



**PENGARUH KOMITMEN DAN *JOB INSECURITY*  
TERHADAP INTENSI *TURNOVER* PADA  
OPERATOR GARUDA CALL CENTRE**

**TESIS**

**UNIVERSITAS**  
Oleh  
**Dinar Hendrayani**  
**MERCU BUANA**

**55110120133**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2013**

## PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Komitmen dan *Job Insecurity* Terhadap Intensi  
*Turnover* Pada Operator Garuda Call Center**

Bentuk Tesis : Riset Bisnis

Nama : Dinar Hendrayani

NIM : 55110120133

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : April 2013

Mengesahkan :

**Ketua Program Studi  
Magister Manajemen**

**Direktur Program Pascasarjana**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**Dr. Augustina Kurniasih, ME.**

**Prof. Dr. Didik J. Rachbini**

**Pembimbing Utama**

**Pembimbing II**

**Dr. Rina Astini, SE, MM.**

**Drs. Wawan Purwanto, SE, ME.**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Perpustakaan Universitas Mercu Buana  
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana  
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat  
Telp : 021-92983731

<http://mercubuana.ac.id>  
<http://digilib.mercubuana.ac.id>

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : **Pengaruh Komitmen dan *Job Insecurity* Terhadap Intensi *Turnover* Pada Operator Garuda Call Center**

Bentuk Tesis : Riset

Nama : Dinar Hendrayani

NIM : 55110120133

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : April 2013

Merupakan hasil studi pustaka penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan dosen pembimbing yang ditetapkan dalam Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, April 2013

Dinar Hendrayani

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kekhadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Komitmen dan *Job Insecurity* Terhadap Intensi *Turnover* Pada Operator Garuda Call Canter. Tidak lupa rahmat dan salam tercurah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW. Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelas Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterimakasih kepada semua pihak yang ssecara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Rina Astini, SE, MM, sebagai dosen pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Drs. Wawan Purwanto, SE, ME, sebagai pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini.
3. Bapak Muchsin Saggaf Shihab, MBA, Ph.D selaku Penguji Ujian Tesis yang telah memberikan saran dan masukan agar Tesis ini semakin baik

4. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME, Ketua Program Pasca Sarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.
5. Seluruh Dosen dan Staff administrasi Prodi Magister Manajemen yang banyak membantu dalam penyelesaian Tesis ini
6. Wildan Fajar Bachtiar, ST, sebagai suami penulis yang tidak pernah lelah memberikan dukungan, semangat, do'a dan kasih sehingga akhirnya penulis memiliki kekuatan dan kesabaran untuk menyelesaikan Tesis ini.
7. Bapak H. Nana Setiana, Drs, MBA dan Ibu Hj. Neneng Hendrawaty sebagai orang tua penulis yang selalu memberi dorongan dan do'anya
8. Rekan-rekan MM Universitas Mercu Buana atas dukungannya selama ini
9. Manajemen beserta jajarannya, dan seluruh teman-teman Operator Garuda Call Center
10. Dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam masalah pengembangan ilmu pengetahuan di tanah air, dan bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jakarta, April 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi

### BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Perumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8

1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Waktu Penelitian.....	9

**BAB II : DESKRIPSI PERUSAHAAN**

2.1 Sejarah Perusahaan.....	10
2.2 Organisasi dan Manajemen Garuda Call Center.....	12
2.3 Lingkup Bidang Usaha.....	13
2.4 Struktur Organisasi.....	14
2.4.1 Struktur Organisasi.....	14
2.5.2 Peran dan Tanggungjawab.....	15
2.5 Kegiatan Usaha Garuda Call Center.....	22
2.6 Proses Bisnis.....	26

**BAB III : KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

3.1. Kajian Pustaka.....	27
3.1.1. Komitmen.....	27
3.1.1 .1. Pengertian Komitmen.....	27



3.1.1.2. Pendekatan Komitmen.....	29
3.1.1.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen...35	
3.1.1.4. Menciptakan Komitmen.....	37
3.1.2 <i>Job Insecurity</i> .....	39
3.1.2.1 Pengertian <i>Job Insecurity</i> .....	39
3.1.2.2 Komponen <i>Job Insecurity</i> .....	41
3.1.3 Intensi <i>Turnover</i> .....	42
3.1.3.1 Pengertian Intensi <i>Turnover</i> .....	42
3.1.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Intensi <i>Turnover</i> .....	43
3.2. Kajian Peneliti Terdahulu.....	49
3.3 Pengaruh Komitmen, <i>Job Insecurity</i> dan Intensi <i>Turnover</i> .....	50
3.4 Kerangka Pemikiran .....	51
3.5 Hipotesis Penelitian .....	54

## **BAB IV : METODOLOGI PENELITIAN**

4.1 Objek Penelitian.....	54
4.2 Jenis Penelitian.....	54

4.3 Populasi dan Sampel.....	54
4.4 Teknik pengambilan data.....	55
4.5 Skala Pengukuran .....	56
4.6 Variabel Penelitian .....	57
4.7 Operasionalisasi Variabel .....	57
4.8 Teknik Analisis Data .....	61
4.8.1 Uji Instrumen.....	61
4.8.2 Uji Normalitas.....	63
4.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	64
4.8.4 Analisis Regresi Berganda.....	65
4.8.5 Uji Hipotesis.....	66
4.8.1 Uji Analisis Korelasi dan Determinasi.....	70

## **BAB V : HASIL DAN ANALISIS**

5.1 Responden Penelitian.....	73
5.2 Hasil Penelitian.....	75
5.2.1 Uji Instrumen.....	75

5.3 Analisis Desriptif Data Penelitian.....	79
5.3.1 Variabel Komitmen.....	79
5.3.2 Variabel <i>Job Insecurity</i> .....	83
5.3.2 Variabel Intensi <i>Turnover</i> .....	87
5.4 Analisis Pengaruh Komitmen dan <i>Job Insecurity</i> terhadap Intensi	
<i>Turnover</i> .....	90
5.4.1 Uji Asumsi Klasik.....	90
5.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	94
5.4.3 Analisis Koefisien Korelasi.....	96
5.4.4 Pengujian Hipotesis.....	99
5.4.5 Analisis Korelasi <i>Pearson Product Moment</i> .....	104
5.5 Pembahasan Hasil.....	106
5.5.1 Pembahasan Pengaruh Komitmen terhadap Intensi	
<i>Turnover</i> .....	107
5.5.2 Pembahasan Pengaruh <i>Job Insecurity</i> terhadap Intensi	
<i>Turnover</i> .....	108

5.5.3 Pembahasan Pengaruh Komitmen dan *Job Insurity*

terhadap Intensi *Turnover*..... 110

5.5.1 Pembahasan Korelasi Dimensi .....111

**BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1 Kesimpulan.....112

6.2 Saran.....113

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1	Dimensi Komitmen.....58
Tabel 4.2	Dimensi <i>Job Insecurity</i> .....59
Tabel 4.3	Dimensi Intensi <i>Turnover</i> .....60
Tabel 4.4	Interpretasi Koefisien Korelasi.....71
Tabel 5.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....73
Tabel 5.2	Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....74
Tabel 5.3	Karakteristik Berdasarkan Masa Kerja.....75
Tabel 5.4	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen.....76
Tabel 5.5	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel <i>Job Insecurity</i> .....77
Tabel 5.6	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Intensi <i>Turnover</i> .....77
Tabel 5.7	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian .....78
Tabel 5.8	Gambaran Persepsi Responden Tentang Komitmen.....80
Tabel 5.9	Jawaban Responden Tentang Item-item Pernyataan Variabel Komitmen.....81

Tabel 5.10	Gambaran Persepsi Responden Tentang <i>Job Insecurity</i> .....	84
Tabel 5.11	Jawaban Responden Tentang Item-item Pernyataan Variabel <i>Job Insecurity</i> .....	86
Tabel 5.12	Gambaran Persepsi Responden Tentang Intensi <i>Turnover</i> .....	88
Tabel 5.13	Jawaban Responden Tentang Pernyataan Intensi <i>Turnover</i> .....	89
Tabel 5.14	Hasil Uji Normalitas .....	91
Tabel 5.15	Hasil Uji Glejser .....	93
Tabel 5.16	Hasil Uji Multikolinearitas.....	93
Tabel 5.17	Hasil Perhitungan Nilai Koefisien Persamaan Regresi.....	95
Tabel 5.18	Nilai Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i> .....	96
Tabel 5.19	Koefisien Korelasi dan Taksirannya.....	97
Tabel 5.20	Analisis Koefisien Determinasi .....	97
Tabel 5.21	Pengaruh Komitmen dan <i>Job Insecurity</i> terhadap Intensi <i>Turnover</i> .....	98
Tabel 5.22	Pengujian Hipotesis Simultan.....	100
Tabel 5.23	Pengujian Hipotesis Parsial .....	100
Tabel 5.24	Rekapitulasi Analisis <i>Pearson Product Moment</i> .....	104



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1	Data Karyawan yang mengundurkan diri Periode 2010-2012.....6
Gambar 2.1	Struktur Organisasi Garuda Call .....14
Gambar 2.2	Proses Bisnis Garuda Call Center.....25
Gambar 3.1	Kerangka Pemikiran.....53
Gambar 5.1	Persepsi Responden Tentang Komitmen.....81
Gambar 5.2	Persepsi Responden Tentang <i>Job Insecurity</i> .....85
Gambar 5.3	Persepsi Responden Tentang Intensi <i>Turnover</i> .....89
Gambar 5.4	Uji Heteroskidastisitas.....92
Gambar 5.5	Kurva Pengujian Hipotesis Parsial Variabel Komitmen .....101
Gambar 5.6	Kurva Pengujian Hipotesis Parsial Variabel <i>Job Insecurity</i> .....103





UNIVERSITAS  
MERCU BUANA