

**PENGARUH KARAKTERISTIK GENERASI Y TERHADAP
LOYALITAS KARYAWAN PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA
WITEL TASIKMALAYA**

(Studi Kasus pada Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya)

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi di Program Studi Manajemen



Disusun Oleh:

Alwy Nuriefandi

1500930

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG**

2019

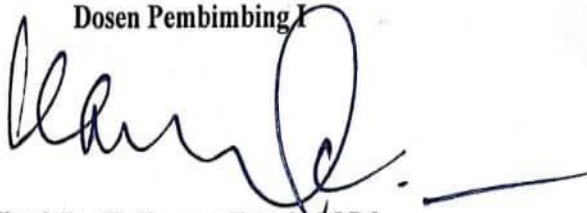
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KARAKTERISTIK GENERASI Y TERHADAP LOYALITAS
KARYAWAN PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA WITEL TASIKMALAYA**

**Alwy Nuriefandi
1500930**

Skrripsi ini telah disetujui dan disahkan oleh :

Dosen Pembimbing I



Prof. Dr. H. Nanang Fattah, M.Pd

NIP. 19510518 197803 1 001

Dosen Pembimbing II



Askolani, S.E., M.M

NIP. 19750704 200312 1 001

Ketua Program Studi



Dr. Chairul Furqon, S.Sos, M.M

NIP. 19720615 200312 1 001

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2019**



**PENGARUH KARAKTERISTIK GENERASI Y TERHADAP LOYALITAS
KARYAWAN PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA WITEL TASIKMALAYA**

Oleh

Alwy Nuriefandi

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
pada Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

©ALWY NURIEFANDI

Universitas Pendidikan Indonesia

Mei 2019

Hak cipta dilindungi undang – undang skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau
sebagian, dengan dicetak ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari pemilik

DAFTAR ISI

	Hal.
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMAKASIH	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	13
1.4 Kegunaan Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	14
2.1 Kajian Pustaka.....	14
2.1.1 Konsep Loyalitas Karyawan	14
2.1.1.1 Pengertian Loyalitas.....	14
2.1.1.2 Aspek – aspek loyalitas.....	16
2.1.2 Konsep karakteristik generasi	19
2.1.2.1 Pengertian Karakteristik Generasi Y.....	19
2.1.2.2 Aspek – aspel Karakteristik Generasi Y.....	21
2.1.2.3 Hubungan antara karakteristik generasi y terhadap loyalitas	22
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	30
2.4 Paradigma Pemikiran	33
2.5 Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Objek Penelitian	34
3.2 Metode Penelitian dan Design Penelitian.....	34
3.2.1 Design Penelitian	34
3.2.2 Metode Penelitian	35
3.3 Oprasional Variabel.....	35
3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	38
3.4.1 Sumber Data.....	38
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.5 Populasi, Sample, Dan Teknik Sampling.....	39
3.5.1 Populasi.....	39
3.5.2 Sample.....	39
3.5.3 Teknik sampling.....	40
3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	40
3.6.1 Uji validitas	40
3.6.2 Uji Reliabilitas	42
3.7 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis	44

3.7.1	Rancangan Analisi Data.....	43
3.7.2	Method of Successive Internal (MSI)	47
3.7.3	Analisis dan Korelasi	48
3.7.4	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	50
3.7.5	Uji Hipotesis	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		52
4.1	Hasil Penelitian.....	52
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	52
4.1.1.1	Profile Umum PT Telekomunikasi Indonesia	54
4.1.2	Visi dan Misi PT Telekomunikasi Indonesia	55
4.1.2.1	Struktur Organisasi PT Telekomunikasi Indonesia Witel	56
4.1.3	Gambaran Umum Karakteristik Responden	57
4.1.3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
4.1.3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	57
4.1.3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir....	58
4.1.3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	59
4.1.4	Gambaran Karakteristik Generasi Y Pada PT Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya	59
4.1.5	Gambaran Variabel Karakteristik Generasi Y	59
4.1.5.1	Rekapitulasi Hasil Penelitian Variabel Karakteristik Generasi Y	63
4.1.5.2	Pengukuran Variabel Karakteristik Generasi Y	64
4.1.6	Gambaran Loyalitas Karyawan Pada PT Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya	67
4.1.7	Gambaran Variabel Loyalitas Karyawan	67
4.1.7.1	Rekapitulasi Hasil Penelitian Variabel Loyalitas Karyawan....	70
4.1.7.2	Pengukuran Variabel Loyalitas Karyawan	71
4.1.8	Hasil Penguji Statistika	74
4.1.8.1	Hasil Uji Normalitas.....	74
4.1.8.2	Analisis Korelasi Sederhana.....	75
4.1.8.3	Analisis Regresi Linier Sederhana	76
4.1.8.4	Uji Hipotesis	78
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	79
4.2.1	Pembahasan Karakteristik Generasi Y pada PT Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya	80
4.2.2	Pembahasan Loyalitas Karyawan pada PT Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya	81
4.2.3	Pembahasan Pengaruh Karakteristik Generasi Y Terhadap Loyalitas Karyawan pada PT Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya	82
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, REKOMENDASI		83
5.1	Kesimpulan.....	83
5.2	Implikasi	84
5.3	Rekomendasi	85
DAFTAR PUSTAKA		87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perbedaan Generasi (Lancaster & Stillman)	2
Tabel 1.2	Rekapitulasi Turnover	3
Tabel 1.3	Rekapitulasi Keterlambatan.....	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1	Oprasional Variabel.....	36
Tabel 3.2	Hasil Pengujian Validitas (Karakteristik Generasi Y).....	41
Tabel 3.3	Hasil Pengujian Validitas (Loyalitas Karyawan).....	42
Tabel 3.4	Tingkat Reabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	43
Tabel 3.5	Uji Reabilitas	44
Tabel 3.6	Kriteria Bobot Nilai Alternatif	44
Tabel 3.7	Rekapitulasi pengubahan data	45
Tabel 3.8	Pengubahan Data Ordinal ke Interval.....	48
Tabel 3.9	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	50
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	58
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	58
Tabel 4.4	Karakteristik berdasarkan Lama Bekerja.....	59
Tabel 4.5	Tingkat Pemahaman Visi Misi di Perusahaan.....	60
Tabel 4.6	Tingkat Kenyamanan di Perusahaan	60
Tabel 4.7	Tingkat Kesadaran Perubahan Ekonomi di Perusahaan.....	61
Table 4.8	Tingkat Kesiediaan Melakukan Usaha Untuk Mensukseskan Organisasi	62
Tabel 4.9	Tingkat Kesiesuaian Lingkungan Kerja	62
Table 4.10	Tingkat Komunikasi Langsung	63
Table 4.11	Rekapitulasi hasil penelitian variabel Karakteristik Generasi Y	64
Tabel 4.12	Tingkat Hubungan Dengan Pegawai Lain	68
Tabel 4.13	Tingkat Kesiediaan Dalam Membantu Rekan Kerja	68
Tabel 4.14	Tingkat Pemahaman Tugas Rekan Kerja	69
Tabel 4.15	Tingkat Kerja Sama Dengan Sesama Rekan Kerja	69
Tabel 4.16	Tingkat Kesiesuaian Posisi Promosi Jabatan Dengan Keinginan Karyawan.....	70
Tabel 4.17	Rekapitulasi hasil penelitian variabel Loyalitas	71
Tabel 4.18	Hasil Uji Korelasi	75
Tabel 4.19	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	76
Tabel 4.20	Output Koefisien Regresi	77
Tabel 4.21	Nilai Signifikansi Uji T	78

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 1.1 Grafik Jumlah Karyawan.....	4
Gambar 1.2 Grafik Keterlambatan Karyawan	6
Gambar 1.3 Grafik Jumlah Karyawan.....	8
Gambar 1.4 Grafik Tahun kelahiran Karyawan	9
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	32
Gambar 2.2 Paradigma Penelitian	33
Gambar 3.1 Garis Kontinum Penelitian	47
Gambar 4.1 Logo PT Telekomunikasi Indonesia.....	54
Gambar 4.2 Stuktur Organisasi	56
Gambar 4.3 Daerah Kriterion Variabel Karakteristik Generasi Y	66
Gambar 4.4 Daerah Kriterion Variabel Loyalitas Karyawan	73
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas P-Plot	74

ABSTRAK

Alwy Nuriefandi. (1500930) “Karakteristik Generasi Y terhadap Loyalitas pada PT Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya (Studi Kasus pada Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya)”. Dibawah bimbingan Prof. Dr. H. Nanang Fattah, M.Pd dan Askolani, S.E, MM.

Dilaksanakannya penelitian ini di latar belakang oleh permasalahan loyalitas karyawan di PT Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya yang mengalami penurunan selama beberapa bulan terakhir. Dengan kenaikan *turnover* yang di alami oleh PT Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya, bila dibiarkan terus menerus maka akan berdampak kepada terhambatnya berbagai macam proses bisnis di lingkungan korporasi.. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat masing-masing variabel dan untuk mengetahui gambaran pengaruh Karakteristik Generasi Y terhadap Loyalitas Karyawan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan populasi 124 karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya dengan jumlah responden berjumlah 53 karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah koefisien korelasi *pearson product moment* dan analisis regresi linier sederhana. Kemudian untuk menguji hipotesis penelitian, digunakan uji-t untuk mengetahui tingkat signifikansi koefisien korelasi antar kedua variabel yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Karakteristik Generasi Y dan Loyalitas Karyawan berada pada kategori tinggi, dengan hasil perhitungan koefisien korelasi sebesar 0,588 dengan klasifikasi sedang.

Kata kunci : Karakteristik Generasi Y, Loyalitas Karyawan

ABSTRACT

Alwy Nuriefandi. (1500930) "Characteristics of Generation Y on Loyalty in PT Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya (Case Study of Employees of PT Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya)". Under the guidance of Prof. Dr. H. Nanang Fattah, M.Pd and Askolani, S.E, MM.

The conduct of this research is in the background of the problems of employee loyaliyas at PT Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya which have decreased over the past few months. With the increase in turnover experienced by PT Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya, if left unchecked it will have an impact on the inhibition of various business processes in the corporate environment. The objectives to be achieved in this study are to determine the level of each variable and to know an overview of the influence of Generation Y Characteristics on Employee Loyalty. The research method used is descriptive and verification method with a population of 124 employees of PT Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya with a number of respondents totaling 53 employees. The analysis technique used is Pearson product moment correlation coefficient and simple linear regression analysis. Then to test the research hypothesis, t-test is used to determine the significance level of the correlation coefficient between the two variables studied. The results showed that the characteristics of Generation Y and Employee Loyalty were in the high category, with the results of the calculation of the correlation coefficient of 0.588 with a moderate classification.

Keywords: Characteristics of Generation Y, Employee Loyalty

KATA PENGANTAR

Segala Puji hanya milik Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, atas berbagai nikmat-Nya segala kebaikan menjadi sempurna, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **"Karakteristik Generasi Y terhadap Loyalitas Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya (Studi Kasus pada Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya)"**. Tak lupa *shalawat* beserta salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi yang diutus untuk menyempurnakan akhlak manusia, yaitu Nabi Muhammad *Shallallaahu 'Alaihi Wasallam*, kepada keluarganya, para sahabatnya, dan kepada para ummatnya yang senantiasa *ittiba'* dan berada di atas sunnahnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun dengan bertujuan salah satunya untuk syarat menempuh ujian Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia. Penulis menyadari bahwa di dalam proses penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, disebabkan karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karenanya, penulis memohon maaf atas berbagai macam kekurangan yang terdapat di dalam skripsi ini. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kualitas penelitian yang lebih baik kedepannya. Akhir kata, dengan rasa cinta dan hormat yang tinggi, penulis ucapkan terimakasih.

Bandung, 10 April 2019

Alwy Nuriefandi

NIM. 1500930

DAFTAR PUSTAKA

Bencsik, A., Csikos, G., & Juhaz, T. (2016). Y and Z Generations at Workplaces. *Journal of Competitiveness*, 8(3), 90–106.
<https://doi.org/10.7441/joc.2016.03.06>

Bencsik, A., & Machova, R. (2016, April). Knowledge Sharing Problems from the Viewpoint of Intergeneration Management. In *ICMLG2016 - 4th International Conference on Management, Leadership and Governance: ICMLG2016* (p.42). Academic Conferences and publishing limited.

Caspi, A., & Roberts, B. W. (2001). Personality development across the life course: The argument for change and continuity. *Psychological Inquiry*, 12(2), 49–66. doi:10.1207/S15327965 PLI1202_01.

Caspi, A., Roberts, B. W., & Shiner, R. L. (2005). Personality development: Stability and change. *Annual Review of Psychology*, 56, 453–484. doi:10.1146/annurev.psych.55.090902.141913.

Dencker, J. C., Joshi, A., & Martocchio, J. J. (2008). Towards a theoretical framework linking generational memories to workplace attitudes and behaviors. *Human Resource Management Review*, 18(3), 180–187. doi:10.1016/j.hrmr.2008.07.007.

Dill, K. (2015). 7 Things Employers Should Know About The Gen Z Workforce, *Forbes Magazin*, 11.6. Retrieved March 16, 2016, from <http://www.forbes.com/sites/kathryndill/2015/11/06/7-thingsemployers-shouldknow-about-the-gen-z-workforce/print/>.

Elmore, T. (2014). How Generation Z Differs from Generation Y. Retrieved July 01, 2015, from <http://growingleaders.com/blog/generation-z-differs-generation-y/>.

Howe, N., & Strauss, W. (1991). *Generations: the history of America's future, 1584 to 2069*.

Howe, N., & Strauss, W. (2000). *Millennials rising: The next great generation*. New York: Vintage.

Jurkiewicz, C. L. (2000). Generation X and the Public Employee. *Public Personnel Management*, 29(1), 55. <https://doi.org/10.1177/009102600002900105>

Lancaster, L. C. and Stillman, D. (2002). *When Generations Collide. Who They Are. Why They Clash. How to Solve the Generational Puzzle at Work*. New York: Collins Business.*

Ball, K., & Gotsill, G. (2011). *Surviving the Baby Boomers Exodus: Capturing Knowledge for Gen X dan Gen Y Employees* . Boston: Course Technology, a part of Cengage Learning.

Bettencourt, L. A., Gwinner, K. P., & Meuter, M. L. (2001). A comparison of Attitude, Personality and Knowledge Predictors of Service-Oriented Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 29 - 41.

Gravett, L., & Throckmorton, R. (2007). *Bridging the Generation Gap: How to Get Radio Babies, Boomers, Gen Xers and Gen Yers to Work Together and Achieve More*. Franklin Lake: The Career Press Inc.

Hobart, B. (2016, Desember). Princeton One . Retrieved from Princeton One: www.PrincetonOne.com

Ismail, M., Rahim, A. N., Hou Lee, K., & Tahir, N. F. (2016). Cultural Values and Career Goal of Gen-X and Gen-Y Employees: Evidence from Selected Malaysia Companies. *Organizations and Markets in Emerging Economies*, 7(2), 43 - 64.

Loyalty Research Center. (1990). Retrieved from www.loyaltyresearch.com

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component Conceptualization of Organization Commitment. *Human Resources Management Review*, 1, 61 - 89.

Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1979). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*(14), 224 - 227.