

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI, STRES
KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA
PT BANK JTRUST INDONESIA TBK**

SKRIPSI



**Nama : Merry Sri Permata
Nim : 43115120392**

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI, STRES
KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA
PT BANK JTRUST INDONESIA TBK**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Nama : Merry Sri Permata
Nim : 43115120392**

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Merry Sri Permata

Nim : 43115120392

Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 03 Agustus 2020



Merry Sri Permata

NIM: 43115120392

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Merry Sri Permata
NIM : 43115120392
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KEPUASAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI, STRES KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION PADA BANK JTRUST INDONESIA TBK.

Tanggal lulus ujian : 3 Agustus 2020

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi,

Dudi Permana , ST., MM., Ph.D

Ketua Pengaji,

Nur Endah Retno W, S.Sos., MM

Tanggal : 22 Agustus 2020

Tanggal : 12 Agustus 2020

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA

Tanggal : 09 Januari 2021

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dr. Daru Asih, M.Si

Tanggal : 09 Januari 2021

ABSTRACT

This research is to know the effect of job satisfaction, organizational commitment, working stress on turnover intention. Respondents to the research were employees of PT. Bank Jtrust Indonesia TBK. This study was conducted against 87 respondents using a quantitative approach. The analysis used is statistics in the assosiatif. The data analysis used is structural equation modeling. The results of this research show that job satisfaction has a negative and significant, the organizational commitment has a negative and significant, the stress of work has a positive and significant effect on turnover intention.

Keywords: job satisfaction, organizational commitment. Working Stress, turnover intention.



ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasi, stres kerja terhadap *turnover intention*. Responden pada penelitian ini adalah karyawan PT. Bank JTrust Indonesia Tbk. Penelitian ini dilakukan terhadap 87 responden dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Analisis yang digunakan adalah statistik dalam assosiatif. Analisis data yang digunakan adalah *structural equation modeling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negative dan signifikan, komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan, stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Kata kunci: kepuasan kerja, komitmen organisasi. Stress kerja, *turnover intention*.



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan yang maha esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Stres Kerja terhadap *Turnover Intention*”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dudi Permana, ST., MM., Ph.D selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti panjatkan puji syukur kekuatan Tuhan Yang Maha Esa yang telah mencerahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Prof. Dr. Ngadino Surip Diposumarto, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak.,M.Si.,CA. CIPSAS, CMA, CSRS, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Dr. Daru Asih, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Yuhasril, SE., ME., selaku dosen pengajar mata kuliah Tugas Akhir.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan dukungan moril maupun material, dorongan serta inspirasi yang tak ternilai.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.



Jakarta, 03 Agustus 2020

Merry Sri Permata

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
<i>ABSTRAK</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kontribusi Penelitian	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka	9
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	9
a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	9
b. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	9
c. Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
d. Tanggung Jawab Manajemen Sumber Daya Manusia.....	11
2. Kepuasan Kerja.....	12
a. Pengertian Kepuasan Kerja.....	12
b. Pengaruh Kepuasan Kerja.....	12
c. Dimensi Kepuasan Kerja.....	15
3. Komitmen Organisasi	16
a. Pengertian Komitmen Organisasi.....	16
b. Jenis Komitmen.....	17
c. Faktor yang Menpengaruhi Komitmen Organisasi.....	20
d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi....	22
e. Dimensi dan Indikator Komitmen Organisasi.....	23
4. Stres Kerja.....	24
a. Pengertian Stres Kerja.....	24
b. Tipe dari Stres Kerja	25
c. Mengatur Stres Kerja.....	26
d. Pendekatan Individual terhadap Manajemen Stres.....	26
e. Akibat Stres Kerja.....	27
f. Dimensi dan Indikator Stres Kerja.....	28
5. <i>Turnover Intention</i>	29
a. Pengertian <i>Turnover Intention</i>	29
b. Faktor-faktor <i>Turnover Intention</i>	29
c. Dimensi <i>Turnover Intention</i>	30

6. Penelitian Terdahulu	30
B. Pengembangan Hipotesis	33
1. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	33
2. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap <i>Turnover Intention</i>	35
3. Pengaruh Stres Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	36
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	39
B. Desain Penelitian	39
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	40
a. Variabel Bebas.....	41
b. Variabel Terikat.....	41
D. Skala Pengukuran	42
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	43
1. Populasi Penelitian	43
2. Sampel Penelitian	43
3. Teknik Pengumpulan Sampling	44
F. Teknik Pengumpulan Data	44
G. Metode Analisis.....	45
1. Statistik Deskriptif.....	45
2. PLS (<i>Partial Least Square</i>)	45
a. Keunggulan dan Kelemahan PLS (<i>Partial Least Square</i>).....	46
b. Asumsi Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	47
1) Uji Validitas	48
2) Uji Reliabilitas	48
3) Validitas Diskriminan.....	48
c. Model Struktural (Inner Model)	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	52
1. Sejarah Perusahaan	52
2. Visi dan Misi.....	53
3. Struktur Organisasi.....	
4. Karakteristik Responden.....	57
B. Hasil Perhitungan.....	59
1. Statistik Deskriptif.....	59
2. Analisis SEM Menggunakan <i>SmartPLS</i>	63
C. Pembahasan	67
1. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	67
2. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap <i>Turnover Intention</i>	68
3. Pengaruh Stres Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	69
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	70
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pra Survei Penelitian.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	41
Tabel 3.2 Skala Likert.....	43
Tabel 3.3 <i>Rule Of Thumb</i>	51
Tabel 4.1 Profil Respnden Berdasarkan Jenis kelamin Responden.....	58
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	58
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	58
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Masa Kerja	59
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif	59
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Kepuasan Kerja.....	59
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Komitmen Organisasi	60
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Stres Kerja	60
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif <i>Turnover Intention</i>	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	64
Tabel 4.10 Hasil Pengujian <i>Avarage Variance Extracted (AVE)</i>	66
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Diskriminan	66
Tabel 4.12 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i>	67
Tabel 4.13 Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i>	68
Tabel 4.14 Nilai <i>R Square</i>	69
Tabel 4.15 <i>Q-square</i>	70
Tabel 4.16 Hipotesis.....	71

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data <i>Turnover Intention</i>	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	53
Gambar 4.2 Uji Validitas	63
Gambar 4.3 Boostrapping	70



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	75
Lampiran 2 Hasil Pengolahan Data.....	78
Lampiran 3 Hasil Jawaban Responden	83

