

MODEL *TURNOVER INTENTION* DALAM *DIGITAL BUSINESS OUTSOURCING*

**Skripsi
Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S1**

Program Studi Manajemen



Disusun oleh :

**Sendy Tita Destiana
NIM : 30401800401**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG
2020**

**Halaman Pengesahan
Skripsi**

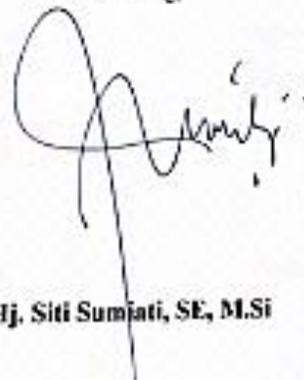
**MODEL *TURNOVER INTENTION* DALAM *DIGITAL
BUSINESS OUTSOURCING***
(Studi Kasus Pada PT. Transcosmos Indonesia Cabang Semarang)

Disusun Oleh :
Sandy Tita Destiana
Nim : 30401800401

Telah disetujui oleh Pembimbing dan selanjutnya
dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 03 Maret 2020

Pembimbing,



Dr. Hj. Siti Sumiati, SE, M.Si

MODEL *TURNOVER INTENTION* DALAM *DIGITAL BUSINESSS OUTSOURCING*

Disusun Oleh :

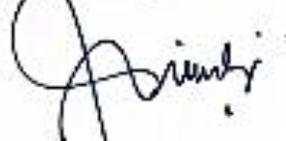
SENDY TITA DESTIANA
NIM : 30401800401

Telah dipertahankan di depan penguji

Pada tanggal 6 Maret 2020

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing



Dr. Hj. Suci Sutisari, SE, M.Si
NIK. 210492029

Penguji I



Dr. Mulyana, M.Si
NIK. 210490020

Penguji II



Hj. Nurhidayati, SE, M.Si, Ph.D
NIK. 210499043

Skripsi ini diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana



Dr. H. Arifan Adhianto, SE, MM
NIK.210499042

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sedy Tita Destiana

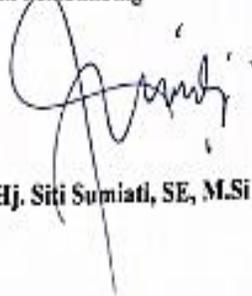
Nim : 30401800401

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**MODEL *TURNOVER INTENTION* DALAM *DIGITAL BUSINESS OUTSOURCING***" dan diajukan untuk diuji pada tanggal 3 Maret 2020, adalah hasil karya saya.

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah – olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah – olah tulisan saya sendiri. Saya juga bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas dibatalkan.

Dosen Pembimbing



Dr. Hj. Siti Sumiati, SE, M.Si

Semarang, 3 Maret 2020

Yang Memberi pernyataan



Sedy Tita Destiana

INTISARI

Penelitian ini membahas upaya perusahaan untuk menurunkan tingkat *Turnover intention* atau minat karyawan untuk keluar dari perusahaan pada industri *Digital Business Process Outsourcing* (BPO) dikarenakan hal tersebut perlu menjadi perhatian bagi perusahaan karena tingginya *turnover* di dalam suatu perusahaan dapat mengganggu aktifitas, produktifitas perusahaan tersebut dan tujuan yang sudah ditetapkan perusahaan. Selain itu *turnover* juga dapat menimbulkan ketidakstabilan dan ketidakpastian terhadap kondisi tenaga kerja. Berdasarkan hal tersebut, peneliti melihat terdapat suatu kebutuhan untuk meneliti lebih lanjut hubungan antara *Quality of worklife*, *Job Satisfaction*, *Innovative Technology Skil* dan *Turnover intentions* karyawan pada industri *Digital Business Process Outsourcing* (BPO) Berdasarkan hasil pengujian kelima hipotesis, maka permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini dapat dijawab. Bahwa *Turnover Intention* dipengaruhi oleh *Quality of worklife*, *Job Satisfaction*, dan *Innovative Technology Skil*. Oleh karena itu, untuk menurunkan tingkat *turnover intention* maka manajemen perlu melakukan upaya untuk meningkatkan kepuasan karyawan dalam bekerja dan juga meningkatkan kualitas yang diberikan kepada karyawan. Berdasar pada kajian teori yang mendalam dan kritis, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana menurunkan tingkat *turnover intention* karyawan pada PT. Transcosmos Indonesia Cabang Semarang?”. Sedangkan pertanyaan penelitian ini adalah (a) Bagaimana pengaruh *Quality Of Worklife* terhadap

Turnover Intentions, (b) Bagaimana pengaruh *Innovative Technology Skil* terhadap *Turnover Intentions*, (c) Bagaimana pengaruh *Quality Of Worklife* terhadap *Job Satisfaction*, (d) Bagaimana pengaruh *Innovative Technology Skil* terhadap *Job Satisfaction*, (e) Bagaimana pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Turnover Intentions*. Objek penelitian ini adalah karyawan PT. Transcosmos Indonesia Cabang Semarang. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *probability sampling* dengan teknik *Simple Random Sampling*. Pada metode ini sampel diperoleh secara acak tanpa memperhatikan strata populasi. Pengumpulan data menggunakan penyebaran kuesioner dan wawancara. Analisis data menggunakan SPSS 20.0 dengan hasil *Quality Of Worklife* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention* artinya jika kualitas kehidupan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan semakin tinggi maka tingkat keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan akan menurun dibangun oleh indikator – indikator *Quality Of Worklife* yang mencakup: kompensasi yang mencukupi dan adil, kondisi kerja yang aman dan sehat, pengembangan kapasitas manusia, peluang di masa yang akan datang untuk terus berkembang dan sekuriti, integrasi sosial dalam organisasi kerja, konstitusionalisme dalam organisasi kerja, ruang hidup total, relevansi sosial kehidupan kerja. Kemudian adanya pengaruh positif dan signifikan antara *Innovative Technology Skil* terhadap *Turnover Intention* artinya jika Teknologi inovatif yang digunakan oleh perusahaan semakin sedikit perubahannya dan lebih mudah dipahami maka tingkat keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan akan menurun dibangun oleh indikator – indikator *Innovative*

Technology Skil yang mencakup: Perubahan Teknologi Informasi, pemimpin komunikatif dalam perubahan Teknologi Informasi, stabilitas Teknologi Informasi, ekspresi kesiapan terhadap perubahan Teknologi Informasi, penilaian strategi Teknologi Informasi, pemindahan posisi secara paksa. Kemudian yang terakhir *Job Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention* artinya jika kepuasan yang didapatkan karyawan tersebut terpenuhi dan tentunya sesuai dengan ekspektasi maka tingkat keinginan atau niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan akan menurun dibangun oleh indikator – indikator *Job Satisfaction* yang mencakup: Gaji, tugas pekerjaan, peluang Promosi, adanya pengawasan, rekan.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim,

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirabbil 'alamin. Segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan usulan penelitian skripsi yang berjudul “Model Turnover Intentions pada Digital Business Process Outsourcing (Studi kasus pada PT. Transcosmos Indonesia Cabang Semarang)” dengan baik.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Dalam penyelesaian usulan penelitian skripsi ini penulis tidak bekerja sendiri dan tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan pengarahan dari berbagai pihak yang mendukung. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya atas bantuan yang diberikan kepada:

1. Ibu Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, M.Si,Ph.D selaku DeKAN Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.
2. Ibu Dr. Hj. Siti Sumiati, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah sabar membimbing, mengarahkan, mengampu dan memberikan motivasi,

saran - saran kepada penulis sehingga usulan penelitian skripsi ini dapat tersusun.

3. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah banyak memberikan segenap ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat kepada penulis.
4. .Kedua kepada Orang Tua saya yang selalu memberikan doa, dukungan dan motivasi kepada penulis agar selalu semangat dan pantang menyerah dalam menyusun usulan penelitian skripsi ini.
5. Kedua Kakak kandung saya Sella Novita dan Selvy Rizki yang selalu memberikan semangat untuk segera menyelesaikan penelitian skripsi ini.
6. Teman dan Sahabat kelas Amelina, Arizona, Nida, Novita dan seluruh teman-teman manajemen angkatan tahun 2018 Unissula, terima kasih atas doa, motivasi, dan saran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan usulan penelitian skripsi ini.
7. Kepada seluruh pihak dan teman-teman penulis lainnya yang tidak disebutkan namanya satu-persatu, semoga Allah selalu memberikan ridho dan rahmat kepada kita semua atas kebaikan yang telah kita lakukan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa usulan penelitian skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna, baik dalam materi maupun tata cara penulisannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan usulan penelitian skripsi ini di

masa yang akan datang. Semoga usulan penelitian skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat baik bagi penulis maupun para pembaca pada umumnya.

Akhirnya hanya kepada Allah SWT kita kembalikan semua urusan dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan para pembaca ada umunya. Semoga Allah SWT meridhoi dan dicatat sebagai ibadah disisi-Nya, Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 3 Maret 2019

Sendy Tita Destiana