

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI
TERHADAP KEINGINAN BERPINDAH KERJA KARYAWAN
PADA HOTEL SANTIKA PREMIERE DI SEMARANG**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (SI)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi
Universitas Diponegoro**

Disusun oleh :

**VEGA WAHYU SURYAMAN
NIM : C2A605109**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2011**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : VEGA WAHYU SURYAMAN
Nomor Induk Mahasiswa : C2A605109
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen
Judul Penelitian Skripsi : PENGARUH KEPUASAN KERJA
DAN KOMITMEN ORGANISASI
TERHADAP KEINGINAN
BERPINDAH KERJA KARYAWAN
PADA HOTEL SANTIKA
PREMIERE DI SEMARANG

Dosen Pembimbing : Drs. H. Mudji Rahardjo, SU

Semarang, 20 Desember 2011

Dosen Pembimbing,

(Drs. H. Mudji Rahardjo, SU)
NIP. 195212071978031001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : VEGA WAHYU SURYAMAN
Nomor Induk Mahasiswa : C2A605109
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen
Judul Penelitian Skripsi : PENGARUH KEPUASAN KERJA
DAN KOMITMEN ORGANISASI
TERHADAP KEINGINAN
BERPINDAH KERJA KARYAWAN
PADA HOTEL SANTIKA
PREMIERE DI SEMARANG

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 27 Desember 2011

Tim Penguji :

1. Drs. H. Mudji Rahardjo, SU (.....)
2. Dr. Suharnomo, SE, MM (.....)
3. Eisha Lataruva, SE, MM (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya VEGA WAHYU SURYAMAN, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : “Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Keinginan Bepindah Kerja Karyawan Pada Hotel Santika Premiere Di Semarang” adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian saya terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 20 Desember 2011

Yang membuat pernyataan,

(VEGA WAHYU S.)

NIM : C2A605109

ABSTRAK

Faktor manusia sebagai tenaga kerja selalu mempunyai kaitan yang erat dengan badan usaha (organisasi maupun perusahaan), karena manusia merupakan sumber inspirasi dan penggerak dari fungsi organisasi. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus dijaga dengan baik, karena jika hal tersebut tidak dilakukan, maka akan berakibat pada berkurangnya sumber daya yang potensial yang disebabkan keluarnya sumber daya manusia (*turnover intention*). Keluarnya sumber daya manusia dari tempatnya bekerja dapat disebabkan oleh beberapa hal, seperti : kepuasan kerja dan komitmen organisasi (Mutiara Panggabean,2004:13).

Obyek penelitian ini karyawan Hotel Santika Premiere, Jalan Pandanaran 116 - 120 Semarang. Alasan mengambil obyek pada Hotel Graha Santika Semarang, karena banyaknya hotel baru yang didirikan menjadikan konsumen mempunyai banyak alternatif untuk memilih hotel yang sesuai dengan selera masing-masing konsumen. Saat ini beberapa karyawan Hotel Santika Premiere banyak yang mengundurkan diri. Walaupun sebagian besar karyawan tidak mengundurkan diri, namun keinginan berpindah kerja karyawan yang masih aktif juga mungkin tinggi. Diduga faktor kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang mendorong keinginan berpindah kerja karyawan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap keinginan berpindah kerja karyawan Hotel Santika Premiere Semarang.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Hotel Santika Premiere, Jalan Pandanaran 116 - 120 Semarang yang berjumlah 151 karyawan, sementara jumlah sampel sebanyak 60 karyawan. Teknik pengambilan sampelnya adalah teknik *simple random sampling*. Jenis datanya adalah primer. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda.

Hasil analisis dengan menggunakan SPSS Versi 13 menunjukkan bahwa: (1). Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keinginan berpindah kerja karyawan. (2). Komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keinginan berpindah kerja karyawan.

Kata Kunci : Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Keinginan Berpindah Kerja

ABSTRACT

The human factor as workers always have a close relationship with business entities (organizations and companies), because humans are a source of inspiration and driving force of organizational functions. Therefore, human resources must be maintained properly, because if it is not done, it will result in a potential reduction in resources caused by the release of human resources (turnover intention). The exit of human resources from work can be caused by several things, such as: job satisfaction and organizational commitment.

Object of this study Graha Santika Hotel, Jalan Pandanaran 116-120 Semarang. Reasons to take an object at Hotel Graha Santika Semarang, because of the many new hotels are set to make consumers have many alternatives to choose hotels that match the tastes of each consumer. Consequently, consumers at the Hotel Graha Santika be decreased, so that hotel revenue is also reduced. The reduced revenue resulted in employee job satisfaction and organizational commitment on Hotel Graha Santika be low, so that turnover intention (desire to move) the greater.

The purpose of this study was to analyze the effect of job satisfaction and organizational commitment to employees' desire to move Hotel Graha Santika Semarang.

The population in this study were employees Graha Santika Hotel, Jalan Pandanaran 116-120 Semarang, amounting to 151 employees, while the number of samples as many as 60 employees. Sample loading technique is simple random sampling technique. This type of data is primary. Methods of data collection using questionnaires. Analysis technique used is multiple regression.

Results of analysis using SPSS Version 13 indicate that: (1). Job satisfaction and a significant negative effect on employees' willingness to move. (2). Organizational commitment and significant negative effect on employees' willingness to move.

Keywords : Job Satisfaction, Organizational Commitment and Desire Job Switching

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Keinginan Berpindah Kerja Karyawan Pada Hotel Santika Premiere Di Semarang”. Banyak pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik secara moril maupun spiritual, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. H. Mohamad Nasir, Msi., Akt., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
2. Bapak Drs. H. Mudji Rahardjo, S.U. selaku Ketua Pengelola Program S-1 Reguler II Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
3. Bapak Drs. H. Mudji Rahardjo, S.U. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatiannya memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro yang telah mendidik dan membekali ilmu pengetahuan.
5. Para Staf Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro yang telah membantu selama masa perkuliahan.
6. Papa dan Mama ku tercinta yang telah sabar membesarkan saya, engkaulah Super Heroku.
7. Adikku tersayang, Dwijaya dan Adinda.
8. Buat Irsha Widyadara Kinantan, yang telah sabar mendengarkan keluh kesahku. I Love You.

9. Sahabat juga saudaraku, Aditya, Ahlan, Bahtiar, Dedet, Ilham, Koko, Radika, Resky, Rudy Kiwil, Munfaridin, Taufik, Endy, Dany Bete, dan yang tidak tertulis terima kasih atas dukungan kalian.
10. Semua teman-teman jurusan FE undip 2002 s/d 2006 yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
11. Para responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Semarang, 20 Desember 2011
Penulis

(VEGA WAHYU S.)

DAFTAR ISI

	Halaman
Judul.....	i
Persetujuan Skripsi	ii
Pengesahan Kelulusan Ujian.....	iii
Pernyataan Orisinalitas Skripsi.....	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
Bab I : Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan	10
1.3.1 Tujuan Penelitian	10
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	10
1.4 Sistematika Penulisan	10
Bab II : Tinjauan Pustaka	
2.1 LandasanTeori	12
2.1.1. Kepuasan Kerja	12
2.1.1.1. Pengertian Kepuasan Kerja	12
2.1.1.2. Dampak Penurunan Kepuasan Kerja	13
2.1.1.3. Cara Karyawan Mengungkapkan Ketidakpuasan	15
2.1.1.4. Hubungan Kepuasan Kerja dengan Keinginan Berpindah Kerja.....	17
2.1.2. Komitmen Organisasi.....	18
2.1.2.1. Pengertian Komitmen Organisasi	18
2.1.2.2. Hubungan Komitmen Organisasi dengan Keinginan Berpindah Kerja.....	20
2.1.3. Keinginan Berpindah Kerja	21
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Pemikiran	24
2.4 Hipotesis.....	26
Bab III : Metode Penelitian	
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	27
3.2 Penentuan Sampel.....	28
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	30
3.4 Metode Pengumpulan Data	31
3.5 Metode Analisis	31
3.5.1 Uji Instrumen	31
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	33

	3.5.3	Regresi Linier Berganda.....	35
	3.5.4	Uji Goodnes Of Fit.....	35
	3.5.5	Pengujian Hipotesis (Uji – t)	36
	3.5.6	Koefisien Determinasi (R_{Square}).....	37
IV		: Hasil dan Pembahasan	
	4.1	Gambaran Umum Hotel Graha Santika	39
	4.1.1	Sejarah Hotel Graha Santika Semarang	39
	4.1.2	Profil Hotel Graha Santika Semarang	41
	4.1.3	Fasilitas Hotel Graha Santika Semarang	42
	4.1.4	Struktur Organisasi.....	42
	4.2	Analisis Data dan Pembahasan.....	47
	4.2.1	Deskripsi Responden.....	47
	4.2.2	Analisis Deskripsi Variabel	51
	4.2.3	Pembahasan	55
		4.2.3.1 Uji Validitas	55
		4.2.3.2 Uji Reliabilitas.....	56
	4.2.4	Uji Asumsi Klasik.....	57
	4.2.5	Analisis Regresi Berganda.....	61
	4.2.6	Goodnes Of Fit.....	62
	4.2.7	Pengujian Hipotesis.....	63
	4.2.8	Koefisien Determinasi.....	65
	4.3	Pembahasan	66
Bab V		: Penutup	
	5.1	Kesimpulan.....	70
	5.2	Saran	70
		Daftar Pustaka	
		Lampiran-lampiran	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Data yang Mengundurkan Diri Tahun 2008 – 2010 Hotel Graha Santika Semarang.....	7
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu	24
Tabel 4.1 : Jenis kelamin Responden	48
Tabel 4.2 : Umur Responden	49
Tabel 4.3 : Pendidikan Responden.....	50
Tabel 4.4 : Lama Bekerja Responden.....	51
Tabel 4.5 : Pernyataan Responden Mengenai Kepuasan Kerja.....	53
Tabel 4.6 : Pernyataan Responden Mengenai Komitmen Organisasi	54
Tabel 4.7 : Pernyataan Responden Mengenai Keinginan Berpindah Kerja.....	55
Tabel 4.8 : Hasil Uji Validitas	56
Tabel 4.9 : Hasil Reliabilitas	57
Tabel 4.10 : Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel 4.11 : Hasil Regresi Berganda.....	61
Tabel 4.12 : Hasil Uji - F	62
Tabel 4.13 : Hasil Uji - t	63
Tabel 4.14 : Hasil Koefesien Determinasi.....	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Hotel Graha Santika Semarang.....	43
Gambar 4.2 : Grafik Normal P-P Plots	58
Gambar 4.3 : Hasil Uji Heteroskedastisitas (Grafik Scatterplot).....	59

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Hasil Kuesioner
- Lampiran 3 : Frekuensi Table Hasil Kuesioner
- Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 : Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 7 : Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 8 : Hasil Regresi
- Lampiran 9 : Identitas Responden
- Lampiran 10 : Surat Ijin Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu tantangan yang dihadapi oleh umat manusia di masa depan adalah untuk menciptakan organisasi yang semakin beraneka ragam tetapi sekaligus menuntut pengelolaan yang semakin efisien, efektif, dan produktif. Ini dimaksudkan bahwa ketergantungan organisasi pada manajemen sumber daya manusia yang semakin bermutu tinggi akan semakin besar pula. Untuk mewujudkan situasi demikian, perlu peningkatan kesadaran tentang maksud dari semua kegiatan sumber daya manusia, yaitu untuk meningkatkan sumbangan sumber daya manusia terhadap keberhasilan organisasi (Sondang Siagian,2008: 26).

Manajemen sumber daya yang baik ditujukan kepada peningkatan kontribusi yang dapat diberikan oleh para pekerja dalam organisasi ke arah tercapainya tujuan organisasi. Tidak menjadi soal tujuan organisasional apa yang ingin dicapai. Dibentuknya satuan organisasi yang mengelola sumber daya manusia dimaksudkan bukan sebagai tujuan, akan tetapi sebagai alat untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas dan produktivitas kerja organisasi sebagai keseluruhan (Sondang Siagian,2008:27).

Perusahaan atau organisasi memiliki sejumlah sumber daya (*resources*), di antaranya adalah sumber daya manusia (Winardi,2000:135). Sumber daya manusia dikatakan sebagai sumber daya yang terpenting, karena manusia sebagai individu bertindak, bekerja sama dan mengarahkan berbagai sumber daya dan

sumber dana yang berguna untuk mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, tersedianya daya dan dana yang melimpah sekalipun tidak dapat dengan sendirinya menjadikan organisasi sebagai wahana yang andal untuk mencapai tujuan. Walaupun dana dan daya memungkinkan organisasi berbuat sesuatu, akan tetapi sumber daya manusialah yang menyebabkan terjadinya sesuatu itu (Sondang Siagian,2008:129).

Organisasi dapat digambarkan sebagai pola-pola, skema, bagian yang menunjukkan garis-garis perintah, kedudukan karyawan, hubungan-hubungan yang ada dan lain sebagainya (Malayu Hasibuan,2003:22). Organisasi didirikan untuk mencapai tujuan, salah satunya adalah tujuan fungsional dalam bidang sumber daya manusia yaitu keseluruhan langkah dan prosedur yang harus ditempuh oleh satuan kerja yang mengelola sumber daya manusia dalam organisasi sedemikian rupa, sehingga sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi mampu memberikan kontribusinya secara maksimal. Dapat disimpulkan, bahwa tujuan fungsional organisasi adalah tersedianya sumber daya manusia yang ahli, terampil dan mampu melaksanakan tugas dengan baik, akan tetapi juga yang memiliki berbagai atribut yang tercermin pada berbagai hal seperti kesetiaan kepada organisasi, dedikasi kepada tugas, kesediaan membawahkan kepentingan pribadi kepada kepentingan bersama, kesediaan bekerja sama, pengembangan dan pemeliharaan perilaku positif dalam interaksinya dengan orang lain serta kesediaan menghindari berbagai jenis perilaku negatif yang dapat berakibat pada tidak hanya rusaknya citra organisasi, akan tetapi juga merugikan diri sendiri, suatu hal yang tentunya tidak diinginkan (Sondang Siagian,2008:29).

Faktor manusia sebagai tenaga kerja selalu mempunyai kaitan yang erat dengan badan usaha (organisasi maupun perusahaan), karena manusia merupakan sumber inspirasi dan penggerak dari fungsi organisasi. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus dijaga dengan baik, karena jika hal tersebut tidak dilakukan, maka akan berakibat pada berkurangnya sumber daya yang potensial yang disebabkan keluarnya sumber daya manusia (*turnover intention*). Keluarnya sumber daya manusia dari tempatnya bekerja dapat disebabkan oleh beberapa hal, seperti : kepuasan kerja dan komitmen organisasi (Mutiara Panggabean,2004:13). Dalam penelitian Yeni Kuntari dan Ariel Sasti Karuniawan (2002), keinginan berpindah kerja dari organisasi disebabkan oleh kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

Keberhasilan dan kinerja seseorang dalam bidang suatu pekerjaan banyak ditentukan oleh tingkat kompetensi, profesionalisme, kepuasan kerja dan juga komitmennya terhadap bidang yang ditekuni. Komitmen organisasi merupakan sikap dan perilaku yang dapat dipandang sebagai penggerak dari motivasi seseorang dalam bekerja adalah saling terkait erat. Penanganan perilaku individu dalam organisasi seperti kinerja, komitmen, kepuasan kerja sangat penting karena perlu mengelola sumber daya manusia dalam upaya mencapai tujuan secara efektif (Hani Handoko dkk, 2004:146). Salah satu perilaku dalam organisasi yang sering dikaji adalah perilaku individu yang dikaitkan dengan pekerjaan, kerja, kemangkiran, pergantian karyawan (*turnover*), dan manajemen.

Ketatnya persaingan kerja mengharuskan setiap perusahaan dan karyawan dituntut untuk dapat bekerja lebih maksimal, sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan dan perusahaan. Tetapi, untuk dapat meningkatkan

produktivitas kerja, setiap karyawan harus mempunyai kepuasan dalam pekerjaannya, sehingga karyawan mempunyai komitmen terhadap organisasi.

Kepuasan kerja merupakan sikap umum individu terhadap pekerjaannya atau penilaian karyawan atas seberapa puas atau tidak puas dirinya dengan pekerjaannya (Robbins,2006:103). Biasanya orang akan merasa puas atas kerja yang telah atau sedang dilakukan, apabila apa yang dikerjakan itu dianggapnya telah memenuhi harapannya, sesuai dengan tujuan dia bekerja. Apabila seseorang mendambakan sesuatu, maka itu berarti dia memiliki suatu harapan, dan dengan demikian dia akan termotivasi untuk melakukan tindakan ke arah pencapaian harapan tersebut. Jika harapannya terpenuhi, maka dia akan merasa puas. Tetapi, jika harapannya tidak terpenuhi, maka dia tidak akan merasa puas, sehingga perasaan karyawan untuk pindah dari pekerjaannya sekarang semakin besar. Pendapat Yeni Kuntari dan Ariel Sasti Karuniawan (2002) menyatakan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh terhadap keinginan berpindah kerja. Sedangkan pada penelitian Timothy David Ryan and Michael Sagas (2009), serta Janelle E. Wells and Jon Welty Peachey (2011) menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak mempunyai pengaruh terhadap keinginan berpindah kerja.

Komitmen organisasi adalah tingkatan di mana seorang pekerja mengidentifikasi diri dengan organisasi dan tujuan-tujuannya dan berkeinginan untuk memelihara keanggotaannya dalam organisasi (Hani Handoko dkk, 2004:146). Karyawan dengan komitmen yang tinggi tetap tinggal dengan organisasi karena mereka mengenal organisasi dan terikat untuk tetap menjadi anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Mereka yang memiliki komitmen yang tinggi tetap tinggal dalam organisasi karena mereka butuh uang

pensiun, fasilitas, dan senioritas atau mereka harus membayar biaya karena pindah kerja, bukan karena adanya hubungan yang menyenangkan dengan organisasi. Di samping itu karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi tetap tinggal karena mereka menginginkannya. Adapun karyawan yang mempunyai komitmen terhadap organisasi disebabkan karena organisasi mempunyai komitmen terhadap karyawan yang bersangkutan. Apabila organisasi tidak mempunyai komitmen terhadap karyawan yang bersangkutan, maka dimungkinkan karyawan tersebut mempunyai keinginan pindah dari tempatnya bekerja sekarang. Pada penelitian Poniman (2003) serta Yeni Kuntari dan Ariel Sasti Karuniawan (2002) menyatakan bahwa komitmen organisasi mempunyai pengaruh terhadap keinginan berpindah kerja. Namun demikian, pada penelitian Indah Anis K., dkk (2003) menyatakan sebaliknya bahwa komitmen organisasi tidak mempunyai pengaruh terhadap keinginan berpindah kerja.

Berdasarkan penelitian beberapa peneliti sebelumnya, ternyata menunjukkan hasil yang berbeda mengenai pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap keinginan berpindah kerja. Di satu sisi kepuasan kerja dan komitmen organisasi mempunyai pengaruh terhadap keinginan berpindah kerja, tetapi di sisi lain kepuasan kerja dan komitmen organisasi tidak mempunyai pengaruh terhadap keinginan berpindah kerja. Oleh karena itu, penelitian ini bermaksud meneliti ulang mengenai pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap keinginan berpindah kerja. Penelitian ini juga bermaksud mengkaitkan dengan suatu perusahaan dimana saat ini terdapat beberapa karyawannya yang mengundurkan diri dalam jumlah yang signifikan.

Suatu perusahaan yang mempunyai kebiasaan memperoleh penghasilan yang besar, biasanya gaji atau upah yang diberikan kepada karyawannya juga besar. Namun, bila penghasilan yang diterima perusahaan kecil, maka gaji atau upah yang diberikan kepada karyawannya juga kecil. Jika hal ini terjadi, maka keinginan karyawan untuk berpindah kerja pada perusahaan lain semakin besar.

Akhir-akhir ini banyak didirikan berbagai usaha dalam bidang jasa, salah satunya adalah jasa perhotelan, sehingga persaingan dalam jasa perhotelan saat ini semakin kompetitif. Sedangkan konsumen yang menggunakan jasa hotel semakin tidak menentu, bahkan semakin berkurang akibat adanya krisis moneter, sehingga hal ini dapat mempengaruhi pendapatan dari pihak pengelola hotel. Karena pendapatan yang diperoleh berkurang, maka karyawan dalam memperoleh gaji atau pemberian cuma-cuma dari pihak pengunjung hotel yang biasanya besar sekarang menjadi berkurang, sehingga kepuasan kerjanya menjadi menurun. Akibatnya karyawan tidak mempunyai komitmen terhadap organisasinya. Dampak yang ditimbulkannya adalah *turnover intention* (keinginan pindah) kerja dari perusahaan tempat bekerjanya sekarang semakin besar.

Salah satu hotel di Semarang yang cukup dikenal adalah Hotel Graha Santika, Jalan Pandanaran 116 - 120 Semarang. Alasan mengambil obyek pada Hotel Graha Santika Semarang, karena hotel ini letaknya strategis (di tengah kota, dapat dijangkau oleh transportasi, mudah mencarinya), sehingga dipilih sebagai obyek dalam penelitian ini serta hotel berbintang lima yang didirikan pertama kali di Jalan Pandanaran Semarang. Alasan lainnya adalah jumlah pengunjung yang selalu meningkat pada setiap bulannya. Saat didirikan Hotel Graha Santika banyak digemari konsumennya, tetapi banyaknya hotel baru yang didirikan menjadikan

konsumen mempunyai banyak alternatif untuk memilih hotel yang sesuai dengan selera masing-masing konsumen. Salah satu hotel yang terkena dampak penurunan pengunjung adalah Hotel Graha Santika. Penurunan pengunjung juga menyebabkan keinginan berpindah kerja karyawan juga tinggi.

Dampak dari keinginan berpindah kerja adalah beberapa karyawannya telah mengundurkan diri dengan beberapa alasan, yaitu mendapat pekerjaan lain, mengundurkan diri saja (keluar), menikah dan lain sebagainya. Jika banyak karyawannya mengundurkan diri dikhawatirkan semakin lama jumlah karyawan yang bekerja semakin berkurang, sehingga pihak manajemen harus mencari dan mendidikan karyawan baru yang otomatis membutuhkan waktu dan biaya. Bila hal ini terus menerus terjadi, maka ada kemungkinan perusahaan akan mengalami kebangkrutan.

Berikut adalah data karyawan Hotel Graha Santika Semarang tahun 2008 – Juni 2010 yang mengundurkan diri.

Tabel 1.1
Data yang Mengundurkan Diri
Tahun 2008 - 2010
Hotel Graha Santika Semarang

Tahun	Jumlah (orang)
2008	18
2009	19
2010	22
Jumlah	59
Rata-Rata	20

Sumber : Hotel Graha Santika,2011

Pada tabel 1.1 di atas dapat diketahui bahwa jumlah karyawan Hotel Graha Santika Semarang yang mengundurkan diri pada tahun 2008 – 2010 sebanyak 59

karyawan, yang berarti setiap satu tahun terdapat karyawan yang mengundurkan diri sebanyak 20 karyawan tiap tahun.

Berdasarkan uraian di atas mengenai pentingnya memuaskan karyawan, komitmen organisasi yang tinggi terhadap pekerjaannya, maka judul yang diambil adalah **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Keinginan Berpindah Kerja Karyawan Pada Hotel Graha Santika Semarang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Keinginan berpindah kerja adalah keinginan dari individu untuk meninggalkan pekerjaannya sekarang, dengan terlebih dahulu mengevaluasi terhadap pekerjaan sekarang dan berpikir berapa besar biaya untuk meninggalkan perusahaan (pindah), serta jika sudah memutuskan untuk berpindah, individu tersebut akan meninggalkan perusahaan untuk waktu yang akan datang. Banyak faktor yang mempengaruhi keinginan berpindah kerja, yaitu kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

Kepuasan kerja merupakan suatu sikap yang positif yang menyangkut penyesuaian diri yang sehat dari para karyawan terhadap kondisi dan situasi kerja, termasuk di dalamnya masalah upah, kondisi sosial, kondisi fisik, dan kondisi psikologis. Seseorang akan merasa puas atas kerja yang telah atau sedang dilakukan, apabila apa yang dikerjakan itu dianggapnya telah memenuhi harapannya, sesuai dengan tujuannya bekerja. Jika harapannya terpenuhi, maka dia akan merasa puas. Tetapi, jika harapannya tidak terpenuhi, maka dia tidak

akan merasa puas, sehingga perasaan karyawan untuk pindah dari pekerjaannya sekarang semakin besar.

Komitmen organisasi adalah tingkatan di mana seorang pekerja mengidentifikasi diri dengan organisasi dan tujuan-tujuannya dan berkeinginan untuk memelihara keanggotaannya dalam organisasi. Karyawan dengan komitmen yang tinggi tetap tinggal dengan organisasi karena mereka mengenal organisasi dan terikat untuk tetap menjadi anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Apabila organisasi tidak mempunyai komitmen terhadap karyawan yang bersangkutan, maka dimungkinkan karyawan tersebut mempunyai keinginan pindah dari tempatnya bekerja sekarang.

Hotel Graha Santika, Jalan Pandanaran 116 – 120, Semarang adalah salah satu hotel berbintang lima yang terkenal di Semarang. Saat ini beberapa karyawannya banyak yang mengundurkan diri. Berdasarkan data, terdapat rata-rata 20 karyawan pada setiap tahunnya yang mengundurkan diri, bahkan mungkin lebih banyak lagi karyawan yang bermaksud pindah kerja ke tempat lain, tetapi belum mempunyai peluang untuk pindah. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi keinginan berpindah kerja karyawan, seperti kepuasan kerja dan komitmen organisasi.. Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap keinginan berpindah kerja karyawan pada Hotel Graha Santika Semarang ?
2. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi keinginan berpindah kerja karyawan pada Hotel Graha Santika Semarang ?

1.3 Tujuan dan Kegunaan

1.3.1 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap keinginan berpindah kerja karyawan pada Hotel Graha Santika Semarang
2. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap keinginan berpindah kerja karyawan pada Hotel Graha Santika Semarang

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah :

1. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bacaan, sehingga meningkatkan pengetahuan mengenai kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap keinginan berpindah kerja karyawan.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan bisa sebagai masukan yang berguna terutama dalam hal komitmen organisasi terhadap karyawan, sehingga dapat menimbulkan kepuasan kerja, dimana hal tersebut dapat mencegah timbulnya keinginan berpindah kerja karyawan.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam pembacaan, secara umum penelitian ini akan dibuat dalam 5 bab, yang terdiri dari :

BAB I : Pendahuluan

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Berisi tentang teori-teori yang mendukung penelitian, seperti pengertian kepuasan kerja, dampak penurunan kepuasan kerja, cara karyawan mengungkapkan ketidakpuasan dan hubungan kepuasan kerja dengan keinginan berpindah kerja, komitmen organisasi dan hubungan komitmen organisasi dengan keinginan berpindah kerja, keinginan berpindah kerja, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III : Metode Penelitian

Berisi tentang variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV : Hasil dan Pembahasan

Berisi deskripsi tentang obyek penelitian, analisis data dan pembahasan

BAB V : Penutup

Berisi tentang simpulan dan saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kepuasan Kerja

2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan sikap umum individu terhadap pekerjaannya atau penilaian karyawan atas seberapa puas atau tidak puas dirinya dengan pekerjaannya (Robbins,2006:103). Menurut Veithzal Rivai (2004:475), kepuasan kerja merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja. Definisi lain kepuasan kerja adalah kondisi menyenangkan atau secara emosional positif yang berasal dari penilaian seseorang atas pekerjaannya atau pengalaman kerjanya (Ivan Aries Setiawan dan Imam Ghozali,2006:158).

Sesuai dengan kodratnya, kebutuhan manusia sangat beraneka ragam, baik jenis maupun tingkatnya, bahkan manusia memiliki kebutuhan yang cenderung tidak terbatas. Ini diimaksudkan bahwa kebutuhan selalu bertambah dari waktu ke waktu dan manusia selalu berusaha dengan segala kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan tersebut. Kebutuhan manusia diartikan sebagai segala sesuatu yang ingin dimilikinya, dicapai dan dinikmati. Oleh karena itu manusia terdorong untuk melakukan aktivitas yang disebut dengan kerja (Veithzal Rivai,2004:475).

Pekerjaan seseorang membutuhkan interaksi dengan rekan kerja dan para atasan, mematuhi peraturan-peraturan dan kebijakan-kebijakan organisasi, memenuhi standar kinerja, hidup dengan suasana kerja yang sering kali kurang dari ideal, dan sebagainya. Di samping pekerjaan, faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah suasana pekerjaan, pengawasan, tingkat upah saat ini, peluang promosi, dan hubungan dengan mitra kerja (Robbins,2006: 103).

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut (Veithzal Rivai,2004:475).

Kepuasan kerja, indikatornya (Fuad Mas'ud,2004:1845-186) :

- a. Puas dengan gaji yang diberikan
- b. Puas dengan sistem promosi yang ditetapkan
- c. Puas dengan rekan kerja
- d. Puas dengan pimpinan
- e. Puas dengan pekerjaan

2.1.1.2 Dampak Penurunan Kepuasan Kerja

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Menurut Robbins (2006:105), faktor-faktor yang dapat mempengaruhi adalah produktivitas kerja keabsenan.

1. Produktivitas

Kepuasan kerja mempunyai hubungan yang berbanding lurus dengan produktivitas kerja. Kepuasan kerja berkaitan dengan individu dan organisasi. Organisasi yang mempunyai lebih banyak karyawan yang merasa puas cenderung lebih efektif daripada organisasi-organisasi yang cenderung lebih sedikit karyawan yang puas.

2. Keabsenan

Terdapat hubungan yang negatif antara kepuasan kerja dan keabsenan. Karyawan yang tidak puas berkemungkinan lebih besar absen dari pekerjaannya. Organisasi-organisasi yang memberikan tunjangan cuti sakit mendorong semua karyawan (termasuk yang sangat puas) untuk absen dari pekerjaan. Jika kepuasan mendorong kehadiran, terdapat keabsenan karena faktor eksternal, para pekerja yang lebih puas akan tetap bekerja. Sementara karyawan yang tidak puas akan tinggal di rumah. Karyawan yang puas mempunyai tingkat kehadiran lebih tinggi daripada karyawan yang mempunyai kepuasan lebih rendah.

3. Pengunduran Diri

Kepuasan kerja berkorelasi negatif dengan pengunduran diri, namun hubungan tersebut lebih kuat dari keabsenan. Namun, faktor-faktor lain, seperti kondisi bursa kerja, harapan-harapan tentang peluang pekerjaan alternatif, dan panjangnya masa kerja pada organisasi tertentu merupakan rintangan-rintangan penting bagi keputusan aktual untuk meninggalkan pekerjaan seseorang saat ini.

Bukti menunjukkan bahwa faktor penting hubungan kepuasan dengan pengunduran diri adalah kinerja karyawan. Hal ini karena kepuasan kurang penting dalam memperkirakan pengunduran diri bagi karyawan yang berkinerja tinggi. Oleh karena itu, organisasi akan menempuh banyak upaya untuk mempertahankan orang-orang itu, seperti memberikan kenaikan upah, pujian, pengakuan, peningkatan peluang promosi kepada karyawan. Kebalikannya, untuk karyawan yang berkinerja buruk, sedikit upaya ditempuh organisasi untuk mempertahankan karyawan tersebut. Bahkan mungkin terdapat sedikit tekanan untuk mendorong karyawan agar mengundurkan diri. Oleh karena itu, kepuasan kerja lebih penting dalam mempengaruhi karyawan yang bekerja buruk untuk bertahan daripada karyawan yang berkinerja baik. Terlepas dari unsur kepuasan, karyawan yang berkinerja baik kemungkinan lebih besar untuk bertahan pada organisasi tersebut karena menerima pengakuan, pujian, dan hadiah lain yang memberi karyawan lebih banyak alasan untuk bertahan (Robbins,2006:106).

2.1.1.3 Cara Karyawan Mengungkapkan Ketidakpuasan

Ketidakpuasan karyawan dapat diungkapkan dalam sejumlah cara, mengeluh, menjadi tidak patuh, mencuri properti organisasi, atau menghindari sebagian tanggungjawab kerjanya. Karyawan yang tidak puas dapat mengungkapkan ketidakpuasannya dengan cara (Robbins,2006:108) :

1. Keluar

Ketidakpuasan yang diungkapkan melalui perilaku yang diarahkan meninggalkan organisasi, yang meliputi mencari posisi baru sekaligus mengundurkan diri

2. Suara

Ketidakpuasan yang diungkapkan melalui upaya-upaya aktif dan konstruktif untuk memperbaiki kondisi, meliputi menyarankan perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasan, dan sebagian bentuk kegiatan perserikatan.

3. Kesetiaan

Ketidakpuasan yang diungkapkan dengan secara pasif menunggu keadaan membaik, meliputi membela organisasi dari kritikan eksternal dan mempercayai organisasi dan manajemennya untuk "melakukan hal yang benar".

4. Pengabaian

Ketidakpuasan yang diungkapkan melalui membiarkan kondisi memburuk, meliputi keabsenan atau keterlambatan, penurunan usaha, dan peningkatan tingkat kesalahan.

Perilaku-perilaku keluar dan pengabaian melibatkan variabel-variabel kinerja, produktivitas, keabsenan, dan pengunduran diri. Namun hal ini memperlebar tanggapan karyawan, sehingga mencakup suara dan kesetiaan perilaku-perilaku konstruktif yang memungkinkan individu mentoleransi situasi tidak nyaman atau membangkitkan kembali kondisi kerja yang telah memuaskan. Hal-hal seperti keadaan-keadaan yang kadang ditemukan pada para karyawan

tidak berserikat buruh, yang baginya kepuasan kerja rendah disertai oleh pengunduran diri rendah. Para anggota serikat buruh sering mengungkapkan ketidakpuasan melalui prosedur-prosedur perundingan kontrak formal. Mekanisme-mekanisme suara tersebut memungkinkan para anggota serikat meneruskan pekerjaannya sambil menyakinkan dirinya bahwa karyawan bertindak untuk memperbaiki keadaan (Robbins,2006:108).

2.1.1.4 Hubungan Kepuasan Kerja dengan Keinginan Berpindah Kerja

Kepuasan kerja karyawan tergantung kepada apa yang diinginkan seseorang atau pekerjaannya dan apa yang diperoleh karyawan. Karyawan yang merasa puas adalah karyawan yang menginginkan banyak dan mendapatkannya. Karyawan yang terpenuhi keinginannya atau merasa puas jarang sekali mempunyai keinginan untuk pindah (*turnover intention*) ke tempat lain untuk bekerja. Sedangkan karyawan yang paling tidak puas adalah karyawan yang mempunyai banyak keinginan paling banyak, namun mendapatkan paling sedikit, sehingga keinginan untuk pindah pekerjaan (*turnover intention*) ke tempat lain akan semakin besar.

Menurut Mutiara Panggabean (2004:19), kepuasan kerja adalah fungsi dari tingkat keserasian antara apa yang diharapkan dengan apa yang dapat diperoleh, atau antara kebutuhan dan penghargaan. Juga menurut Veithzal Rivai (2004:475), kepuasan kerja adalah evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja. Pandji Anoraga (2006:82) mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap

positif yang menyangkut penyesuaian diri yang sehat dari para karyawan terhadap kondisi dan situasi kerja, termasuk di dalamnya masalah upah, kondisi sosial, kondisi fisik, dan kondisi psikologis. Salah satu faktor yang dapat memuaskan karyawan dalam bekerja adalah masalah upah. Bila upah telah memenuhi standar kebutuhan hidup, maka karyawan akan merasa puas. Tetapi bila upah tersebut tidak memenuhi standar kehidupannya, maka karyawan tidak akan puas.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Yeni Kuntari dan Ariel Sasti Karuniawan (2002) menemukan bukti bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*. Oleh karena itu dapat diidentifikasi, bahwa puas tidaknya karyawan akan mempengaruhi keinginannya untuk memutuskan pindah dari tempat kerjanya yang sekarang.

2.1.2 Komitmen Organisasi

2.1.2.1 Pengertian Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi adalah tingkatan di mana seorang pekerja mengidentifikasi diri dengan organisasi dan tujuan-tujuannya dan berkeinginan untuk memelihara keanggotaannya dalam organisasi (Hani Handoko dkk, 2004:146). Mutiara Panggabean (2004:135) mendefinisikan komitmen organisasi yaitu kecenderungan untuk terikat dalam garis kegiatan yang konsisten karena menganggap adanya biaya pelaksanaan kegiatan yang lain (berhenti bekerja). Definisi lain komitmen organisasi adalah suatu kemauan dari aktor sosial untuk memberikan energi dan loyalitas kepada organisasi, serta berbagai

keterikatan afektif (emosional) individual terhadap kelompok, komitmen dipandang bukan merupakan perilaku tetapi merupakan suatu sikap (Ivan Aries Setiawan dan Imam Ghozali,2006:193).

Menurut Hani Handoko dkk (2004:146), komitmen organisasi menyangkut tiga sikap yaitu rasa pengidentifikasian dengan tujuan organisasi, rasa keterlibatan dengan tujuan organisasi dan rasa kesetiaan kepada organisasi. Karyawan dengan komitmen yang tinggi tetap tinggal dengan organisasi karena mereka menginginkannya. Orang-orang ini mengenal organisasi dan terikat untuk tetap menjadi anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Mereka yang memiliki komitmen yang tinggi tetap tinggal dalam organisasi karena mereka butuh untuk berbuat demikian. Mereka tetap tinggal karena mereka akan mendapatkan uang pensiun, fasilitas, dan senioritas atau mereka harus membayar biaya karena pindah kerja, bukan karena adanya hubungan yang menyenangkan dengan organisasi (Mutiara Panggabean,2004:135).

Di samping itu karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi tetap tinggal karena mereka menginginkannya. Mereka yang memiliki komitmen moral tetap tinggal karena mereka merasa seharusnya melakukannya demikian, dan mereka yang memiliki komitmen yang tinggi tetap tinggal karena mereka merasa memerlukannya (Mutiara Panggabean,2004:135 – 136).

Komitmen organisasi indikatornya (Fuad Mas'ud,2004:223) :

- a. Menghabiskan karir pada organisasi
- b. Bangga terhadap organisasi
- c. Menjadi bagian dari organisasi

- d. Merasa terikat secara emosional terhadap organisasi
- e. Mempunyai rasa memiliki terhadap organisasi

2.1.2.2 Hubungan Komitmen Organisasi dengan Keinginan Berpindah Kerja

Komitmen merupakan keinginan untuk mengidentifikasi diri, memelihara dan kecenderungan untuk terikat dalam garis kegiatan yang konsisten. Karyawan yang mempunyai komitmen yang tinggi biasanya selalu terlibat dengan segala tujuan organisasi dan setia kepada organisasi. Karyawan yang mempunyai komitmen kepada organisasi karena organisasi yang bersangkutan juga mempunyai komitmen, seperti : pemberian upah/gaji yang mencukupi, tunjangan yang cukup, sistem promosi yang baik serta transparan dan sebagainya, sehingga hal ini dapat mencegah keinginan karyawan untuk kerja dari tempat kerjanya sekarang. Tetapi bila sebaliknya, organisasi tidak mempunyai komitmen kepada karyawan, maka keinginan yang besar dari karyawan untuk berpindah dari tempat kerjanya sekarang semakin sbesar.

Mutiara Panggabean (2004:135) mendefinisikan komitmen organisasi yaitu kecenderungan untuk terikat dalam garis kegiatan yang konsisten karena menganggap adanya biaya pelaksanaan kegiatan lain (berhenti bekerja). Menurut Hani Handoko dkk (2004:146), komitmen organisasi adalah tingkatan di mana seorang pekerja mengidentifikasi diri dengan organisasi dan tujuan-tujuannya dan berkeinginan untuk memelihara keanggotaannya dalam organisasi. Seperti telah disebutkan sebelumnya bahwa karyawan yang mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasi akan mengidentifikasi dirinya dengan tujuan organisasi,

memelihara keanggotaannya dalam organisasi, kecenderungan untuk terikat dalam garis kegiatan yang konsisten, mempunyai keterlibatan yang tinggi dan setia kepada organisasi.

Pada penelitian Poniman (2003) menemukan bukti bahwa komitmen organisasi mempunyai pengaruh terhadap keinginan berpindah karyawan dari tempat kerjanya sekarang. Hasil penelitian tersebut didukung oleh Yeni Kuntari dan Ariel Sasti Karuniawan (2002) yang menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap keinginan berpindah. Oleh sebab itu, dapat ditarik kesimpulan bila organisasi mempunyai komitmen terhadap karyawan, maka karyawan akan merespon dengan melakukan timbal balik dan keinginan untuk pindah menjadi semakin kecil.

2.1.3 Keinginan Berpindah Kerja

Keinginan berpindah kerja adalah keinginan dari individu untuk meninggalkan pekerjaannya sekarang, dengan terlebih dahulu mengevaluasi terhadap pekerjaan sekarang dan berpikir berapa besar biaya untuk meninggalkan perusahaan (pindah), serta jika sudah memutuskan untuk berpindah, individu tersebut akan meninggalkan perusahaan untuk waktu yang akan datang (Mutiar Panggabean, 2004:141). Menurut Sondang Siagian (2008:297), keinginan berpindah kerja adalah keinginan seseorang untuk keluar dari organisasi tempat dia bekerja.

Seorang karyawan yang puas akan hadir di tempat tugas kecuali ada alasan yang benar-benar kuat sehingga ia mangkir. Sebaliknya karyawan yang merasa

tidak atau kurang puas, akan menggunakan berbagai alasan untuk tidak masuk kerja. Dengan demikian, salah satu cara yang paling efektif untuk mengurangi tingkat kemangkiran karyawan adalah meningkatkan kepuasan kerjanya.

Tidak dapat disangkal bahwa salah satu faktor penyebab timbulnya keinginan pindah kerja adalah ketidakpuasan pada tempat bekerja sekarang. Sebab-sebab ketidakpuasan itu dapat beraneka ragam seperti penghasilan rendah atau dirasakan kurang memadai, kondisi kerja yang kurang memuaskan, hubungan yang tidak serasi, baik dengan atasan maupun dengan para rekan sekerja, pekerjaan yang tidak sesuai dan berbagai faktor lainnya. Keadaan ini perlu diwaspadai, karena jika terjadi dalam skala besar, organisasi pula yang dirugikan.

Keinginan berpindah indikatornya (Fuad Mas'ud,2004:314):

- a. Berpikir tidak akan menghabiskan semua karir di organisasi ini
- b. Ingin meninggalkan organisasi ini dalam waktu dekat
- c. Memutuskan untuk meninggalkan organisasi ini
- d. Sedang mencari pekerjaan lain sekarang
- e. Jika sudah mendapatkan pekerjaan lain yang lebih baik, akan segera pindah

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dibuat berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya yang terdiri dari :

1. Indah Anis K., dkk (2003), judul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Keinginan Berpindah Kerja Auditor (Studi Kasus Pada KAP Di Jawa Tengah)”. Variabel yang dipilih adalah kepuasan kerja

karyawan dan komitmen organisasi (independen) serta keinginan berpindah kerja (dependen). Populasinya adalah 146 auditor yang terdaftar pada Direktori Kantor Akuntan Publik tahun 2000. Sampel yang digunakan adalah 50 auditor. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap keinginan berpindah), sedangkan komitmen organisasi tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap keinginan berpindah, walaupun negatif.

2. Timothy David Ryan and Michael Sagas (2009), judul “Relation Between Pay Satisfaction, Work-Family Conflict, And Coaching Turnover Intentions”. Variabel yang dipilih adalah hubungan dengan kepuasan gaji dan konflik pekerjaan-keluarga (independen) serta keinginan berpindah kerja (dependen). Populasi yang digunakan adalah 800 pelatih National Collegiate Athletic Association (NCAA) di Amerika. Sampel dalam penelitian ini adalah 42 pelatih. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis korelasi bivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan gaji tidak berpengaruh terhadap keinginan berpindah kerja. Sedangkan konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh terhadap keinginan berpindah kerja.
3. Janelle E. Wells and Jon Welty Peachey (2011), judul “Turnover Intention : Do Leadership Behaviours and Satisfaction with the Leader Matter ?”. Variabel yang dipilih adalah kepemimpinan dan kepuasan kerja (independen) serta keinginan berpindah kerja (dependen). Populasi yang digunakan adalah 208 asisten pelatih volley ball dan soft ball di Amerika. Sampel dalam

penelitian ini adalah 93 pelatih. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan dan kepuasan gaji tidak berpengaruh terhadap keinginan berpindah kerja.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul	Variabel	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1	Indah Anis K., dkk (2003)	“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Keinginan Berpindah Kerja Auditor (Studi Kasus Pada KAP Di Jawa Tengah)”	Independent : 1. Kepuasan Kerja (X_1) 2. Komitmen Organisasi (X_2) Dependent : 3. Keinginan Berpindah (Y)	Regresi Berganda	Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Keinginan Berpindah Komitmen Organisasi tidak berpengaruh terhadap Keinginan Berpindah
2	Timothy David Ryan and Michael Sagas (2009)	“Relation Between Pay Satisfaction, Work-Family Conflict, And Coaching Turnover Intentions”	Independent : 1. Kepuasan Gaji (X_1) 2. Konflik Pekerjaan-Keluarga (X_2) Dependent : 3. Keinginan Berpindah (Y)	Analisis Korelasi Bivariat	1. Kepuasan Gaji tidak berpengaruh terhadap Keinginan Berpindah 2. Konflik Pekerjaan-Keluarga berpengaruh terhadap Keinginan Berpindah
3	Janelle E. Wells and Jon Welty Peachey. 2011	“Turnover Intention : Do Leadership Behaviours and Satisfaction with the Leader Matter ?”	1. Kepemimpinan (X_1) 2. Kepuasan Kerja (X_2) Dependent : 3. Keinginan Berpindah (Y)	Analisis Jalur	1. Kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap Keinginan Berpindah 2. Kepuasan Kerja tidak berpengaruh terhadap Keinginan Berpindah

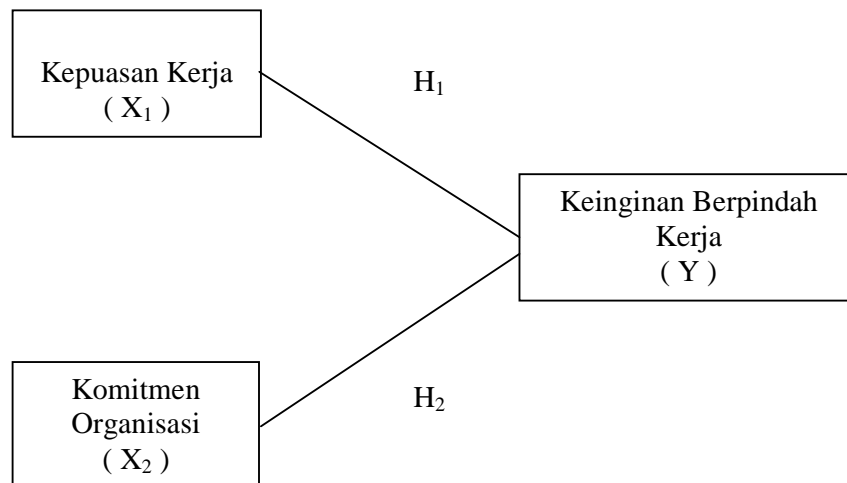
2.3 Kerangka Pemikiran

Kepuasan kerja merupakan fungsi dari tingkat keserasian antara apa yang diharapkan dengan apa yang dapat diperoleh, atau antara kebutuhan dan penghargaan. Tidak adanya kepuasan kerja yang dirasakan akan berakibat

semangat kerja atau suatu keinginan yang timbul di dalam diri seseorang untuk melakukan tindakan menjadi tidak maksimal. Bila ini terjadi, keinginan pindah karyawan dari tempat kerjanya sekarang menjadi lebih besar.

Komitmen organisasi merupakan tingkatan di mana seseorang pekerja mengidentifikasi diri dengan organisasi dan tujuan-tujuannya dan berkeinginan untuk memelihara keanggotaannya dalam organisasi. Bila organisasi (perusahaan) tidak menjalankan komitmennya dengan baik, hal ini dapat berpengaruh terhadap keinginan karyawan untuk pindah dari tempatnya bekerja, karena karyawan tidak mempunyai kepuasan terhadap kerjanya, sehingga semangat kerja dalam dirinya tidak akan muncul atau dalam bekerja tidak akan bisa mencapai yang maksimal.

Berdasarkan pemikiran di atas, maka dapat digambarkan sebuah kerangka pemikiran sebagai berikut :



Sumber : Indah Anis K., dkk (2003)

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

- H₁ : Ada pengaruh negatif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap keinginan berpindah kerja.
- H₂ : Ada pengaruh negatif dan signifikan antara komitmen organisasi terhadap keinginan berpindah kerja.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel penelitian yang digunakan dan definisi operasional dalam penelitian ini adalah :

I. Variabel bebas (*independen*), yang terdiri dari :

1. Kepuasan Kerja (X_1)

Kepuasan kerja merupakan sikap umum individu terhadap pekerjaannya atau penilaian karyawan atas seberapa puas atau tidak puas dirinya dengan pekerjaannya (Robbins,2006:103).

Variabel kepuasan kerja diukur melalui indikator (Fuad Mas'ud,2004: 1845-186) :

- a. Puas dengan gaji yang diberikan
- b. Puas dengan sistem promosi yang ditetapkan
- c. Puas dengan rekan kerja
- d. Puas dengan pimpinan
- e. Puas dengan pekerjaan

2. Komitmen Organisasi (X_2)

Komitmen organisasi adalah tingkatan di mana seorang pekerja mengidentifikasi diri dengan organisasi dan tujuan-tujuannya dan berkeinginan untuk memelihara keanggotaannya dalam organisasi (Hani Handoko dkk, 2004:146)

Variabel komitmen organisasi diukur melalui indikator sebagai berikut (Fuad Mas'ud,2004:223) :

- a. Menghabiskan karir pada organisasi
- b. Bangga terhadap organisasi
- c. Menjadi bagian dari organisasi
- d. Merasa terikat secara emosional terhadap organisasi
- e. Mempunyai rasa memiliki terhadap organisasi

II. Variabel terikat (*dependen*), yaitu : Keinginan Berpindah Kerja (Y)

Keinginan berpindah kerja adalah keinginan dari individu untuk meninggalkan pekerjaannya sekarang, dengan terlebih dahulu mengevaluasi terhadap pekerjaan sekarang dan berpikir berapa besar biaya untuk meninggalkan perusahaan (pindah), serta jika sudah memutuskan untuk berpindah, individu tersebut akan meninggalkan perusahaan untuk waktu yang akan datang (Mutiara Panggabean,2004:141).

Selanjutnya variabel keinginan berpindah kerja diukur melalui indikator (Fuad Mas'ud,2004:314):

- a. Berpikir tidak akan menghabiskan semua karir di organisasi ini
- b. Ingin meninggalkan organisasi ini dalam waktu dekat
- c. Sedang mencari pekerjaan lain sekarang

3.2 Penentuan sampel

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat

perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian (Augusty Ferdinand,2006:223). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Hotel Graha Santika, Jalan Pandanaran 116 - 120 Semarang yang berjumlah 151 karyawan.

Sampel adalah subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi. Subset ini diambil karena dalam banyak kasus tidak mungkin meneliti seluruh anggota populasi, oleh karena itu dibentuk perwakilan populasi (Augusty Ferdinand,2006:223). Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian karyawan Hotel Graha Santika, Jalan Pandanaran 116 - 120 Semarang.

Metode yang umum digunakan untuk pengambilan sampel adalah metode Yamane (Augusty Ferdinand,2006:227).

$$\text{Rumus : } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi (151 orang)

e = Batas kesalahan maksimal yang ditolerir dalam sampel (10 %)

maka,

$$\begin{aligned} n &= \frac{151}{1 + 151 (0,1)^2} \\ &= 60,16 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka sampel dalam penelitian ini adalah 60,16 responden dibulatkan menjadi 60 responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* yaitu cara pengambilan sampel dimana setiap orang memiliki kesempatan yang sama dengan yang lainnya untuk dipilih menjadi anggota sampel (Augusty Ferdinand,2006:229).

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data dan sumber data dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh melalui wawancara atau kuesioner (Augusty Ferdinand,2006:27).

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data mengenai persepsi karyawan tentang kepuasan kerja, komitmen organisasi dan keinginan berpindah kerja karyawan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari berbagai pusat data yang ada antara lain pusat data di perusahaan, badan-badan penelitian dan sejenisnya yang memiliki pool data (Augusty Ferdinand,2006:27).

Data sekunder dalam penelitian ini meliputi : sejarah berdirinya, profil, fasilitas, tarif, struktur organisasi dan tugas masing-masing jabatan.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket atau kuesioner. Angket atau kuesioner adalah daftar pertanyaan yang mencakup semua pernyataan dan pertanyaan yang akan digunakan untuk mendapat data, baik yang dilakukan melalui telepon, surat, atau bertatap muka (Augusty Ferdinand,2006:28). Cara pengumpulan data tersebut dilakukan dengan prosedur : 1) responden diberi kuesioner, 2) sambil mengisi kuesioner, ditunggu dan diberikan penjelasan jika belum jelas terhadap apa yang dibaca, 3) setelah responden mengisi kemudian jawaban tersebut ditabulasi, diolah, dianalisis dan disimpulkan.

Pertanyaan dalam kuesioner dibuat dengan menggunakan skala *Likert* dari pertanyaan yang diberikan kepada responden (Sugiyono,2005:87), yaitu :

- a. Untuk jawaban sangat tidak setuju diberi nilai = 1
- b. Untuk jawaban tidak setuju diberi nilai = 2
- c. Untuk jawaban netral diberi nilai = 3
- d. Untuk jawaban setuju diberi nilai = 4
- e. Untuk jawaban sangat setuju diberi nilai = 5

3.5 Metode Analisis

3.5.1 Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Imam Ghozali,2009:49). Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan

diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi, validitas adalah mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah dibuat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak diukur. Uji validitas dapat diketahui dengan melihat r hitung, apabila r hitung sig. $\leq 0,05$ = valid dan r hitung sig. $> 0,05$ = tidak valid (Imam Ghozali,2009:51).

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Imam Ghozali,2009:45). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Jawaban responden terhadap pertanyaan ini dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak oleh karena masing-masing pertanyaan hendak mengukur hal yang sama. Jika jawaban terhadap indikator ini acak (tidak konsisten), maka dapat dikatakan bahwa tidak reliabel (Imam Ghozali,2009:46).

Pengukuran realibilitas dapat dilakukan dengan *One Shot* atau pengukuran sekali saja. Disini pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Alat untuk mengukur reliabilitas adalah *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel, apabila (Imam Ghozali,2009:49) : Hasil $\alpha > 0,60$ = reliabel dan Hasil $\alpha < 0,60$ = tidak reliabel

3.5.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang akan digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak (Imam Ghozali,2009:147). Untuk menguji suatu data berdistribusi normal atau tidak, dapat diketahui dengan menggunakan grafik normal plot (Imam Ghozali,2009:147). Pada grafik normal plot, dengan asumsi :

- a. Apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Apabila data menyebar jauh dari diagonal dan /atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi uji asumsi normalitas.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Imam Ghozali,2009:125).

Deteksi ada tidaknya problem heteroskedastisitas adalah dengan media grafik, apabila grafik membentuk pola khusus maka model terdapat heteroskedastisitas (Imam Ghozali,2009:126).

Dasar analisis :

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (point-point) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi Heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol (0). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi adalah sebagai berikut (Imam Ghozali,2009:95) :

- a. Mempunyai angka Tolerance diatas ($>$) 0,1
- b. Mempunyai nilai VIF di di bawah ($<$) 10

3.5.3 Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk meramalkan pengaruh dua atau lebih variabel prediktor (variabel bebas) terhadap satu variabel kriterium (variabel terikat) atau untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsional antara dua buah variabel bebas (X) atau lebih dengan sebuah variabel terikat (Y) (Husaini Usman dan Purnomo Setiadi Akbar,2006:241).

Rumus (Husaini Usman dan Purnomo Setiadi Akbar,2006:242) :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Dimana:

a	=	konstanta
b ₁ dan b ₂	=	koefisien regresi
Y	=	Variabel Keinginan Berpindah Kerja
X ₁	=	Variabel Kepuasan Kerja
X ₂	=	Variabel Komitmen Organisasi
e	=	error

3.5.4 Uji *Goodness of Fit*

Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara bersama-sama dengan $\alpha = 0,05$ dan juga penerimaan atau penolakan hipotesa, maka cara yang dilakukan adalah :

1. Merumuskan hipotesis

$H_0 : \beta_1, \beta_2 = 0$ Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Keinginan Berpindah Kerja secara simultan.

$H_0 : \beta_1, \beta_2, \neq 0$ Ada pengaruh yang signifikan antara Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Keinginan Berpindah Kerja secara simultan.

2. Kesimpulan

H_0 : diterima bila $\text{sig.} > \alpha = 0,05$

H_0 : ditolak bila $\text{sig.} \leq \alpha = 0,05$

3.5.5 Pengujian Hipotesis (Uji – t)

Untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian ini apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, maka digunakan uji – t.

Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat, maka langkah-langkahnya :

1. Merumuskan hipotesis

$H_0 : \beta_1, \beta_2 = 0$ Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Keinginan Berpindah Kerja secara parsial.

$H_0 : \beta_1, \beta_2, \neq 0$ Ada pengaruh yang signifikan antara Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Keinginan Berpindah Kerja secara parsial.

2. Kesimpulan

Ho : diterima bila $\text{sig.} > \alpha = 0,05$

Ho : ditolak bila $\text{sig.} \leq \alpha = 0,05$

3.5.6 Koefisien Determinasi (R_{Square})

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model (Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi) dalam menerangkan variasi variabel dependen/tidak bebas (Keinginan Bepindah Kerja). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen (bebas) dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*crosssection*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi (Imam Ghozali,2009:87).

Banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted R²* (*Adjusted R Square*) pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti R^2 , nilai *Adjusted R²* dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model (Imam Ghozali,2009:87).

Dalam kenyataan nilai *Adjusted R²* dapat bernilai negatif, walaupun yang dikehendaki harus bernilai positif. Jika dalam uji empiris didapat nilai *Adjusted R²*

negatif, maka nilai *Adjusted* dianggap bernilai 0. Secara matematis jika nilai $R^2 = 1$, maka $Adjusted R^2 = R^2 = 1$. Sedangkan jika nilai $R^2 = 0$, maka $Adjusted R^2 = (1 - k)/(n - k)$. Jika $k > 1$, maka $Adjusted R^2$ akan bernilai negatif.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Hotel Graha Santika

4.1.1 Sejarah Hotel Graha Santika Semarang

Sejarah berdirinya Hotel Graha Santika Semarang melalui beberapa tahapan seperti di bawah ini :

1. Tahapan Perencanaan Pembangunan Hotel Graha Santika Semarang

Rapat koordinasi I tanggal 27 Januari 1988 oleh segenap direksi PT. Grahawita Santika dan instansi daerah terkait yaitu BPPMD (Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah, BAPEDA (Badan Pendapatan Daerah), DPU (Dinas Pekerjaan Umum), DTK (Dinas Tata Kota), DPK (Dinas Pemadam Kebakaran), DIPARTA (Dinas Pariwisata) Semarang serta PT. ATELIER VI (Kontraktor Perencana), lalu dilanjutkan rapat koordinasi II pada tanggal 28 Januari 1988. Pada tanggal 13 Juli 1988 dari Direksi PT. Grahawisata Santika menghadap Walikota Semarang Bapak Imam Suprpto untuk meminta pengarahan mengenai rencana pendirian Hotel Graha Santika Semarang. Dan pada tanggal 20 Juli 1988 dilakukan peletakan batu pertama sebagai tanda dimulainya pembangunan Hotel Graha Santika Semarang.

Tanggal 29 September 1988 pembangunan pondasi telah selesai dan dilanjutkan dengan pembangunan *upper structure* oleh kontraktor PT. Nusa Raya Cipta. Kemudian pada tanggal 18 Desember 1988 dilakukan serah terima pembangunan Hotel Graha Santika Semarang tahap pertama. Dan serah