The Role of Authentic Leadership and Organizational Commitment to Reduce *Turnover intention* in Digital Company. *Binus Business Review*, 15(2), 119–131. <https://doi.org/10.21512/bbr.v15i2.10502>

Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru. (2023). *Perkembangan jumlah industri kecil Kota Pekanbaru*. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru. <https://pekanbarukota.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTg5IzI%3D/jumlah-industri-kecil.html>

Jaya, & Widiastini. (2017). Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover intention*. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 53(9), 1689–1699. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/Prospek/article/view/31135/pdf>

Kartono. (2017). *Personality, employee engagement, emotional intelligence, job burnout: Pendekatan dalam melihat turnover intention*. Deepublish.

Lestari, N. N. Y. S., & Mujati, N. W. (2018). Pengaruh stres kerja, komitmen organisasi, dan kepuasan kerja karyawan terhadap *turnover intention*. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(6), 3412–3441. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v07.i06.p20>

Lestiani, I., & Emilisa, N. (2024). Pengaruh Occupational Stress, Organizational Commitment, Person-Environment Fit Terhadap *Turnover intention*. *Solusi*, 22(1). <https://doi.org/10.26623/slsi.v22i1.8264>

Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538–551. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.4.538>

Mobley, W. H., Horner, S. O., & Hollingsworth, A. T. (1978). An evaluation of precursors of hospital employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 408–414. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.63.4.408>

Nihlatul Laeli, & Ana Kadarningsih. (2022). Determinan *Turnover intention* Karyawan *Coffee shop* Di Semarang. *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, 1(4), 81–98. <https://doi.org/10.30640/digital.v1i4.378>

- Nursalam, N., Ekawati, S., & Wahyudi, A. S. (2020). The Association of Organizational Commitment and Personal Factor With Burnout Syndrome and Turnover Intention in Nurses. *Indonesian Nursing Journal of Education and Clinic (Injec)*, 5(2), 158. <https://doi.org/10.24990/injec.v5i2.318>
- Page, S., Management, E., Christian, I., & Toraja, T. (2024). *Pinisi Discretion Review Commitment on Employee Turnover intention at at PT . Indonesia Fastfood Tbk . at the KFC Ratulangi Makassar outlet*. 8(1), 27–32. <https://doi.org/10.26858/pdr.v8i1.66368>
- Pramesti, N. K., & Astiti, D. P. (2020). Peran komitmen organisasi dan *person job fit* terhadap *turnover intention* generasi Y pada karyawan di Indonesia. *Jurnal Harian Regional*, 1(1). <https://doi.org/10.24843/JPU.2020.v07.i02.p07>
- Purwatiningsih, P., & Iwan, I. (2022). Aspek yang Memengaruhi *Turnover intention* di PT. Nusapala Group. *Maker: Jurnal Manajemen*, 8(1). <https://doi.org/10.37403/mjm.v8i1.417>
- Puspitawati, N. M. D., & Atmaja, N. P. C. D. (2019). The Role of Organizational Commitment Mediating Organizational Climate with *Turnover intention*. *International Journal of Applied Business and International Management*, 4(3), 23–32. <https://doi.org/10.32535/ijabim.v4i3.680>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Perilaku organisasi* (Edisi ke-16). Salemba Empat.
- Sopiah. (2008). *Perilaku organisasi* (F. S. Suyanto, Ed.). Andi.
- Sudarnoto, L. F. N. (2021). *Psikologi kerja dan organisasi*. Erlangga.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Su'ada, A. M., Hadi, S. P., & Suryoko, S. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Turnover Intention Karyawan (Studi pada Karyawan Pelaksana Produksi PT Putra Albasia Mandiri Temanggung). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(4), 1418–1427. <https://doi.org/10.14710/ijab.2021.32740>
- Syamsir, & Hidayat, R. (2020). Pengaruh komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap *intention turnover* pegawai. *Insight Management Journal*, 1(1), 1–5. <https://doi.org/10.47065/imj.v1i1.12>
- Xia, G., Zhang, Y., Dong, L., Huang, F., Pu, Y., Luo, J., Chen, Y. ping, & Lei, Z. (2023). Correction to: The mediating role of organizational commitment between workplace bullying and turnover intention among clinical nurses in China: a cross-sectional study (*BMC Nursing*, (2023), 22, 1, (360), 10.1186/s12912-023-01547-8). *BMC Nursing*, 22(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01591-4>
- Yusuf, R. M., & Syarif, D. (2018). *Komitmen organisasi: Definisi, dipengaruhi, dan mempengaruhi*. Nas Media Pustaka.
- Zhu, K., Wang, X., & Jiang, M. (2022). The impact of organizational commitment on turnover intention of substitute teachers in public primary schools: Taking psychological capital as a mediator. *Frontiers in Psychology*, 13(September), 1–9. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1008142>