

**PENGARUH DISIPLIN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
SERTA DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
STUDI PADA PT LION MENTARI AIRLINES.**

(Studi pada PT Lion Mentari Airlines Divisi *Call Center* dan *Ticketing*)

SKRIPSI

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



Nama : Dadan Ahdiat

NIM : 43112120142

Program Studi Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Nama : Dadan Ahdiat
Nim : 43112120142
Program studi : Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

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 tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.



Jakarta, 23 Agustus 2017



Dadan Ahdiat

NIM : 43112120142

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dadan Ahdiat
NIM : 43112120142
Program Studi : Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap *Turnover Intention* Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT Lion Mentari Airlines Divisi *Call Center* dan *Ticketing*)
Tanggal Lulus :

Disahkan Oleh :

Pembimbing

Ketua Penguji



Mafizatun Nurhayati. SE., MM

Tanggal : 5/9/2017

Dr. Suharno Pawirosumarto., MM

Tanggal : 5/9/2017

Dekan,

Ketua Program Studi
S1 Manajemen,



Dr. Harnoviusah., Ak., M.Si., CA.

Tanggal : 8/9/2017



Dudi Permana., MM., Ph.D.

Tanggal : 7/9/2017

KATA PENGANTAR

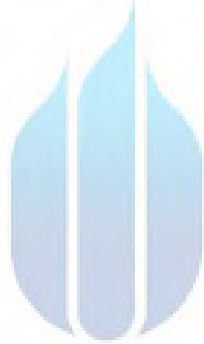
Puji serta syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Turnover Intention dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Studi Pada PT Lion Mentari Airlines. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat bermanfaat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ucapkan syukur alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua tercinta dan kakak saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral serta dukungan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Mafizatun Nurhayati, SE., MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.
3. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Harnovinsah., Ak., M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Dudi Permana, MM., Ph.D, selaku Ketua Program Studi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
6. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
7. Bapak Isnandar Alamsyah selaku Area Manager PT Lion Mentari Airlines Divisi *Call Center* dan *Ticketing*.
8. Bapak Maradu Silaban selaku *Chief Call Center* PT. Lion Mentari Airlines Divisi *Call Center* dan *Ticketing* yang telah membantu, mensupport dan memberikan semangat kepada penulis dalam melakukan penelitian.
9. Defi Koeshandari Handayani selaku *Admin Support Call Center* yang telah membantu penulis dalam memberikan data serta motivasi kepada penulis dalam melakukan penelitian.
10. Rekan-rekan PT. Lion Mentari Airlines Divisi *Call Center* dan *Ticketing* yang telah mendukung penelitian dan mengisi kuesioner penelitian ini.

11. Calon pendamping hidup saya Desi terima kasih atas motivasi, doa dan semangat yang diberikan sehingga memberikan energi positif kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. “3 Sejoli” Debbie Andini, Selamat Sugianto dan Wahyuni sebagai teman seperjuangan terima kasih atas motivasi doa serta kebersamaannya dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
13. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT.



Jakarta, 23 Agustus 2017

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dadan Ahdiat

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI | i |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | ii |
| ABSTRAK | iii |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 9 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 9 |
| D. Kontribusi penelitian | 9 |
| | |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS | |
| A. Kajian Pustaka | 12 |
| 1. Manajemen Sumber Daya Manusia | 12 |
| a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia..... | 12 |
| b. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia..... | 13 |
| 2. Kinerja Karyawan | 15 |
| a. Pengertian Kinerja Karyawan..... | 15 |
| b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan | 16 |
| c. Dampak Kinerja Karyawan | 18 |
| d. Dimensi Kinerja Karyawan | 19 |
| 3. Disiplin Kerja..... | 20 |
| a. Pengertian Disiplin Kerja | 20 |
| b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja . | 21 |
| c. Dampak Disiplin Kerja..... | 24 |
| d. Dimensi Disiplin Kerja..... | 25 |
| 4. <i>Turnover Intention</i> | 25 |
| a. Pengertian <i>Turnover Intention</i> | 25 |
| b. Faktor-faktor Penyebab Terjadinya <i>Turnover Intention</i> | 28 |
| c. Indikator <i>Turnover Intention</i> | 29 |
| B. Penelitian Terdahulu | 30 |
| C. Rerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis..... | 34 |
| 1. Hubungan Disiplin Kerja dan <i>Turnover Intention</i> | 34 |
| 2. Hubungan Disiplin Kerja dan Kinerja Karyawan | 34 |
| 3. Hubungan <i>Turnover Intention</i> dan Kinerja Karyawan ... | 35 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| A. Waktu dan Tempat Penelitian | 37 |
| B. Desain Penelitian | 37 |

| | |
|---|----|
| C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel | 38 |
| 1. Definisi Variabel | 38 |
| 2. Operasionalisasi Variabel | 39 |
| D. Skala Pengukuran | 42 |
| E. Populasi dan Sampel | 43 |
| 1. Populasi Penelitian | 43 |
| 2. Sampel Penelitian | 43 |
| F. Teknik Pengumpulan Data | 45 |
| G. Metode Analisis Data | 45 |
| 1. Analisis Deskriptif | 45 |
| 2. Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS) | 46 |

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| A. Gambaran Umum Perusahaan | 51 |
| B. Karakteristik Responden | 51 |
| 1. Jenis Kelamin | 51 |
| 2. Usia | 52 |
| 3. Pendidikan Formal Terakhir | 53 |
| 4. Lama Bekerja | 54 |
| 5. Status Pernikahan | 54 |
| C. Deskripsi Variabel | 55 |
| 1. Kinerja Karyawan | 55 |
| 2. Disiplin Kerja | 57 |
| 3. <i>Turnover Intention</i> | 58 |
| D. Metode Analisis Data : <i>Component Based Structural Equation Model</i> | 59 |
| 1. Evaluasi <i>Measurement Model (Outer Model)</i> | 59 |
| a. <i>Convergent Validity</i> | 59 |
| b. <i>Discriminant Validity</i> | 63 |
| c. <i>Composite Reliability and Cronbach's Alpha</i> | 65 |
| 2. Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>) | 67 |
| a. Nilai R-square | 67 |
| b. <i>Goodness of Fit Model</i> | 68 |
| c. Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur) | 68 |
| E. Pembahasan | 70 |
| i. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> | 70 |
| ii. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan | 72 |
| iii. Pengaruh <i>Turnover Intention</i> Terhadap Kinerja Karyawan | 73 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|-------------------|----|
| A. Simpulan | 75 |
| B. Saran | 75 |

DAFTAR TABEL

| No. | Keterangan | |
|------|---|----|
| 1.1 | Tabel Data Komplain | 4 |
| 1.2 | Tabel Daftar Absensi Karyawan | 5 |
| 1.3 | Tabel Kuesioner Pra Survey Kinerja Karyawan | 6 |
| 1.4 | Tabel Kuesioner Pra Survey Disiplin Kerja | 7 |
| 1.5 | Tabel Kuesioner Pra Survey <i>Turnover Intention</i> | 8 |
| 3.1 | Tabel Operasionalisasi Variable Kinerja Karyawan | 40 |
| 3.2 | Tabel Operasionalisasi Variabel Disiplin Kerja | 41 |
| 3.3 | Tabel Operasionalisasi Variabel <i>Turnover Intention</i> | 42 |
| 3.4 | Tabel Skala Pengukuran Likert | 43 |
| 4.1 | Tabel Jenis Kelamin Responden | 52 |
| 4.2 | Tabel Usia Responden | 52 |
| 4.3 | Tabel Pendidikan Formal Terakhir Responden | 53 |
| 4.4 | Tabel Lama Bekerja Responden | 54 |
| 4.5 | Tabel Status Pernikahan Responden | 55 |
| 4.6 | Tabel Karakteristik Kuesioner Variabel Kinerja Karyawan | 55 |
| 4.7 | Tabel Karakteristik Kuesioner Variabel Disiplin Kerja | 57 |
| 4.8 | Tabel Karakteristik Kuesioner Variabel <i>Turnover Intention</i> | 58 |
| 4.9 | Tabel Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> | 60 |
| 4.10 | Tabel Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (modifikasi) | 62 |
| 4.11 | Tabel Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross Loadings)</i> | 64 |
| 4.12 | Tabel Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> | 65 |
| 4.13 | Tabel Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> | 66 |
| 4.14 | Tabel Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i> | 66 |
| 4.15 | Tabel Nilai R ² Variabel Endogen | 67 |
| 4.16 | Tabel Hasil Pengujian Hipotesis | 68 |

DAFTAR GAMBAR

| No. | Keterangan | |
|-----|---|----|
| 2.1 | Model Rerangka Konseptual | 36 |
| 4.1 | Gambar Nilai <i>Loading Factor</i> | 61 |
| 4.2 | Gambar Nilai <i>Loading Factor</i> (modifikasi) | 62 |
| 4.3 | Gambar Hasil Uji Hipotesis..... | 69 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|------------|---|-----|
| Lampiran 1 | Data Absensi Karyawan | 79 |
| Lampiran 2 | Kuesioner | 80 |
| Lampiran 3 | Hasil Kuesioner | 83 |
| Lampiran 4 | Hasil Karakteristik Responden | 91 |
| Lampiran 5 | Hasil Karakteristik Jawaban Kuesioner | 93 |
| Lampiran 6 | Hasil Analisa <i>Outer Model</i> | 95 |
| Lampiran 7 | Hasil Analisa <i>Inner Model</i> | 101 |
| Lampiran 8 | Hasil Uji Hipotesis | 102 |

