

**DAMPAK PERSEPSI LINGKUNGAN KERJA DAN KEPUASAN  
KOMUNIKASI TERHADAP KEINGINAN UNTUK KELUAR  
(STUDI PADA PT. BANK JAGO TBK)**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi  
(S1) Pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun oleh:  
George Martin Setiawan Junior  
NPM: 170323167**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2022**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**DAMPAK PERSEPSI LINGKUNGAN KERJA DAN KEPUASAN  
KOMUNIKASI TERHADAP KEINGINAN UNTUK KELUAR  
(STUDI PADA PT. BANK JAGO TBK)**

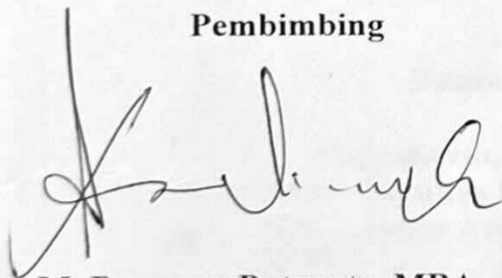
**Disusun Oleh:**

**George Martin Setiawan Junior**

**NPM: 170323167**

**Telah dibaca dan disetujui oleh:**

**Pembimbing**



**Drs. M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D.**

**Yogyakarta, 16 Oktober 2023**

## SKRIPSI

### DAMPAK PERSEPSI LINGKUNGAN KERJA DAN KEPUASAN KOMUNIKASI TERHADAP KEINGINAN UNTUK KELUAR (STUDI PADA PT. BANK JAGO TBK)

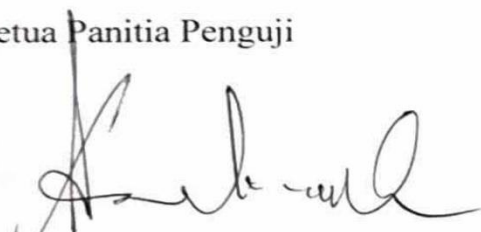
Yang dipersiapkan dan disusun oleh:  
**George Martin Setiawan Junior**  
NPM: 170323167

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal 3 November 2023  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima  
sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen  
(S1) Program Studi Manajemen

#### SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

Anggota Panitia Penguji



**Drs. M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D.**

**Daniel Yudistya Wardhana, SE. MEI.**



**Dismas Persada Dewangga Pramudita, SM., MSM.**

Yogyakarta, 3 November 2023  
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta



**Wenefrida Mahestu N Krisjanti, SE., M. Sc. IB, Ph.D.**

FAKULTAS BISNIS  
DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

## PERNYATAAN

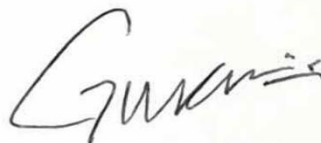
Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**DAMPAK PERSEPSI LINGKUNGAN KERJA DAN KEPUASAN  
KOMUNIKASI TERHADAP KEINGINAN UNTUK KELUAR  
(STUDI PADA PT. BANK JAGO TBK)**

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut/catatan kaki/daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 16 Oktober 2023

Yang menyatakan



**George Martin Setiawan Junior**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu. Semoga skripsi ini dapat memberikan tambahan referensi dalam bidang ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia dan memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang memiliki kepentingan.

Banyak pihak yang telah terlibat dan memberikan bantuan dalam berbagai wujud seperti dukungan moral serta materil bagi penulis. Untuk itu, tepat kiranya di saat ini, penulis memberikan hormat, pujian, dan ucapan terima kasih atas segala hal yang telah diberikan kepada penulis yaitu secara khusus kepada:

1. Bapak Drs. M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam bentuk petunjuk dan masukan hingga proses penyusunan skripsi ini menjadi terasa mudah untuk dikerjakan.
2. Bapak dan Ibu dosen, serta staf/karyawan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mendidik dan memberikan pelayanan selama peneliti kuliah di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Pimpinan dan karyawan PT. Bank Jago Tbk., yang telah memberikan ijin serta meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian. Terima kasih atas bantuan yang bapak dan ibu berikan kepada saya.

4. Kedua orangtua saya yang selalu mendukung dan memotivasi saya untuk dapat menyelesaikan studi sampai sarjana.
5. Terima kasih kepada saudara-saudara saya yang telah membantu, menemani dan meluangkan waktu untuk saya dari awal perkuliahan sampai saya dapat menyelesaikan skripsi.
6. Terima kasih kepada seseorang yang spesial dalam hidupku, yang telah membantu, menemani, meluangkan waktu dan memberikan motivasi bagi ku untuk dapat menyelesaikan skripsi.
7. Teman-teman angkatan 2017, terima kasih atas kebersamaan, kenangan, dan banyak pelajaran berharga lainnya yang telah kita lalui selama ini.
8. Semua orang yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, bantuan anda sungguh berarti untuk saya.

Akhir kata, penulis memiliki harapan besar penelitian ini dapat memberi manfaat bagi pembaca dan dapat digunakan sebagai ilmu yang berguna bagi banyak orang.

Yogyakarta, Oktober 2023

Peneliti

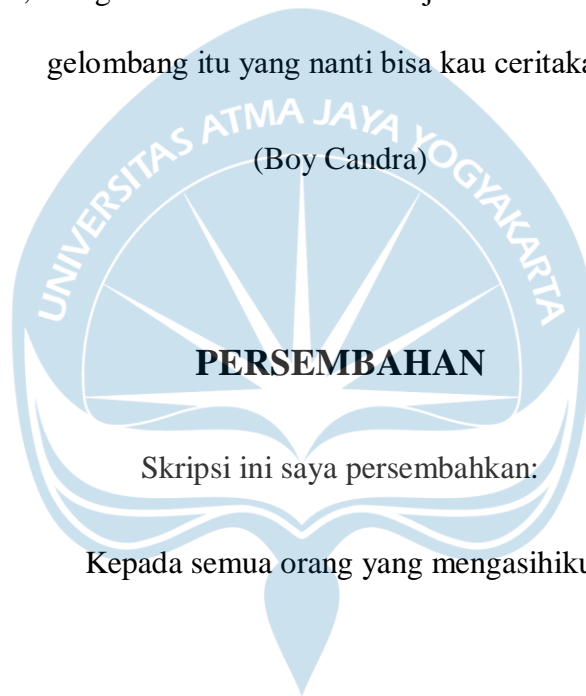
**George Martin Setiawan Junior**

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO:**

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan.”

(Boy Candra)



### **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan:

Kepada semua orang yang mengasihiku

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Batasan Masalah .....	6
1.4. Tujuan Penelitian .....	6
1.5. Manfaat Penelitian .....	7
1.6. Sistematika Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1. Keinginan Untuk Keluar .....	9
2.2. Lingkungan Kerja .....	12
2.3. Kepuasan Komunikasi .....	17
2.4. Penelitian Terdahulu .....	20
2.5. Hipotesis Penelitian .....	22
2.5.1. Pengaruh persepsi lingkungan kerja terhadap keinginan untuk keluar .....	22



2.5.2. Pengaruh persepsi lingkungan kerja terhadap kepuasan komunikasi .....	23
2.5.3. Pengaruh kepuasan komunikasi terhadap keinginan untuk keluar .....	24
2.5.4. Peran kepuasan komunikasi dalam memediasi pengaruh persepsi lingkungan kerja terhadap keinginan untuk keluar .....	25
2.6. Kerangka Penelitian .....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1. Bentuk, Tempat dan Waktu Penelitian .....	27
3.2. Populasi, Metode Pengambilan Sampel dan Jumlah Sampel .....	27
3.3. Metode Pengumpulan Data .....	29
3.4. Metode Pengukuran Data .....	30
3.5. Metode Pengujian Instrumen .....	31
3.5.1. Uji Validitas .....	31
3.5.2. Uji Reliabilitas .....	31
3.6. Metode Analisis Data.....	34
3.6.1. Analisis Deskriptif Profil Responden .....	34
3.6.2. Analisis Penilaian Karyawan Pada Variabel Penelitian .....	35
3.6.3. Analisis Pengaruh Persepsi Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Komunikasi .....	36
3.6.4. Analisis Pengaruh Persepsi Lingkungan Kerja dan Kepuasan Komunikasi terhadap Keinginan Untuk Keluar .....	38
3.6.5. Peranan Kepuasan Komunikasi Dalam Memediasi Pengaruh Persepsi Lingkungan Kerja Terhadap Keinginan Untuk Keluar .....	40

<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
4.1. Karakteristik Demografi Responden .....	43
4.2. Penilaian Karyawan Pada Variabel Persepsi Lingkungan Kerja .....	45
4.3. Penilaian Karyawan Pada Variabel Kepuasan Komunikasi .....	47
4.4. Penilaian Karyawan Pada Variabel Keinginan Untuk Keluar .....	49
4.5. Pengaruh Persepsi Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Komunikasi .....	50
4.6. Pengaruh Persepsi Lingkungan Kerja dan Kepuasan Komunikasi Terhadap Keinginan Untuk Keluar .....	52
4.7. Peran Kepuasan Komunikasi Dalam Memediasi Pengaruh Persepsi Lingkungan Kerja Terhadap Keinginan Untuk Keluar .....	55
4.8. Pembahasan .....	57
4.8.1. Pengaruh persepsi lingkungan kerja terhadap keinginan untuk keluar .....	57
4.8.2. Pengaruh persepsi lingkungan kerja terhadap kepuasan komunikasi .....	58
4.8.3. Pengaruh kepuasan komunikasi terhadap keinginan untuk keluar .....	60
4.8.4. Peran kepuasan komunikasi dalam memediasi pengaruh persepsi lingkungan kerja dan keinginan untuk keluar .....	61
 <b>BAB V PENUTUP .....</b>	 <b>63</b>
5.1. Kesimpulan .....	63
5.2. Implikasi Manajerial dan Saran .....	64
5.3. Keterbatasan dan Saran Untuk Penelitian Selanjutnya .....	65

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>69</b>



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	32
Tabel 4.1. Distribusi Karakteristik Demografi Responden .....	44
Tabel 4.2. Penilaian Karyawan Pada Variabel Persepsi Lingkungan Kerja	46
Tabel 4.3. Penilaian Karyawan Pada Variabel Kepuasan Komunikasi .....	48
Tabel 4.4. Penilaian Karyawan Pada Variabel Keinginan Untuk Keluar ...	49
Tabel 4.5. Uji F Pengaruh Persepsi Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Komunikasi .....	50
Tabel 4.6. Uji t Pengaruh Persepsi Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Komunikasi .....	51
Tabel 4.7. Uji F Pengaruh Persepsi Lingkungan Kerja dan Kepuasan Komunikasi terhadap Keinginan Untuk Keluar .....	53
Tabel 4.8. Uji t Pengaruh Persepsi Lingkungan Kerja dan Kepuasan Komunikasi terhadap Keinginan Untuk Keluar .....	54

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Penelitian .....	26
Gambar 3.1. Pengaruh Persepsi Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Komunikasi.....	41
Gambar 3.2. Pengaruh Persepsi Lingkungan Kerja dan Kepuasan Komunikasi Terhadap Keinginan Untuk Keluar .....	41
Gambar 4.1. Pengaruh Persepsi Lingkungan Kerja Terhadap Keinginan Untuk Keluar dengan Kepuasan Komunikasi Sebagai Variabel Mediasi .....	56



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner Penelitian
Lampiran II	Data Penelitian
Lampiran III	Validitas dan Reliabilitas
Lampiran IV	Analisis Persentase
Lampiran V	Analisis Deskriptif
Lampiran VI	Analisis Regresi Linier Sederhana
Lampiran VII	Analisis Regresi Linier Berganda
Lampiran VIII	Tabel Distribusi R 5%
Lampiran IX	Surat Keterangan Riset

**DAMPAK PERSEPSI LINGKUNGAN KERJA DAN KEPUASAN  
KOMUNIKASI TERHADAP KEINGINAN UNTUK KELUAR  
(STUDI PADA PT. BANK JAGO TBK)**

**Disusun oleh:  
George Martin Setiawan Junior  
NPM: 170323167**

**Pembimbing  
Drs. M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D.**

**Abstrak**

Keinginan karyawan yang tinggi untuk keluar memberikan pengaruh buruk bagi keberlangsungan hidup sebuah organisasi. Untuk itu perlu adanya upaya dalam rangka menurunkan keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi. Memperbaiki kualitas lingkungan kerja dan peningkatan kepuasan komunikasi merupakan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi penurunan keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi.

Penelitian ini dilakukan untuk menguji peran kepuasan komunikasi sebagai variabel mediasi pengaruh persepsi lingkungan kerja terhadap keinginan untuk keluar. Penelitian mengambil sampel 90 orang karyawan Kantor Pusat PT Bank Jago Tbk. Metode sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibobot memakai Skala Likert dan metode analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana, analisis regresi linier berganda, dan *path analysis*.

Temuan hasil penelitian ini memberikan informasi bahwa: 1) Persepsi lingkungan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan komunikasi. 2) Persepsi lingkungan kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap keinginan untuk keluar. 3) Kepuasan komunikasi berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap keinginan untuk keluar. 4) Kepuasan komunikasi memediasi sebagian pengaruh persepsi lingkungan kerja terhadap keinginan untuk keluar.

**Kata kunci:** Persepsi lingkungan kerja, kepuasan komunikasi, dan keinginan untuk keluar.