



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



**ARI APRIANI
55111120275**

**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
55111120275**

**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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Pembimbing Utama



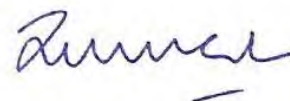
Dr. Anik Trisuwarni, MM

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



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 kesabarannya 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



DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LERMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	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
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	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
BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESA.....	28
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
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	103
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
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	141
6.1. Kesimpulan	141
6.2. Saran.....	143
DAFTAR PUSTAKA.	145
LAMPIRAN.	149
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

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



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 Teoristis	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



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

