

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, STRES KERJA DAN
KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP *TURNOVER*
INTENTION KARYAWAN DIVISI PELAYANAN PT. BANK X
JAKARTA SELATAN**

**GHINA ABRIANI ASRI
8215118181**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2015**

**THE INFLUENCE OF JOB SATISFACTION, JOB STRESS
AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT ON TURNOVER
INTENTION AT SERVICE DIVISION PT. BANK X SOUTH
JAKARTA**

**GHINA ABRIANI ASRI
8215118181**

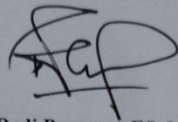


**Skripsi is Written As Part Of Bachelor Degree in Economics
Accomplishment**

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
DEPARTMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2015**


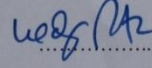
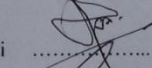
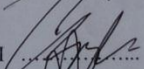
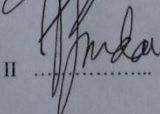
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus

NIP. 196712071992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si</u> NIP. 19720506 200604 1 002	Ketua		30 Juli 2015
2. <u>Widya Parimita, SE, MPA</u> NIP. 19700605 200112 2 001	Sekretaris		29 Juli 2015
3. <u>Dr. I Ketut R Sudiardhita, M.Si</u> NIP. 19560207 198602 1 001	Penguji Ahli		30 Juli 2015
4. <u>Agung AWS Waspodo, SE, MPP</u> NIP. 19710829 200212 1 002	Pembimbing I		30 Juli 2015
5. <u>Agung Wahyu Handaru, ST, MM</u> NIP. 19781127 200604 1 001	Pembimbing II		30 Juli 2015

Tanggal Lulus: 29 Juli 2015

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ghina Abriani Astri
No. Registrasi : 8215118181
Jenjang : S1
Program Studi : S1 Manajemen
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya:

1. Telah menyelesaikan seluruh administrasi keuangan selama menjadi mahasiswa FE UNJ.
2. Telah menempuh seluruh matakuliah yang ditetapkan oleh Program Studi.
3. Telah memenuhi syarat jumlah SKS sesuai ketentuan yang ditetapkan FE UNJ.
4. Tidak melakukan pemalsuan tanda tangan pihak manapun pada berkas pendaftaran ujian Skripsi/Karya Ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan kelulusan dan pencabutan ijazah yang telah saya peroleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 30 Juli 2015

Yang membuat pernyataan,



Ghina Abriani Astri

ABSTRAK

Ghina Abriani Asri, 2015; *Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Turnover Intention Karyawan Pada divisi Pelayanan PT. Bank X*, Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia, Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui deskripsi dari kepuasan kerja, stres kerja, komitmen organisasional dan, *turnover intention* karyawan divisi pelayanan PT. Bank X, 2) Untuk menguji secara empiris pengaruh antara kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan divisi pelayanan PT. Bank X, 3) Untuk menguji secara empiris pengaruh antara stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan divisi pelayanan PT. Bank X, 4) Untuk menguji secara empiris pengaruh antara komitmen organisasional terhadap *turnover intention* karyawan divisi pelayanan PT. Bank X, 5) Untuk menguji secara empiris pengaruh antara kepuasan kerja, stres kerja dan komitmen organisasional terhadap *turnover intention* karyawan divisi pelayanan PT. Bank X. Penelitian dilakukan terhadap 188 karyawan divisi pelayanan PT. Bank X. Teknik pengumpulan data menggunakan metode survey yaitu menyebarkan kuisioner yang kemudian diolah dengan program SPSS 21.0. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan *explanatory*. Hasil dari regresi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan kerja terhadap *turnover intention*, terdapat pengaruh signifikan antara stres kerja terhadap *turnover intention*, terdapat pengaruh signifikan antara komitmen organisasional terhadap *turnover intention*. Kepuasan kerja, stres kerja dan komitmen organisasional secara bersama-sama berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($57,658 > 3,05$) dan signifikansi ($0,000 < 0,05$). Nilai R^2 sebesar 0,485 atau (48,5%). Hal ini menunjukkan bahwa 48,5% *turnover intention* karyawan dijelaskan oleh faktor kepuasan kerja, stres kerja dan komitmen organisasional sedangkan sisanya sebesar 51,5% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain.

Kata kunci: Kepuasan Kerja, Stres Kerja, Komitmen Organisasional, Turnover Intention

ABSTRACT

Ghina Abriani Asri, 2015; *The Influence of Job Satisfaction, Job Stress and Organizational Commitment On Turnover Intention Of Employees In Service division PT. Bank X.* Skripsi: Jakarta, Human Resource Management Concentration, Management Study Program, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta.

The purpose of the research are: 1) To know the description of job satisfaction, job stress, organizational commitment and, employee turnover intention PT service division. Bank Bukopin Tbk, 2) To test empirically the effect between job satisfaction and turnover intention of employees to service division of PT. Bank X, 3) To test empirically the effect of job stress on employee turnover intention PT service division. Bank Bukopin Tbk, 4) In order to empirically examine the influence of organizational commitment to employee turnover intention PT service division. Bank Bukopin Tbk, 5) To test empirically the effect between job satisfaction, job stress and organizational commitment to employee turnover intention PT service division. Bank Bukopin Tbk. This research is taken 188 employees in PT. Bank X. The techniques of data collection used survey method by distributing questionnaires, which are then processed using SPSS 21.0. The research using descriptive and explanatory analysis. Data account which used is SPSS 21.0. The results of regression indicates that there is significant influence between job satisfaction on turnover intention, there is significant influence between job stress on turnover intention, there is significant influence between organizational commitment to turnover intention. Job satisfaction, job stress and organizational commitment simultaneously positive influence and significant to turnover intention through $F_{count} > F_{table}$ ($57.658 > 3.05$) and significance value ($0.000 < 0.05$). This research has figured out the score of job satisfaction, job stress and organizational commitment on turnover intention is 0,485 or 48,5% through the result of R^2 value while the rest is 51,5% is influenced by the other factors.

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap *Turnover Intention* karyawan pada divisi pelayanan PT. Bank X. Skripsi ini disusun oleh peneliti dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta (FE UNJ).

Skripsi ini mungkin tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Agung AWS Waspodo, SE, MPP selaku Dosen Pembimbing Skripsi
2. Agung Wahyu Handaru, ST, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi
3. Drs. Dedi Purwana E. S., M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
4. Dr. Hamidah, SE., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen
5. Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si sebagai Ketua Program Studi S1 Manajemen dan Dosen Pembimbing Akademik
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi UNJ yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan banyak ilmu selama perkuliahan

7. Buat mama dan papa tersayang, Asrial Chaniago dan Yusnita, serta kakak dan adik-adik tersayang Dian Nitami Asri, Jodi Fernanda Asri, Rahmania Amanda Asri yang selalu memberikan motivasi yang tidak pernah bosan, doa yang tiada henti selalu buat saya dan sudah banyak banget berkorban untuk saya.
8. Buat pacar tersayang Bayu Sumanto, yang selalu memberikan motivasi yang tidak pernah bosan, doa yang tiada henti selalu buat saya dan sudah banyak banget berkorban untuk saya.
9. Buat sahabat-sahabat seperjuangan Safitri, Anissa, Nining, Indira, Aulia dan Sahovat yang selalu memberikan motivasi untuk saya.
10. Seluruh karyawan PT. Bank X yang telah mengisi kuisisioner, wawancara dan membantu peneliti selama proses penelitian
11. Teman-teman seperjuangan skripsi Henty, Dewi, Nay, Naomi, Ifkar dan Yana, kalian luar biasa!
12. Teman-teman Jurusan Manajemen Non Regular 2011 yang membantu memberikan semangat dan bantuan.

Dalam penulisan skripsi ini peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Untuk itu peneliti menerima saran dan kritik yang membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para peneliti maupun pembaca.

Jakarta, 28, Juli 2015

Peneliti