



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

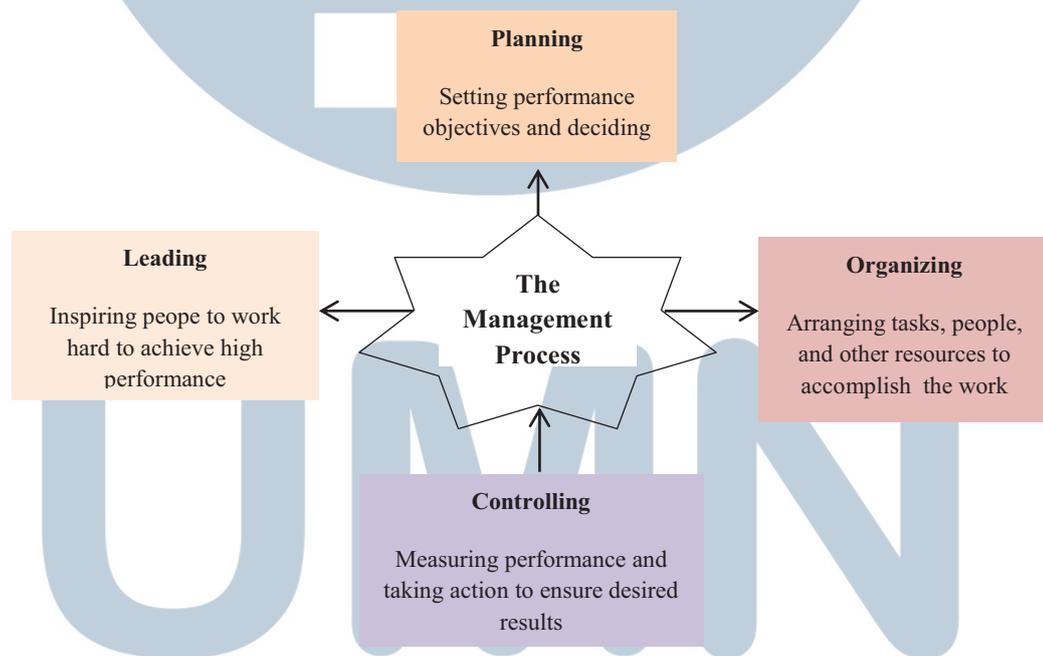
This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Manajemen

Menurut John R. Schermerhorn (2010) dalam bukunya *Introduction to Management* menyebutkan manajemen adalah sebuah proses dari *planning*, *organizing*, *leading* dan *controlling* penggunaan sumber daya untuk mencapai tujuan perusahaan.



Sumber: John R. Schermerhorn (2010)

**Gambar 2.1** *Management Process*

Adapun pengertian dari masing-masing proses adalah:

1. *Planning*: proses menentukan tujuan perusahaan dan bagaimana cara perusahaan untuk mencapainya, seperti menentukan visi dan misi.
2. *Organizing*: proses memberikan dan mengatur tugas karyawan, dan sumber daya organisasi lainnya untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan.
3. *Leading*: proses bagaimana perusahaan dapat memotivasi dan mengarahkan karyawan untuk bekerja keras sehingga tujuan perusahaan tercapai.
4. *Controlling*: proses mengukur *performance* karyawan dan membandingkannya dengan tujuan perusahaan untuk pengambilan tindakan yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Pengertian lain dari manajemen menurut Robbins & Coulter (2009) adalah sebuah kegiatan mengkoordinasikan dan mengawasi aktivitas kerja seseorang sehingga aktivitas mereka dapat selesai dengan cara yang efisien. Kegiatan manajemen merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seorang manajer. Manajer adalah seseorang yang mengawasi pekerjaan orang lain agar perusahaan dapat mencapai tujuannya.

Sedangkan menurut Kinicki & Williams (2009) dalam bukunya *Management: a Practical Introduction* menyebutkan manajemen merupakan yang mengelola bisnis, mengelola manajer, mengelola karyawan dan pekerjaannya.

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti menyimpulkan bahwa manajemen merupakan serangkaian kegiatan dalam mengelola sumber daya manusia yang diarahkan untuk mencapai tujuan perusahaan.

## 2.2 Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia menurut Dessler (2015) adalah proses memperoleh, melatih, menilai, memberikan kompensasi pada karyawan, memperhatikan hubungan kerja karyawan, kesehatan dan keamanan kerja, dan juga keadilan antar karyawan.

Sedangkan menurut Hall (2008) sumber daya manusia adalah seluruh kegiatan yang terkait dengan karyawan di dalam sebuah organisasi. Contoh kegiatan yang terkait dengan karyawan adalah pencatatan karyawan, penggajian karyawan, pembentukan *benefit* bagi karyawan, administrasi, hubungan karyawan, hukum karyawan dan lain sebagainya.

Manajemen sumber daya manusia adalah proses memperoleh, melatih, menilai dan memberikan kompensasi kepada karyawan, serta memperhatikan hubungan kerja mereka, kesehatan dan keselamatan, juga masalah keadilan (Dessler & Chhinzer, 2017).

Pengertian lain dari sumber daya manusia adalah sebuah kegiatan yang mengacu kepada kebijakan, praktik dan sistem yang dapat mempengaruhi perilaku, sikap dan kinerja karyawan. Praktik dari *human resource management* adalah:

1. Analisis pekerjaan dan *design* pekerjaan
2. Perencanaan *human resource*: menentukan apa yang dibutuhkan *human resource*
3. Rekrutmen: menarik karyawan yang berpotensi
4. Seleksi: memilih karyawan untuk perusahaan
5. Pelatihan dan pengembangan: mengajarkan karyawan bagaimana melakukan pekerjaan mereka dengan baik dan mempersiapkan karyawan untuk masa depan

6. Kompensasi: memberi penghargaan kepada karyawan
7. Manajemen *performance*: mengevaluasi *performance* para karyawan
8. Hubungan karyawan: menciptakan lingkungan kerja yang positif

Praktik dari *human resource management* ini menunjukkan bahwa *human resource management* dapat mendukung perusahaan untuk mencapai tujuan dan target perusahaan (Noe, Hollenbeck, Gerhart, & Wright, 2008)

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti menyimpulkan bahwa sumber daya manusia merupakan kegiatan yang terkait dengan karyawan didalam sebuah organisasi yang meliputi seperti menganalisis pekerjaan untuk karyawan hingga pada pemberian *rewards* atau *benefit* kepada karyawan yang telah mencapai suatu target.

### **2.3 Leadership Support**

Menurut Robbins & Judge (2013) mendefinisikan sebagai kemampuan untuk mempengaruhi kelompok menuju pencapaian visi atau serangkaian tujuan.

Sedangkan menurut Alzayed & Murshid (2017) mendefinisikan sebagai keyakinan karyawan bahwa atasan mereka menawarkan dukungan penting dan membantu mereka untuk melaksanakan tugas dalam pekerjaan mereka dan memenuhi persyaratan yang diinginkan.

Sedangkan menurut Robbins & Coulter (2009) adalah apa yang pemimpin atau *leader* lakukan. Sebuah proses memimpin kelompok dan mempengaruhi kelompok untuk mencapai tujuan.

*Leadership support* juga didefinisikan sebagai tingkat dukungan dan pertimbangan yang dirasakan seseorang dari atasan langsungnya. Definisi ini konsisten dengan pandangan bahwa seorang pemimpin yang mendukung, memberikan panduan kepada bawahannya, memperlakukan mereka secara adil, dan mempertimbangkan masukan mereka (Chiu, Chien, Lin, & Hsiao, 2005).

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti menyimpulkan bahwa *leadership support* merupakan dukungan pemimpin yang diberikan dan dirasakan langsung oleh karyawan untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman agar nantinya karyawan merasa puas dengan pekerjaannya dan bisa mencapai tujuan perusahaan bersama sama.

#### **2.4 Perceived Job Stress**

Merupakan situasi emosional yang tidak menyenangkan yang dialami seseorang ketika persyaratan pekerjaan tidak seimbang dengan kemampuannya untuk mengatasi situasi tersebut (Naqvi, Khan, Kant, & Khan, 2013)

Menurut Robbins & Judge (2013) merupakan kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan dengan peluang, permintaan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang diinginkan individu dan yang hasilnya dianggap tidak pasti dan penting.

Sedangkan menurut Gaol (2014) merupakan suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seorang karyawan. Stres yang terlalu besar dapat

mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungannya. Sebagai hasilnya, pada diri para karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka. Orang-orang yang mengalami stress bisa menjadi *nervous* dan merasakan kekhawatiran kronis. Mereka sering menjadi mudah marah dan agresif, tidak dapat rileks, atau menunjukkan sikap yang tidak kooperatif.

Indikator stres kerja menurut Salleh, Bakar & Keong (2008) terbagi atas 5 skala penilaian yaitu:

1. Faktor intrinsik pekerjaan yang terbagi atas tuntutan tugas, tekanan waktu karena *deadline* pekerjaan dan harus melakukan pengambilan keputusan yang terlalu banyak.
2. Peran dalam organisasi yang terbagi atas ketidakpastian dan kurangnya informasi peran pekerjaan, harapan dalam pekerjaan dan tanggung jawab dalam pekerjaan.
3. Hubungan di tempat kerja yang terbagi atas hubungan dengan atasan dan hubungan dengan rekan kerja.
4. Pengembangan karir yang terbagi atas kurangnya keamanan kerja (ketakutan akan tidak dipakai lagi atau pensiun dini) dan ketidakcocokan status misalnya promosi yang berlebihan, promosi yang kurang dan frustrasi karena harus mengejar karir yang tinggi.
5. Struktur dan iklim organisasi yaitu kesempatan yang lebih besar untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti menyimpulkan bahwa stres kerja yang dirasakan merupakan suatu bentuk kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seorang karyawan yang pada akhirnya akan mengganggu pekerjaan karyawan.

## 2.5 *Global Job Satisfaction*

Merupakan perasaan menyenangkan yang dihasilkan dari persepsi seorang karyawan yang telah merasa terpenuhi oleh *value* pekerjaan mereka. Setiap karyawan mungkin mendapatkan *value* gaji lebih tinggi dari karyawan lainnya, atau *value* lain seperti kesempatan karyawan untuk tinggal di wilayah tertentu (Noe, Hollenbeck, Gerhart, & Wright, 2008)

Sedangkan menurut Kreitner & Kinicki (2008) pada dasarnya mencerminkan sejauh mana seseorang menyukai pekerjaannya. Secara formal, kepuasan kerja adalah respons afektif atau emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan seseorang. Menurut Kreitner & Kinicki (2008) terdapat beberapa komponen yang dapat mempengaruhi *global job satisfaction*:

1. *Need fulfillment* (pemuahan kebutuhan)

Komponen ini menjelaskan bahwa *satisfaction* dapat ditentukan oleh tingkatan karakteristik dari sebuah pekerjaan. Hal tersebut dapat memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.

2. *Discrepancies* (perbedaan)

Komponen ini menunjukkan bahwa *satisfaction* merupakan suatu hasil karyawan dalam memenuhi harapan. Terpenuhinya sebuah harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan yang diperoleh karyawan dari pekerjaan. Apabila apa yang diterima seorang karyawan melebihi harapannya, maka karyawan akan puas.

3. *Value attainment* (pencapaian nilai)

Komponen ini merupakan hasil dari persepsi pekerjaan yang dimiliki karyawan yang memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.

4. *Equity* (keadilan)

Komponen ini menjelaskan bahwa *satisfaction* merupakan bukti dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja.

5. *Dispositional/genetic components* (komponen genetik)

Komponen ini menjelaskan bagaimana perbedaan sifat dari masing-masing individu mempunyai arti penting untuk menjelaskan *job satisfaction*, contohnya karakteristik lingkungan pekerjaan.

Berdasarkan beberapa pengertian kepuasan kerja di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu bentuk perasaan emosional seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja bukan hanya dimiliki oleh karyawan namun juga tetap menjadi perhatian perusahaan. Jika karyawan telah mendapatkan kepuasan kerja tentu akan berpengaruh terhadap kinerja maupun produktivitas perusahaan.

## 2.6 *Turnover*

Menurut Robbins & Judge (2009) mengungkapkan bahwa *turnover* adalah keadaan secara sukarela dan tidak sukarela secara permanen untuk keluar dari perusahaan.

Pengertian *turnover* menurut Saeed, Waseem, Sikander & Ridwan (2014) merupakan sebuah perasaan yang ditimbulkan ketika seorang karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaannya dan perusahaan tidak memberikan kepercayaan kepada karyawan, maka karyawan akan memutuskan untuk mengundurkan diri dari perusahaan dan jangka waktu karyawan bekerja dalam perusahaan akan semakin pendek.

Sedangkan menurut Robbins & Coulter (2009) *turnover* merupakan pergantian karyawan secara permanen dari suatu organisasi dengan sukarela atau tidak sukarela.

### 2.6.1 *Turnover Intention*

*Turnover intention* menurut Saeed et al (2014) memaparkan bahwa terdapat dua jenis *turnover*, yaitu *voluntary turnover* dan *involuntary turnover*. *Voluntary turnover* terjadi ketika karyawan dengan kemauan sendiri untuk keluar dari pekerjaannya, sedangkan *involuntary turnover* ketika atasan yang memecat karyawan tersebut.

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A

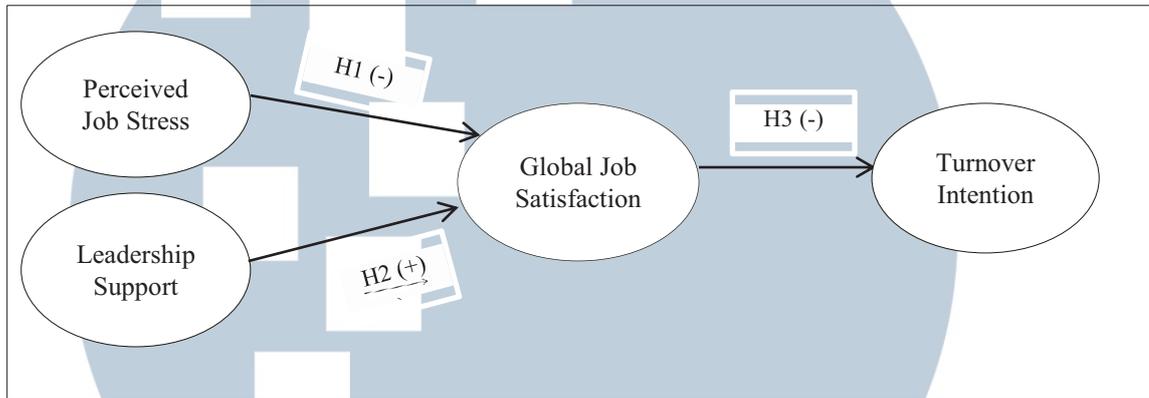
Menurut Gatling, Kim & Kang (2015) *turnover intention* didefinisikan sebagai kesadaran individu akan kemungkinan meninggalkan sebuah organisasi dalam waktu dekat.

Menurut Waspodo, Handayani & Paramita (2013) terdapat empat komponen *turnover intention* yang muncul dalam individu berupa:

1. Adanya pikiran untuk keluar.
2. Keinginan untuk mencari lowongan pekerjaan.
3. Mengevaluasi kemungkinan untuk menemukan pekerjaan yang layak di tempat lain.
4. Adanya keinginan untuk meninggalkan organisasi.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa *turnover intention* adalah keinginan seseorang untuk meninggalkan perusahaan dan mencoba untuk mencari pekerjaan lain yang lebih baik dari sebelumnya.

## 2.7 Model dan Hipotesa Penelitian



Sumber: “*Understanding hospital employee job stress and turnover intentions in a practical setting*” Chiu, Peng Lin, & Hsiao (2005). Emerald Insight.

**Gambar 2. 2 Model Penelitian**

H1: *Perceived job stress* berpengaruh negatif terhadap *global job satisfaction*

H2: *Leadership support* berpengaruh positif terhadap *global job satisfaction*

H3: *Global job satisfaction* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*

## 2.8 Pengembangan Hipotesa Penelitian

### 2.8.1 Pengaruh *Perceived job Stress* terhadap *Global Job Satisfaction*

Berdasarkan penelitian oleh Williams et al (2001) tingkat stres yang dirasakan seseorang lebih tinggi akan berhubungan terbalik dengan tingkat kepuasan yang lebih rendah yang terkait dengan niat yang lebih besar untuk berhenti.

Berdasarkan penelitian Iqbal, Ehsan, Rizwan & Noreen, (2014) membuktikan bahwa stres kerja adalah penyebab sejumlah besar sikap dan perilaku dan hasil seperti

komitmen terhadap organisasi, ketidakpuasan kerja, dan keinginan untuk berpindah dan juga selain itu, ketika karyawan merasa stres pada pekerjaan mereka, itu meningkatkan ketidakpuasan pekerjaan mereka.

Menurut penelitian Venkataraman & Ganapathi (2013) menunjukkan bahwa faktor stres kerja dari beban kerja dan konflik peran memiliki dampak negatif pada kepuasan kerja karyawan sedangkan faktor stres kerja lingkungan fisik memiliki dampak positif pada kepuasan kerja karyawan pada tingkat signifikansi satu persen.

Berdasarkan penjelasan dari penelitian tersebut peneliti menyimpulkan bahwa stress kerja yang dirasakan memiliki pengaruh yang negatif terhadap kepuasan kerja karyawan, dimana semakin tinggi tingkat stres kerja yang dirasakan maka semakin rendah tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan dan semakin rendah tingkat stress kerja yang dirasakan maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1: *Perceived job stress* berpengaruh negatif terhadap *global job satisfaction*

### **2.8.2 Pengaruh *Leadership Support* terhadap *Global Job Satisfaction***

Berdasarkan penelitian Yates (2014) menemukan bahwa karyawan yang mendapatkan dukungan dari atasannya merasa lebih puas dan berkomitmen untuk organisasi mereka daripada yang kurang mendapatkan dukungan.

Berdasarkan penelitian Schyns, Veldhoven & Wood (2009) bahwa semakin tinggi kualitas kepemimpinan yang mendukung di tempat kerja, semakin tinggi

kepuasan kerja. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas kepemimpinan yang mendukung, kekuatan kepemimpinan yang mendukung berhubungan positif dengan kepuasan kerja individu seperti yang diharapkan.

Menurut penelitian Metwally, El-bishbishy, & Nawar (2014) menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang sangat signifikan antara semua dimensi kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja.. Atas dasar temuan statistik, telah ditemukan bahwa dimensi kepemimpinan transformasional memiliki hubungan positif yang signifikan dengan kepuasan kerja secara keseluruhan.

Berdasarkan penjelasan dari penelitian tersebut peneliti menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara dukungan dari pemimpin dengan kepuasan kerja dimana semakin tinggi tingkat dukungan pemimpin kepada karyawan akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H2: *Leadership support* berpengaruh positif terhadap *global job satisfaction*

### **2.8.3 Pengaruh *Global Job Satisfaction* terhadap *Turnover Intention***

Menurut Susskind, Borchgrevink, Kacmar & Brymer (2000) dukungan organisasi, kepuasan kerja, dan item komitmen organisasional semuanya terkait erat satu sama lain, dan berhubungan negatif dengan niat untuk berhenti.

Berdasarkan penelitian Iqbal, Ehsan, Rizwan & Noreen, (2014) hasil regresi dari penelitian menegaskan hubungan negatif yang signifikan antara kepuasan kerja dan keinginan berpindah dengan ( $\beta = -0.147$ ) dan ( $p < 0,05$ ). Kepuasan kerja

berkontribusi lebih dari 14% terhadap keinginan untuk berpindah. Semakin individu merasa puas dengan kinerja dan lingkungan kerja, niatnya untuk meninggalkan organisasi rendah karena mereka lebih berkomitmen terhadap organisasi.

Menurut penelitian Waspodo, Handayani & Paramita (2013) menunjukkan model persamaan regresi linear sederhana  $Y = 55.937 - 0.191 X_1$ . Berdasarkan model persamaan tersebut, jika variabel kepuasan kerja ( $X_1$ ) bernilai 0, maka variabel *turnover intention* ( $Y$ ) akan muncul bernilai 55.937. Koefisien regresi variabel kepuasan kerja ( $X_1$ ) sebesar -0.191. Artinya, jika variabel kepuasan kerja ( $X_1$ ) ditingkatkan sebesar satu-satuan, maka variabel *turnover intention* ( $Y$ ) akan mengalami penurunan sebesar 0.191. Koefisien bernilai negatif, artinya terjadi pengaruh negatif antara kepuasan kerja dengan *turnover intention*.

Berdasarkan penjelasan dari penelitian tersebut peneliti menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh negatif yang signifikan antara kepuasan kerja dengan keinginan untuk keluar dari perusahaan, dimana semakin rendah kepuasan kerja akan meningkatkan keinginan untuk keluar dari perusahaan dan semakin tinggi tingkat kepuasan kerja akan menurunkan niat untuk keluar dari perusahaan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H3: *Global job satisfaction* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A

## 2.9 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti	Publikasi	Judul Penelitian	Temuan Penelitian
1.	Eric S . Williams, ThomasR.Konrad, Willi amE.Scheckler, Donald E . Pathman,Mark Linzer, Julia E . McMurray, Martha Gerrity and Mark Schwartz	Emerald Insight, 2001	<i>Understanding Physicians' Intention to withdraw from practice: the role of job satisfaction, job stress, mental and physical health</i>	Tingkat stres yang dirasakan seseorang lebih tinggi akan berhubungan terbalik dengan tingkat kepuasan yang lebih rendah yang terkait dengan niat yang lebih besar untuk berhenti.
2.	P.S. Venkataraman, Dr. R. Ganapathi	IOSR Journal of Business and Management (IOSR- JBM), 2013	<i>A Study of Job Stress on Job Satisfaction among the Employees of Small Scale Industries</i>	Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa faktor stres kerja dari beban kerja dan konflik peran memiliki dampak negatif pada kepuasan kerja karyawan sedangkan faktor stres kerja lingkungan fisik memiliki dampak positif pada kepuasan kerja

				karyawan pada tingkat signifikansi satu persen.
3.	Saba Iqbal, Sadia Ehsan, Muhammad Rizwan, Mehwish Noreen	International Journal of Human Resource Studies, 2014	<i>The impact of organizational commitment, job satisfaction, job stress and leadership support on turnover intention in educational institutes</i>	Stres kerja adalah penyebab sejumlah besar sikap dan perilaku dan hasil seperti komitmen terhadap organisasi, ketidakpuasan kerja, dan keinginan untuk berpindah dan juga selain itu, ketika karyawan merasa stres pada pekerjaan mereka, itu meningkatkan ketidakpuasan pekerjaan mereka
4.	Laurie A. Yates	The Journal of Values-Based Leadership, 2014	<i>Exploring the Relationship of Ethical Leadership with Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behavior</i>	Menemukan bahwa karyawan yang mendapatkan dukungan dari atasannya merasa lebih puas dan berkomitmen untuk organisasi mereka daripada yang kurang mendapatkan dukungan.

5.	Birgit Schyns, Marc van Veldhoven, Stephen Wood	Emerald Insight, 2009	<i>Organizational climate, relative psychological climate and job satisfaction The example of supportive leadership climate</i>	Semakin tinggi kualitas kepemimpinan yang mendukung di tempat kerja, semakin tinggi kepuasan kerja. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas kepemimpinan yang mendukung, kekuatan kepemimpinan yang mendukung berhubungan positif dengan kepuasan kerja individu seperti yang diharapkan
6.	Ayman H. Metwally and Nada El-bishbishy, Yehia Sabri Nawar	The Business & Management Review, 2014	<i>The impact of transformational leadership style on employee satisfaction</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang sangat signifikan antara semua dimensi kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja.. Atas dasar temuan statistik, telah ditemukan bahwa dimensi kepemimpinan transformasional memiliki hubungan positif yang signifikan dengan kepuasan kerja secara keseluruhan
7.	James Griffith	Emerald Insight, 2004	<i>Relation of principal transformational leadership to school</i>	Hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja staf sekolah, yang pada gilirannya menunjukkan

			<i>staff job satisfaction, staff turnover, and school performance</i>	hubungan yang moderat, positif dan signifikan terhadap kemajuan pencapaian sekolah. Dengan demikian, sekolah di mana kepala sekolah dianggap sebagai pemimpin transformasional memiliki staf sekolah yang lebih puas dengan pekerjaan mereka dan memiliki kemajuan prestasi yang lebih besar.
8.	Alex M. Susskind, Carl P. Borchgrevink, Robert A. Brymer.	International Journal of Hospitality Management, 2000	<i>Customer Service Employees' Behavioral Intentions and Attitudes: An Examination of Construct Validity and a Path Model</i>	Dukungan organisasi, kepuasan kerja, dan item komitmen organisasional semuanya terkait erat satu sama lain, dan berhubungan negatif dengan niat untuk berhenti.
9.	Saba Iqbal, Sadia Ehsan, Muhammad Rizwan, Mehwish Noreen	International Journal of Human Resource Studies, 2014	<i>The impact of organizational commitment, job satisfaction, job stress and leadership support on turnover intention in educational institutes</i>	Kepuasan kerja berkontribusi lebih dari 14% terhadap keinginan untuk berpindah. Semakin individu merasa puas dengan kinerja dan lingkungan kerja, niatnya untuk meninggalkan organisasi rendah karena mereka lebih berkomitmen terhadap organisasi