



**PENGARUH KEPUASAN KERJA, *EMPLOYEE ENGAGEMENT*, DAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR TERHADAP
*TURNOVER INTENTION***

Studi Kasus di PT. Iwaindo Internasional



TESIS

**WIYOGA NUR ALAMSYAH
55114110021**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
TAHUN 2017**



**PENGARUH KEPUASAN KERJA, *EMPLOYEE ENGAGEMENT*, DAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR TERHADAP
*TURNOVER INTENTION***

Studi Kasus di PT. Iwaindo Internasional

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

**WIYOGA NUR ALAMSYAH
55114110021**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
TAHUN 2017**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kepuasan Kerja, *Employee Engagement*, dan
Organizational Citizenship Behaviour terhadap *Turnover
Intention* di PT. Iwaindo Internasional


Bentuk Tesis : Penelitian Masalah Perusahaan

Nama : Wiyoga Nur Alamsyah

NIM : 55114110021

Program : Magister Manajemen

Mengesahkan,
Pembimbing



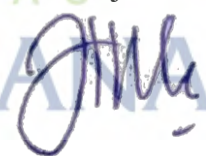
(Dr. Farida Elmi, MM)

Direktur Program Pasca Sarjana

Ketua Program Studi Magister
Manajemen



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Aty Herawati, Msi)

LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Kepuasan Kerja, *Employee Engagement*, dan *Organizational Citizenship Behaviour* terhadap *Turnover Intention* di PT. Iwaindo Internasional

Bentuk Tesis : Penelitian Masalah Perusahaan

Nama : Wiyoga Nur Alamsyah

NIM : 55114110021

Program : Magister Manajemen

Merupakan hasil penelitian dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis diperguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan yang telah digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya

5 Juni 2017



Wiyoga Nur Alamsyah

KATA PENGANTAR

Assalaamu`alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, memberikan kekuatan kepada penulis selama penyusunan Tesis ini sebagai pemenuhan salah satu syarat kelulusan di Universitas Mercu Buana dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja, *Employee Engagement*, dan *Organizational Citizenship Behaviour* terhadap *Turnover Intention* di PT Iwaindo Internasional ”.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis banyak mendapat pengarahan, bimbingan dan saran yang bermanfaat dari berbagai pihak. Maka dari itu penulis dalam kesempatan ini mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Farida Elmi, MM selaku pembimbing yang mendukung dan memberi bantuan kepada penulis dalam penyusunan laporan ini.
2. Dr. Aty Herawati, Msi selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
3. Orang tua, yang mendukung Saya baik secara moril maupun finansial, Terima kasih banyak motivasi dan semangatnya, kalian yang terbaik.
4. Bapak Yono *Airfreight Manager* yang telah banyak memberi masukan dan informasi kepada penulis di PT. Iwaindo Internasional.
5. Bapak Warsono *Airfreight Manager*, yang telah membantu birokrasi dan administratif di PT. Iwaindo Internasional.
6. Bapak Wury dan Bapak Mul yang telah membantu penulis dalam pelaksanaan penelitian di PT. Iwaindo Internasional.
7. Terima kasih kepada saudari Debora Cahyanti Prasetyo, Pemberi semangat dan motivasi terbaik yang saya miliki.
8. Terima kasih banyak kepada teman terbaik Irma dan Bella serta teman-teman kelas T. 301 atas semangat yang diberikan untuk saya.

9. Semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penyusun menyadari bahwa laporan ini masih dapat dikembangkan lebih jauh lagi, maka dengan segala kerendahan hati kepada semua pihak untuk memberikan kritik dan saran demi adanya perbaikan atas isi dari laporan Tesis ini ke depannya. Akhirnya kepada Tuhan Yang Maha Esa, Penyusun berserah diri, semoga apa yang telah dilakukan ini mendapat berkah dan ridho-Nya. Amin.

Jakarta, 5 Juni 2017

Penulis



DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| <i>Abstract</i> | i |
| Abstrak..... | ii |
| Lembar Pengesahan..... | iii |
| Lembar Pernyataan | iv |
| Kata Pengantar..... | v |
| Daftar Isi | vii |
| Daftar Tabel..... | xii |
| Daftar Gambar | xiv |
| Daftar Lampiran | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah | 9 |
| 1.2.1 Identifikasi Masalah..... | 9 |
| 1.2.2 Rumusan Masalah..... | 10 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian..... | 10 |
| 1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian..... | 11 |
| BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN | 12 |
| 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan..... | 12 |
| 2.2 Manajemen | 13 |
| 2.3 Visi dan Misi Perusahaan | 14 |
| 2.4 Sumber Daya | 15 |
| 2.5 Tantangan Bisnis Perusahaan | 16 |
| 2.6 Bentuk atau Proses Pelayanan | 17 |
| 2.4.1 <i>Air Freight</i> | 17 |
| 2.4.2 <i>Ocean Freight</i> | 18 |
| 2.4.3 <i>Door to Door Service</i> | 19 |
| 2.4.4 <i>Project Management</i> | 19 |
| 2.4.5 <i>Inland Transportation</i> | 20 |
| 2.4.6 <i>Custom Brokerage</i> | 20 |

| | | |
|---|--|-----------|
| 2.5 | Prosedur Eskpor PT. Iwaindo Internasional..... | 21 |
| BAB III KAJAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS | | 24 |
| 3.1 | Kajian Pustaka..... | 24 |
| 3.1.1 | Turnover Intention | 24 |
| 3.1.1.1 | Pengertian Turnover..... | 24 |
| 3.1.1.2 | Pengertian Turnover Intention | 23 |
| 3.1.1.3 | Indikasi Terjadinya Turnover Intention | 26 |
| 3.1.1.4 | Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Turnover intention</i> | 27 |
| 3.1.1.5 | Dimensi dan Indikator Terjadinya Turnover Intention | 28 |
| 3.1.1.6 | Dampak <i>Turnover</i> | 29 |
| 3.1.2 | Kepuasan Kerja (<i>Job Satisfaction</i>)..... | 31 |
| 3.1.2.1 | Pengertian Kepuasan Kerja..... | 31 |
| 3.1.2.2 | Teori Kepuasan Kerja | 34 |
| 3.1.2.3 | Dimensi-dimensi Kepuasan Kerja | 38 |
| 3.1.2.4 | Dampak Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja..... | 41 |
| 3.1.2.5 | Cara karyawan mengungkapkan Ketidakpuasan Kerja..... | 42 |
| 3.1.3 | <i>Employee Engagement</i> | 43 |
| 3.1.3.1 | Pengertian <i>Employee Engagement</i> | 43 |
| 3.1.3.2 | Perilaku <i>Employee Engagement</i> | 44 |
| 3.1.3.3 | Tipe dan Segmentasi <i>Employee Engagement</i> | 44 |
| 3.1.3.4 | Dimensi <i>Employee Engagement</i> | 45 |
| 3.1.4 | <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> | 46 |
| 3.1.4.1 | Pengertian <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> | 46 |
| 3.1.4.2 | Faktor-faktor yang mempegaruhi <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> | 47 |
| 3.1.4.3 | Dimensi <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> | 49 |
| 3.1.4.4 | Manfaat <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> | 50 |
| 3.2 | Penelitian Terdahulu..... | 52 |
| 3.3 | Kerangka Pemikiran | 59 |
| 3.4 | Hipotesis..... | 61 |

| | |
|--|-----------|
| BAB IV METODE PENELITIAN..... | 62 |
| 4.1 Design Penelitian | 62 |
| 4.2 Variabel Penelitian | 62 |
| 4.2.1 Definisi Konsep..... | 63 |
| 4.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 64 |
| 4.3.1 Definisi Operasional..... | 64 |
| 4.3.2 Pengukuran Variabel..... | 67 |
| 4.4 Populasi dan Sampel | 67 |
| 4.4.1 Populasi..... | 67 |
| 4.4.2 Sampel..... | 68 |
| 4.5 Jenis dan Sumber Data | 68 |
| 4.5.1 Jenis Data | 68 |
| 4.5.2 Sumber Data..... | 69 |
| 4.6 Teknik Pengumpulan Data | 69 |
| 4.7 Teknik Pengolahan Data | 70 |
| 4.8 Teknik Analisis Data | 71 |
| 4.8.1 Uji Instrumen | 71 |
| 4.8.1.1 Uji Validitas | 71 |
| 4.8.1.2 Uji Reliabilitas | 72 |
| 4.8.2 Uji Asumsi Klasik..... | 73 |
| 4.8.2.1 Uji Normalitas..... | 73 |
| 4.8.2.2 Uji Linieritas..... | 74 |
| 4.8.2.3 Uji Heteroskedastisitas..... | 74 |
| 4.8.2.3 Uji Multikolinearitas | 75 |
| 4.8.3 Analisis Regresi | 75 |
| 4.8.4 Koefisien Determinasi (R^2)..... | 76 |
| 4.8.5 Uji Hipotesis | 77 |
| 4.8.5.1 Uji Regresi Secara Parsial (Uji t)..... | 77 |
| 4.8.5 Uji Regresi Secara Simultan (Uji F) | 77 |
| 4.8.6 Analisa Korelasi Antar Dimensi | 78 |

| | |
|--|-----------|
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 80 |
| 5.1. Hasil Penelitian | 80 |
| 5.1.1. Karakteristik Responden | 80 |
| 5.1.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 81 |
| 5.1.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 81 |
| 5.1.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 82 |
| 5.1.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja..... | 83 |
| 5.1.2. Hasil Analisis Deskripsi | 84 |
| 5.1.2.1. Analisis Deskripsi Variabel Gaya Kepuasan Kerja (X_1)..... | 84 |
| 5.1.2.2. Analisis Deskripsi Variabel <i>Employee Engagement</i> (X_2)..... | 85 |
| 5.1.2.3. Analisis Deskripsi Variabel <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (X_3) | 86 |
| 5.1.2.4. Analisis Deskripsi Variabel <i>Turnover Intention</i> (Y)..... | 87 |
| 5.1.3. Uji Instrumen Penelitian..... | 88 |
| 5.1.3.1. Uji Validitas Instrumen | 88 |
| 5.1.3.2. Uji Reliabilitas Instrumen | 90 |
| 5.1.4. Uji Asumsi Klasik | 91 |
| 5.1.4.1. Uji Normalitas | 91 |
| 5.1.4.2. Uji Linieritas..... | 94 |
| 5.1.4.3. Uji Multikolinieritas | 95 |
| 5.1.4.4. Uji Heteroskedastisitas | 96 |
| 5.1.5. Analisis Regresi..... | 98 |
| 5.1.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda | 98 |
| 5.1.5.2 Koefisien Determinasi (R^2)..... | 101 |
| 5.1.6 Uji Hipotesis..... | 102 |
| 5.1.6.1. Uji Regresi Secara Parsial (Uji t)..... | 102 |
| 5.1.6.2. Uji Regresi Secara Simultan (Uji F) | 105 |
| 5.1.7. Analisis Korelasi Antar Dimensi..... | 107 |
| 5.2. Pembahasan..... | 119 |
| 5.2.1 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> | 120 |

| | |
|--|-----|
| 5.2.2 Pengaruh <i>Employee Engagement</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i> | 121 |
| 5.2.3 Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> | 122 |
| 5.2.4 Pengaruh Kepuasan Kerja, <i>Employee Engagement</i> dan <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i> | 123 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN | 125 |
| 6.1. Kesimpulan..... | 125 |
| 6.2. Saran..... | 126 |
| 6.2.1 Saran Bagi Perusahaan | 127 |
| 6.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya..... | 129 |
| Daftar Pustaka | 130 |
| Lampiran | 133 |



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

| | |
|---|-----|
| Tabel 1.1 Alasan Turnover Karyawan di PT. Iwaindo Internasional..... | 3 |
| Tabel 1.2 Hasil Kuesioner Prariset..... | 4 |
| Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu..... | 52 |
| Tabel 4.1 Definisi Konsep..... | 60 |
| Tabel 4.2 Definisi Operasional..... | 61 |
| Tabel 4.3 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi..... | 79 |
| Tabel 4.4 Matrix Korelasi Antar Dimensi..... | 79 |
| Tabel 5.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 81 |
| Tabel 5.2 Data Responden Berdasarkan Usia..... | 81 |
| Tabel 5.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... | 82 |
| Tabel 5.4 Data Responden Berdasarkan Masa Kerja..... | 83 |
| Tabel 5.5 <i>Descriptive Statistics</i> Variabel Kepuasan Kerja (X_1)..... | 84 |
| Tabel 5.6 <i>Descriptive Statistics</i> Variabel <i>Employee Engagement</i> (X_2)..... | 85 |
| Tabel 5.7 <i>Descriptive Statistics</i> Variabel <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (X_3)..... | 86 |
| Tabel 5.8 <i>Descriptive Statistics</i> Variabel <i>Turnover Intention</i> (Y)..... | 87 |
| Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas Instrumen..... | 89 |
| Tabel 5.10 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen..... | 91 |
| Tabel 5.11 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> | 93 |
| Tabel 5.12 Hasil Uji Linieritas..... | 94 |
| Tabel 5.13 Hasil Uji Multikolinieritas..... | 96 |
| Tabel 5.14 Hasil Uji Heteroskedestisitas (<i>Glejser Test</i>)..... | 98 |
| Tabel 5.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda..... | 99 |
| Tabel 5.16 Koefisien Determinasi (R^2)..... | 101 |
| Tabel 5.17 Koefisien Uji t..... | 103 |
| Tabel 5.18 Koefisien Uji F (Simultan)..... | 106 |
| Tabel 5.19 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi..... | 107 |

| | |
|--|-----|
| Tabel 5.20 Matriks Korelasi Antar Dimensi Kepuasan Kerja (X_1) dengan <i>Turnover Intention</i> (Y) | 108 |
| Tabel 5.21 Matriks Korelasi Antar Dimensi Variabel <i>Employee Engagement</i> (X_2) dengan <i>Turnover Intention</i> (Y)..... | 111 |
| Tabel 5.22 Matriks Korelasi Antar Dimensi Variabel <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (X_3) dengan <i>Turnover Intention</i> (Y)..... | 114 |
| Tabel 5.23 Matriks Korelasi Antar Variabel | 117 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Jumlah dan Persentase <i>Turnover</i> | 2 |
| Gambar 1.2 Persentase Mangkir dan Datang Lambat | 5 |
| Gambar 1.3 Tingkat kehadiran karyawan pada acara perusahaan | 6 |
| Gambar 1.4 Jumlah dan Persentase Keluhan Karyawan tahun 2016 | 8 |
| Gambar 1.5 Data Keluhan Karyawan tahun 2016..... | 8 |
| Gambar 3.1 Respon-Respon Terhadap Ketidakpuasan Kerja | 42 |
| Gambar 3.2 Kerangka Pemikiran | 60 |
| Gambar 5.1 Grafik P-P Plot Normalitas..... | 92 |
| Gambar 5.2 Grafik Histogram..... | 93 |
| Gambar 5.3 Grafik Plot Heteroskedastisitas | 97 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1 : Kuesioner Pra Riset | 134 |
| Lampiran 2 : Kuesioner Riset..... | 135 |
| Lampiran 3 : Tabulasi Variabel Independen dan Independen | 138 |
| Lampiran 4: Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja, <i>Employee Engagement</i> , <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> , dan <i>Turnover intention</i> | 150 |
| Lampiran 5 : Hasil Uji Reliabilitas..... | 155 |
| Lampiran 6 : Hasil Analisis SPSS Uji Normalitas | 155 |
| Lampiran 7 : Hasil Analisis SPSS Uji Multikolinearitas | 156 |
| Lampiran 8 : Hasil Analisis SPSS Uji Heteroskedastisitas | 157 |
| Lampiran 9 : Hasil Analisis SPSS Uji Linier Berganda..... | 157 |
| Lampiran 10 : Hasil Analisis SPSS Analisis Korelasi Antar Dimensi..... | 159 |
| Lampiran 11 : Hasil Analisis SPSS Korelasi Antar Variabel..... | 162 |

UNIVERSITAS
MERCU BUANA