

ABSTRAK

Turnover merupakan masalah yang patut diperhatikan oleh perusahaan, karena dampaknya cukup besar bagi perusahaan. Dampak tersebut berupa meningkatnya biaya pengeluaran untuk penerimaan tenaga kerja baru, seleksi, dan pelatihan, serta terhambatnya target yang seharusnya dicapai oleh perusahaan. Hal serupa dirasakan di PT X pada karyawan bagian *sales executive*, dimana *turnover* yang terjadi dalam kurun waktu 2012-2013 di sebagian besar cabang meningkat jumlahnya.

Berkenaan dengan hal tersebut, maka penelitian ini mencoba untuk mengidentifikasi apakah variabel *knowledge sharing* dan *coaching* dapat mempengaruhi *turnover intention* karyawan *sales executive* di PT X. Sampel yang diambil adalah seluruh karyawan *sales executive* PT X di 35 cabang. Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan menggunakan kuesioner. Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan menggunakan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan *knowledge sharing* dan *coaching* yang berlangsung dan dikembangkan di PT X termasuk dalam kategori baik/tinggi, sedangkan *turnover intention* yang terjadi di PT X termasuk dalam kategori 'rendah'. Secara parsial *knowledge sharing* tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*, sedangkan *coaching* memberikan pengaruh negatif yang signifikan terhadap *turnover intention*. Secara simultan *knowledge sharing* dan *coaching* berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention*.

Kata-kata kunci: *knowledge sharing*, *coaching*, *turnover*, *turnover intention*.

ABSTRACT

Employee turnover is an issue that should be considered by the company, because the impact will increase the cost of recruitment, selection, and training expense. In addition, employee turnover will inhibit the target that should be achieved by the company. This problem is also happened in X company on sales executive employees. The employee turnover in the period of 2012-2013 in most of the X company branches is increasing.

Therefore, this study tries to analyze whether the variables of knowledge sharing and coaching can affect employee turnover intention. The samples that were taken for this study were all X company sales executive employees in 35 branches. The method of this study was via survey questionnaires. The data was analyzed using multiple regression with SPSS program.

The results showed that knowledge sharing and coaching in X company are in high/good level, however turnover intention is in low level. There is no effect of knowledge sharing towards turnover intention. On the contrary, coaching has significant negative effect towards turnover intention. Simultaneously, knowledge sharing and coaching has significant effect towards turnover intention.

Keywords: knowledge sharing, coaching, turnover, turnover intention.

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN	9
2.1 Pengertian dan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	9
2.2 Pengertian dan Proses <i>Knowledge Management</i>	11
2.3 <i>Knowledge Sharing</i>	13
2.3.1 Definisi <i>Knowledge Sharing</i>	13
2.3.2 Pentingnya <i>Knowledge Sharing</i> Dilakukan di Perusahaan.....	14
2.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Knowledge Sharing Behavior</i>	15
2.3.4 Aplikasi <i>Knowledge Sharing</i>	16
2.3.5 Keuntungan dan Kerugian <i>Knowledge Sharing</i>	17
2.3.6 Dimensi-dimensi <i>Knowledge Sharing</i>	18
2.4 <i>Coaching</i>	19
2.4.1 Definisi <i>Coaching</i>	19
2.4.2 Tipe <i>Coaching</i>	20
2.4.3 Proses <i>Coaching</i>	24
2.4.4 Manfaat <i>Coaching</i>	26
2.4.5 Alasan Organisasi Menggunakan <i>Coaching</i>	28
2.4.6 Dimensi-Dimensi <i>Coaching</i>	28

2.5	<i>Turnover Intention</i>	32
2.5.1	Definisi <i>Turnover</i> dan <i>Turnover Intention</i>	32
2.5.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Turnover</i>	34
2.5.3	Cara Menghitung <i>Turnover</i> Karyawan	38
2.5.4	Gejala-Gejala Terjadinya <i>Turnover</i>	39
2.5.5	Dampak Terjadinya <i>Turnover</i>	41
2.5.6	Kuesioner <i>Turnover</i>	42
2.6	Penelitian Terdahulu	43
BAB III RERANGKA PEMIKIRAN, MODEL DAN HIPOTESIS PENELITIAN		47
3.1	Rerangka Pemikiran	47
3.1.1	Pengaruh <i>Knowledge Sharing</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	47
3.1.2	Pengaruh <i>Coaching</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	48
3.1.3	Pengaruh <i>Knowledge Sharing</i> dan <i>Coaching</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	49
3.2	Model Penelitian	49
3.3	Hipotesis Penelitian	50
BAB IV METODE PENELITIAN		51
4.1	Objek Penelitian	51
4.1.1	Sejarah Perusahaan	51
4.1.2	Struktur Organisasi	53
4.2	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	55
4.3	Teknik Pengumpulan Data	55
4.4	Desain Penelitian	56
4.5	Metode Penelitian	57
4.5.1	Metode Penelitian yang Digunakan	57
4.5.2	Teknik Analisis	58
4.5.2.1	Uji Validitas	58
4.5.2.2	Uji Reliabilitas	59
4.5.2.3	Analisis Statistik Deskriptif	60
4.5.2.4	Uji Normalitas	60
4.5.2.5	Uji Multikolinearitas	61
4.5.2.6	Uji Heteroskedastisitas	62
4.5.2.7	Uji Hipotesis	62
4.5.2.8	Uji Korelasi	64

4.6	Operasionalisasi Variabel	65
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN		69
5.1	<i>Knowledge Sharing</i> di PT X	69
5.1.1	Analisis Data Responden	69
5.1.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
5.1.1.2	Profil Responden Berdasarkan Status Pernikahan	70
5.1.1.3	Profil Responden Berdasarkan Usia	70
5.1.1.4	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	71
5.1.1.5	Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja di Perusahaan..	71
5.1.1.6	Profil Responden Berdasarkan Cabang Perusahaan.....	72
5.1.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	74
5.1.3	Dimensi-Dimensi <i>Knowledge Sharing</i>	75
5.1.3.1	Dimensi <i>Intention to Share Knowledge</i>	76
5.1.3.2	Dimensi <i>Attitude toward Knowledge Sharing</i>	81
5.1.3.3	Dimensi <i>Knowledge Sharing Behavior</i>	84
5.2	<i>Coaching</i> di PT X.....	91
5.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	91
5.2.2	Dimensi-Dimensi <i>Coaching</i>	92
5.2.2.1	Dimensi <i>Open Communication</i>	92
5.2.2.2	Dimensi <i>Team Approach</i>	95
5.2.2.3	Dimensi <i>Value People over Task</i>	98
5.2.2.4	Dimensi <i>Accept Ambiguity</i>	101
5.2.2.5	Dimensi <i>Facilitate Employees' Development</i>	104
5.3	<i>Turnover Intention</i> di PT X.....	109
5.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	109
5.3.2	Indikator-Indikator <i>Turnover Intention</i>	110
5.4	Pengaruh <i>Knowledge Sharing</i> dan <i>Coaching</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> secara Simultan dan Parsial	113
5.4.1	Pengujian-Pengujian Statistik	113
5.4.1.1	Uji Normalitas	113
5.4.1.2	Uji Multikolinearitas.....	114
5.4.1.3	Uji Heteroskedastisitas	115
5.4.2	Pengaruh <i>Knowledge Sharing</i> dan <i>Coaching</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> secara Simultan	116

5.4.3 Pengaruh <i>Knowledge Sharing</i> dan <i>Coaching</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> secara Parsial.....	118
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	123
6.1 Kesimpulan	123
6.2 Saran	124
DAFTAR KEPUSTAKAAN	126
LAMPIRAN A	LA-1
LAMPIRAN B.....	LB-1
LAMPIRAN C.....	LC-1
LAMPIRAN D	LD-1
LAMPIRAN E.....	LE-1

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rata-Rata <i>Turnover</i> Karyawan <i>Sales Executive</i> tahun 2012-2013	3
Tabel 2.1 Contoh serta Dukungan Kegiatan <i>Knowledge Sharing</i> berdasarkan Level Komunikasi.....	17
Tabel 2.2 Keuntungan dan Kerugian <i>Knowledge Sharing</i> dan <i>Knowledge Hoarding</i>	18
Tabel 2.3 Kelebihan dan Kekurangan <i>Coaching Internal</i> dan <i>External</i>	20
Tabel 2.4 Peneliti-Peneliti yang Menggunakan Kuesioner <i>Turnover</i> dari <i>The University of Michigan</i>	42
Tabel 2.5 Penelitian-Penelitian Terdahulu.....	43
Tabel 4.1 Tingkat Hubungan terhadap Interval Koefisien Korelasi.....	65
Tabel 4.2 Operasionalisasi Variabel	65
Tabel 5.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 5.2 Profil Responden Berdasarkan Status Pernikahan	70
Tabel 5.3 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	70
Tabel 5.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	71
Tabel 5.5 Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja di Perusahaan.....	71
Tabel 5.6 Profil Responden Berdasarkan Cabang Perusahaan.....	72
Tabel 5.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Knowledge Sharing</i>	74
Tabel 5.8 Tanggapan Responden Mengenai Niat Berbagi Pengetahuan Kerja dengan Rekan Kerja.....	76
Tabel 5.9 Tanggapan Responden Mengenai Niat Berbagi Pengetahuan Bisnis dengan Rekan Kerja.....	76
Tabel 5.10 Tanggapan Responden Mengenai Niat Berbagi Laporan Internal dengan Rekan Kerja.....	77
Tabel 5.11 Tanggapan Responden Mengenai Niat Berbagi Pengalaman Kerja dengan Rekan Kerja.....	78
Tabel 5.12 Tanggapan Responden Mengenai Niat Berbagi Saran atau Kiat Kerja dengan Rekan Kerja.....	78
Tabel 5.13 Tanggapan Responden Mengenai Niat Berbagi Pengetahuan, Keterampilan, dan Keahlian pada Kegiatan Pengembangan dengan Rekan Kerja.....	79
Tabel 5.14 Tanggapan Responden Mengenai Niat Berbagi Pengetahuan Proses Kerja dengan Rekan Kerja	80
Tabel 5.15 Tanggapan Responden Mengenai Berbagi Pengetahuan dengan Rekan Kerja Berbahaya	81
Tabel 5.16 Tanggapan Responden Mengenai Berbagi Pengetahuan dengan Rekan Kerja itu Baik	81
Tabel 5.17 Tanggapan Responden Mengenai Berbagi Pengetahuan dengan Rekan Kerja Menyenangkan.....	82
Tabel 5.18 Tanggapan Responden Mengenai Berbagi Pengetahuan dengan Rekan Kerja Tidak Bermanfaat.....	83
Tabel 5.19 Tanggapan Responden Mengenai Berbagi Pengetahuan dengan Rekan Kerja itu Bijaksana	83

Tabel 5.20 Tanggapan Responden Mengenai Berbagi Pengetahuan Kerja dengan Rekan Kerja.....	84
Tabel 5.21 Tanggapan Responden Mengenai Berbagi Pengetahuan Bisnis dengan Rekan Kerja.....	85
Tabel 5.22 Tanggapan Responden Mengenai Berbagi Laporan Internal dengan Rekan Kerja.....	85
Tabel 5.23 Tanggapan Responden Mengenai Berbagi Pengalaman Kerja dengan Rekan Kerja.....	86
Tabel 5.24 Tanggapan Responden Mengenai Berbagi Saran atau Kiat Kerja dengan Rekan Kerja.....	87
Tabel 5.25 Tanggapan Responden Mengenai Berbagi Pengetahuan, Keterampilan, dan Keahlian Kerja dengan Rekan Kerja.....	87
Tabel 5.26 Tanggapan Responden Mengenai Berbagi Pengetahuan Proses Kerja dengan Rekan Kerja.....	88
Tabel 5.27 Tabel Rekapitulasi Responden Variabel <i>Knowledge Sharing</i>	89
Tabel 5.28 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Coaching</i>	91
Tabel 5.29 Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan <i>Sharing</i> dengan Atasannya	92
Tabel 5.30 Tanggapan Responden Mengenai Kesiediaan Atasan dalam Berbagi Pengalaman Kerja.....	93
Tabel 5.31 Tanggapan Responden Mengenai Atasan Memberi Kesempatan bagi Responden untuk Mengutarakan Pendapatnya.....	94
Tabel 5.32 Tanggapan Responden Mengenai Atasan Berdiskusi tentang Ekspektasi Kerja	94
Tabel 5.33 Tanggapan Responden Mengenai Atasan Bekerja Sama dengan Tim dalam Penyelesaian Tugas	95
Tabel 5.34 Tanggapan Responden Mengenai Atasan Melakukan Kerja Sama Tim dalam Mencapai Tujuan Bersama	96
Tabel 5.35 Tanggapan Responden Mengenai Atasan Melakukan Kerja Sama Tim dalam Menentukan Hasil Keputusan yang akan Diambil.....	96
Tabel 5.36 Tanggapan Responden Mengenai Atasan Menggali Ide-Ide dari Tim dalam Menganalisis Masalah	97
Tabel 5.37 Tanggapan Responden Mengenai Atasan Fokus pada <i>Individual Needs</i> dalam Berdiskusi	98
Tabel 5.38 Tanggapan Responden Mengenai Atasan Melakukan Pembangunan Relasi dalam Rapat	98
Tabel 5.39 Tanggapan Responden Mengenai Atasan Memprioritaskan Kepentingan <i>Individual Needs</i> dalam Menghadapi Konflik.....	99
Tabel 5.40 Tanggapan Responden Mengenai Keterbukaan Atasan dalam Membicarakan Hal-Hal tentang Kebutuhan Karyawan di Luar Masalah Kerja .	100
Tabel 5.41 Tanggapan Responden Mengenai Pandangan Atasan terhadap Perbedaan Pendapat.....	101
Tabel 5.42 Tanggapan Responden Mengenai Atasan Menekankan Pengambilan Risiko dalam Membuat Keputusan Karir.....	101
Tabel 5.43 Tanggapan Responden Mengenai Atasan Mencoba Solusi-Solusi Baru dalam Mencari Solusi Masalah	102

Tabel 5.44 Tanggapan Responden Mengenai Atasan Menganggap Perbedaan Pendapat di Tempat Kerja sebagai Hal yang Menyenangkan.....	103
Tabel 5.45 Tanggapan Responden Mengenai Atasan Muncul untuk Melihat Pembelajaran dan Pengembangan sebagai Salah Satu/Tanggung Jawab Utamanya	104
Tabel 5.46 Tanggapan Responden Mengenai Peran Atasan sebagai Panutan/Teladan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan	105
Tabel 5.47 Tanggapan Responden Mengenai Keaktifan Atasan dalam Memberikan Kesempatan bagi Karyawan untuk Mengambil Lebih Banyak Tanggung Jawab	105
Tabel 5.48 Tanggapan Responden Mengenai Umpan Balik yang Terus Menerus Diberikan Atasan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan	106
Tabel 5.49 Tabel Rekapitulasi Responden Variabel <i>Coaching</i>	107
Tabel 5.50 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Turnover Intention</i>	109
Tabel 5.51 Tanggapan Responden Mengenai Keaktifannya Mencari Pekerjaan di Tempat Lain	110
Tabel 5.52 Tanggapan Responden Mengenai Pemikiran untuk Pindah Kerja di Tempat Lain	110
Tabel 5.53 Tanggapan Responden Mengenai Kemungkinan untuk Bekerja di Tempat Lain	111
Tabel 5.54 Tabel Rekapitulasi Responden Variabel <i>Turnover Intention</i>	112
Tabel 5.55 Hasil Uji Normalitas.....	113
Tabel 5.56 Hasil Uji Multikolinearitas	114
Tabel 5.57 Hasil Interpretasi Uji Multikolinearitas	114
Tabel 5.58 Hasil Uji Heteroskedastisitas	115
Tabel 5.59 Hasil Interpretasi Uji Heteroskedastisitas.....	115
Tabel 5.60 Pengujian Model Regresi –Pengujian secara Simultan.....	117
Tabel 5.61 Koefisien Determinasi	117
Tabel 5.62 Pengujian Hipotesis – Pengujian secara Parsial.....	118
Tabel 5.63 Hasil Uji Korelasi.....	121

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rata-Rata <i>Turnover</i> Karyawan <i>Sales Executive</i> tahun 2012-2013	4
Gambar 2.1 Aktivitas MSDM	11
Gambar 2.2 Proses <i>Knowledge Management</i>	13
Gambar 2.3 Proses <i>Coaching</i>	26
Gambar 3.1 Model Penelitian yang dihipotesiskan	49
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT X.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

A-1 Rekapitulasi Kuesioner <i>Knowledge Sharing</i>	LA-1
A-2 Rekapitulasi Kuesioner <i>Coaching</i>	LA-6
A-3 Rekapitulasi Kuesioner <i>Turnover Intention</i>	LA-11
B-1 Statistik Validasi Frekuensi	LB-1
B-2 Tabel Frekuensi Jenis Kelamin.....	LB-1
B-3 Tabel Frekuensi Status Pernikahan.....	LB-1
B-4 Tabel Frekuensi Usia.....	LB-2
B-5 Tabel Frekuensi Pendidikan Terakhir	LB-2
B-6 Tabel Frekuensi Lama Bekerja di Perusahaan	LB-2
B-7 Tabel Frekuensi Cabang	LB-2
B-8 Tabel Frekuensi <i>Knowledge Sharing</i>	LB-3
B-9 Tabel Frekuensi <i>Coaching</i>	LB-7
B-10 Tabel Frekuensi <i>Turnover Intention</i>	LB-11
B-11 Hasil Uji Validitas <i>Knowledge Sharing</i>	LB-12
B-12 Hasil Uji Validitas <i>Coaching</i>	LB-14
B-13 Hasil Uji Validitas <i>Turnover Intention</i>	LB-16
B-14 Hasil Uji Reliabilitas <i>Knowledge Sharing</i>	LB-16
B-15 Hasil Uji Reliabilitas <i>Coaching</i>	LB-16
B-16 Hasil Uji Reliabilitas <i>Turnover Intention</i>	LB-17
B-17 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	LB-17
B-18 Hasil Uji Normalitas	LB-18
B-19 Hasil Uji Multikolinearitas	LB-18
B-20 Hasil Uji Heteroskedastisitas	LB-19
B-21 Hasil Uji Korelasi	LB-19
E-1 Kuesioner Asli Variabel <i>Knowledge Sharing</i>	LE-1
E-2 Kuesioner Asli Variabel <i>Coaching</i>	LE-2
E-3 Kuesioner Asli Variabel <i>Turnover Intention</i>	LE-2