



**PENGARUH STRES KERJA DAN IKLIM ORGANISASI
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* MELALUI KEPUASAN
KERJA PADA KARYAWAN SALES PT XYZ DISTRIBUSI DI
JAKARTA BARAT**

TESIS

**OLEH
TYAS SETYORINI
55118110053**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2020**



**PENGARUH STRES KERJA DAN IKLIM ORGANISASI
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* MELALUI KEPUASAN
KERJA PADA KARYAWAN SALES PT XYZ DISTRIBUSI DI
JAKARTA BARAT**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Program Studi Magister Manajemen**

OLEH

TYAS SETYORINI

55118110053

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2020

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Stres Kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap *Turnover Intention* Melalui Kepuasan Kerja Pada Karyawan Sales PT XYZ

Distribusi Di Jakarta Barat

Nama : Tyas Setyorini


NIM : 55118110053

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : 20 September 2020

Mengesahkan

Pembimbing



(Charles Böhlen Purba, Dr, SE, MM)

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Ing. Mudrik Alaydrus)



(Dudi Permana, Ph.D)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh.

Nama : Tyas Setyorini
NIM : 55118110053
Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul

“The Effect Of Job Stress And Organizational Climate On Turnover Intention Through Job Satisfaction Of Sales Employees PT XYZ Distribution In West Jakarta”.

Telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 23 September 2020, didapatkan nilai persentase sebesar 31%.

Jakarta, 23 September 2020

Administrator Turnitin



Arie Pangudi, A.Md

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Pengaruh Stres Kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap *Turnover Intention* Melalui Kepuasan Kerja Pada Karyawan *Sales PT XYZ* Distribusi di Jakarta Barat

Nama : Tyas Setyorini

NIM : 55118110053

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : 20 September 2020

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen pembimbing yang ditetapkan dengan surat keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana 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 data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 20 September 2020

Yang menyatakan,



(Tyas Setyorini)

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

(Charles Bohlen Purba, Dr, SE, MM)

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of work stress and organizational climate on turnover intention through work satisfaction on sales employees of PT. XYZ distribution in West Jakarta. This research method uses quantitative research. The population in this study were all sales employees of PT. XYZ distribution in West Jakarta. The sample used in this study uses a probability sampling technique which is by means of a simple random sampling method. Then the size of the sample used in this study were 279 sales employees. The data analysis method used in this study is path analysis with the help of SPSS version 25.0

The results showed that work stress has a negative and significant effect on job satisfaction. Organizational climate has a positive and significant influence on job satisfaction. Job stress has a positive and significant effect on turnover intention. Organizational climate has a negative and significant influence on turnover intention. Job satisfaction has a negative and significant effect on turnover intention. Job stress on turnover intention through job satisfaction has a positive and significant effect. And organizational climate towards turnover intention through job satisfaction has a positive and significant.

Keywords : *Job Stress, Organizational Climate, Turnover Intention, Job Satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stress kerja dan iklim organisasi terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja pada karyawan *sales* PT. XYZ distribusi di Jakarta Barat. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan *sales* PT. XYZ distribusi di Jakarta Barat. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* yang dengan cara pengambilan sampelnya yaitu metode *simple random sampling*. Maka besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 279 karyawan *sales*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis path dengan bantuan program *SPSS* versi 25.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa stress kerja memiliki pengaruh negative dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Iklim organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Stress kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Iklim organisasi memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Stress kerja terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan. Dan iklim organisasi terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan.

Kata Kunci : Stres Kerja, Iklim Organisasi, Turnover Intention, Kepuasan Kerja

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan nikmat dan anugerah-Nya kepada penulis sehingga bisa menyusun serta menyelesaikan Tesis ini dengan baik dan tepat waktu. Tesis ini berjudul **“Pengaruh Stres Kerja dan Iklim Organisasi terhadap *Turnover Intention* Melalui Kepuasan Kerja Pada Karyawan Sales PT. XYZ Distribusi Di Jakarta Barat”**. Penulisan tesis ini merupakan salah satu pemenuhan syarat untuk memperoleh gelar Strata-2 Fakultas Pascasarjana Jurusan Magister Manajemen.

Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis secara langsung maupun tidak langsung selama proses penyusunan tesis ini kepada, yaitu:

1. Charles Bohlen Purba, Dr, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu serta bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dalam penyusunan penelitian tesis ini.
2. Dudi Permana, Phd. Selaku Ketua Program Studi Pascasarjana Magister Manajemen.
3. Prof. Dr. Ing. Mudrik Alaydrus. Selaku Direktur Program Pascasarjana.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Magister Manajemen di Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu yang tak ternilai selama penulis menempuh studi.
5. Seluruh staff pascasarjana dan staff tata usaha perpustakaan Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah membantu penulis dalam hal adminitrasi dan mencari referensi yang dibutuhkan.
6. Kedua orang tua dan adik kandung saya yang turut memberikan dukungan, baik secara moral, spiritual, dan material selama penyusunan dan penyelesaian tesis penulis.
7. Kepada Pak Indra selaku HRD PT. XYZ Distribusi di Jakarta Barat yang bersedia menyediakan waktu dan memberikan data kepada peneliti, sehingga penelitian bisa berjalan dengan baik.

8. Kepada teman-teman Dereal, terutama Annisa Viranti yang membantu saya untuk memberikan referensi di PT. XYZ distribusi di Jakarta Barat tempat ia bekerja.
9. Kepada teman-teman kampus Universitas Mercu Buana terutama keluarga UMBR33 yang telah menyemangati penulisan dan penyusunan selama menyelesaikan tesis ini. Dan terimakasih kepada teman-teman yang dekat dengan saya, yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.
10. Kepada partner terkasih saya “pie” yang selalu memberikan semangat dan membantu saya dalam penyusunan penelitian tesis ini.

Peneliti menyadari bahwa penulisan tesis ini tidak luput dari adanya kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan adanya masukan serta kritik dari pembaca agar tesis ini bisa menjadi lebih baik lagi. Atas perhatiannya peneliti mengucapkan terimakasih.

Jakarta, 20 September 2020

Tyas Setyorini

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah Penelitian	8
1.2.1. Identifikasi Masalah Penelitian	8
1.2.2. Pembatasan Masalah Penelitian	9
1.2.3. Perumusan Masalah Penelitian	9
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
1.3.1. Tujuan Penelitian	10
1.3.2. Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS	12
2.1. Kajian Pustaka	12
2.1.1. Stres Kerja	12
2.1.1.1 Pengertian Stres Kerja	12
2.1.1.2 Faktor-Faktor Stres Kerja	13
2.1.1.3 Dampak dan Akibat Stres Kerja	14
2.1.1.4 Dimensi dan Indikator Stres Kerja	15
2.1.2. Iklim Organisasi	16
2.1.2.1 Pengertian Iklim Organisasi	16

2.1.2.2	Faktor yang Mempengaruhi Iklim Organisasi.....	16
2.1.2.3	Dimensi dan Indikator Iklim Organisasi.....	18
2.1.3.	Kepuasan Kerja	19
2.1.3.1	Pengertian Kepuasan Kerja.....	19
2.1.3.2	Tujuan Kepuasan Kerja.....	21
2.1.3.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	21
2.1.3.4	Variabel-Variabel Kepuasan Kerja.....	22
2.1.3.5	Dimensi dan Indikator Kepuasan Kerja	23
2.1.4.	<i>Turnover Intention</i>	25
2.1.4.1	Pengertian <i>Turnover Intention</i>	25
2.1.4.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Turnover Intention</i>	26
2.1.3.5	Dimensi dan Indikator <i>Turnover Intention</i>	28
2.2.	Penelitian Terdahulu	29
2.3.	Kerangka Pemikiran	35
2.3.1.	Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja.....	35
2.3.2.	Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Kerja	36
2.3.3.	Pengaruh Stres Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i>	37
2.3.4.	Pengaruh Iklim Organisasi terhadap <i>Turnover Intention</i>	38
2.3.5.	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i>	39
2.3.6.	Pengaruh Stres Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i> melalui Kepuasan Kerja.....	39
2.3.7.	Pengaruh Iklim Organisasi terhadap <i>Turnover Intention</i> melalui Kepuasan Kerja	40
2.4.	Hipotesis.....	42
BAB III METODE PENELITIAN		43
3.1.	Jenis Penelitian	43
3.2.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	44
3.2.1.	Definisi Konseptual Penelitian.....	44
3.2.2.	Definisi Operasional	45
3.2.3.	Pengukuran Variabel.....	48
3.3.	Populasi dan Sampel.....	50
3.3.1.	Populasi.....	50
3.3.2.	Sampel.....	50

3.4.	Metode Pengumpulan Data	52
3.4.1.	Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.4.2.	Jenis dan Sumber Data.....	54
3.5.	Metode Analisis Data.....	55
3.5.1	Uji Validitas	55
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	56
3.5.3	Koefisien Determinasi (R^2)	57
3.5.4	Uji Hipotesis	58
3.5.4.1	Uji Simultan (Uji f)	58
3.5.4.2	Uji Hipotesis (Uji t)	58
3.5.5	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	59
3.5.5.1	Diagram Jalur dan Persamaan Struktural	59
3.5.6	Koefisien Korelasi Antar Dimensi	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		64
4.1.	Deskripsi Perusahaan	64
4.1.1.	Sejarah Perusahaan	64
4.1.2.	Lingkup dan Bidang Usaha	64
4.1.3.	Sumber Daya.....	64
4.1.4.	Tantangan Bisnis	65
4.1.5.	Proses Bisnis	65
4.2.	Hasil penelitian	67
4.2.1.	Analisis Deskriptif Responden.....	67
4.2.2.	Analisis Deskriptif Variabel	69
4.3.	Analisis Data dan Pembahasan	74
4.3.1.	Uji Validitas	74
4.3.2.	Uji Reliabilitas.....	77
4.3.3.	Koefisien Determinasi (R^2)	78
4.3.4.	Uji Hipotesis.....	80
4.3.4.1	Uji Signifikan Simultan (Uji f)	80
4.3.4.2	Pengujian Hipotesis (Uji t)	81
4.3.5.	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	86
4.3.6.	Matriks Korelasi Antar Dimensi	88

4.4.	Pembahasan Hasil Penelitian	92
4.4.1.	Pengaruh langsung Stres Kerja (X_1) terhadap Kepuasan Kerja (Y_1)	92
4.4.2.	Pengaruh langsung Iklim Organisasi (X_2) terhadap Kepuasan Kerja (Y_1)	92
4.4.3.	Pengaruh langsung Stres Kerja (X_1) terhadap <i>Turnover Intention</i> (Y_2)	93
4.4.4.	Pengaruh langsung Iklim Organisasi (X_2) terhadap <i>Turnover</i> <i>Intention</i> (Y_2).....	94
4.4.5.	Pengaruh langsung Kepuasan Kerja (Y_1) terhadap <i>Turnover</i> <i>Intention</i> (Y_2)	95
4.4.6.	Pengaruh langsung Stres Kerja (X_1) terhadap <i>Turnover Intention</i> (Y_2) melalui Kepuasan Kerja (Y_1).....	96
4.4.7.	Pengaruh langsung Iklim Organisasi (X_2) terhadap <i>Turnover</i> <i>Intention</i> (Y_2) melalui Kepuasan Kerja (Y_1).....	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		98
5.1.	Kesimpulan.....	98
5.2.	Saran	99
DAFTAR PUSTAKA.....		103
LAMPIRAN		109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	41
Gambar 3.1 Diagram Jalur Hubungan Kausal X_1 , X_2 , Y_1 , terhadap Y_2	60
Gambar 3.2 Hubungan Kausal Substruktur Persamaan I Diagram Jalur X_1 , X_2 , terhadap Y_2	62
Gambar 3.3 Hubungan Kausal Substruktur Persamaan 2 Diagram Jalur X_1 , X_2 dan Y_1 terhadap Y_2	62
Gambar 4.1 Hasil Nilai Diagram Jalur Hubungan Kausal X_1 , X_2 , Y_1 terhadap Y_2	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra Survei Stres Kerja	5
Tabel 1.2 Hasil Pra Survei Iklim Organisasi	6
Tabel 1.3 Hasil Pra Survei Kepuasan Kerja	6
Tabel 1.4 Hasil Pra Survei <i>Turnover Intention</i>	7
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3.1 Instrumen Skala <i>Likert</i> dalam Penelitian.....	43
Tabel 3.2 Definisi Konseptual Penelitian.....	44
Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian.....	46
Tabel 3.4 Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	57
Tabel 3.5 Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi.....	63
Tabel 4.1 Distribusi Karyawan <i>Sales</i> PT XYZ Distribusi di Jakarta Barat	68
Tabel 4.2 Deskripsi Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel Stress Kerja (X_1).....	70
Tabel 4.3 Deskripsi Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel Iklim Organisasi (X_2)	71
Tabel 4.4 Deskripsi Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel Kepuasan Kerja (Y_1)	72
Tabel 4.5 Deskripsi Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel <i>Turnover Intention</i> (Y_2).....	73
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Indikator Variabel Stress Kerja (X_1)	74
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Indikator Variabel Iklim Organisasi (X_2)	75
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Indikator Variabel Kepuasan Kerja (Y_1)	76
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Indikator Variabel <i>Turnover Intention</i> (Y_2).....	76
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Indikator Variabel	77
Tabel 4.11 Hasil Koefisien Determinasi <i>R-Square</i>	78
Tabel 4.12 Hasil Analisis Uji <i>F</i>	80
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Struktur 1 Kepuasan Kerja (Y_1)	82
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Struktur 2 <i>Turnover Intention</i> (Y_2).....	83
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Perhitungan <i>Path Analysis</i>	86
Tabel 4.16 Hasil Korelasi Antar Dimensi	89

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Data <i>Turnover</i> Karyawan Bagian <i>Sales</i> PT XYZ Distribusi di Jakarta Barat Tahun 2016 2018.....	3
Grafik 1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Turnover Intention</i>	4

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Similarity Check</i>	109
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	110
Lampiran 3 Hasil Perhitungan <i>SPSS 25.0</i>	116
Lampiran 4 <i>Curriculum Vitae</i>	131