

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP
TURNOVER INTENTION PADA FRONTLINER PT BANK OCBC NISP Tbk
KANTOR CABANG AREA JAKARTA PUSAT**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana Jakarta**



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
NAMA : ARIEF RACHMAN HAKIM
NIM : 43114120062

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arief Rachman Hakim

Nim : 43114120062

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 26 September 2017



Arief Rachman Hakim

NIM : 43114120062

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

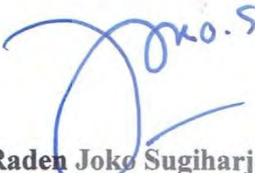
Nama : Arief Rachman Hakim
Nim : 43114120062
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Pada *Frontliner* PT Bank OCBC NISP Tbk Area Jakarta Pusat

Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji,


Raden Joko Sugiharjo, Ir. M.M


Luna Haningsih. SE.,ME

Tanggal : 01/10/2017

Tanggal :

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dekan,

Ketua Program Studi

S1 Manajemen,


Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si,LA


Dudi Permana, ST, MM, Ph.D

Tanggal :

Tanggal : 2/10-2017

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Pada PT Bank OCBC NISP Tbk Area Jakarta Pusat”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Raden Joko Sugiharjo, Ir. M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi terutama kepada:

1. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, ST, MM, Ph.D, selaku Ketua Program Studi Strata 1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Mochamad Soelton, S.Psi, MM, selaku Sekretaris 1 Prodi Strata 1 Manajemen Universitas Mercu Buana.

5. Ibu Ryani Dhyan Parashakti, SE, MM, selaku Sekretaris II Prodi Strata 1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
6. Bapak Raden Joko Sugiharjo, Ir. M.M, selaku dosen pembimbing yang telah membantu memberikan bimbingan dan berbagai solusi untuk terselesaikannya skripsi ini.
7. Kepada dosen penguji, terimakasih atas saran serta masukannya sehingga tugas akhir yang penulis buat menjadi layak untuk disajikan.
8. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
9. Ucapan terima kasih yang tiada akhir, ayah dan ibuku yang tiada hentinya selalu mendoakan penulis, serta abang-abang dan adikku berkat do'a dan dukungan merekalah yang selalu membangkitkan harapan penulis.
10. Teman-teman kuliah jurusan manajemen khususnya *The cuplis*, *Boss*, dan Rumpi Ribet beserta teman-teman lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.
11. Pihak-pihak lain yang tidak dapat di sebutkan satu persatu terima kasih atas dukungan informasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritikan yang membangun dari berbagai pihak.

Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, September 2017

Arief Rachman Hakim



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	1
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	10
1. Tujuan Penelitian	10
2. Kontribusi Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Kajian pustaka.....	12
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	12
2. Kepuasan Kerja	12
a. Pengertian Kepuasan Kerja.....	12
b. Dimensi Kepuasan Kerja.....	13
c. Indikator Kepuasan Kerja	14
3. Stres Kerja.....	14
a. Pengertian Stres Kerja.....	14
b. Dimensi Stres Kerja	16
c. Indikator Stres Kerja	19
4. <i>Turnover Intention</i>	19

a. Pengertian <i>Turnover Intention</i>	19
b. Dimensi <i>Turnover Intention</i>	20
c. Indikator Terjadinya <i>Turnover Intention</i>	22
5. Hasil Penelitian Terdahulu.....	23
6. Rerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis.....	26
a. Rerangka Konseptual	26
b. Pengembangan Hipotesis	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	29
1. Waktu Penelitian	29
2. Tempat Penelitian.....	29
B. Desain Penelitian.....	29
C. Definisi dan Operasional Variabel	30
1. Definisi Variabel	30
2. Operasional Variabel.....	32
D. Populasi dan Sampel Penelitian	34
1. Populasi Penelitian	34
2. Sampel Penelitian.....	35
E. Data, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data	36
F. Metode Analisis	38
1. Analisis Deskriptif	39
2. Uji Kualitas Data.....	39
3. Uji Asumsi Klasik.....	40
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	42
5. Pengujian Hipotesis.....	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Bank OCBC NISP Tbk.....	49
1. Sejarah Singkat PT. Bank OCBC NISP Tbk	49

2.	Perubahan Logo Perusahaan	51
3.	Visi dan Misi Perusahaan.....	52
4.	Produk dan Layanan PT. Bank OCBC NISP Tbk.....	53
5.	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	54
	a. Struktur Organisasi	54
	b. Uraian Tugas	55
6.	Sumber Daya Manusia	55
7.	Karakteristik Profil Responden.....	56
	a. Jenis Kelamin.....	56
	b. Usia	56
B.	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	57
1.	Analisis Deskriptif.....	57
	1.1 Deskripsi Kepuasan Kerja.....	57
	1.2 Deskripsi Stres Kerja.....	60
	1.3 Deskripsi <i>Turnover Intention</i>	62
C.	Hasil Penelitian	64
1.	Uji Validitas	64
	1.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja	64
	1.2 Hasil Uji Validitas Variabel Stres Kerja	65
	1.3 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Turnover Intention</i>	66
2.	Hasil Uji Reliabilitas	67
D.	Hasil Uji Asumsi Klasik	67
1.	Hasil Uji Normalitas	68
2.	Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	69
E.	Analisis Regresi Linier Berganda	70
F.	Hasil Uji Hipotesis	71
1.	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	71
2.	Hasil Uji Signifikansi Simultas (<i>F-test</i>)	72

3. Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (<i>T-test</i>).....	73
3.1 Uji Hipotesis Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i>	73
3.2 Uji Hipotesis Pengaruh Stres Kerja Transaksional terhadap <i>Turnover Intention</i>	74
G. Pembahasan	74
1. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	74
2. Pengaruh Stres Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	75
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN.....	



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
2.1	Hasil Penelitian Terdahulu.....	23
3.1	Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	32
3.2	Pengambilan Sampel Penelitian.....	36
3.3	Skala Likert.....	37
3.4	Kriteria Rentang Skala.....	37
3.5	Koefisien Determinasi dan Taksirannya.....	45
4.2	Produk dan Layanan PT. Bank OCBC NISP Tbk.....	53
4.4	Daftar Karyawan PT. Bank OCBC NISP Tbk Area Jakarta Pusat	55
4.5	Jenis Kelamin.....	56
4.6	Usia.....	56
4.7	Tanggap Responden Mengenai Kepuasan Kerja.....	57
4.8	Tanggapan Responden Mengenai Stres Kerja.....	60
4.9	Tanggapan Responden Mengenai <i>Turnover Intention</i>	62
4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja.....	64
4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Stres Kerja.....	65
4.12	Hasil Uji Validitas <i>Turnover Intention</i>	66
4.13	Hasil Uji Reliabilitas.....	67
4.14	Hasil Pengujian Normalitas <i>One Sample Kolmogorov Smirnov Test</i>	68
4.15	Hasil Uji Multikolinieritas.....	69
4.17	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
4.18	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	71
4.19	Hasil Uji F (<i>F-test</i>).....	72
4.20	Hasil Uji F (<i>T-test</i>).....	73

MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
1.1	<i>EES Score-Bankwide</i>	4
1.2	Tingkat Kepesertaan <i>EES</i>	6
1.3	Tingkat <i>Turnover</i> Karyawan PT. Bank OCBC NISP Tbk.....	7
2.2	Kerangka Konsep Penelitian.....	27
4.1	Logo Lama Bank NISP dan Logo Baru Bank OCBC NISP	51
4.3	Struktur Organisasi PT Bank OCBC NISP Tbk	55
4.16	Uji Heterokedastisitas	70



DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan Halaman

Lampiran 1	Kuesioner	79
Lampiran 2	Tabulasi Jawaban Kuesioner.....	83
Lampiran 3	Deskripsi Responden.....	89
Lampiran 4	Deskripsi Jawaban Responden.....	89
Lampiran 5	Hasil Kualitas Data	101
Lampiran 6	Hasil Uji Asumsi Klasik	108
Lampiran 7	Persamaan Regresi Linier Berganda	109
Lampiran 8	Hasil Uji Hipotesis Penelitian	109



UNIVERSITAS
MERCU BUANA