



### **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 *AFFECTIVE  
COMMITMENT* TERHADAP *WORK ENGAGEMENT*, SERTA  
IMPLIKASINYA TERHADAP *CAREER COMMITMENT*; TELAAH  
PADA KARYAWAN BANK XYZ**



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E.)**

Nama : Clara Vanessa  
NIM : 14130110041  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

**2018**

**LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH *JOB SATISFACTION* DAN  
*AFFECTIVE COMMITMENT* TERHADAP *WORK ENGAGEMENT*,  
SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP *CAREER COMMITMENT*;  
TELAAH PADA KARYAWAN BANK XYZ**

Oleh

Nama : Clara Vanessa

NIM : 14130110041

Fakultas : Bisnis

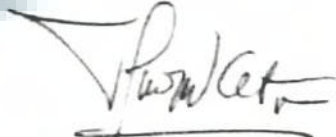
Program Studi : Manajemen

Tangerang, 8 Agustus 2018

Ketua Sidang,

Dosen Penguji,

  
Nosica Rizkalla, S.E., M.Sc

  
Dr. J. Johny Natu Prihanto, M.M.

Dosen Pembimbing,

Ketua Program Studi Manajemen,

  
Nurina Putri Handayani, S.E., M.M.

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

## LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Dengan ini saya :

Nama : Clara Vanessa

NIM : 14130110041

Fakultas : Bisnis

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi berjudul “**Analisis Pengaruh *Job Satisfaction* dan *Affective Commitment* terhadap *Work Engagement*, serta Implikasinya terhadap *Career Commitment*; Telaah pada Karyawan Bank XYZ**” merupakan hasil karya ilmiah yang dibuat oleh saya sendiri dan saya tidak melakukan plagiat.

Semua kutipan orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam skripsi ini telah saya sebutkan sumber kutipannya, serta saya cantumkan dalam daftar pustaka. Jika pada kemudian hari terbukti saya melakukan penyimpangan atau kecurangan dalam penyusunan skripsi ini, saya bersedia menerima konsekuensinya.

Tangerang, 8 Agustus 2018

METERAI  
TEMPOL  
2E1E3AFFB701877E  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
Clara Vanessa

UMMN

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan penyertaan-Nya, penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh *Job Satisfaction* dan *Affective Commitment* terhadap *Work Engagement* dan Implikasinya terhadap *Career Commitment*; Telaah pada Karyawan Bank XYZ” ini dengan baik dan tepat pada waktu yang telah ditentukan, guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Multimedia Nusantara (UMN).

Skripsi yang dibuat penulis juga tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu proses penyusunan laporan ini, khususnya kepada :

1. Keluarga penulis, Mami, Papi, Yusiana Christina, Adrian Hartanto, Sylvia Elizabeth dan Diana Valencia, yang selalu memanjatkan doa dan harapan-harapan baik, memberikan kepercayaan dan dukungan kepada penulis secara materil maupun moril, sehingga menjadikan penulis lebih termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini dengan hasil yang baik.
2. Ibu Nurina Putri Handayani, selaku dosen pembimbing pembuatan skripsi ini yang selalu memberikan kritik, saran, motivasi, serta suasana bimbingan yang kondusif dan menyenangkan selama proses pembuatan skripsi ini, sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan ini tepat pada waktunya.

3. Dosen-dosen program studi Manajemen yang selalu memberikan pengetahuan dan dukungan, di dalam maupun di luar proses perkuliahan.
4. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini, serta beberapa pihak yang bersedia melakukan *in-depth interview* untuk membantu penulis memperoleh fenomena dan penguatan hasil penelitian, sehingga penulis dapat memperoleh hasil yang dibutuhkan dalam proses pembuatan skripsi ini.
5. Nadya Yunanda, Salsabella Kanzu, Daliasari Rahmani, Chynthia Fandau dan teman-teman seperbimbingan skripsi lainnya, yang selalu memberikan dukungan kepada penulis selama proses pembuatan skripsi ini berlangsung.
6. Sahabat-sahabat penulis, Patricia Megawati, Yohanna Giovanni, Natasha Stella, Aldo Winata, Julio Prayoga, Aina W.F, Gregorius Ternando, Meirika Henling, Nadya Yunanda, Fransisca Angelina, Kevin Wijaya, Stephen Hany, Jovan Raysano dan teman-teman lainnya yang memberikan semangat, kritik, serta bantuan yang bermanfaat, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
7. Aldo Winata, Martha Laura, Stephen Coandadiputra dan Olfina Sandra, yang bersedia membantu dan membagikan ilmu serta pengalamannya kepada penulis selama prosesnya, serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun telah membantu penulis selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, sehingga penulis dapat menghasilkan karya yang lebih baik lagi kedepannya.

Tangerang, 8 Agustus 2018

Clara Vanessa

The logo of Universitas Muhammadiyah Negeri (UMMN) is a large, light blue circular emblem. Inside the circle, there is a stylized white building with several square windows. Below the emblem, the letters 'UMMN' are written in a large, bold, light blue sans-serif font.

UMMN

## ABSTRAK

Sektor perbankan memegang peranan penting dalam peningkatan pertumbuhan ekonomi nasional, karena memungkinkan masyarakat untuk melakukan investasi, distribusi, serta konsumsi barang dan jasa. Salah satu tantangan dari industri perbankan adalah mulai bangkitnya perusahaan teknologi keuangan (*Fintech*), dan sulitnya mencari sumber daya manusia yang berkualitas, tangguh dan adaptif. Selain itu, data penelitian Gallup tahun 2016 juga menunjukkan tingkat *engagement* karyawan di Indonesia yang memiliki nilai rendah, yaitu hanya sekitar 13%, di mana 87% lainnya merasa tidak *engage* dengan perusahaan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk membuktikan adanya pengaruh dari variabel *job satisfaction* terhadap *work engagement*, *affective commitment* terhadap *work engagement*, dan *work engagement* terhadap *career commitment* pada karyawan Bank XYZ di DKI Jakarta.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan teknik *sampling non-probability*, khususnya *judgmental sampling*. Pengumpulan data diperoleh dari proses penyebaran kuesioner kepada 126 karyawan Bank XYZ yang berhasil memenuhi kriteria yang ditentukan penulis sebelumnya. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dan diolah menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)*.

Hasil yang ditemukan melalui penelitian ini adalah adanya pengaruh positif dan signifikan dari *job satisfaction* terhadap *work engagement*, pengaruh positif dan signifikan dari *affective commitment* terhadap *work engagement*, dan pengaruh positif dan signifikan dari *work engagement* terhadap *career commitment* di Bank XYZ yang berpusat di DKI Jakarta.

Kata Kunci : *work engagement*, *job satisfaction*, *affective commitment*, *career commitment*, industri perbankan



## ABSTRACT

*The banking industry plays an important role in increasing national economic growth, because it allows people to invest, distribute, and consume goods and services. Some of the challenges that the industry have are the emergence of financial technology companies, and the difficulty of finding the qualified, resilient and adaptive human resources for the company. In addition, the Gallup research data of 2016 also shows the low level of employee engagement in Indonesia, which is only about 13%, where 87% of others feel not engage with the company.*

*The purpose of this research is to prove the influence of job satisfaction variable to work engagement, affective commitment to work engagement, and work engagement to career commitment on XYZ Bank employees in Jakarta.*

*This research use descriptive method with non-probability sampling technique, using judgmental sampling. Data collection was obtained from the process of distributing questionnaires to 126 employees of XYZ Bank, that successfully met the criteria determined by the author prior the data collection process. Then, the collected datas are analyzed and processed using Structural Equation Modeling (SEM).*

*The result of this research is there are some positive and significant influence from job satisfaction to work engagement, positive and significant influence from affective commitment to work engagement, and positive and significant influence from work engagement to career commitment on XYZ Bank in Jakarta.*

*Keyword : work engagement, job satisfaction, affective commitment, career commitment, banking industry*

UMMN

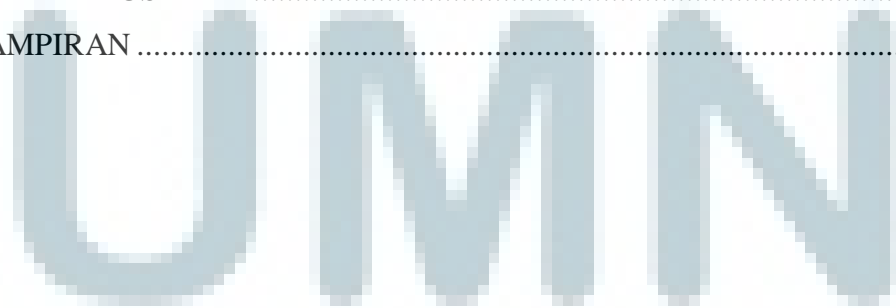
## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN SKRIPSI ....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT ...	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR .....	iii
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	13
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	13
1.4 Manfaat Penelitian .....	14
1.4.1 Manfaat Akademis .....	14
1.4.2 Manfaat Praktis .....	14
1.5 Batasan Masalah .....	14
1.6 Sistematika Penelitian .....	15
BAB II .....	17
LANDASAN TEORI .....	17
2.1 Teori <i>Management</i> .....	17
2.2 Teori <i>Human Resource Management</i> .....	18
2.2.1 Pengertian <i>Human Resource Management</i> .....	18
2.2.2 Fungsi <i>Human Resource Management</i> .....	19
2.3 <i>Job Satisfaction</i> .....	20

2.3.1	Pengertian <i>Job Satisfaction</i> .....	20
2.3.2	Faktor yang Mempengaruhi <i>Job Satisfaction</i> .....	21
2.3.3	Respon terhadap Ketidakpuasan Kerja .....	22
2.4	<i>Work Engagement</i> .....	23
2.4.1	Pengertian <i>Work Engagement</i> .....	23
2.4.2	Aspek <i>Work Engagement</i> .....	23
2.5	<i>Career Commitment</i> .....	24
2.6	<i>Affective Commitment</i> .....	26
2.7	<i>Promotion</i> .....	26
2.8	Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	28
2.8.1	Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Work Engagement</i> .....	28
2.8.2	Pengaruh <i>Affective Commitment</i> terhadap <i>Work Engagement</i> .....	29
2.8.3	Pengaruh <i>Work Engagement</i> terhadap <i>Career Commitment</i> .....	30
2.9	Model dan Hipotesa Penelitian .....	31
2.10	Penelitian Terdahulu .....	33
BAB III.....		37
METODOLOGI PENELITIAN .....		37
3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	37
3.1.1	Visi & Misi Perusahaan.....	37
3.1.2	<i>Company Values</i> .....	38
3.1.3	Struktur Organisasi .....	39
3.2	<i>Research Design</i> .....	40
3.2.1	<i>Research Data</i> .....	40
3.2.2	Metode Penelitian .....	40
3.3	Ruang Lingkup Penelitian.....	42
3.3.1	Target Populasi dan Sampel .....	42
3.3.2	<i>Sampling Techniques</i> .....	43
3.3.3	<i>Sampling Size</i> .....	46

3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.4.1 Sumber dan Cara Pengumpulan Data .....	47
3.4.2 Metode Pengumpulan Data .....	47
3.5 Periode Penelitian.....	48
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	49
3.6.1 Variabel Bebas/Variabel Eksogen .....	49
3.6.2 Variabel Terikat/Variabel Endogen .....	51
3.7 Tabel Operasionalisasi Variabel.....	53
3.8 Teknis Pengolahan Analisis Data.....	57
3.8.1 Uji Instrumen.....	57
3.8.2 Uji Validitas.....	57
3.8.3 Uji Reliabilitas .....	59
3.9 <i>Structural Equation Model</i> (SEM) .....	59
3.9.1 Uji Kecocokan Model Pengukuran.....	60
3.9.2 Uji Kecocokan Model Keseluruhan .....	61
3.10 Uji Hipotesis.....	62
BAB IV .....	65
ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1 Deskripsi Profil Responden .....	65
4.2 Analisa Deskriptif.....	70
4.2.1 <i>Job Satisfaction</i> .....	71
4.2.2 <i>Affective Commitment</i> .....	72
4.2.3 <i>Work Engagement</i> .....	74
4.2.4 <i>Career Commitment</i> .....	76
4.3 Uji Instrumen <i>Pre-test</i> .....	78
4.3.1 Uji Validitas <i>Pre-test</i> .....	79
4.3.2 Uji Reliabilitas <i>Pre-test</i> .....	81
4.4 Uji Instrumen <i>Main-test</i> .....	83

4.4.1 Hasil Analisis Model Pengukuran .....	84
4.4.2 Hasil Analisis Model Struktural .....	86
4.5 Uji Hipotesis.....	88
4.6 Interpretasi Hasil .....	90
4.6.1 Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Work Engagement</i> .....	90
4.6.2 Pengaruh <i>Affective Commitment</i> terhadap <i>Work Engagement</i> .....	91
4.6.3 Pengaruh <i>Work Engagement</i> terhadap <i>Career Commitment</i> .....	92
4.7 Implikasi Manajerial.....	93
4.7.1 Perhatian Bank XYZ terhadap <i>Job Satisfaction</i> untuk meningkatkan <i>Work Engagement</i> .....	94
4.7.2 Perhatian Bank XYZ terhadap <i>Affective Commitment</i> untuk meningkatkan <i>Work Engagement</i> .....	95
4.7.3 Perhatian Bank XYZ terhadap <i>Work Engagement</i> untuk meningkatkan <i>Career Commitment</i> .....	96
BAB V.....	98
KESIMPULAN DAN SARAN .....	98
5.1 Kesimpulan .....	98
5.2 Saran .....	99
5.2.1 Saran untuk Perusahaan.....	99
5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	101
DAFTAR PUSTAKA .....	103
LAMPIRAN .....	107



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	33
Tabel 3. 1 Tabel Skala pengukuran Likert .....	49
Tabel 3. 2 Tabel Operasionalisasi Variabel .....	53
Tabel 3. 3 <i>Characteristics Of Different Fit Indices Demonstrating Goodness-Of-Fit Across Different Model Situations</i> .....	63
Tabel 4. 1 Skala Interval 6 Kategori .....	70
Tabel 4. 2 Penilaian Responden terhadap Variabel <i>Job Satisfaction</i> .....	71
Tabel 4. 3 Penilaian Responden terhadap Variabel <i>Affective Commitment</i> .....	73
Tabel 4. 4 Penilaian Responden terhadap Variabel <i>Work Engagement</i> .....	75
Tabel 4. 5 Penilaian Responden terhadap Variabel <i>Career Commitment</i> .....	77
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Pre-test .....	80
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Pre-test.....	82
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas <i>Main-test</i> .....	84
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas <i>Main-test</i> .....	85
Tabel 4. 10 Hasil Uji Kecocokan <i>Goodness of Fit</i> .....	88
Tabel 4. 11 Hasil Uji Hipotesis .....	89

UMMN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Largest Banks in Southeast Asia Based On Market Capitalization.....	2
Gambar 1. 2 Faktor Rendahnya Job Satisfaction pada Karyawan .....	4
Gambar 1. 3 Data Tingkat Engagement Karyawan di Dunia (Regional) .....	5
Gambar 1. 4 Data Tingkat Engagement Karyawan di Indonesia .....	6
Gambar 1. 5 Tingkat Kesetiaan Karyawan dari Berbagai Generasi .....	7
Gambar 2. 1 Nine Box Assesment.....	27
Gambar 2. 2 Model Penelitian.....	32
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	39
Gambar 3. 2 Variabel Eksogen.....	50
Gambar 3. 3 Variabel Endogen .....	51
Gambar 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
Gambar 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	66
Gambar 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	67
Gambar 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Status Karyawan .....	68
Gambar 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Divisi Kerja .....	69
Gambar 4. 6 Model Measurement .....	83
Gambar 4. 7 Model Struktural.....	87

UMMN