



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

**ANALISIS PENGARUH *JOB SATISFACTION* DAN *ORGANIZATIONAL
COMMITMENT* TERHADAP *TURNOVER INTENTIONS* PADA
DIVISI INFOMEDIA DI TELKOM
WILAYAH TELEKOMUNIKASI BANTEN TIMUR**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

FX Agung Nugroho

09130110054

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2014

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH *JOB SATISFACTION* DAN *ORGANIZATIONAL COMMITMENT* TERHADAP *TURNOVER INTENTIONS* PADA DIVISI INFOMEDIA DI TELKOM WITEL BANTEN TIMUR

Oleh

Nama : FX Agung Nugroho
NIM : 09130110054
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen

Tangerang, 9 Januari 2015

Ketua Sidang



Anna Riana Putriya, S.E., M.Si

Penguji



Dewi Wahyu Handayani, S.E., M.M.

Pembimbing



Santi Rimadiaz, S.P., M.Si

Ketua Program Studi Manajemen



Anna Riana Putriya, S.E., M.Si

Lembar Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat Dalam Penyusunan SKRIPSI

Dengan ini saya:

Nama : FX Agung Nugroho
NIM : 09130110054
Program Studi : Manajemen
Judul : Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan
Komitmen Organisasional terhadap
Turnover Intentions Pada Divisi Infomedia
di Telkom Wilayah Telekomunikasi Banten
Timur)

merupakan hasil karya sendiri dan saya tidak melakukan plagiat. Semua kutipan karya ilmiah orang lain, institusi lain maupun berbagai sumber lain yang dirujuk dalam skripsi ini telah saya sebutkan sumber kutipannya serta saya cantumkan di Daftar Pustaka. Dengan ini pula saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara meniru gagasan maupun hasil penelitian dari orang lain yang lalu saya akui sebagai pendapat maupun hasil penelitian milik saya. Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut secara sengaja maupun tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan bahwa saya bersedia untuk menarik serta membatalkan skripsi ini sebagai hasil penelitian saya. Apabila saya terbukti melakukan tindakan tersebut di atas, maka saya bersedia universitas mencabut gelar dan ijasah yang telah diberikan kepada saya.

Tangerang, 4 Desember 2014

Yang membuat pernyataan,

FX Agung Nugroho

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji sekaligus menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional yang terdiri dari komitmen afektif, berkelanjutan, dan normatif terhadap *turnover intentions*. Model pada penelitian ini diadaptasi dari penelitian Ilhami Yucel (2012).

Penelitian ini dilakukan terhadap 112 karyawan divisi Infomedia di Telkom Wilayah Telekomunikasi (Witel) Banten Timur, Tangerang, Indonesia. Hubungan ini diteliti untuk mengetahui pengaruh secara statistik. Data dianalisis menggunakan teknik *structural equation modeling* (SEM) dengan bantuan perangkat lunak LISREL versi 8.7.

Hasil dari penelitian ini tidak semua mendukung hipotesis yang diuji. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel komitmen afektif, berkelanjutan, dan normatif, namun berpengaruh secara negatif terhadap *turnover intentions*. Sedangkan komitmen afektif, berkelanjutan dan normatif tidak terbukti berpengaruh terhadap *turnover intentions*.

Kata Kunci: Telkom, kepuasan kerja, komitmen organisasional, komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, komitmen normatif, turnover intentions

ABSTRACT

The aim of this research is to examining and analyze the effect og job satisfaction and organizational commitment which consist of affective, continuance, and normative commitment to turnover intentions. This research model was adapt from Ilhami Yucel (2012) research.

This research conducted on 112 Infomedia employees at Telkom Witel Banten Timur, Tangerang, Indonesia. This relationship is examined to determine the effect statistically. Data were analyzed using the technique of structural equation modeling (SEM) with LISREL version 8.7 software.

The result suggest that job satisfaction positively influence on affective commitment, continuance, and normative commitment while it is negatively impact on turnover intentions. However this research found no significant relationship between affective, continuance and normative commitment and turnover intentions.

Keywords : Telkom, job satisfaction, organizational commitment, affective commitment, continuance commitment, normative commitment, turnover intenstions

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Yesus Kristus, Bunda Maria, dan Santo Franciskus Xaverius atas segala karunia, berkat, doa dan rahmat yang tiada akhir sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap *Turnover Intentions* Karyawan Infomedia (Studi pada Telkom Witel Banten Timur)” dengan baik. Walaupun ada halangan dan rintangan baik dari dalam diri penulis maupun dari luar, itu semua bisa dilewati karena perlindungan dan tuntunan dari-Nya.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu bagian dari proses penyelesaian dan penilaian mata kuliah skripsi atau tugas akhir di Universitas Multimedia Nusantara. Penulis melakukan penelitian ini di Telkom Wilayah Telekomunikasi Banten Timur yang dengan terbuka membuka kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian ini.

Melalui lembar ini, penulis secara khusus juga ingin menghaturkan terima kasih kepada orang-orang yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis berterima kasih kepada:

1. Orang tua penulis, JFR Supriyanto dan MG Maryati yang memberikan doa, suntikan moral, dan perhatian kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

2. Kakak-kakak saya, Alexius Eko Kristiyanto sekeluarga, Bernadette Dewi Hapsarie sekeluarga, Christina Melanie Damayanti sekeluarga, dan Dominikus Adi Kurniawan yang selalu mengingatkan penulis untuk tetap berusaha dalam segala situasi dan kondisi.
3. Yustina Niken Raharina Hendra yang selalu memberikan perhatian dan semangat bagi penulis dalam setiap proses penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Santi Rimadias, S.P., M.Si yang menjadi pembimbing penulis, terima kasih atas waktu dan tenaga yang diberikan untuk membimbing penulis tidak hanya untuk penelitian ini, tetapi juga menjadi pribadi yang lebih baik. Terima kasih.
5. Ibu Anna Riana Putriya, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara, terima kasih atas bimbingan selama hampir 5 tahun ini.
6. Ibu Dewi Wahyu Handayani, SE., MM yang dengan sabar membimbing penulis sampai pada tahap ini.
7. Semua teman-teman penulis di Universitas Multimedia Nusantara yang membantu penulis dalam melalui masa-masa kuliah.
8. Semua teman-teman penulis yang tetap memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis.
9. Semua dosen dan staf Universitas Multimedia Nusantara yang telah membantu kelancaran penyelesaian skripsi ini.
10. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. **Terima kasih.**

Penulis sadar bahwa dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Maka dari itu, penulis mohon maaf apabila skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan dan penulis dengan terbuka dan rendah hati mohon kritik dan saran yang membangun untuk kebaikan penulisan penelitian-penelitian maupun laporan-laporan selanjutnya.

Penulis berharap agar skripsi ini bisa berguna bagi setiap pembaca sekaligus bisa menjadi tambahan karya bagi Universitas Multimedia Nusantara. Tuhan Memberkati.

Tangerang, 13 Januari 2015

Hormat saya,

Penulis

UMMN

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Batasan Masalah	10
1.3.1 Konsep Penelitian	11
1.3.2 Wilayah Penelitian	11
1.3.3 Responden	11
1.3.4 Alat Analisis.....	11
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian	12
1.5.1 Bagi Perusahaan.....	12
1.5.2 Bagi Akademik	13
1.6 Sistematika Penulisan	13

BAB II LANDASAN TEORI	15
2.1 Definisi dan Pengertian Manajemen	15
2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia	18
2.3 Kepuasan Kerja	18
2.4 Komitmen Organisasional.....	23
2.5 Turnover Intentions.....	26
2.6 Penelitian Terdahulu	27
2.7 Pengembangan Hipotesis	29
2.8 Model Penelitian	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	33
3.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	33
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	35
3.3.2.1 Visi	35
3.3.2.2 Misi	35
3.1.3 Nilai Perusahaan	35
3.1.4 Budaya Perusahaan	35
3.1.5 Inisiatif Strategis	36
3.1.6 Struktur Organisasi Perusahaan	38
3.1.7 Struktur Organisasi Infomedia	39
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	40
3.3 Populasi dan Sampel	40
3.3.1 Populasi Penelitian.....	40
3.3.2 Sampel Penelitian.....	40
3.4 Metode Penelitian	42
3.5 Sumber dan Metode Pengumpulan Data.....	43
3.5.1 Data Primer	43
3.5.2 Sekunder.....	43
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	43

3.7 Teknik Analisis Data.....	48
3.7.1 Uji Instrumen	49
3.7.1.1 Uji Validitas	49
3.7.1.2 Uji Reliabilitas	50
3.7.2 Metode Analisis Data dengan <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	50
3.7.3 Model Pengukuran (<i>Measurement Model</i>).....	52
3.7.3.1 Model Pengukuran Kepuasan Kerja	52
3.7.3.2 Model Pengukuran Komitmen Afektif	54
3.7.3.3 Model Pengukuran Komitmen Berkelanjutan...	55
3.7.3.4 Model Pengukuran Komitmen Normatif	57
3.7.3.5. Model Pengukuran Turnover Intentions.....	58
3.7.4 Uji Kecocokan Model	59
3.7.4.1 Kecocokan Keseluruhan Model	59
3.7.4.2 Kecocokan Model Pengukuran	62
3.7.4.3 Kecocokan Model Struktural	63

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN 57

4.1 Analisis Statistik Deskriptif	64
4.2 Analisis Deskriptif	69
4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	70
4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Masa Kerja	71
4.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	72
4.1.5 Profil Responden Berdasarkan Jabatan.....	73
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	74
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Pretest	75
4.3.1.1 Uji Validitas Pretest	75
4.3.1.2 Uji Reliabilitas Pretest	76
4.4 Pengujian Model Penelitian	77
4.4.1 Hasil Analisis Kecocokan Keseluruhan Model.....	78

4.4.2 Hasil Analisis Model Pengukuran.....	80
4.4.2.1 Hasil Uji Validitas Test.....	80
4.4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas Test.....	81
4.4.3 Hasil Analisis Model Struktural.....	85
4.5 Pengujian Hipotesis.....	88
4.5.1 Hipotesis 1, 2, dan 3.....	88
4.5.2 Hipotesis 4.....	89
4.5.3 Hipotesis 5, 6 , dan 7.....	90
4.6 Analisis Interpretasi Hasil Penelitian.....	91
4.6.1 Hasil Uji Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional (Afektif, Berkelanjutan dan Normatif).....	91
4.6.2 Hasil Uji Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Turnover Intentions</i>	94
4.6.3 Hasil Uji Pengaruh Komitmen Organisasional (Afektif, Berkelanjutan, dan Normatif) terhadap <i>Turnover Intentions</i>	96
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	98
5.1 Kesimpulan	98
5.2 Implikasi Manajerial	100
5.3 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi operasional Variabel.....	43
Tabel 3.2 Ringkasan Uji Kecocokan Keseluruhan Model dan Kriteria Penerimaannya	60
Tabel 4.1 Total Nilai Satu Alat Ukur Variabel <i>Job Satisfaction</i>	64
Tabel 4.2 Total Nilai Satu Alat Ukur Variabel <i>Commitment</i>	65
Tabel 4.3 Total Nilai Satu Alat Ukur Variabel <i>Turnover Intentions</i>	66
Tabel 4.4 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Job Satisfaction</i>	66
Tabel 4.5 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Affective Commitment</i>	67
Tabel 4.6 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Continuance Commitment</i>	67
Tabel 4.7 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Normative Commitment</i>	68
Tabel 4.8 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Turnover Intentions</i>	69
Tabel 4.9 Uji Validitas Pretest	75
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Pretest	76
Tabel 4.11 Uji Kecocokan Model.....	78
Tabel 4.12 Nilai t, Muatan Faktor Standard dan Validitas Test.....	80
Tabel 4.13 Kesimpulan Hasil Uji Reliabilitas Test.....	85
Tabel 4.14 Hasil Analisis Model Struktural.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	32
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Perusahaan	38
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Infomedia	39
Gambar 3.3 Model Pengukuran Kepuasan Kerja.....	53
Gambar 3.4 Model Pengukuran Komitmen Afektif.....	54
Gambar 3.5 Model Pengukuran Komitmen Berkelanjutan.....	56
Gambar 3.6 Model Pengukuran Komitmen Normatif.....	57
Gambar 3.7 Model Pengukuran Turnover Intentions	58
Gambar 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	71
Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Masa Bekerja.....	72
Gambar 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	73
Gambar 4.5 Profil Responden Berdasarkan Jabatan	73
Gambar 4.6 Model Struktural Dengan Nilai <i>t-value</i>	88