

**PENGARUH STRES KERJA, IKLIM ORGANISASI,
DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP *TURNOVER*
INTENTION PADA KARYAWAN
PT BANK DANAMON INDONESIA TBK
AREA SURABAYA**

TESIS



**Disusun oleh :
Agnes Dilia Sinar Sukmaya
8112415004**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2018**

**PENGARUH STRES KERJA, IKLIM ORGANISASI,
DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP *TURNOVER*
INTENTION PADA KARYAWAN
PT BANK DANAMON INDONESIA TBK
AREA SURABAYA**

TESIS



**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna
memperoleh gelar sarjana S-2 Magister Manajemen
Program Studi Magister Manajemen
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya**

**Disusun oleh :
Agnes Dilia Sinar Sukmaya
8112415004**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2018**

Persetujuan Dosen Pembimbing

Tesis berjudul “Pengaruh Stres Kerja, Iklim Organisasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan PT Bank Danamon Indonesia, Tbk Area Surabaya” yang ditulis dan diajukan oleh Agnes Dilia Sinar Sukmaya, S.Iikom (8112415004) telah disetujui untuk diuji.

Pembimbing Tesis,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'O' followed by several vertical and diagonal strokes.

Dr. Tuty Lindawati, SE., MM

Pengesahan Tim Penguji

Tesis berjudul Pengaruh Stres Kerja, Iklim Organisasi, Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan PT Bank Danamon Indonesia, Tbk Area Surabaya yang ditulis dan diajukan oleh Agnes Dilia Sinar Sukmaya dengan NPM 8112415004 telah diuji dan dinilai oleh Tim Penguji Sekolah Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Pada tanggal 02 Februari 2018

Tim Penguji

Ketua

Y.B. Budi Iswanto, Ph.D

Sekretaris

Dr. Tuty Lindawati SE, MM

Anggota

Dr. Christina Esti Susanti
MM., CPM (AP)

Sekolah Pascasarjana
Direktur

Prof. Dr. J. S. Ami Soewandi., Apt



Pernyataan Keaslian Tulisan

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis ini adalah tulisan saya sendiri, dan tidak ada gagasan atau karya ilmiah siapa pun yang saya ambil secara tidak jujur. Bahwa semua gagasan dan karya ilmiah yang saya kutip telah saya lakukan sejalan dengan etika dan kaidah penulisan ilmiah.

Surabaya, 02 Februari 2018



(Agnes Dilia Sinar Sukmaya 8112415004)

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN DAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agnes Dilia Sinar Sukmaya

NRP : 8112415004

Judul : PENGARUH STRES KERJA, IKLIM ORGANISASI,
DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP TURNOVER
INTENTION PADA KARYAWAN PT BANK DANAMON
INDONESIA TBK AREA SURABAYA.

Menyatakan bahwa Tesis ini adalah ASLI karya tulisan saya. Apabila karya ilmiah ini hasil plagiarism, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan oleh Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui pula bahwa karya tulisan ini dapat dipublikasikan / ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sesuai dengan hak cipta.

Demikian pernyataan keaslian Tesis ini dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 02 Februari 2018



Agnes Dilia Sinar Sukmaya
(8112415004)

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan KaruniaNya sehingga penuli dapat melaksanakan penelitian serta menyelesaikan tesis tepat waktu dan tanpa ada halangan yang berarti.

Penelitian ini disusun berdasarkan apa yang telah peneliti lakukan pada saat di lapangan dengan judul “Pengaruh Stres Kerja, Iklim Organisasi, dan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan PT Bank Danamon Indonesia Tbk Area Surabaya” dapat terselesaikan dengan baik. Tesis ini disusun dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Sekolah Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Tesis ini dapat terselesaikan karena bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak baik moril, materiil maupun spiritual. Selain itu menuntaskan program studi S2 yang peneliti tempuh tesis ini ternyata banyak memberikan manfaat kepada peneliti baik dari segi akademik maupun untuk pengalaman yang tidak dapat peneliti temukan pada saat berada di bangku kuliah.

Dalam kesempatan ini, dengan segenap rasa syukur, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr.J. S. Ami Soewandi selaku Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya,
2. Dr. Christina Esti Susanti selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya,
3. Dr. Tuty Lindawati SE, MM selaku pembimbing atas waktu, bimbingan, pengertian, kesabaran, ilmu, nasihat dan dukungan yang telah diberikan selama pengerjaan tesis ini hingga dapat terselesaikan,
4. Y.B. Budi Iswanto, Ph.D dan Dr. Christina Esti Susanti selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan untuk kesempurnaan tesis ini,
5. Seluruh dosen, pimpinan, tata usaha Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya,
6. Papa dan Mama tercinta yang telah mendukung peneliti baik secara moral ataupun materil dan tanpa hentinya berdoa, memberikan kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik dan tepat waktu.
7. Kakakku, Adikku, dan Ponakanku, yang selalu memberikan semangat setiap hari dalam proses penyusunan tesis ini.

8. Kekasihku, Apriansry Mahadi Putera, yang selalu memberikan dengan sabar semangat moril setiap hari tiada henti untuk mengingatkan mengerjakan tesis ini.
9. Seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan doa demi kelancaran penulis selama ini,
10. Bank Danamon, khususnya teman-teman marketing, *customer service*, dan staf lain yang sudah membantu dalam melaksanakan penelitian
11. Teman-teman seperjuangan dari Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya serta pihak-pihak lain yang penulis tidak dapat tuliskan satu per satu, yang selalu mendukung, mendoakan dan membantu selama proses penelitian, pengerjaan dan penulisan tesis ini hingga dapat terselesaikan.
12. Pihak-pihak lain yang tidak disebutkan, terimakasih atas terselesaikannya tesis ini. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan didalam penyusunan tesis ini, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dan berguna untuk masa depan penulis juga untuk penyempurnaan tesis ini.

Demikian tesis ini dipersembahkan bagi almamater Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, semoga tesis ini bermanfaat serta memberi sumbangan bagi kemajuan

Manajemen Strategik SDM pada khususnya dan masyarakat luas pada umumnya.

Penulis menyadari keterbatasan pengalaman, pengetahuan maupun pustaka yang ditinjau dalam penyusunan dan penulisan tesis ini sehingga masih terdapat banyak kekurangan yang jauh dari sempurna. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak dan semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 02 Februari 2018

Penulis

PENGARUH STRES KERJA, IKLIM ORGANISASI, DAN
KEPUASAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
PADA KARYAWAN
PT BANK DANAMON INDONESIA TBK
AREA SURABAYA

ABSTRAK

Penelitian ini mengungkapkan bahwa perubahan kondisi lingkungan perusahaan baik internal maupun eksternal secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi iklim perusahaan dan tingkat stres karyawan yang dapat menurunkan tingkat kepuasan kerja.

Tujuan penelitian ini adalah menguji pengaruh stres kerja, iklim organisasi, dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan PT Bank Danamon Indonesia Tbk Area Surabaya dengan jumlah responden adalah 150 staf terdiri dari *customer service* dan marketing. Teknik yang dipilih untuk menganalisis data adalah SPSS dalam model dan pengkajian hipotesis.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menemukan, terdapat pengaruh signifikan stres kerja terhadap *turnover intention*. selanjutnya, terdapat pengaruh signifikan iklim organisasi terhadap *turnover intention*. selain itu, kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* karyawan PT Bank Danamon Indonesia Tbk Area Surabaya.

Kata kunci:

Stres Kerja, Iklim Organisasi, Kepuasan Kerja, Turnover Intention

**EFFECT OF WORK STRESS, ORGANIZATION CLIMATE,
AND WORK SATISFACTION TO TURNOVER
INTENTION ON EMPLOYEES
PT BANK DANAMON INDONESIA TBK
REGION SURABAYA**

ABSTRACT

This study reveals that changes in environmental conditions both internal and external companies directly or indirectly can affect the corporate climate and employee stress levels that can reduce the level of job satisfaction.

The purpose of this study is to examine the effect of work stress, organizational climate, and job satisfaction on turnover intention on employees of PT Bank Danamon Indonesia Tbk Region Surabaya with the number of respondents is 150 staff consisting of customer service and marketing. The technique chosen to analyze the data is SPSS in model and hypothesis assessment.

Based on the results of hypothesis testing found, there is significant influence of work stress on turnover intention. Furthermore, there is a significant effect of organizational climate on turnover intention. besides, job satisfaction has significant effect to employee intention turnover of PT Bank Danamon Indonesia Tbk Region Surabaya.

Keywords:

Job Stress, Organizational Climate, Job Satisfaction, Turnover Intention

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR GRAFIK.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Sistematika Penulisan.....	13
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	15
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Landasan Teori.....	17

2.2.1 <i>Turnover Intention</i>	17
2.2.2 Stres Kerja	20
2.2.3 Iklim Organisasi	23
2.2.4 Kepuasan Kerja	27
2.3 Hubungan Antar Variabel	29
2.3.1 Stres Kerja dengan <i>Turnover Intention</i>	29
2.3.2 Iklim Organisasi dengan <i>Turnover Intention</i>	31
2.3.3 Kepuasan Kerja dengan <i>Turnover Intention</i>	36
2.3.4 Stres Kerja, Iklim Organisasi, dan Kepuasan Kerja dengan <i>Turnover Intention</i>	38
2.4 Model Analisis	42
2.5 Hipotesis	43
BAB 3 METODE PENELITIAN	44
3.1 Desain Penelitian	44
3.2 Identifikasi Variabel	44
3.3 Definisi Operasional Variabel	45
3.3.1 Stres Kerja (X1)	45
3.3.2 Iklim Organisasi (X2)	46
3.3.3 Kepuasan Kerja (X3)	48
3.3.4 Niat untuk Pindah (<i>Turnover Intention</i>)	50
3.4 Jenis dan Sumber Data	51
3.4.1 Jenis Data	51
3.4.2 Sumber Data	51

3.5 Pengukuran Variabel.....	52
3.6 Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	53
3.7 Populasi dan Sampel	54
3.7.1 Populasi.....	54
3.7.2 Sampel.....	54
3.8 Teknik Pengambilan Sampel.....	56
3.9 Teknik Analisis Data.....	56
3.9.1 Uji Validitas	57
3.9.2 Uji Reliabilitas	59
3.9.3 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	59
3.9.4 Uji Regresi Berganda	60
3.9.5 Uji Hipotesis.....	64
BAB 4 HASIL PENELITIAN	67
4.1 Data Penelitian	67
4.2 Karakteristik Responden.....	68
4.2.1 Jenis Kelamin.....	68
4.2.2 Usia	69
4.2.3 Pendidikan Terakhir.....	70
4.2.4 Posisi atau Jabatan.....	72
4.2.5 Lama Kerja.....	73
4.3 Deskripsi Jawaban Responden.....	74
4.3.1 Variabel Stres Kerja (X1).....	74
4.3.2 Variabel Iklim Organisasi (X2).....	76

4.3.3 Variabel Kepuasan Kerja (X3).....	77
4.3.4 Variabel <i>Turnover Intention</i> (Y).....	79
4.4 Uji Validitas	80
4.4.1 Variabel Stres Kerja	81
4.4.2 Variabel Iklim Organisasi	82
4.4.3 Variabel Kepuasan Kerja	85
4.4.4 Variabel <i>Turnover Intention</i>	86
4.5 Uji Reliabilitas	88
4.6 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	89
4.7 Uji Regresi Berganda	90
4.7.1 Uji Normalitas Data	90
4.8 Uji Heteroskedastisitas.....	92
4.9 Uji Multikolinearitas.....	93
4.10 Uji Autokorelasi	94
4.11 Analisis Regresi Linier Berganda	94
4.12 Uji Hipotesis.....	97
4.12.1 Uji Simultan (Uji F).....	97
4.12.2 Uji Individu (Uji t).....	98
4.13 Pembahasan Penelitian.....	100
4.13.1 Pengaruh Stres Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	101
4.13.2 Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap <i>Turnover Intention</i>	102

4.13.3 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	104
4.13.4 Pengaruh Stres Kerja, Iklim Organisasi, dan Kepuasan Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	105
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	108
5.1 Kesimpulan	108
5.2 Saran.....	109
5.2.1 Saran Praktis.....	110
5.2.1 Saran Akademis	110
5.3 Kelemahan Penelitian.....	110
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN-LAMPIRAN	115

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	69
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	70
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi/ Jabatan	72
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja	73
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Stres Kerja	74
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Iklim Organisasi	76
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja	77
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Turnover Intention</i>	79
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Stres Kerja	81
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Iklim Organisasi	83
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja	85
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Turnover Intention</i> ...	86

Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas.....	89
Tabel 4.15 Nilai Koefesien Determinasi.....	89
Tabel 4.16 Uji Normalitas.....	92
Tabel 4.17 Perhitungan Nilai Multikolinearitas.....	93
Tabel 4.18 Uji Autokorelasi.....	94
Tabel 4.19 Regresi Linier Berganda	95
Tabel 4.20 Uji F	97
Tabel 4.21 Uji t	99

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual	91
4.2 Grafik Heteroskedastisitas	93

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
4.1 Uji Normalitas.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Karakteristik Responden
- Lampiran 3 Deskripsi Jawaban Responden
- Lampiran 4 Uji Validitas
- Lampiran 5 Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 Uji Koefisien Determinasi (R^2)
- Lampiran 7 Uji Normalitas Data
- Lampiran 8 Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 9 Uji Multikolinearitas
- Lampiran 10 Uji Autokorelasi
- Lampiran 11 Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 12 Uji Simultan (Uji F)
- Lampiran 13 Uji Individu (Uji t)