

No. Daftar FPEB : 270/UN40.A7.D1/PI/2020

**PENGARUH *EMPLOYEE ENGAGEMENT* DAN MOTIVASI  
TERHADAP *TURNOVER INTENTION***  
(Studi Kasus pada Karyawan *Credit Operations* PT. Bank Mandiri (Persero)  
*Region Jakarta*)

**Skripsi**

Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Indonesia



Disusun oleh:  
Widyastuti Ayu Permatasari  
1606311

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

**2020**

**PENGARUH *EMPLOYEE ENGAGEMENT* DAN MOTIVASI  
TERHADAP *TURNOVER INTENTION***  
**(Studi Kasus pada Karyawan *Credit Operations* PT. Bank Mandiri (Persero)  
*Region Jakarta*)**

**Oleh:**  
**Widyastuti Ayu Permatasari**  
**1606311**

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

© Widyastuti Ayu Permatasari 2020  
Universitas Pendidikan Indonesia  
Agustus 2020

Hak Cipta dilindungi undang – undang.  
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,  
Dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGARUH *EMPLOYEE ENGAGEMENT* DAN MOTIVASI TERHADAP  
*TURNOVER INTENTION***

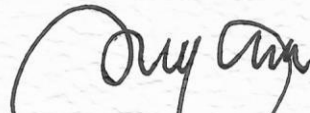
**(Studi Kasus pada Karyawan *Credit Operations* PT. Bank Mandiri (Persero)  
*Region* Jakarta)**

**Widyastuti Ayu Permatasari**

**1606311**

Disetujui dan disahkan oleh :

**Dosen Pembimbing I**



**Prof. Dr. H. Suryana, M.Si**

**NIP : 196006021986011002**

19/8-20  
di surat perbaikannya.

**Dosen Pembimbing II**



**Askolani, SE., MM.**

**NIP : 197507042003121001**

**Ketua Program Studi Manajemen**



**Dr. Heny Hendrayati, S.IP., MM.**

**NIP : 197610112005012002**

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

**2020**

## ABSTRAK

**Widyastuti Ayu Permatasari (1606311), Pengaruh *Employee engagement* dan Motivasi Terhadap *Turnover Intention* (Studi Kasus pada Karyawan *Credit Operations* PT. Bank Mandiri (Persero) *Region* Jakarta), dibawah bimbingan Prof. Dr. H. Suryana, M.Si dan Askolani, SE., MM.**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat *Employee engagement*, Motivasi dan *Turnover intention* pada karyawan *Credit Operations* PT. Bank Mandiri (Persero) *Region* Jakarta dan juga mengetahui pengaruh *Employee engagement* terhadap *Turnover intention*, pengaruh motivasi terhadap *Turnover intention* dan pengaruh *Employee engagement* dan motivasi terhadap *Turnover intention* pada karyawan *Credit Operations* PT. Bank Mandiri (Persero) *Region* Jakarta.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif, dengan populasi dan sampel sejumlah 156 karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah koefisien korelasi *pearson product moment* dan analisis regresi liner berganda. Pengujian hipotesis menggunakan Uji-F untuk melihat pengaruh secara simultan dan Uji-t untuk melihat pengaruh secara parsial.

Hasil penelitian ini menunjukkan *Employee engagement* dan Motivasi berada pada kategori tinggi, sedangkan hasil *Turnover intention* berada pada kategori sedang. Hasil perhitungan sebesar -0,426 dan -0,424, artinya variabel *Employee engagement* dan Motivasi berpengaruh negatif terhadap *Turnover intention* dengan klasifikasi sedang.

**Kata Kunci :** *Employee engagement, Motivasi, Turnover intention.*

## **ABSTRACT**

**Widyastuti Ayu Permatasari (1606311) “The Influence of Employee engagement and Motivation on Turnover intention (Case Study on Credit Operations employees of PT. Bank Mandiri (Persero) Jakarta Region), under the guidance of Prof. Dr. H. Suryana, M.Si and Askolani, SE., MM.**

*The purpose of this study was to determine the level of Employee engagement, Motivation and Turnover intention in the Credit Operations employees of PT. Bank Mandiri (Persero) Jakarta Region and also know the effect of Employee engagement on Turnover intention, the effect of motivation on Turnover intention and the influence of Employee engagement and motivation on Turnover intention on Credit Operations employees at PT. Bank Mandiri (Persero) Jakarta Region.*

*This study uses descriptive and verification methods, with a population and sample amounted to 156 employees. By using the analysis technique Pearson product moment correlation coefficient and multiple linear regression analysis. Hypothesis testing uses the simultaneous effect of the F-test and t-test to see the effect partially.*

*The results of this study showed that Employee engagement and Motivation is in the high category, while the Turnover intention results is in the medium category. The results of the calculation are -0.426 and -0.424, meaning that the variables of Employee Engagement and Motivation have a negative effect on Turnover Intention with a moderate classification.*

**Keywords : Employee engagement, Motivation, Turnover intention**

## DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	8
2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1 Employee Engagement	8
2.1.2 Motivasi	12
2.1.3 Turnover Intention	19
2.1.4 Hubungan Employee Engagement terhadap Turnover Intention	24
2.1.5 Hubungan Motivasi terhadap Turnover Intention	25
2.1.6 Hubungan Employee Engagement dan Motivasi terhadap Turnover Intention	26
2.1.7 Penelitian Terdahulu	27
2.2 Kerangka Pemikiran	42
2.3 Hipotesis	44
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1 Objek Penelitian	46
3.1.1 Variabel Penelitian	46

3.1.2 Tempat Penelitian-----	46
3.2 Desain Penelitian dan Metode Penelitian-----	47
3.2.1 Desain Penelitian-----	47
3.2.2 Metode Penelitian-----	47
3.3 Operasionalisasi Variabel -----	48
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data -----	53
3.4.1 Sumber Data -----	53
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data -----	54
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel -----	55
3.5.1 Populasi -----	55
3.5.2 Sampel -----	56
3.5.3 Teknik Sampling -----	57
3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas -----	57
3.6.1 Uji Validitas-----	57
3.6.2 Uji Reliabilitas-----	60
3.7 Rancangan Analisi Data dan Uji Hipotesis -----	62
3.7.1 Rancangan Analisis Data-----	62
3.7.2 Method of Successive Interval (MSI)-----	66
3.7.3 Analisis Korelasi -----	67
3.7.2 Analisis Regresi Berganda -----	69
3.7.3 Uji Hipotesis -----	70
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN-----</b>	<b>73</b>
4.1 Hasil Penelitian-----	73
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian -----	73
4.1.2 Pelaksaan Employee Engagement dan Motivasi serta Upaya Perusahaan dalam Pengendalian Turnover Intention-----	77
4.1.3 Gambaran Umum Karakteristik Responden -----	78
4.1.3 Hasil Pengukuran Variabel-----	82
4.1.4 Hasil Pengujian Statistika -----	119
4.2 Hasil Pembahasan-----	130

4.2.1 Employee Engagement pada Credit Operations PT. Bank Mandiri (Persero) Region Jakarta-----	130
4.2.2 Motivasi pada Credit Operations PT. Bank Mandiri (Persero) Region Jakarta-----	132
4.2.3 Turnover Intention pada Credit Operations PT. Bank Mandiri (Persero) Region Jakarta-----	135
4.2.4 Pengaruh Employee Engagement terhadap Turnover Intention Karyawan Credit Operations PT. Bank Mandiri (Persero) Region Jakarta-----	137
4.2.5 Pengaruh Motivasi terhadap Turnover Intention Karyawan Credit Operations PT. Bank Mandiri (Persero) Region Jakarta -----	138
4.2.6 Pengaruh Employee Engagement dan Motivasi terhadap Turnover Intention Karyawan Credit Operations PT. Bank Mandiri (Persero) Region Jakarta -----	138
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN-----	141
5.1 Kesimpulan-----	141
5.2 Saran-----	142
DAFTAR PUSTAKA-----	145
LAMPIRAN -----	151



## DAFTAR PUSTAKA

- Abid Khan, I. K. (2017). Relationship Between Employees Motivation and *Turnover intention* : Empirical Study of Traffic Police of District Charsadda. *Sarhad Journal of Management Sciences Vol. 2, Issue 2. ISSN No. 2414 – 2336.*
- Albrecht, S. L. (2010). *Handbook of Employee engagement-Perspective, Issues, Research and Practice.* UK: Edward Elgar Publishing Limited.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2015). *Human Resource Management Practice.* UK: Koganpage.
- Arikunto. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arin Dewi Putri, D. H. (2014). Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Kerja Terhadap *Turnover intention* (Studi Pada Karyawan PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Pusat Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol.12 No.2 Juli 2014.*
- Ary Ferdian, B. S. (2020). Employee *Turnover intention* in Indonesia: Do Intrinsic Motivation and Affective Commitment Can Overcome The Problem? . *Jurnal Ilmiah Forum Manajemen Volume 14 Nomor 2, Juli – Desember 2016. ISSN : 0854 – 0616.*
- Beardwell, J., & Thompson, A. (2017). *Human Resource Management: A Contemporary Approach, 8th Edition.* London: McGraw-Hill Medical Pub.
- Bettye L. Holston – Okae, R. J. (2018). Employee Turnover in the Hospitality Industry using Herzberg’s Two-Factor Motivation-Hygiene Theory. *International Journal of Academic Research in Business & Social Sciences, ISSN 2222 – 6990, Vol. 8, No. 1, January 2018.*
- Chaohui Wang, J. X. (2019). Effects of Professional identity on *turnover intention* in China’s hotel employees : The mediating role of *employee engagement*

- and job satisfaction. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, Volume 45, December 2019, Page 10 – 22.
- Deborah Christine Widjaja, S. E. (2015). Pengaruh *Employee engagement* terhadap Kepuasan Kerja dan Turn Over Intention di Swiss – Belinn Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, Vol 3, No, 1, 2015.
- Dessler, G. (2017). *Human Resource Management* , 15th Edition. United States: Pearson.
- Dessler, G., & Varkkey, B. (2018). *Human Resource Management*. Pearson .
- DuBrin, A. J. (2019). *Fundamentals of Organizational Behavior*, 6th Edition. United States of America: Academic Media Solution.
- Eva Masfufah, N. (2017). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover intention* (Studi pada PT Citra Perdana Kendedes Malang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Vol.5 No.2* .
- Ghulam Mustafa, N. A. (2019). Rewards, autonomous motivation and *turnover intention* : Results from a non-Western cultural context. *Cogent Business & Management*, ISSN : 2331 – 1975, Provided in Cooperation with : Taylor & Francis Group, Vol. 6 2019, pp. 1 – 6 .
- Griffin. (2011). *Management Principles and Practices Tenth Edition*. South-Western: Cengage Learning.
- Islamy, F. J. (2018). Pengaruh *Employee engagement* Terhadap *Turnover intention* Pada Dosen Tetap Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Membangun (Studi Kasus pada Dosen Tetap Sekolah . *Jurnal Indonesia Membangun Vol. 17, No. 2, Mei - Agustus 2018*, ISSN : 1412 – 6907 (media cetak) ISSN : 2579 – 8189 (media online).
- Jafar Hussain, M. Z. (2018). Impact of Motivation on Employee Performance and Turnover in Pakistani Educational Institutes. *Jurnal of Education and Practice*, ISSN 2222 – 1735 (Paper) ISSN 2222 – 288X (Online), Vol. 9, No. 16, 2018.

- Kartono, D. S. (2017). *Personality, Employee engagement, Emotional Intellegence, Job Burnout Pendekatan dalam Melihat Turnover intention*. Yogyakarta: Deepublish (CV. Budi Utama).
- Kaswan. (2017). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Khin Thet Htar Swe, L. H. (2019). The Enhancement of *Employee engagement* to Reduce *Employee Turnover intention* and Improve Employee Job Satisfaction : An Action Research on Mirac Company in . *ABAC ODI Journal Vision. Action. Outcome. Volume 6 (1) Jan – June 2019*, <http://www.assumptionjournal.au.edu/index.php/odijourna> {online}.
- Kim, J. (2018). The contrary effects of intrinsic and extrinsic motivation on burnout and *turnover intention* in the public sector. *International Journal of Manpower*, ISSN : 0143 – 7720, Publication Date : 4 June 2018, Publisher : Emerald Publishing Limited © 2018.
- Kinicki, A., & Cole, N. (2010). *Organizational Behaviour*. Mc-Graw Hill.
- Lewiuci, P. G., & Mustamu, R. H. (2016). Pengaruh *Employee engagement* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Keluarga Produsen Senapan Angin . *AGORA Vol. 4, No. 2*, 101-117.
- Lita Chrisdiana, M. R. (2017). Pengaruh *Employee engagement* dan Work Life Balance Terhadap *Turnover intention* di Generasi Millennial. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan/ Volume 01/ No. 1/ September-2017 : 1-9*.
- Lutfi Rachman, A. D. (2016). Pengaruh *Employee engagement* terhadap Kepuasan Kerja dan *Turnover intention* Perawat (Studi pada Rumah Sakit Wawa Husada Kepanjen Malang). *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM) Vol 14 No 2, 2016, ISSN : 1693 - 5241*.
- Meydy Fauziridwan, W. R. (2018). Pengaruh *Employee engagement* dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Serta Dampaknya Terhadap *Turnover intention* . *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Akuntansi (JEBA) Volume 20 Nomor 01 Tahun 2018*.

- Minjeong Kang, M. S. (2019). To leave or not to leave : the effects of perceptions of organizational justice on employee *turnover intention* via employee-organization relationship and employee job . *Journal of Public Relations Research, Published : 23 October 2019, ISSN : 1062 – 726X (Paper) 1532 – 754X (Online)*.
- Mobley, W. H. (2011). *Pergantian Karyawan : Sebab - Sebab Dan Pengendaliannya*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muhamad Sartono, Y. L. (2018). Pengaruh Kompensasi, Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover intention*. *Journal of Management, ISSN : 2502-7689, Vol. 4 No. 4, 2018*.
- Mumtaz Ali Memon, R. S. (2014). Person-Organization Fit and *Turnover intention* : The Mediating Role of *Employee engagement*. *Global Business and Management Research : An International Journal Vol. 6, No. 3 (2014)*.
- Nanayakkara, M. D. (2016). Application of Herzberg's Two Factor Theory of Motivation to Identify *Turnover intention* of the Non-Executive Level Employees in Selected Super Markets in Colombo, Sri Lanka. *Human Resource Management Journal, 2016, Vol. 04, No. 01*.
- Ni Wayan Mujiati, A. A. (2016). Faktor – faktor yang menentukan Intensi Turnover Karyawan dalam Organisasi. *Jurnal Ilmiah Forum Manajemen Volume 14 Nomor 2, Juli – Desember 2016. ISSN : 0854 – 0616*.
- Nivethitha Santhanam, S. S. (2019). Modelling the impact of *employee engagement* and happiness on burnout an *turnover intention* among blue-collar workers at a manufacturing company . *Benchmarking: An International Journal Vol. 27 No. 2, 2020 pp. 499-516 © Emerald Publishing Limited, ISSN : 1463-5771. DOI 10.1108/BIJ-01-2019-000*.
- Nugraha Hadi Wibawa, D. K. (2016). Pengaruh *Employee engagement* Terhadap Kepuasan Kerja dan *Turnover intention* pada PT. Finnet Indonesia . *e-Proceeding of Management : Vol 3, No. 2 Agustus 2016, ISSN : 2355 - 9357*.

- Revia Dian Rismayanti, M. A. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover intention* Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol. 61 No. 2 Agustus 2018*.
- Riadi, M. (2018, Februari 05). *Pengertian, Jenis, Penyebab dan Perhitungan Turnover Karyawan*. Diambil kembali dari [www.kajianpustaka.com](http://www.kajianpustaka.com): <https://www.kajianpustaka.com/2018/02/pengertian-jenis-penyebab-dan-perhitungan-turnover.html>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior, 17th Edition*. United States America: Pearson Education Limited.
- Robbins, S. P., & Coulter, Mary (2017). *Management, 14th Edition*. Jakarta: Erlangga.
- Scandura, T. A. (2018). *Essentials of Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach, Second Edition*. Sage Publications, Inc.
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2004). *Utrecht Work Engagement Scale Preliminary Manual Version*. Netherland: Occupational Health Psychology Unit Utrecht University.
- Setyo Ananto, I. K. (2016). Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Intensi Keluar Pada Asisten Kursus Metode Kumon di Bali dan Lombok. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 5.9 (2016) : 3057 – 3086, ISSN : 2337 - 3067*.
- Shahrul Nizam bin Salahudin, M. N. (2016). The Relationship between Occupational Stress, *Employee engagement* and *Turnover intention*. *The European Proceedings of Social and Behavioural Sciences, e-ISSN : 2357 – 1330, © 2016 Published by Future Academy www.FutureAcademy.org.uk*.
- Siti Noor Hidayati, S. D. (2018). Pengaruh Kepemimpinan, Kompensasi, Komunikasi, dan Motivasi Kerja terhadap *Turnover intention* Pegawai dengan Kepuasan Kerja sebagai “Variabel Antara”. *Jurnal Maksipreneur Vol.7 No.2 Juni 2018, P-ISSN : 2089 – 550X, E-ISSN : 2527 - 6638*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

- Sukhmani Mann, N. K. (2017). Impact of Motivation on *Turnover intention* among Doctors Across Various Healthcare Set UPS. *London School of Management Education, Research Papers on Presented at the 2017 LSME International Conference 'Responsible Research and Transformation in Education'*.
- Tjendra, I. W. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap *Turnover intention* Pada Karyawan UFO Elektronika Surabaya. *Jurnal AGORA : Volume 7. No: 1, 2019*.
- Yori Rahmadiani, S. L. (2020). Analisis Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap *Turnover intention* Karyawan dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi Rumah Sakit Islam Siti Rahmah . *Jurnal Kesehatan Andalas. 2020; 9(1), p-ISSN :2301 – 7406, e-ISSN : 2615 - 1138*.