



**PENGARUH IKLIM ORGANISASI DAN *BURNOUT*  
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
SERTA DAMPAKNYA TERHADAP *TURNOVER  
INTENTION* PADA PT.BANK CIMB NIAGA.TBK  
CABANG DAAN MOGOT**



UNIVERSITAS  
**ARI APRIANI**  
**55111120275**  
**MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
TAHUN 2015**



**PENGARUH IKLIM ORGANISASI DAN *BURNOUT*  
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
SERTA DAMPAKNYA TERHADAP *TURNOVER  
INTENTION* PADA PT.BANK CIMB NIAGA.TBK  
CABANG DAAN MOGOT**

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan  
Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
ARI APRIANI  
5511120275

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
TAHUN 2015**

## **LEMBAR PENGESAHAN**

Judul : **Pengaruh Iklim Organisasi dan *Burnout* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya terhadap *Turnover Intention* pada PT. Bank CIMB Niaga.Tbk Cabang Daan Mogot**

Bentuk Tesis : Riset Sumber Daya Manusia

Nama : Ari Apriani

N I M : 55111120275

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : 13 Agustus 2015

**Pembimbing Utama**



**Dr. Anik Trisuwarni, MM**

Mengetahui  
Direktur Pasca Sarjana



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

Mengesahkan  
Ketua Program Studi



**Dr. Augustina Kurniasih, ME**

## **PERNYATAAN**

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

Judul : Pengaruh Iklim Organisasi dan *Burnout* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya terhadap *Turnover Intention* pada PT. Bank CIMB Niaga.Tbk Cabang Daan Mogot

Bentuk Tesis : Riset Sumber Daya Manusia

Nama : Ari Apriani

N I M : 55111120275

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 13 Agustus 2015

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan 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 pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 13 Agustus 2015 5



Ari Apriani

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul: Pengaruh Iklim Organisasi dan *Burnout* Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Serta Dampaknya Terhadap *Turnover Intention* Pada PT.Bank CIMB Niaga,Tbk Cabang Daan Mogot .Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana 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 secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian Tesis ini:

Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada Ibu Dr. Anik Trisuwarni, MM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterima kasih kepada Direktur Program Pascasarja, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.

Tak lupa penulis berterima kasih kepada Ketua Program Studi Ibu Dr.Augustina Kurniasih, ME. Demikian juga penulis menyampaikan terimakasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Prodi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat

menyelesaikan Tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua Bapak Sukardi dan Ibu Atik Sunarti, yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarananya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah. Pimpinan dan karyawan PT.BANK CIMB NIAGA,Tbk yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam masalah peningkatan kepuasan dan penurunan *turnover intention*.



Jakarta, 13 Agustus 2015

Penulis

**Ari Apriani**

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

## DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i> .....	i
<i>ABSTRAK</i> .....	ii
<i>LERMBAR PENGESAHAN</i> .....	iii
<i>PERNYATAAN</i> .....	iv
<i>KATA PENGANTAR</i> .....	v
<i>DAFTAR ISI</i> .....	vii
<i>DAFTAR TABEL</i> .....	xii
<i>DAFTAR GAMBAR</i> .....	xiv
<i>DAFTAR LAMPIRAN</i> .....	xv
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	 1
1.1. Latar belakang masalah.....	1
1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	6
1.2.1. Identifikasi Masalah .....	6
1.2.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat dan Tujuan Penelitian .....	8
 <b>BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN</b> .....	 9
2.1. Sejarah PT Bank CIMB Niaga, Tbk .....	9
2.2. Lingkup dan Bidang Usaha .....	21
2.3. Sumber Daya Manusia Bank CIMB Niaga .....	22

2.4. Tantangan Bisnis Perusahaan.....	24
2.5. Proses / Kegiatan Fungsi Bisnis.....	25
<b>BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESA.....</b>	<b>28</b>
3.1. Kajian Teori .....	28
3.1.1.Niat Untuk Pindah ( <i>Turnover Intention</i> ).....	28
3.1.1.1. Definisi Niat Pindah ( <i>Turnover Intention</i> ) ....	28
3.1.1.2. Indikasi Terjadinya <i>Turnover Intention</i> .....	31
3.1.1.3. Faktor yang Mempengaruhi <i>Turnover Intention</i>	33
3.1.1.4. Sintesis/Pendekatan Teori. .....	34
3.1.2.Kepuasan Kerja ( <i>Job Satisfaction</i> ) .....	35
3.1.2.1. Definisi Kepuasan Kerja ( <i>Job Satisfaction</i> ) ..	35
3.1.2.2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.	38
3.1.2.3. Korelasi Kepuasan Kerja.....	39
3.1.2.4. Mengukur Kepuasan Kerja.....	41
3.1.2.5. Pengaruh Kepuasan Kerja. ....	43
3.1.2.6. Cara Tenaga Kerja Mengungkapkan Ketidakpuasan. ....	44
3.1.2.7. Dimensi Kepuasan Kerja. ....	45
3.1.2.8. Meningkatkan Kepuasan Kerja. ....	48
3.1.2.9. Sintesis/Pendekatan Teori. ....	49
3.1.3.Iklim Organisasi ( <i>Organizational Climate</i> ).....	50
3.1.3.1. Definisi Iklim Organisasi	

(	<i>Organizational Climate</i> ) .....	50
3.1.3.2.	Klasifikasi Iklim Organisasi .....	53
3.1.3.3.	Penelitian Iklim Organisasi .....	54
3.1.3.4.	Sintesis/Pendekatan Teori.....	55
3.1.4.	Burnout .....	56
3.1.4.1.	Pengertian <i>Burnout</i> .....	56
3.1.4.2.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Burnout</i> ..	58
3.1.4.3.	Gejala-Gejala <i>Burnout</i> .....	63
3.1.4.4.	Sintesis/Pendekatan Teori.....	66
3.1.5.	Kepuasan Kerja dan <i>Turnover Intention</i> .....	67
3.2.	Penelitian Terdahulu.....	69
3.3.	Kerangka Pemikiran .....	73
3.4.	Hipotesis .....	74

#### BAB IV METODE PENELITIAN

4.1.	Desain Penelitian.....	76
4.2.	Ruang Lingkup/Fokus Penelitian.....	77
4.3.	Lokasi Penelitian .....	78
4.4.	Pendekatan Penelitian .....	78
4.5.	Populasi dan Sampel Penelitian..	78
4.5.1.	Populasi.....	78
4.5.2.	Sampel .....	78
4.6.	Variabel Penelitian.....	80

4.6.1. Definisi Konsep.....	80
4.6.2. Definisi Operasional.....	81
4.7. Jenis Dan Sumber Data. ....	82
4.8. Teknik Pengumpulan Data .....	83
4.9. Teknik Analisa Data.....	83
4.9.1. Pengujian instrumen.....	83
4.9.1.1. Uji Validitas.....	84
4.9.1.2. Uji Reliabilitas. ....	85
4.9.1.3. Uji <i>Convergent Validity</i> dan <i>Variant Extract.</i> ..	85
4.9.2. Metode Persamaan Struktural (SEM).....	86
4.9.3. Korelasi Antar Dimensi.....	101
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>103</b>
5.1. Hasil Penelitian .....	103
5.1.1. Deskriptif Identifikasi Responden.....	103
5.1.2. Uji Instrumen.....	105
5.1.2.1. Uji Validitas.....	105
5.1.2.2. Uji Reliabilitas.....	110
5.1.3. Hasil Uji Normalitas.....	110
5.1.4. Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	113
5.1.4.1. Hasil Uji Model Secara Keseluruhan ( <i>Overall Model Fit Test</i> ).....	113
5.1.4.2. Hasil Pengujian Hipotesis .....	119

5.1.4.3. Persamaan Struktur .....	124
5.1.4.4. Uji <i>Convergent Validity</i> dan <i>Variant Extract</i>	125
5.1.4.5. Koefisien Determinan .....	126
5.1.5. Matrik Korelasi antar Dimensi Variabel .....	128
 5.2. Pembahasan.....	133
5.2.1. Pengaruh Iklim Organisasi (X1) terhadap Kepuasan Kerja (Y1).....	133
5.2.2. Pengaruh <i>Burnout</i> (X2) terhadap Kepuasan Kerja (Y1)	134
5.2.3. Pengaruh Iklim Organisasi (X1) terhadap <i>Turnover Intention</i> (Y2). ....	136
5.2.4. Pengaruh <i>Burnout</i> (X2) terhadap <i>Turnover Intention</i> (Y2) .....	137
5.2.5. Pengaruh Kepuasan Kerja (X2) terhadap <i>Turnover Intention</i> (Y2) .....	138
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	141
6.1. Kesimpulan .....	141
6.2. Saran.....	143
<b>DAFTAR PUSTAKA.</b> .....	145
<b>LAMPIRAN.</b> .....	149
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 : Perputaran Karyawan PT. Bank CIMB Niaga, Tbk. ....	3
Tabel III.I : Dimensi Kepuasan Kerja (JDI) .....	46
Tabel III.2 : Pengukuran Kepuasan Kerja (JDI) . ....	47
Tabel III.3 : Penelitian Terdahulu .....	69
Tabel IV.1 : Jumlah Karyawan CIMB Niaga .....	79
Tabel IV.2 : Variabel dan Dimensinya.....	82
Tabel IV.3 : Model Pengukuran .....	93
Tabel IV.4 : <i>Goodness-Of-Fit Index</i> .....	100
Tabel IV.5 : Matrix Korelasi Antar Dimensi . ....	102
Tabel V.1 : Identifikasi Responden.....	104
Tabel V.2 : Hasil Uji Validitas Iklim Organisasi.....	106
Tabel V.3 : Hasil Uji Validitas <i>Burnout</i> .....	107
Tabel V.4 : Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja.....	108
Tabel V.5 : Hasil Uji Validitas <i>Turnover Intention</i> . ....	109
Tabel V.6 : Hasil Uji Reliabilitas .....	110
Tabel V.7 : <i>Assessment of Normatif</i> .....	111
Tabel V.8 : Hasil Uji Normalitas Mahalanobis. ....	112
Tabel V.9 : <i>Note for Models</i> .....	115
Tabel V.10 : Uji Kecocokan Model ( <i>Goodness of Fit</i> ).....	117
Tabel V.11 : Pengaruh Variabel Exogen terhadap Endogen .....	119
Tabel V.12 : Hasil Pengujian Hipotesis .....	120

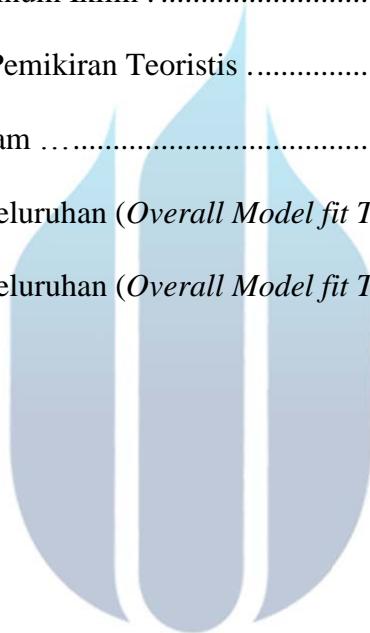
Tabel V.13 : <i>Standardized Regression Weights</i> .....	125
Tabel V.14 : <i>Squared Multiple Correlations</i> .....	127
Tabel V.15 : Matrik Korelasi antar Dimensi Variabel.....	128



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

## DAFTAR GAMBAR

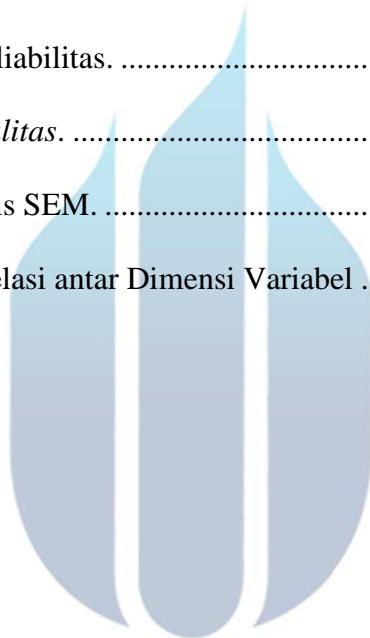
Gambar II.1 : Struktur Organisasi .....	23
Gambar III.1 : Model Teoritik Iklim Organisasi.....	54
Gambar III.2 : Garis Kontinum Iklim .....	55
Gambar III.3 : Kerangka Pemikiran Teoritis .....	74
Gambar IV.1 : Path Diagram .....	90
Gambar V.1 : Model Keseluruhan ( <i>Overall Model fit Test</i> ).....	114
Gambar V.2 : Model Keseluruhan ( <i>Overall Model fit Test</i> ) sesudah Modifikasi...	116



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Lembar Kuesioner .....	152
Lampiran 2 : Analisis Deskriptif Identitas Responden.. .....	157
Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas.....	158
Lampiran 4 : Hasil Uji Reliabilitas. ....	176
Lampiran 5 : <i>Hasil Normalitas.</i> .....	180
Lampiran 6 : Hasil Analisis SEM. ....	184
Lampiran 7 : Matrik Korelasi antar Dimensi Variabel .....	194



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**