

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
TURNOVER INTENTION DI PT. TELKOM AKSES WILAYAH
JAKARTA UTARA**

***ANALYSIS OF THE FACTORS AFFECTING TURNOVER INTENTION AT PT. TELKOM
ACCESS THE NORTH JAKARTA AREA***

Disusun Oleh :

Khalisha Khansa Siswadi

2015410035

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Sarjana dalam Fakultas Ekonomi Konsentrasi manajemen
pada Universitas Darma Persada**



PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2019

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khalisha Khansa Siswadi

NIM : 2015410035

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor *Turnover Intention* Di PT. Telkom

Akses Wilayah Jakarta Utara

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan diujikan dihadapan panitia penguji skripsi.

Jakarta, 13 Agustus 2019

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen

(Dian Anggraeny Rahim, SE.,M.Si)

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

(Dian Anggraeny Rahim, SE.,M.Si)

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
TURNOVER INTENTION DI PT. TELKOM AKSES
WILAYAH JAKARTA UTARA**

***ANALYSIS OF THE FACTORS AFFECTING TURNOVER INTENTION AT PT.
TELKOM ACCESS THE NORTH JAKARTA AREA***

Disusun Oleh :

KHALISHA KHANSA SISWADI

2015410035

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam
Ilmu Ekonomi Konsentrasi Manajemen pada Universitas Darma Persada.
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera dibawah Ini
Jakarta, 13 Agustus 2019**

Pada tanggal 13 Agustus 2019, dengan nilai A-

(Dian Anggraeny,S.E.,M.Si)

Pembimbing

(Sukardi, SE, MM)

Penguji I

(Dra. Endang Tri Pujiastuti.,MM)

Penguji II

(Dian Anggraeny,S.E.,M.Si)

Penguji III

(Mu'man Nuryana, Ph.D)

Dekan Fakultas Ekonomi

(Dian Anggraeny,S.E.,M.Si)

Ka. Jurusan Manajemen

LEMBAR PERNYATAAN

Nama : Khalisha Khansa Siswadi

NIM : 2015410035

Jurusan/Peminatan : Manajemen/Manajemen Sumber Daya Manusia

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Turnover Intention* di PT.Telkom Akses Wilayah Jakarta Utara** yang dibimbing oleh Ibu Dian Anggraeny Rahim, SE.,M adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil karya tulis orang lain. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggungjawabkannya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 13 Agustus 2019

Yang Membuat Pernyataan

(Khalisha Khansa Siswadi)

ABSTRAK

Nama : Khalisha Khansa Siswadi
NIM : 2015410035
Judul : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Turnover Intention* pada PT. Telkom Akses Wilayah Jakarta Utara

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi *Turnover Intention* karyawan PT. Telkom Akses Wilayah Jakarta Utara. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 115 responden karyawan PT. Telkom Akses Wilayah Jakarta Utara. Pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh, yaitu 115 responden. Alat analisis yang digunakan adalah analisis faktor untuk mengetahui faktor-faktor dan regresi linear berganda, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi), uji hipotesis dengan uji F untuk mengetahui pengaruh dari X_1 dan X_2 terhadap *Turnover Intention*.

Hasil penelitian menunjukkan dari 32 variabel yang diteliti terdapat 9 (sembilan) faktor yang terbentuk dengan nilai *eigenvalue* tertinggi dimiliki faktor Ketidakpuasan Karyawan dengan nilai 5,653 dan Stress Kerja dengan nilai 4,050. Kemudian faktor Ketidakpuasan Karyawan dan Stress Kerja diteliti kembali untuk dilihat seberapa besar pengaruhnya dan hasilnya faktor Ketidakpuasan Karyawan dan Stress Kerja memiliki pengaruh sebesar 60,5% dan sisanya sebesar 39,5% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci: *Turnover Intention*, Ketidakpuasan Karyawan, Stress Kerja

ABSTRACT

Name : Khalisha Khansa Siswadi

NIM : 2015410035

Title : *Analysis of factors affecting the position promotion at PT.Telkom Access the north Jakarta area*

The purpose of this study is to find out what factors turnover intention of employees of PT. Telkom Access North Jakarta Area. Data collection is done by distributing questionnaires to 115 respondents of employees of PT. Telkom Access North Jakarta Area. Sampling uses a saturated sample, which is 115 respondents. The analytical tool used is factor analysis to determine the factors and multiple linear regression, classical assumption test (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, autocorrelation test), hypothesis testing with F test to determine the effect of X1 and X2 on Turnover Intention.

The results showed that from 32 variables studied there were 9 (nine) factors formed with the highest eigenvalue value owned by employee dissatisfaction factors with a value of 5,653 and work stress with a value of 4,050. Then the factors of employee dissatisfaction and work stress were examined again to see how much influence they had and the results of the employee dissatisfaction and work stress factors had an effect of 60.5% and the remaining 39.5% was influenced by other factors.

Keywords: Turnover Intention, Employee Dissatisfaction, Work Stress

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Turnover Intention* Pada PT. Telkom Akses Wilayah Jakarta Utara. Adapun maksud dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dian Anggraeny Rahim, SE.,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membantu memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penulisan skripsi ini.
2. Bapak Mohammad Ahdiandyah selaku Human Resource Service PT.Telkom Akses Wilayah Jakarta Utara yang telah menerima saya untuk melakukan penelitian.
3. Bapak Mu'man Nuryana, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada beserta jajarannya.
4. Seluruh dosen Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada beserta staff.

5. Kedua orang tua tercinta Ibu dan Bapak yang telah memberikan dukungan baik moril maupun material dan doa agar penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
6. Terimakasih juga kepada Calvin Zent Rally yang telah memberikan semangat hingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Rekan dari semester satu (Nova Zulia, Raisa Handayani, Siska Yuliana, Anisa Dita Yulian, Regita Ayu Ardhia) yang turut serta dalam kelancaran penulisan skripsi ini.
8. Seluruh teman angkatan 2015 Jurusan Manajemen.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat dibutuhkan. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan menjadi suatu karya yang bermanfaat.

Jakarta, 13 Agustus 2019

Penulis

Khalisha Khansa Siswadi

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xix
LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	11
2.1.2 Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	12
2.2 <i>Turnover Intention</i> Karyawan	15
2.2.1 Pengertian <i>Turnover Intention</i>	15
2.2.2 Dimensi <i>Turnover Intention</i>	16
2.2.3 Jenis-jenis <i>Turnover Intention</i>	17

2.2.4 Dampak <i>Turnover Intention</i>	18
2.2.5 Tanda-tanda <i>Turnover Intention</i>	20
2.2.6 Faktor-faktor <i>Turnover Intention</i>	21
2.3 Penelitian Terdahulu	25
2.4 Kerangka Pemikiran	30
2.5 Paradigma Penelitian	32
2.7 Hipotesis Sementara	32
2.7 Variabel Penelitian	33

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode yang Digunakan dalam Penelitian	34
3.2 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	35
3.3 Jenis Data	36
3.3.1 Data Primer	36
3.3.2 Data Sekunder	37
3.4 Sumber dan Cara Penentuan Data	37
3.4.1 Jenis Penelitian	37
3.4.2 Populasi	38
3.4.3 Sampel	38



3.5 Oprasional Variabel	40
3.6 Teknik Pengumpulan Data	43
3.6.1 Penelitian Lapangan	44
3.6.2 Penelitian Kepustakaan	47
3.7 Uji Keabsahan Data	48
3.7.1 Uji Validitas	48
3.6.2 Uji Reabilitas	49
3.8 Analisis Data	50
3.8.1 Analisis Faktor	50
3.8.2 Analisis Regresi Linear Berganda	53
3.8.3 Analisis Koefisien Determinasi	54
3.8.4 Uji Asumsi Klasik	55
3.8.5 Uji Hipotesis	58
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambar Umum Perusahaan.....	60
4.1.1 Sejarah PT. Telkom Akses	60
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	61
4.1.3 Struktur Organisasi.....	62

4.2 Gambaran Umum Responden	62
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
4.2.2 Responden Berdasarkan Usia	63
4.2.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	64
4.2.4 Profil Responden Berdasarkan Lama Masa Kerja	65
4.3 Uji Keabsahan Data	66
4.3.1 Uji Validitas	66
4.3.2 Uji Reabilitas	68
4.4 Alat Analisis	69
4.4.1 Analisis Faktor	69
4.4.2 Analisis Regresi Linear Berganda	137
4.4.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	158
4.4.4 Uji F	159
4.4.5 Uji Asumsi Klasik	160
4.4.6 Pembahasan dan Pemecahan Masalah	166
4.4.7 Ketidakpuasan karyawan dan Stress kerja Berpengaruh Terhadap <i>Turnover Intention</i>	167
BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN	
5.1 Kesimpulan	168
5.2 Saran	168
DAFTAR PUSTAKA	170

DAFTAR TABEL

Table 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Daftar Jumlah Karyawan	40
Tabel 3.2 Oprasionalisasi Variabel	41
Tabel 3.3 Skala Likert.....	46
Tabel 3.4 Interpretasi Nilai Hasil Tanggapan Responden	47
Tabel 3.5 Koefisien Determinasi.....	55
Tabel 4.1 Profil Responen Berdasarkann Jenis Kelamin	62
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Usia	63
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	63
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Lama Masa Kerja	64
Tabel 4.5 Validitas	65

Tabel

Tabel

Tabel 4.6 Uji Reability Statistic	67
Tabel 4.7 Rasa tidak senang dalam menjalani pekerjaan	68
Tabel 4.8 Ketidaksesuaian dengan kemampuan	69
Tabel 4.9 Ketidaksesuaian Tingkat Dan Latar Belakang Pendidikan	70
Tabel 4.10 Kurangnya Fasilitas	71
Tabel 4.11 Bosan Dengan Pekerjaan Saat Ini	72
Tabel 4.12 Ketidaksesuaian Gaji Dengan Beban Pekerjaan	73
Tabel 4.13 Ketidaksesuaian Gaji Dengan Jam Kerja Tambahan	73
Tabel 4.14 Tidak Tepatnya Pemberian Gaji Dengan Waktunya	74
Tabel 4.15 Tidak Sesuainya Gaji Dengan Latar Belakang Pendidikan	75
Tabel 4.16 Kurangnya Promosi Jabatan Dalam Masa Karir	76

Tabel

Tabel

Tabel 4.17 Tidak Sesuainya Jabatan Dengan Latar Belakang Pendidikan.	77
Tabel 4.18 Pengangkatan Dari Luar Cabang	78
Tabel 4.19 Karyawan Lama Belum Tentu Mendapatkan Promosi Jabatan	79
Tabel 4.20 Kinerja Baik Belum Tentu Mendapatkan Promosi Jabatan	80
Tabel 4.21 Bobot Pekerjaan Melewati Batas Kemampuan	81
Tabel 4.22 Dilimpahkan Pekerjaan Dengan Waktu Yang Sedikit	82
Tabel 4.23 Kurangnya Pembagian Kerja Dan Memberatkan Karyawan ...	83
Tabel 4.24 Banyaknya Tekanan Yang Diberikan Atasan	85
Tabel 4.25 Tidak Sesuainya Bobot Dengan Latar Belakang Pendidikan ..	85
Tabel 4.26 Solidaritas Pegawai Rendah	86
Tabel 4.27 Karyawan Cuek Menanggapi Rekan Kerja.....	87
Table 4.28 Kepedulian Karyawan Rendah	88
Tabel 4.29 Kurangnya Keharmonisan Dengan Karyawan Lain	89

Tabel

Tabel

4.30 Kurangnya Perhatian Dan Dukungan Pimpinan.....	90
4.31 Kurang Dalam Hal Kebersihan Lingkungan, Ventilasi & Cahaya	92
Tabel 4.32 Suasana Kekeluargaan Tidak Terbina Dengan Baik	92
Tabel 4.33 Tata Kelola Ruang Kurang Baik.....	94
Tabel 4.34 Tingkat Keamanan Yang Kurang	94
Tabel 4.35 Tidak Ada Dorongan Organisasi Dalam Bekomitmen	95
Tabel 4.36 Tidak Ada Dorongan Pada Tanggung Jawab Dan Tugas	96
Tabel 4.37 Seluruh Karyawan Enggan Mentaati Peraturan	97
Tabel 4.38 Organisasi Tidak Memiliki Kebersamaan Yang Kuat	98
Tabel 4.39 <i>KMO Dan Bartlett's Test</i>	100
Tabel 4.40 <i>Measure Of Sampling Adequacy</i>	101
Tabel 4.41 <i>Communalities</i>	104
Tabel 4.42 <i>Total Variance Explained</i>	112

Tabel

Tabel

Tabel 4.43 <i>Component Matrix</i>	116
Tabel 4.44 <i>Rotated Component Matrix</i>	124
Tabel 4.45 <i>Component Transformation Matrix</i>	126
Tabel 4.46 Hasil Analisis Faktor Rotasi Varimax	129
Tabel 4.47 Ketidakpuasan Dengan Pekerjaan Yang Dilakukan	137
Tabel 4.48 Merasa Bosan Dengan Pekerjaan	138
Tabel 4.49 Ketidaksesuaian Bekerja Dengan Latar Belakang Pendidikan	139
Tabel 4.50 Karyawan Tidak Senang Menjalani Pekerjaan Yang Dilakukan	140
Tabel 4.51 Ketidakpuasan Bekerja Tidak Dilengkapi Fasilitas.....	141
Tabel 4.52 Bobot Pekerjaan Melewati Kemampuan Karyawan	142

Tabel

Tabel

Tabel 4.53 Gaji Tidak Sesuai Dengan Beban Pekerjaan	143
Tabel 4.54 Kurangnya Pembagian Kerja	144
Tabel 4.55 Pekerjaan Yang Berlebihan Dengan Waktu Yang Sedikit	145
Tabel 4.56 Banyaknya Tekanan Atas Pekerjaan	146
Tabel 4.57 Karyawan Ingin Bekerja Di Perusahaan Dan Unit Besar	147
Tabel 4.58 Mulai Enggan Untuk Tepat Waktu Dalam Bekerja	148
Tabel 4.59 Karyawan Mencari Penghasilan Tambahan Di Perusahaan Lain	149
Tabel 4.60 Karyawan Mencari Pekerjaan Sesuai Dengan Ingin Dan Skill	150
Tabel 4.61 Karyawan Tertarik Dengan Pekerjaan Baru Yang Ditawarkan	151
4.62 Karyawan Tertarik Di Perusahaan Yang Lebih Besar	151

Tabel

Tabel

4.63 Hasil Uji Validitas 152

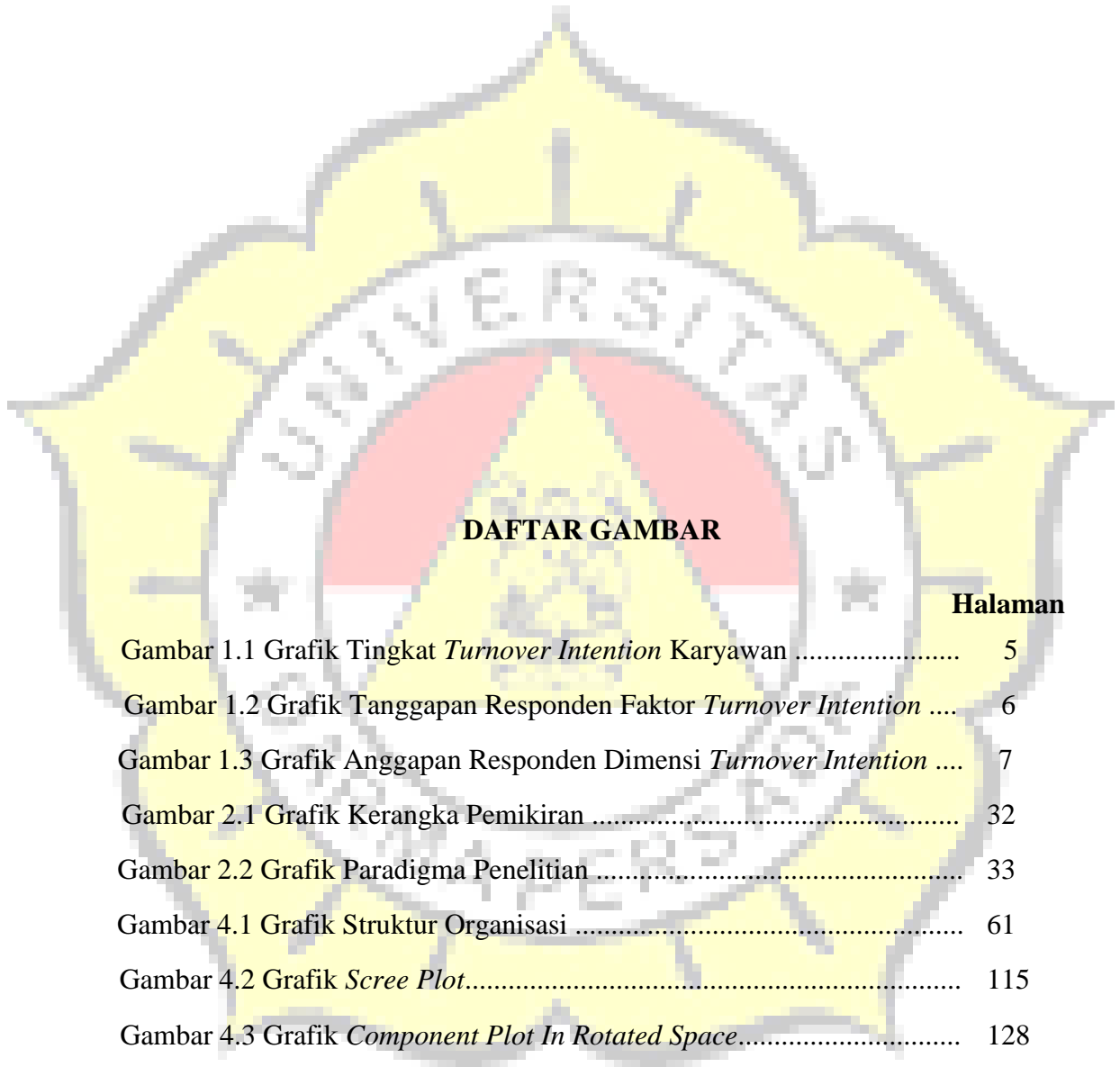


Tabel

Tabel

Tabel 4.64 Uji Reabilitas Indikator Ketidakpuasan Karyawan	153
Tabel 4.65 Uji Reabilitas Indikator Stress Kerja	154
Tabel 4.66 Uji Reabilitas Indikator <i>Turnover Intention</i>	155
Tabel 4.67 Parameter Kuantitatif Variabel Ketidakpuasan Karyawan Dan Stress Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	156
Tabel 4.68 Parameter Kuantitatif Korelasi Berganda Variabel Ketidakpuasan Karyawan Dan Stress Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	157
Tabel 4.69 Parameter Kuantitatif Uji F Pengaruh Ketidakpuasan Karyawan Dan Stress Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	158
Tabel 4.70 <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	161
Tabel 4.71 Uji Multikolinieritas	162
Tabel 4.72 Uji Autokorelasi	165
Tabel 4.73 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	155





DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Tingkat <i>Turnover Intention</i> Karyawan	5
Gambar 1.2 Grafik Tanggapan Responden Faktor <i>Turnover Intention</i>	6
Gambar 1.3 Grafik Anggapan Responden Dimensi <i>Turnover Intention</i>	7
Gambar 2.1 Grafik Kerangka Pemikiran	32
Gambar 2.2 Grafik Paradigma Penelitian	33
Gambar 4.1 Grafik Struktur Organisasi	61
Gambar 4.2 Grafik <i>Scree Plot</i>	115
Gambar 4.3 Grafik <i>Component Plot In Rotated Space</i>	128
Gambar 4.4 Grafik Hasil Uji Normalitas.....	160
Gambar 4.5 Grafik <i>Scatter Plot</i>	164

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup	172
Lampiran 2 Surat Keterangan Riset Perusahaan	173
Lampiran 3 Surat Keterangan Jumlah Karyawan	174
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian	175
Lampiran 5 F Tabel	180
Lampiran 6 R Tabel	184
Lampiran 7 Catatan Kegiatan Konsultasi	187
Lampiran 7 Tabulasi Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Turnover Intention</i>	188
Lampiran 9 Tabulasi Data Variabel Ketidakpuasan Karyawan	191
Lampiran 10 Tabulasi Data Variabel Stress Kerja	195
Lampiran 11 Tabulasi Data Variabel <i>Turnover Intention</i>	199
Lampiran 12 Hasil Wawancara	203

