



MERCU BUANA

UMI	_____
Sumber :	_____
Tanggal :	_____
No. Reg. :	1. _____ 2. _____

**PENGARUH *STRESS* KERJA, IKLIM ORGANISASI TERHADAP
*TURNOVER INTENTION***

DENGAN KEPUASAN KERJA

SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

(Studi di Perusahaan Air Minum (PAM) Jaya Wilayah DKI)



TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

OLEH :

WIRA PURBOYO
NIM. : 55111110097

UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2014



MERCU BUANA

**PENGARUH *STRESS* KERJA, IKLIM ORGANISASI TERHADAP
TURNOVER INTENTION
DENGAN KEPUASAN KERJA
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Studi di Perusahaan Air Minum (PAM) Jaya Wilayah DKI)

TESIS

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
OLEH:

WIRA PURBOYO
NIM. : 55111110097

UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2014

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *Stress* kerja, Iklim organisasi terhadap *Turnover Intention* dengan kepuasan kerja sebagai Variabel Intervening. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai pada Perusahaan Air Minum (PAM) Jaya DKI Jakarta. Teknik pengambilan sampel adalah menggunakan alat kuesioner dengan responden sebesar 129 orang. Alat analisis data dengan menggunakan analisis regresi linier. Teknik dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan pengumpulan data melalui studi pustaka, observasi, *interview*. Analisis yang dilakukan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji korelasi dan uji regresi.

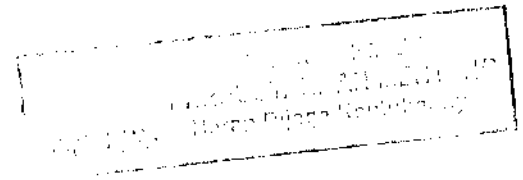
Hasil analisis penelitian menginformasikan bahwa *Stress* kerja secara parsial berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, Iklim Organisasi secara parsial mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan kerja, *Stres* kerja dan Iklim Organisasi secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Kepuasan kerja secara parsial berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention*. *Stress* kerja secara parsial berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention*. Iklim organisasi secara parsial berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention*, *Stress* kerja, iklim organisasi, dan kepuasan kerja secara simultan mempunyai pengaruh positif terhadap *Turnover Intention*.

Kata kunci : *Stress* Kerja, Iklim Organisasi, Kepuasan Kerja, *Turnover Intention*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT



This study was conducted to determine the effect of work Stress, Organizational Climate on Turnover Intention and job satisfaction as an Intervening Variable. The population in this study were employees of the Water Company (PAM) Jaya Jakarta. The sampling technique is using a questionnaire with respondents was 129 people. Tools of data analysis using linear regression analysis. The technique in this study is a descriptive analysis of the data collection through literature review, observation, interview. Analysis was conducted on the validity test, reliability test, the classic assumption test, correlation and regression testing.

Results of analysis information that Work Stress is partially negative effect on job satisfaction, Organizational Climate partially positively influences job satisfaction, job stress and organizational climate simultaneous positive effect on job satisfaction. Job satisfaction partially negative effect on Turnover Intention. Job Stress is partially negative effect on Turnover Intention. Organizational Climate partially positive effect on Turnover Intention, Job Stress, Organizational Climate, and Job Satisfaction simultaneously have a positive effect on Turnover Intention.

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh *Stress* Kerja, Iklim Organisasi terhadap *Turnover Intention* Dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening**
(Studi di Perusahaan Air Minum (PAM) Jaya DKI Jakarta)

Bentuk Tesis : Riset Bisnis

Nama : Wira Purboyo

NIM : 55111110097

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 25 Januari 2014

Mengesahkan :

Pembimbing



UNIVERSITAS **Dr. Anik Trisuwarni, MM.**

MERCU BUANA

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



Prof. Dr. Didik J. Rachbini.



Dr. Augustina Kurniasih, ME.

PERNYATAAN

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

Judul : **Pengaruh *Stress* Kerja, Iklim Organisasi terhadap *Turnover Intention* Dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel Intervening**
(Studi di Perusahaan Air Minum (PAM) Jaya DKI Jakarta)

Bentuk Tesis : Riset Bisnis

Nama : Wira Purboyo

NIM : 55111110097

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

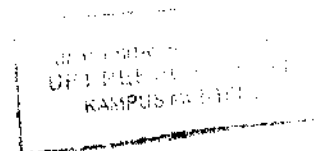
Tanggal : 25 Januari 2014

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.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 25 Januari 2014

Wira Purboyo



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas segala berkat dan Kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dan penulisan Tesis ini dengan baik.

Dalam penulisan Tesis ini penulis banyak menemukan rintangan dan hambatan, namun dengan usaha yang maksimal sesuai dengan kemampuan penulis dan bantuan dari berbagai pihak, penulis akhirnya dapat menyelesaikannya.

Tesis ini disusun sebagai upaya pengaplikasian pengetahuan berpikir logis dan sistematis serta berbahasa yang baik dan benar dalam konteks tertulis dan juga pengaplikasian mata kuliah yang di dapat di bangku kuliah.

Dengan segala kesederhanaan ini, penulis berharap Tesis ini ada manfaatnya untuk menambah wawasan dan pengetahuan pembaca serta perbendaharaan dunia pusaka.

Dalam penyusunan Tesis ini penulis juga banyak memperoleh bantuan dan dorongan yang diterima serta kerja sama yang dijalin dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Anik Trisuwarni selaku dosen pembimbing yang dengan sabar berkenan memberikan bimbingan dan arahan hingga selesainya penulisan Tesis ini.

2. Bapak Dr. Aris Wijayanto, MBA, MEd, dan Bapak Wawan Purwanto, SE, MM selaku dosen penguji dan ketua sidang pada sidang akhir mempertahankan Tesis ini.
3. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
5. Kedua Orangtua saya khususnya Ibunda yang tercinta ada di Medan, atas dukungan doa dan semangat yang luar biasa.
6. Istri yang tercinta atas bantuan dukungan moril, materil serta dukungan semangat yang tulus dan Kepada Kedua Anakku tersayang Naufal Alvaro Fachrezi dan Deandra Aisha Fakhira semoga rajin belajar dan sekolah agar dapat meneruskan cita cita nya dan harapan orangtuanya.
7. Bapak H. Aliudin EA, SH selaku Badan Pengawas PAM Jaya DKI atas referensinya sehingga saya dapat melakukan penelitian di PAM Jaya DKI Jakarta dan Seluruh karyawan PAM Jaya DKI Jakarta, semoga dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat khususnya DKI Jakarta.
8. Teman-temanku di Magister Manajemen konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia angkatan XIII, Emanuel Dani Sjailendra, Joko Sutopo, Joko Sugiwarsono, Rohmat Purnadi, Yusuf Trianggoro, Krisna Anindika, Ita Melinda, Fajar Winda Nasution dan Erlin Liliana, Dani Mayrifka, Ani Purwati, Firsia Dwi Putra, Hendra Wijaya, Imelda, Aldo, Zainul, Irwan

Zalukhu, dkk lainnya yang tidak saya tulis namanya, tidak pernah saya lupakan kenangan kita waktu kuliah.

Akhir kata, penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Terima kasih.

Jakarta, 25 Januari 2014



Wira Purboyo
Penulis

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	iv
PENGESAHAN	viii
PERNYATAAN	x
KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	14
DAFTAR TABEL	15
DAFTAR GAMBAR	16
BAB I PENDAHULUAN	17
1.1. Latar Belakang	17
1.2. Identifikasi Masalah	14
1.3. Rumusan Masalah	14
1.4. Tujuan Penelitian	15
1.5. Kegunaan Penelitian	16
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	17
2.1 Deskripsi Perusahaan PAM Jaya	17
2.2 Visi dan Misi PAM Jaya	21
2.3 Kedudukan dan Fungsi PAM Jaya	21
2.4 Struktur Organisasi PAM Jaya	24
2.5 Pelayanan PAM Jaya	24

BAB III KAJIAN PUSTAKA	26
3.1. <i>Stres Kerja (Work stress)</i>	26
3.1.1. <i>Pengertian Stres Kerja (Work Stress)</i>	21
3.1.2. <i>Proses Terjadinya Stres Kerja</i>	32
3.1.3. <i>Penyebab Stres Kerja</i>	36
3.1.4. <i>Dampak Stres Kerja</i>	39
3.2. <i>Iklm Organisasi (Organization Climate)</i>	40
3.2.1. <i>Pengertian Iklm Organisa</i>	40
3.2.2. <i>Dimensi Iklm Organisasi</i>	41
3.2.3. <i>Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Iklm Organisasi</i>	48
3.3. <i>Kepuasan Kerja (Job Satisfaction)</i>	51
3.3.1. <i>Pengertian Kepuasan Kerja</i>	51
3.3.2. <i>Faktor-faktor Kepuasan Kerja</i>	53
3.3.3. <i>Konsekuensi Kepuasan Kerja</i>	57
3.4. <i>Nilai Untuk Pindah (Turnover Intention)</i>	59
3.4.1. <i>Pengertian Turnover Intention</i>	59
3.4.2. <i>Faktor-faktor Turnover Intentions</i>	60
3.4.3. <i>Dampak Turnover Bagi Perusahaan</i>	62
3.5. <i>Penelitian Terlebih Dahulu</i>	63
3.6. <i>Kerangka Pemikiran</i>	65
3.6.1. <i>Stres Kerja dan Kepuasan Kerja</i>	65
3.6.2. <i>Iklm Organisasi dan Kepuasan Kerja</i>	66
3.6.3. <i>Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention</i>	67

3.7.	Hipotesis	69
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN		70
4.1.	Lokasi dan Waktu Penelitian	70
4.2.	Metode Penelitian	71
4.3.	Populasi dan Sampel	73
4.4.	Defenisi Konseptual Dan Definisi Operasional	75
4.5.	Skala Pengukuran	80
4.6.	Uji Instrumen Penelitian Dan Uji Asumsi Klasik	81
1.	Uji Kualitas Data	81
a.	Uji Validitas	81
b.	Uji Reliabilitas	82
2.	Uji Model (Uji Asumsi Klasik)	83
a.	Uji Normalitas	83
b.	Uji Linearitas	83
c.	Uji Multikolinearitas	84
d.	Uji Heteroskedastisitas	84
4.7.	Analisis Data	85
1.	Analisis Korelasi	85
2.	Analisis Regresi Linear	87
4.8.	Pengujian Hipotesis	88
1	Uji T	88
2	Uji F	89
3	Uji Koefisien Determinasi	90

BAB V HASIL PENELITIAN	91
5.1. Analisis Data	91
5.1.1. Karakteristik Responden	91
5.1.2. Deskripsi Data Penelitian	96
5.2. Uji Kualitas Data Penelitian	105
5.2.1. Uji Validitas Data	105
5.2.2. Uji Reliabilitas	106
5.2.3. Uji Asumsi Klasik	107
5.3. Analisis Regresi Linier Berganda	111
5.3.1 Pengaruh <i>Stres</i> Kerja dan Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja	112
5.3.2 Pengaruh <i>Stres</i> kerja, Iklim Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intentions	117
5.4. Analisis Korelasi Antar Dimensi	124
5.5. Pembahasan Hasil Penelitian	127
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	129
6.1. Kesimpulan	129
6.2. Saran-Saran	132
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
BIODATA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Data <i>Turnover</i> Karyawan PAM Jaya Tahun 2010 s/d 2012	12
Tabel 2	Sejarah Singkat PAM Jaya	19
Tabel 3.	Penelitian Terdahulu	64
Tabel 4.	Jadwal Pelaksanaan Penelitian	70
Tabel 5.	Operasionalisasi Variabel	78
Tabel 6.	Korelasi Dimensi Antar Variabel	86
Tabel 7.	Karakteristik Responden	92
Tabel 8.	Hasil Kuesioner Terhadap Variabel <i>Stress</i> Kerja	97
Tabel 9.	Hasil Kuesioner Terhadap Variabel Iklim Organisasi	99
Tabel 10	Hasil Kuesioner Terhadap Variabel Kepuasan Kerja	101
Tabel 11.	Hasil Kuesioner Terhadap Variabel <i>Turnover Intentions</i>	103
Tabel 12.	Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	105
Tabel 13.	Hasil Reliabilitas Variabel Penelitian	107
Tabel 14.	Hasil Uji Asumsi Klasik Multikolinearitas	111
Tabel 15.	Hasil Regresi <i>Stress</i> Kerja dan Iklim Organisasi	112
Tabel 16.	Hasil Uji Anova	115
Tabel 17.	Hasil Determinasi	116
Tabel 18.	Hasil Koefisien Determinasi	117
Tabel 19.	Hasil Regresi <i>Stress</i> Kerja, Iklim Organisasi dan Kepuasan Kerja	117
Tabel 20.	Hasil Uji Anova	121
Tabel 21.	Hasil Determinasi	122

Tabel 22.	Hasil Koefisien Determinasi	122
Tabel 23.	Tabulasi Pengaruh Antar Variabel	123
Tabel 24.	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	124
Tabel 25.	Matriks Korelasi Antar Dimensi	124
Tabel 26.	Matriks Korelasi Antar Variabel	126



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Struktur Organisasi PAM Jaya	23
Gambar 2.	Model Kerangka Pemikiran	68
Gambar 3.	Grafik Uji Normalitas Data	108
Gambar 4.	Grafik Scatterplot	109



UNIVERSITAS
MERCU BUANA