

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan guna mengetahui dan menganalisis pengaruh dari *perceived organizational support* dan *adversity quotient* terhadap *turnover intention* dengan kepuasan kerja sebagai mediasi. Penelitian ini dilakukan di bank BTN KC Padang dengan melakukan penyebaran kepada 73 responden yang merupakan karyawan dari bank BTN KC Padang. Adapun dalam pengukuran variabel pada penelitian ini yaitu: 10 item pernyataan untuk *turnover intention*, 10 item untuk pernyataan *perceived organizational support*, 10 item untuk pernyataan *adversity quotient* dan 10 item untuk pernyataan kepuasan kerja. Setelah itu, data yang didapatkan diolah dengan software SmartPLS 4.0.

Dari tujuh hipotesis yang diajukan, dari hasil analisis yang telah dilakukan terdapat tiga hipotesis yang di terima dan empat hipotesis yang ditolak. Berdasarkan hasil yang dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Perceived organizational support* berpengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap *turnover intention*. Sehingga pada penelitian ini tidak terdapat pengaruh langsung antara *perceived organizational support* dengan *intention*.
2. *Adversity quotient* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan bank BTN KC Padang. Dapat diartikan semakin

tinggi tingkat *adversity quotient* yang ada pada diri karyawan maka akan semakin kecil tingkat *turnover intention* pada bank BTN KC Padang.

3. *Perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Dapat diartikan semakin besar dukungan perusahaan yang dirasakan oleh karyawan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan bank BTN KC Padang.
4. *Adversity quotient* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Dapat diartikan bahwa semakin tinggi tingkat *adversity quotient* yang dimiliki oleh karyawan maka semakin besar pula tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan bank BTN KC Padang.
5. Kepuasan kerja berpengaruh negatif tapi tidak signifikan terhadap *turnover intention*. Sehingga pada penelitian ini tidak terdapat pengaruh langsung antara kepuasan kerja dengan *turnover intention*.
6. Terdapat hubungan antara *perceived organizational support* terhadap *turnover intention* dengan dimediasi oleh kepuasan kerja. Hal ini mengindikasikan bahwa pada penelitian ini kepuasan kerja ternyata mampu memediasi dalam hubungan pengaruh langsung antara *perceived organizational support* dengan *turnover intention*.
7. Tidak terdapat hubungan pengaruh antara *adversity quotient* terhadap *turnover intention* dengan dimediasi oleh kepuasan kerja. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan kerja tidak mampu memediasi dalam hubungan pengaruh tidak langsung antara *adversity quotient* dengan *turnover intention*.

## 5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan beberapa implikasi yang bermanfaat bagi bank BTN KC Padang, diantaranya:

1. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari variabel *perceived organizational support* (POS) atau dukungan organisasi yang dirasakan oleh karyawan yaitu mengindikasikan bahwa POS merupakan hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan, karena jika para karyawan tidak merasakan dukungan yang diberikan oleh perusahaan, maka akan berdampak terhadap tingkat turnover intention atau keinginan karyawan untuk keluar/resign. Bank BTN KC Padang harus mampu memberikan dukungan kepada karyawan secara adil dan merata agar semua karyawan dapat merasakan dukungan tersebut. Dukungan yang diberikan bisa berupa memberikan variasi tugas sehingga karyawan bisa bebas berinovasi, memberikan mentor yang memiliki penguasaan materi yang baik, serta memberikan gaji dan bonus kepada karyawan sesuai dengan kinerja mereka. Promosi jabatan juga termasuk ke dalam dukungan organisasi, jadi bank BTN KC Padang harus bisa memastikan bahwa semua karyawan bisa mendapatkan promosi jabatan jika kinerja mereka terus meningkat.
2. Hasil penelitian yang diperoleh dari variabel *Adversity Quotient* (AQ) yaitu menunjukkan bahwa AQ harus dimiliki oleh seluruh karyawan bank BTN KC Padang. AQ dapat digunakan sebagai indikator bagaimana seseorang dapat keluar dari kondisi yang penuh tantangan. Tingkat *adversity quotient* yang tinggi sangat diperlukan oleh karyawan dalam menghadapi masalah-masalah

yang didapatkan di tempat kerja. Oleh karena itu, setiap karyawan bank BTN KC Padang diharapkan memiliki *adversity quotient* yang tinggi. Cara meningkatkan AQ yang tinggi bisa melalui pengembangan kepemimpinan yang ulet atau gigih, serta menciptakan perilaku gigih dalam suatu tim kerja. Selain itu, perusahaan juga bisa memberikan dukungan kepada karyawan yang sedang menghadapi masalah di tempat kerja, sehingga dikemudian hari ketika mereka mendapat masalah atau tantangan baru maka mereka tidak takut untuk menghadapinya.

3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan bank BTN KC Padang cukup baik, namun tingkat kepuasan kerja tiap-tiap karyawan tentunya berbeda-beda. Pada umumnya karyawan bank BTN KC Padang masih memiliki kepuasan kerja yang rendah dalam hal variatif pekerjaan dan beban kerja yang terlalu sedikit, hal ini menyebabkan karyawan mudah merasakan bosan. Bank BTN KC Padang diharapkan mampu mengawasi pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan, pemberian beban kerja yang sesuai dengan porsi disetiap unit kerja serta memberikan pekerjaan yang variatif namun tidak keluar dari jenis pekerjaan merupakan salah satu upaya yang bisa dilakukan oleh bank BTN KC Padang dalam meningkatkan kepuasan kerja khususnya dalam hal beban kerja dan variasi pekerjaan.
4. Berdasarkan hasil pengujian ditemukan bahwa dalam model penelitian ini variabel yang memiliki pengaruh terbesar dalam mengurangi tingkat *turnover intention* adalah *adversity quotient* (AQ). Hal ini membuktikan bahwa AQ memiliki peran yang sangat penting dalam menekan atau menurunkan tingkat

*turnover intention* pada karyawan. Maka dari itu perusahaan harus memikirkan bagaimana cara meningkatkan AQ pada diri para karyawan. Berdasarkan hasil dari analisis deskriptif salah satu variabel AQ menunjukkan jawaban dengan skor terendah terdapat pada pernyataan “Saya yakin bisa bertahan dalam lingkungan kerja manapun termasuk lingkungan kerja yang buruk sekalipun”, hal ini menjelaskan bahwa masih banyak karyawan yang tidak mampu bertahan dalam lingkungan manapun termasuk lingkungan kerja yang buruk sekalipun. Hal ini menjadi perhatian perusahaan karena harus memberikan lingkungan kerja yang baik dan nyaman untuk karyawan, disamping itu harus menyiapkan pelatihan-pelatihan yang bisa membentuk dan meningkatkan *adversity quetiont* pada karyawan sehingga nanti mereka mampu untuk bertahan di lingkungan kerja manapun.

### **5.3 Keterbatasan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyadari adanya ketidaksempurnaan dari hasil yang didapatkan sehingga memiliki keterbatasan. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Dalam penelitian ini variabel yang digunakan terbatas kepada empat variabel yaitu *perceived organizational support*, *adversity quetiont*, kepuasan kerja dan *turnover intention*.
2. Penelitian ini dilakukan pada karyawan bank BTN KC Padang.
3. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini terbatas, hanya 60 responden.

## 5.4 Saran

Setelah melihat hasil, kesimpulan dan keterbatasan di penelitian ini, terdapat beberapa saran untuk penelitian selanjutnya:

1. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel lain yang bisa mempengaruhi *turnover intention* seperti *work of balance*, *burnout*, dan *quality of work life*.
2. Penelitian selanjutnya dapat mengganti ataupun menambah jumlah sampel agar mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik.

Penelitian selanjutnya dapat melakukan pengujian pada objek/konteks yang berbeda, seperti instansi pemerintah atau rumah sakit.

