

SKRIPSI
PENGARUH ORGANIZATIONAL COMMITMENT DAN
WORKLOAD TERHADAP TURNOVER INTENTION
DENGAN JOB SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING

(Studi pada Bank Jateng Cabang Utama di Kota Semarang)



Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Program Studi Strata
1 Administrasi Bisnis FISIP UNDIP

Di susun oleh:

DWI SALWA KANIYAH

14030120120033

DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG

2024

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Organizational Commitment dan Workload terhadap Turnover Intention dengan Job Satisfaction sebagai Variabel Intervening (Studi pada Bank Jateng Cabang Utama di Kota Semarang)

Nama Penyusun : Dwi Salwa Kaniyah

NIM : 14030120120033

Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata I pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Semarang, 25 Maret 2024

Dekan

Wakil Dekan Akademik dan
Kemahasiswaan

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing:

1. Dr. Reni Shinta Dewi, S. Sos, M.Si
2. Dr. Hari Susanta Nugraha S.Sos, M.Si

Dosen Penguji:

1. Dra. Apriatni Endang Prihatini, M.Si
2. Dr. Reni Shinta Dewi, S. Sos, M.Si
3. Dr. Hari Susanta Nugraha S.Sos, M.Si

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Dwi Salwa Kaniyah
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030120120033
3. Tempat / Tanggal Lahir : Palembang / 21 Mei 2002
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis
5. Alamat : Jalan Bunga Raflesia 5 No.69, Perumnas Way Kandis

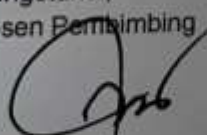
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul :
Pengaruh Organizational Commitment dan Workload Terhadap Turnover Intention dengan Job Satisfaction sebagai Variabel Intervening (Studi pada Bank Jateng Cabang Utama di Kota Semarang)

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.


Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 25 Maret 2024

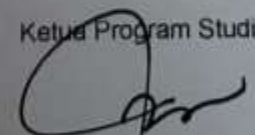
Mengetahui,
Dosen Pembimbing


Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si.
NIP. 197603302003122001

Pembuat Pernyataan


Dwi Salwa Kaniyah
NIM. 1403120120033

Ketua Program Studi


Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si.
NIP. 197603302003122001

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Mimpimu tinggi, sujudmu kurang rendah

Permintaanmu beribu-ribu, sujudmu terburu-buru”

Skripsi ini saya persembahkan kepada orang tua saya yang memberikan arti kehidupan dan memberikan kasih sayang tiada akhir.

PENGARUH ORGANIZATIONAL COMMITMENT DAN WORKLOAD TERHADAP TURNOVER INTENTION DENGAN JOB SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

(Studi pada Bank Jateng Cabang Utama di Kota Semarang)

ABSTRAKSI

Turnover intention biasanya timbul ditandai dengan adanya perubahan sikap dan perilaku yang dilakukan oleh karyawan, sikap dan perilaku ini akan menentukan kualitas serta keberlangsungan hidup dari perusahaan. Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi, yaitu *job satisfaction*, *organizational commitment*, dan *workload*. Perusahaan perlu menekan tingkat *turnover* yang terjadi agar tidak menurunkan tingkat produktivitas dan akan merugikan perusahaan karena perlu melakukan rekrutmen kembali. Karyawan harus memiliki komitmen agar dapat menerima tugas yang diberikan dan bertanggung jawab, sehingga hal ini akan mempengaruhi kepuasan karyawan terhadap hasil pekerjaan. Jumlah pekerjaan yang diberikan serta target perusahaan yang terlalu besar dapat menyebabkan karyawan merasa kelelahan hingga stress, dengan didorong karyawan melakukan tambahan jam kerja, hal ini dapat meningkatkan keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan.

Tipe penelitian yang digunakan adalah *explanatory research*. Adapun, responden pada penelitian ini ialah karyawan tetap Bank Jateng Cabang Utama sebanyak 73 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan alat pengukuran berupa *rating scale*. Analisis data menggunakan perangkat lunak Smart PLS 4.0 dan Microsoft Excel. Hasil penelitian menunjukkan jika *workload* dan *job satisfaction* berpengaruh terhadap *turnover intention*, *organizational commitment* dan *workload* berpengaruh terhadap *job satisfaction*, dan *workload* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* melalui *job satisfaction* sebagai variabel intervening. Sedangkan, *organizational commitment* tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*, tetapi jika melalui *job satisfaction* maka variabel ini berpengaruh positif dan signifikan.

Penelitian ini menyarankan Bank Jateng Cabang Utama untuk melakukan pemberian penghargaan kepada karyawan, melakukan evaluasi terkait pembagian kerja, mengadakan acara atau aktivitas sosial untuk seluruh karyawan.

Kata Kunci: *Turnover Intention, Organizational Commitment, Workload dan Job Satisfaction*

THE INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND WORKLOAD ON TURNOVER INTENTION WITH JOB SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLE

(Study Case Bank Jateng Cabang Utama in Semarang City)

ABSTRACT

Turnover intention usually arises marked by changes in attitudes and behavior carried out by employees. These attitudes and behavior will determine the quality and survival of the company. There are several influencing factors, namely job satisfaction, organizational commitment, and workload. Companies need to reduce the turnover rate so that it does not reduce productivity levels and will be detrimental to the company because it needs to re-recruit. Employees must have a commitment to be able to accept the tasks given and be responsible, so this will influence employee satisfaction with work results. The amount of work given and company targets that are too large can cause employees to feel exhausted and even stressed. By encouraging employees to do additional working hours, this can increase employees' desire to leave the company.

The type of research used is explanatory research. Meanwhile, the respondents in this study were 73 permanent employees of Bank Jateng Cabang Utama. Data collection uses a questionnaire with a measurement tool in the form of a rating scale. Data analysis using Smart PLS 4.0 and Microsoft Excel software. The research results show that workload and job satisfaction have an effect on turnover intention, organizational commitment and workload have an effect on job satisfaction, and workload has a positive and significant effect on turnover intention through job satisfaction as an intervening variable. Meanwhile, organizational commitment has no effect on turnover intention, but if it is through job satisfaction, this variable has a positive and significant effect. This research suggests Bank Jateng Cabang Utama to give awards to employees, carry out evaluations regarding the division of work, hold events or social activities for all employees.

Keyword: Turnover Intention, Organizational Commitment, Workload and Job Satisfaction

KATA PENGANTAR

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat dalam memenuhi Pendidikan Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro dengan judul "**Pengaruh *Organizational Commitment* dan *Workload* Terhadap *Turnover Intention* Dengan *Job Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Bank Jateng Cabang Utama di Kota Semarang)**". Maka, saya dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu dan mendukung pada proses penelitian ini, yaitu kepada:

1. Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
 2. Dr. Reni Shinta Dewi, S. Sos, M.Si sebagai Ketua Program Studi S1 Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan sebagai dosen pembimbing 1 saya yang telah membimbing dan mengarahkan selama penyusunan skripsi
 3. Dr. Hari Susanta Nugraha, S.Sos, M.Si sebagai Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan sebagai dosen pembimbing 2 saya yang telah membimbing dan mengarahkan selama penyusunan skripsi
 4. Dra. Apriatni Endang Prihatini, M.Si sebagai dosen wali serta dan dosen penguji saya yang telah mendukung selama masa perkuliahan
 5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen departemen Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu selama masa perkuliahan
 6. Ibu Leily sebagai Human Capital di Bank Jateng Cabang Utama di Kota Semarang yang telah membantu memberikan data dan informasi yang penulis butuhkan dan seluruh karyawan tetap pada Bank Jateng Cabang Utama di Kota Semarang yang telah bersedia menjadi responden bagi penulis
 7. Orang tua, saudara, dan keluarga besar yang menjadi telah memberikan doa dan dukungan dalam segala hal sehingga penulis dapat bertahan sampai sekarang serta mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu
 8. Sahabat-sahabat saya Alicia, Ame, Ita, Keake, Safira, Shafa, Shafina, Gading, Uli, Laila, Arbs, Faqih, Edo, Cos, Hamjek dan Keluarga Bojong Gede yang selalu mendukung, menemani dan saling menyemangati penulis.
 9. Dreamiduel yang sudah menjadi moodbooster serta penyemangat bagi penulis.
- Penulis menyadari bahwa pada penyusunan skripsi tidak luput dari kesalahan maupun kekurangan sehingga kritik dan saran sangat diharapkan supaya bisa memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca.

Semarang, 25 Maret 2024
Penyusun



Dwi Salwa Kaniyah
NIM. 14030120120033

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAKSI.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Landasan Teori.....	12
1.5.1 Perilaku Organisasi.....	12
1.5.2 Turnover Intention.....	14
1.5.3 Job Satisfaction.....	19
1.5.4 Organizational Commitment	23
1.5.5 Workload	28
1.5.6 Pengaruh Antar Variabel	32
1.6 Penelitian Terdahulu	39
1.7 Hipotesis	42
1.8 Definisi Konseptual dan Operasional.....	44
1.9 Metode Penelitian.....	48
1.9.1 Jenis dan Sumber Data	49
1.9.2 Tipe penelitian	50
1.9.3 Lokasi Penelitian	51
1.9.4 Instrumen penelitian	51
1.9.5 Populasi dan Sampel.....	52
1.9.6 Skala Pengukuran	53
1.9.7 Teknik Pengumpulan Data	53

BAB II GAMBARAN UMUM BANK JATENG CABANG UTAMA DAN KARAKTERISTIK RESPONDEN	61
2.1 Sejarah Perusahaan	61
2.2 Lokasi Bank Jateng Cabang Utama.....	63
2.3 Visi dan Misi Perusahaan	63
2.4 Logo Perusahaan	65
2.5 Struktur Organisasi.....	67
2.6 Karakteristik Responden	72
2.6.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	73
2.6.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden	74
2.6.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Bagian atau Divisi Perkerjaan Responden	74
2.6.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja Responden	75
2.6.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden	76
2.6.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Responden	76
BAB III PENGARUH <i>ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND WORKLOAD</i> TERHADAP <i>TURNOVER INTENTION</i> DENGAN <i>JOB SATISFACTION</i> SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Bank Jateng Cabang Utama di Kota Semarang).....	78
3.1 Hasil Penelitian	78
3.1.1 Evaluation of Measurement Model (Outer Model)	78
3.2 Analisis dan Hasil Interpretasi Penelitian	86
3.2.1 Persepsi terhadap Organizational Commitment	86
3.2.2 Persepsi terhadap Workload	92
3.2.3 Persepsi terhadap Job Satisfaction.....	97
3.2.4 Persepsi terhadap Turnover Intention	102
3.2.5 Evaluation of Structural Model (Inner Model).....	108
3.3 Pembahasan 116	
3.3.1 Hipotesis Pertama (H1)	117
3.3.2 Hipotesis Kedua (H2)	118
3.3.3 Hipotesis Ketiga (H3).....	120
3.3.4 Hipotesis Keempat (H4)	121
3.3.5 Hipotesis Kelima (H5).....	122

3.3.6 Hipotesis Keenam (H6)	124
3.3.7 Hipotesis Ketujuh (H7).....	125
BAB IV KESIMPULAN	127
4.1 KESIMPULAN	127
4.2 SARAN	129
DAFTAR PUSTAKA	xiv
LAMPIRAN	xvii

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Turnover pada Sektor Industri	2
Tabel 1. 2 Data Tunrover Karyawan Bank Jateng Cabang Utama 2018-2022.....	5
Tabel 1. 3 Data Masa Bekerja Karyawan Tahun 2022	6
Tabel 1. 4 Data Pencapaian Target Tahun 2022 Bank Jateng Cabang Utama.....	7
Tabel 1. 5 Penelitian Terdahulu	39
Tabel 1. 6 Dimensi dan Turnover Intention	46
Tabel 1. 7 Dimensi dan Job Satisfaction.....	46
Tabel 1. 8 Dimensi dan Organizational Commitment	47
Tabel 1. 9 Dimensi dan Workload	48
Tabel 1. 10 Jumlah Karyawan.....	52
Tabel 2. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
Tabel 2. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	74
Tabel 2. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Bagian Pekerjaan.....	75
Tabel 2. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	75
Tabel 2. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	76
Tabel 2. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	77
Tabel 3. 1 Hasil Outer Loading.....	81
Tabel 3. 2 Hasil AVE.....	82
Tabel 3. 3 AVE dan Akar AVE	83
Tabel 3. 4 Discriminant Validity.....	83
Tabel 3. 5 Outer Loading	85
Tabel 3. 6 Composite Reliability	87
Tabel 3. 7 Rekapitulasi Variabel Organizational Commitment.....	88

Tabel 3. 8 Kategorisasi Organizational Commitment.....	93
Tabel 3. 9 Rekapitulasi Variabel Workload.....	94
Tabel 3. 10 Kategorisasi Variabel Workload.....	98
Tabel 3. 11 Rrekapitulasi Variabel Job Satisfaction	99
Tabel 3. 12 Kategorisasi Job Satisfaction	103
Tabel 3. 13 Rekapitulasi Variabel Turnover Intention	105
Tabel 3. 14 Kategorisasi Turnover Intention	109
Tabel 3. 15 Hasil Perhitungan R-Square.....	110
Tabel 3. 16 Hasil Pengaruh Organizational Commitment terhadap Job Satisfaction	112
Tabel 3. 17 Hasil Pengaruh Workload terhadap Job Satisfaction.....	113
Tabel 3. 18 Hasil Pengaruh Organizational Commitment terhadap Turnover Intention	113
Tabel 3. 19 Hasil Pengaruh Workload terhadap Turnover Intention.....	114
Tabel 3. 20 Hasil Pengaruh Job Satisfaction terhadap Turnover Intention	115
Tabel 3. 21 Hasil Pengaruh Organizational Commitment terhadap Turnover Intention melalui Job Satisfaction.....	116
Tabel 3. 22 Hasil Pengaruh Workload terhadap Turnover Intention melalui Job Satisfaction.....	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Hipotesis.....	44
Gambar 2. 1 Logo Perusahaan	66
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi	68
Gambar 3. 1 Model Penelitian	111