

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *TURNOVER INTENTION*
(Studi Pada Karyawan Kampung Coklat)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh:

Dewi Kristin Amalia Wijaya
201910160311082

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2024

SKRIPSI

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TURNOVER INTENTION
(Studi pada Karyawan Kampung Coklat)**

Oleh :


Dewi Kristin Amalia Wijaya


201910160311082

Diterima dan disetujui
pada tanggal 15 Juni 2024

Pembimbing I,


Pembimbing II,



Prof. Dr. Nazaruddin Malik, M.Si.


Dra. Siti Nurhasanah, M.Si.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,


Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.


Dr. Nurul Asfiah, M.M.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *TURNOVER INTENTION* (Studi pada Karyawan Kampung Coklat)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Dewi Kristin Amalia Wijaya

NIM : 201910160311082

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 15 Juni 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Prof. Dr. Nazaruddin Malik, M.Si.

Pembimbing II : Dra. Siti Nurhasanah, M.Si.

Penguji I : Dr. Titiek Ambarwati, M.M.

Penguji II : Iqbal Ramadhani Fuadiputra, S.E., M.SM.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dan Ketua Program Studi,

Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Dewi Kristin Amalia Wijaya
NIM : 201910160311082
Program Studi : Manajemen
Surel : dewikristinamalia@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penelitian ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang,
Yang Membuat Pernyataan



Dewi Kristin Amalia Wijaya

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *TURNOVER INTENTION*
(Studi Pada Karyawan Kampung Coklat)

Dewi Kristin Amalia Wijaya

Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia

Email: dewikristinamalia@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan tingkat *turnover intention* pada karyawan Kampung Coklat, menjelaskan faktor apa saja yang mempengaruhi terjadinya *turnover intention*, dan memberikan saran tindakan yang harus dilakukan untuk menekan tingkat *turnover intention*. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sumber data primer dan sekunder untuk penelitian ini dikumpulkan dari observasi, wawancara, dokumentasi, dan sumber terkait lainnya serta dari jurnal dan penelitian sebelumnya. Teknik penentuan informan yang digunakan adalah teknik *purposive sampling* yaitu pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian. Informan pada penelitian adalah karyawan dan manajer SDM. Teknik analisis data penelitian ini dibantu dengan *software NVivo 14*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi *turnover intention* adalah faktor individual yang meliputi keluarga, usia, masa kerja, dan jenis kelamin. Serta, kepuasan kerja meliputi ketidakpuasan terhadap beban kerja, ketidakpuasan terhadap promosi jabatan, ketidakpuasan terhadap lingkungan kerja, dan ketidakpuasan terhadap gaji.

Kata kunci: Faktor Individual, Kepuasan Kerja, *Turnover Intention*

**FACTORS AFFECTING TURNOVER INTENTION
(Study of Kampung Coklat Employees)**

Dewi Kristin Amalia Wijaya

Management Study Program, University of Muhammadiyah Malang, Indonesia
Email: dewikristinamalia@gmail.com

ABSTRAK

This research aims to explain the level of desire to move among Kampung Coklat employees, explain what factors influence the desire to move, and provide suggestions for actions that should be taken to reduce the level of desire to move. This research uses a qualitative approach method with descriptive research type. Primary and secondary data sources for this research were collected from observations, interviews, documentation and other related sources as well as from journals and previous research. The informant sampling technique used is a purposive sampling technique, namely selection based on consideration of special characteristics that are in accordance with the research objectives. The informants in the research were employees and HR managers. The data analysis technique for this research was assisted by NVivo 14 software. The results of this research show that the factors that influence turnover instruction are individual factors which include family, age, length of service, and gender. What is meant by job satisfaction includes dissatisfaction with workload, dissatisfaction with promotions, dissatisfaction with the work environment, and dissatisfaction with salary.

Keywords: Individual Factors, Job Satisfaction, Turnover Intention

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini merupakan syarat untuk menyelesaikan pendidikan dari Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang. Peneliti memahami bahwa sejak masa perkuliahan hingga proses penulisan skripsi ini, terdapat berbagai tantangan dan hambatan yang tidak dapat dilewati tanpa kerja sama dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Kepada orang tua peneliti, Lia berterima kasih atas segala dukungan yang diberikan hingga bisa sampai pada titik ini termasuk doa, kasih sayang, dukungan moril serta materil. Semoga selalu dalam keadaan sehat dan bahagia serta semoga Allah SWT melimpahkan berkah dengan cara sebaik-baiknya.
2. Bapak Prof. Dr. Nazaruddin Malik, SE., M.Si. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Malang dan pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktu, semangat, dan kepercayaan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih banyak atas saran yang Bapak berikan selama penyusunan skripsi ini, semoga Bapak senantiasa diberikan kesehatan dan kebahagiaan selalu.
3. Ibu Siti Nurhasanah, Dra., M.Si. sebagai pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktu, memberikan banyak arahan, pikiran, serta perhatian. Terima kasih banyak atas ilmu, saran, dan dukungan yang telah Ibu berikan selama pengerjaan skripsi. Semoga kesehatan dan kebahagiaan senantiasa dilimpahkan kepada Ibu.
4. Mas Adjar Yusrandi Akbar, S.Pd, M.Sc, selaku *reviewer* proposal skripsi yang ditugaskan oleh Dosen Pembimbing I pada saat olah data NVivo, Ibu Titiek Ambarwati, Dr., MM dan Bapak Iqbal Ramadhani F., SE., M.SM selaku Dosen Penguji pada saat sidang skripsi. Terima kasih telah memberikan evaluasi hingga memberikan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Seluruh Dosen Manajemen FEB UMM yang telah memberikan ilmu dan pembelajaran kepada peneliti selama masa perkuliahan. Semoga ilmu yang diberikan dapat bermanfaat bagi peneliti di masa depan.
6. Kampung Coklat yang telah memberikan izin dan informasi terkait penelitian ini dilaksanakan hingga tuntas.
7. Al-Zahra Nur Dzakiyah selaku adik peneliti. Terima kasih atas semua lelucon, dorongan, motivasi, dan dukungan diberikan selama ini, semoga diberikan kebahagiaan dan kesuksesan dalam hidup.
8. Ema Millati Fara, S.Ak. dan Aditya Yudi Suryani S.Pd. selaku sahabat dan penasihat terbaik bagi peneliti yang selalu memberikan dukungan tanpa henti. Terima kasih telah menjadi tempat berkeluh kesah, selalu menjadi sumber keceriaan, penghibur, memberikan dukungan moril dan bantuan untuk peneliti selama menjalani masa perkuliahan hingga proses penulisan skripsi ini. Semoga kita selalu diberikan kesuksesan dalam kehidupan.
9. Seluruh teman-teman seperjuangan saya Manajemen Kelas B angkatan 2019 yang telah berjuang bersama saya serta Semester 1 hingga sampai selesainya Semester akhir.
10. Seluruh pihak yang tidak saya sebutkan satu-persatu secara detail yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada saya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
11. Terakhir, terima kasih kepada diri saya sendiri karena tidak pernah menyerah dan bertahan melewati semua keadaan. Terima kasih sudah memberikan upaya terbaik dan kesabaran dalam menghadapi berbagai tantangan dan kesulitan. *Finally, all your struggles have reached finish line.*

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan dengan cara sebaik-baiknya. Sebagai penutup, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua terutama bagi pembaca yang tertarik pada ilmu manajemen dalam bidang sumber daya manusia.

Malang, 16 Mei 2024

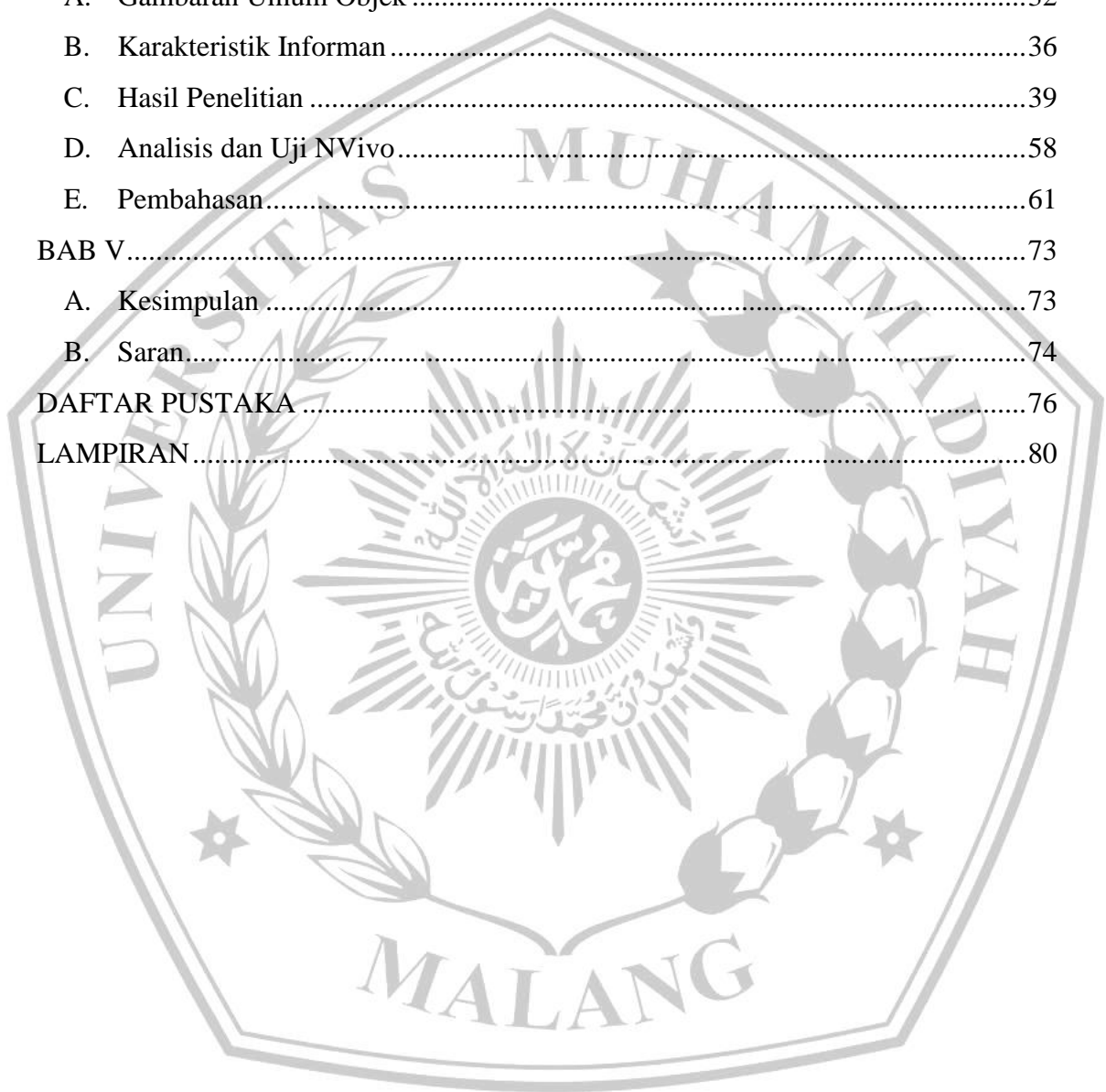
Peneliti



DAFTAR ISI

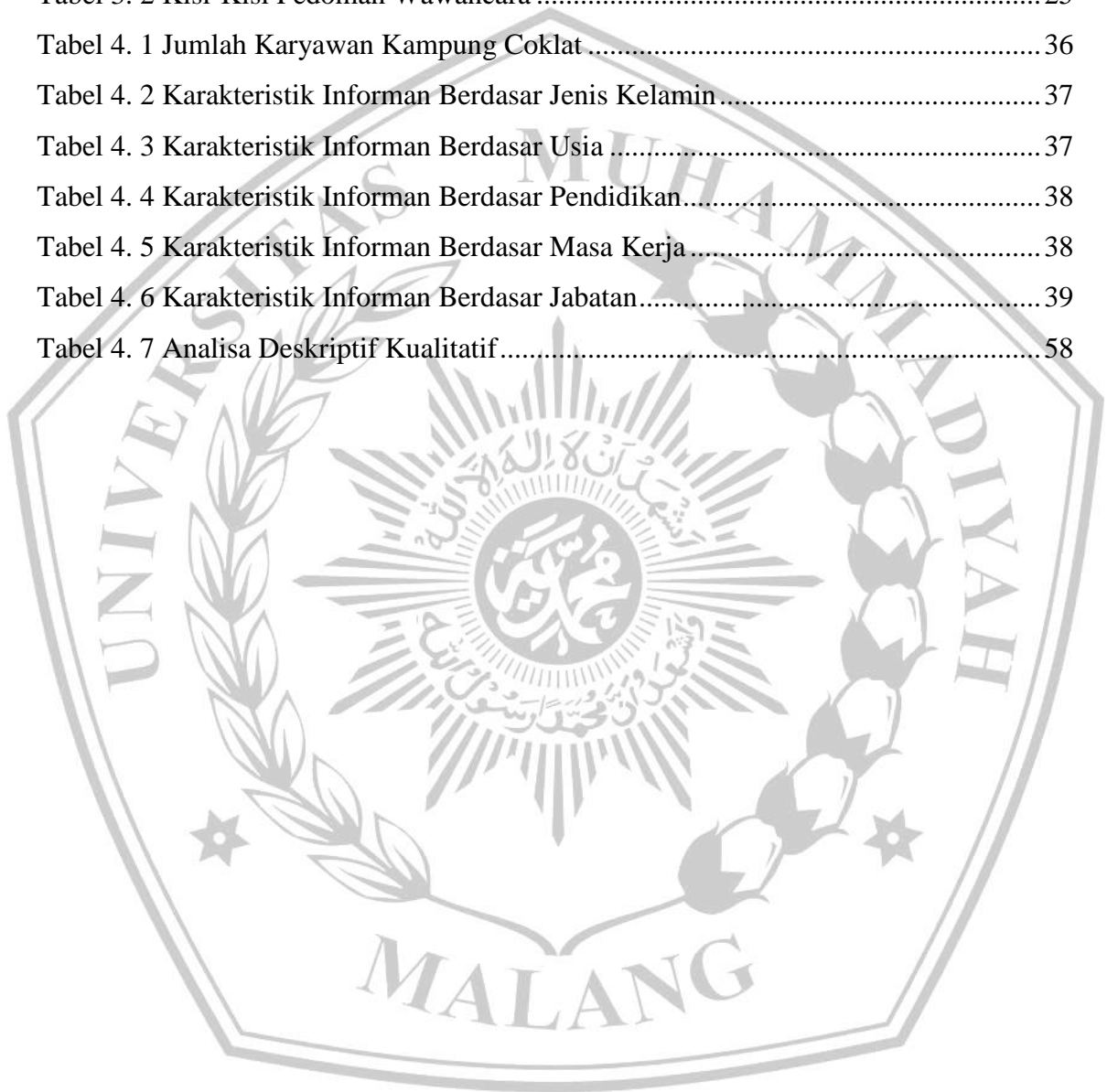
| | |
|---------------------------------------|------|
| LEMBAR PERSETUJUAN..... | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | iii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | iv |
| ABSTRAK | v |
| <i>ABSTRAK</i> | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| BAB I | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan Penelitian | 6 |
| D. Manfaat Penelitian | 6 |
| BAB II..... | 7 |
| A. Penelitian Terdahulu | 7 |
| B. Teori dan Kajian Pustaka | 9 |
| C. Kerangka Pemikiran..... | 17 |
| BAB III | 19 |
| A. Jenis Penelitian..... | 19 |
| B. Setting Penelitian | 19 |
| C. Unit Analisis | 19 |
| D. Jenis dan Sumber Data..... | 20 |
| E. Teknik Penentuan Informan..... | 20 |
| F. Definisi Operasional Variabel..... | 22 |
| G. Instrumen Penelitian..... | 22 |

| | |
|---------------------------------|----|
| H. Metode Pengumpulan Data..... | 27 |
| I. Teknik Analisis Data..... | 30 |
| BAB IV | 32 |
| A. Gambaran Umum Objek | 32 |
| B. Karakteristik Informan..... | 36 |
| C. Hasil Penelitian | 39 |
| D. Analisis dan Uji NVivo..... | 58 |
| E. Pembahasan..... | 61 |
| BAB V..... | 73 |
| A. Kesimpulan | 73 |
| B. Saran..... | 74 |
| DAFTAR PUSTAKA | 76 |
| LAMPIRAN..... | 80 |



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2. 1 Dampak Terjadinya <i>Turnover</i> | 16 |
| Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel..... | 22 |
| Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Pedoman Wawancara | 25 |
| Tabel 4. 1 Jumlah Karyawan Kampung Coklat | 36 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Informan Berdasar Jenis Kelamin..... | 37 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Informan Berdasar Usia | 37 |
| Tabel 4. 4 Karakteristik Informan Berdasar Pendidikan..... | 38 |
| Tabel 4. 5 Karakteristik Informan Berdasar Masa Kerja..... | 38 |
| Tabel 4. 6 Karakteristik Informan Berdasar Jabatan..... | 39 |
| Tabel 4. 7 Analisa Deskriptif Kualitatif..... | 58 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. 1 Grafik <i>Turnover Intention</i> Kampung Coklat..... | 4 |
| Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran..... | 18 |
| Gambar 3. 1 Uji Keabsahan Data..... | 29 |
| Gambar 4. 1 Logo Kampung Coklat..... | 35 |
| Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kampung Coklat..... | 35 |
| Gambar 4. 3 Proyek Data NVivo..... | 59 |
| Gambar 4. 4 Import Data NVivo..... | 60 |
| Gambar 4. 5 Coding Data NVivo..... | 60 |
| Gambar 4. 6 <i>Word Cloud Turnover Intention</i> | 62 |
| Gambar 4. 7 <i>Mind Map</i> Hasil Faktor <i>Turnover Intention</i> | 62 |
| Gambar 4. 8 <i>Hierarchy Chart</i> Hasil <i>Turnover Intention</i> | 64 |
| Gambar 4. 9 Grafik Hasil <i>Turnover Intention</i> | 64 |
| Gambar 4. 10 <i>Hierarchy Chart</i> Hasil Faktor <i>Turnover Intention</i> | 65 |
| Gambar 4. 11 Grafik Hasil Faktor Individual..... | 66 |
| Gambar 4. 12 Grafik Hasil Faktor Kepuasan Kerja..... | 68 |
| Gambar 4. 13 Grafik Hasil Komitmen Organisasional..... | 69 |
| Gambar 4. 14 <i>Hierarchy Chart</i> Tindakan Menekan <i>Turnover Intention</i> | 71 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1 : Pedoman Wawancara | 80 |
| Lampiran 2 : Transkrip Hasil Wawancara | 82 |
| Lampiran 3 : Dokumentasi..... | 116 |



DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, R. P., & Lukito, H. (2020). Peran Mediasi Employee Engagement Pada Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Turnover Intention. *Menara Ilmu*, XIV(02), 130–145.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT Rineka Cipta.
- Bogdan, R., & Biklen, S. K. (1982). *Qualitative Research For Education; An Introduction to Theory and Methods*. Allyn and Bacon.
- Chiat, L. C., & Panatik, S. A. (2019). Perceptions of Employee Turnover Intention by Herzberg's Motivation-Hygiene Theory: A Systematic Literature Review. *Journal of Research in Psychology*, 1(2), 10–15. <https://doi.org/10.31580/jrp.v1i2.949>
- Endah, P. T., Wilujeng, S. A., Rifka, F., Achmad, S., & Imbalan, Z. (2020). NVIVO / i. 1–125. <https://fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2021/10/b5-Pemanfaatan-NVIVO-dalam-Penelitian-Kualitatif.pdf>
- Faisal, A., Zaid, M., Zin, M., Roslan, M., Nor, M., Sakat, A. A., Sulaiman, A., & Naim, A. (2012). The Relationship Between Job Satisfaction and Turnover Intention. *American Journal of Applied Sciences*, 9(9), 1518–1526.
- Faloye, D. O. (2014). A Journal of the Academy of Business and Retail Management (ABRM) 23 Organisational commitment and turnover intentions: evidence from Nigerian paramilitary organisation. In *International Journal of Business and Economic Development (IJBED)* (Vol. 2). www.ijbed.org
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of Conflict Between Work and Family Roles . *Academy of Management Review*, 10(1), 76–88. <https://doi.org/10.5465/amr.1985.4277352>
- Halimah, T. N., Fathoni, A., & Maria M Minarsih. (2016). LINGKUNGAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION PRAMUNIAGA Di GELAEEL SUPERMARKET (Studi Kasus Pada Gelael Superindo Kota Semarang). *Journal of Management*, 2(2).
- Harnoto. (2002). *Sumber Daya Manusia* (Kedua). PT.Prehallindo.
- Hidayat, A. A. A. (2017). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*.

Salemba Medika.

- Jingnan, J., Teo, P. C., Ho, T. C. F., Choo, L. S., & Kelana, B. W. Y. (2021). Action Research on Turnover Intention of Staff in an Australian Milk Powder Company. *2021 International Conference on Decision Aid Sciences and Application, DASA 2021*, 553–556. <https://doi.org/10.1109/DASA53625.2021.9682361>
- Joarder, M. H. R., Sharif, M. Y., & Ahmmed, K. (2011). *Mediating Role of Affective Commitment in HRM Practices and Turnover Intention Relationship : A Study in a Developing Context*. 2(4), 135–158.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kismono, G., Rosari, R., & Suprihanto, J. (2014). Faktor-faktor demografik (Jenis kelamin, usia, status pernikahan, dukungan domestik) penentu konflik pekerjaan dan keluarga dan intensi keluar karyawan: Studi pada industri perbankan Indonesia. *Jurnal Siasat Bisnis*, 17(2), 208–224. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol17.iss2.art6>
- Labrague, L. J., Gloe, D. S., McEnroe-Petitte, D. M., Tsaras, K., & Colet, P. C. (2018). Factors influencing turnover intention among registered nurses in Samar Philippines. *Applied Nursing Research*, 39(September 2017), 200–206. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2017.11.027>
- Lee, C.-C., Huang, S.-H., & Zhao, C.-Y. (2021). Asian Economic and Financial Review 2(7):866-875 A STUDY ON FACTORS AFFECTING TURNOVER INTENTION OF HOTEL EMPOLYEES. *Asian Economic and Financial Review*, 2(7), 866–875. <http://aessweb.com/journal-detail.php?id=5002>
- Lynn Stallworth, H. (2003). Mentoring, organizational commitment and intentions to leave public accounting. *Managerial Auditing Journal*, 18(5), 405–418. <https://doi.org/10.1108/02686900310476873>
- Marth, E., & Kresno, S. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Bidang Kesehatan*. Rajawali Pers.
- Masita, I. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Turnover Intention (Studi Kasus

- Pada Karyawan Yayasan Cendikia Bunayya Kabanjahe). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 9(2), 1–14.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2011). *Human Resource Management* (10th ed.). Salemba Empat.
- Mobley, W. H. (1986). *Pergantian Karyawan: Sebab Akibat dan Pengendaliannya*. Pustaka Binaman Pressindo.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Nurmasari. (2015). Peranan Penting Perencanaan Dan Pengembangan Karier. *PUBLIKA*, 1(2), 268–281.
- Park, J., & Min, H. (Kelly). (2020). Turnover intention in the hospitality industry: A meta-analysis. *International Journal of Hospitality Management*, 90(June), 102599. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102599>
- Pristianti, P. (2015). *PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP INTENSI TURNOVER PADA KARYAWAN BAGIAN PRODUKSI DI PT INTERWORK INDONESIA KABUPATEN PURBALINGGA [UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO]*. <https://repository.ump.ac.id:80/id/eprint/3397>
- Rahadi, A. P. D. D. R. (2020). Konsep Penelitian Kualitatif plus tutorial NVivo. In *PT. Filda Fikrindo* (Issue September).
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat.
- Sedarmayanti. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Rafika Aditama.
- Septia Ningsih, N. K. W., & Putra, M. S. (2019). Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(10), 5907. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i10.p02>
- Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*.
- Witasari, L. (2009). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Turnover Intentions (Studi Empiris Pada Novotel Semarang). *Jurnal*

Bisnis Strategi, 18(1), 90–113.

Yuliani, R., & Abdi, M. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Turnover Intention Intention Karyawan Pada Fahira Hotel Bukittinggi. *Menara Ilmu*, 17(2), 66–75. <https://doi.org/10.31869/mi.v17i2.4582>

Yuningsih, R. A. (2008). *HUBUNGAN KOMUNIKASI DENGAN KEPUASAN KERJAKARYAWAN PADA CV ANUGERAH SEMATADI BANDARLAMPUNG* (Vol. 4, Issue 3). <http://bukuggratis.4shared.comgeratisdownload>



FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TURNOVER INTENTION (Studi Pada Karyawan Kampung Coklat)

ORIGINALITY REPORT

13%

SIMILARITY INDEX

11%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

123dok.com

Internet Source

4%

2

jurnal.umsb.ac.id

Internet Source

3%

3

Submitted to University of Muhammadiyah
Malang

Student Paper

3%

4

Submitted to Universitas Diponegoro

Student Paper

2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On