

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, STRESS KERJA DAN  
KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP *TURNOVER*  
*INTENTION* PADA KARYAWAN PT. AIA FINANCIAL  
INDONESIA – DIVISI FA ACADEMY**

**VICTOR WITNESS CHANDRA  
8236159387**



**Tesis ini Disusun sebagai Salah Satu Persyaratan untuk  
Memperoleh Gelar Magister Manajemen**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2020**

**THE EFFECT OF JOB SATISFACTION, JOB STRESS AND  
ORGANIZATIONAL COMMITMENT TO TURNOVER  
INTENTION IN EMPLOYEES PT. AIA FINANCIAL  
INDONESIA - FA ACADEMY DIVISION**

**VICTOR WITNESS CHANDRA  
8236159387**



**This thesis is prepared as one of the requirements for  
Obtained a Masters in Management**

**MANAGEMENT MAGISTER STUDY PROGRAM  
FACULTY OF ECONOMICS  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2020**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja, stres kerja, dan komitmen organisasional terhadap *turnover intention* terhadap karyawan asuransi PT. AIA Financial Indonesia Divisi FA Academy. Penelitian ini meneliti 4 variabel dengan menggunakan teknik solvin dan mendapatkan hasil 174 sampel untuk di sebarakan kepada karyawan PT. AIA Financial Indonesia Divisi FA Academy. Metode yang di gunakan adalah kuantitaif dengan kuisisioner dan di olah menggunakan software *PLS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional berpengaruh sebesar 10.146 (Positif dan signifikan). Kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional sebesar 0.835 (tidak berpengaruh dan signifikan). Kepuasan kerja terhadap *turnover intention* sebesar 0.739 (tidak berpengaruh dan tidak signifikan). Stres kerja terhadap komitmen organisasional sebesar 0.835 (tidak berpengaruh dan signifikan). Stres kerja terhadap *turnover intention* sebesar 7.261 (berpengaruh dan signifikan). Komitmen Organisasional terhadap *turnover intention* sebesar 9.357 (berpengaruh dan signifikan).

**Kata Kunci** : Kepuasan kerja, Stres Kerja, Komitmen Organisasional, *Turnover Intention*


## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of job satisfaction, job stress, and organizational commitment to turnover intention for insurance employees of PT. AIA Financial Indonesia FA Academy Division. This study examined four variables using the Solvin technique and obtained 174 sample results for distribution to employees of PT. AIA Financial Indonesia FA Academy Division. The method used is quantitative with a questionnaire and if using PLS software. The results showed (H1) that job satisfaction with organizational commitment gets a value 10.146, it has effect and significant. (H2) that job stress with organizational commitment gets a value 0.835, it has no effect and significant. (H3) that job satisfaction with turnover intention gets a value 0.739, it has no effect and significant. (H4) that job stress with turnover intention gets a value 9.357, it has effect and significant. (H5) that organizational commitment with turnover intention gets a value 7.261, it has effect and significant.*

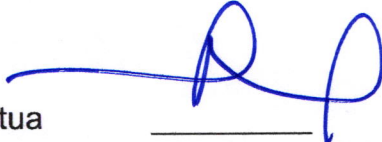
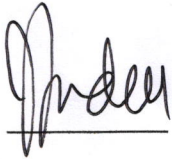
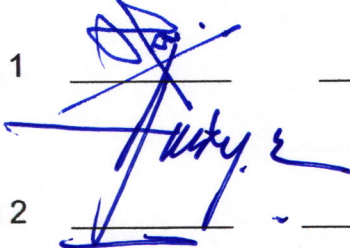

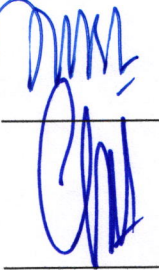
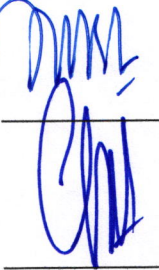
**Keywords** : *Job Satisfaction, Job Stress, Organizational Commitment, Turnover Intention*

# LEMBAR PENGESAHAN TESIS

**Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi**



**Dr. Ari Saptono SE,M.Pd  
NIP : 197207152001121001**

NO	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dr. Ari Saptono SE,M.Pd NIP 197207152001121001	Ketua		_____
2.	Dr. Agung Wahyu Handaru ST,MM NIP 197811272006041001	Sekretaris		_____
3.	Dr. I Ketut R Sudiarditha M.Si NIP 195602071986021001	Pembimbing 1		_____
4.	Dr. Henry Eryanto MM NIP 195801101983031002	Pembimbing 2		_____
5.	Dr. Dewi Susita SE,M.Si NIP 196105061986032001	Penguji 1		_____
6.	Dr. Christian Wiradendi Wolor SE,MM NIP 199110182019031014	Penguji 2		_____

Nama : Victor Witness Chandra

No.Registrasi : 8236159387

Tanggal Lulus : .....

**PERSETUJUAN PANITIA UJIAN DIPERSYARATKAN UNTUK  
YUDISIUM MAGISTER**

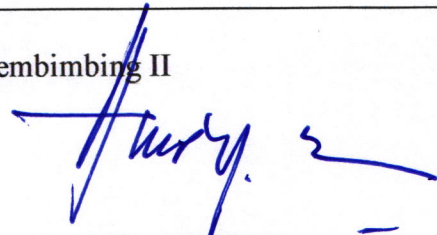
Pembimbing I



**Dr. I Ketut R Sudiarditha M.Si**

Tanggal :

Pembimbing II



**Dr. Henry Eryanto MM**

Tanggal :

NAMA

TANDA TANGAN

TANGGAL

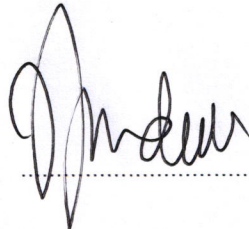


**Dr. Ari Saptono SE, M.Pd**  
(Dekan FE)<sup>1</sup>

.....

.....

**Dr. Agung Wahyu Handaru ST, MM**  
(Ketua Prodi)<sup>2</sup>



.....

.....

Nama : **Victor Witness Chandra**

No. Registrasi : **8236159387**

Tanggal Lulus : .....

1. Dekan Program Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Koordinator Prodi Magister Manajemen Program Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

## DAFTAR HADIR

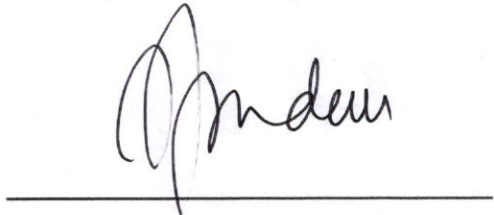
Pertemuan Penetapan Nilai Yudisium Kelulusan Ujian Tesis:

Nama : **Victor Witness Chandra**  
No. Registrasi : 8236159387  
Program Studi : Magister Manajemen  
Angkatan : Executive-10

1. **Dr. Ari Saptono SE,M.Pd**  
(Ketua)



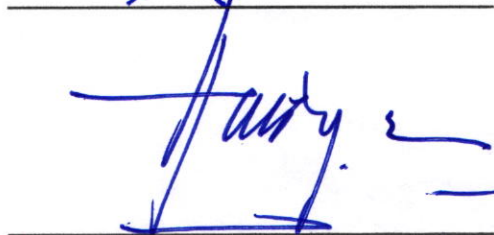
2. **Dr. Agung Wahyu Handaru ST,MM**  
(Sekretaris)



3. **Dr. I Ketut R Sudiarditha M.Si**  
(Pembimbing I)



4. **Dr. Henry Eryanto MM**  
(Pembimbing II)



5. **Dr. Dewi Susita SE,M.Si**  
(Penguji 1)



6. **Dr. Christian Wiradendi Wolor SE,MM**  
(Penguji 2)



Jakarta, \_\_\_\_\_

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tesis ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Tesis ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarah dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 20/2/2020

Yang membuat pernyataan



**Victor Witness Chandra**  
**(8236159387)**





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : VICTOR WITNESS CHANDRA  
NIM : 0236159387  
Fakultas/Prodi : FE MAGISTER MANAGEMENT  
Alamat email : VICTOR.WITNESS@GMAIL.COM

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi  Tesis  Disertasi  Lain-lain (.....)

yang berjudul :

PENGARUH KERUASAN KERJA, STRESS KERJA DAN KOMITMEN  
ORGANISASIONAL TERHADAP TURNOVER INTENTION PADA  
KARYAWAN PT. AIA FINANCIAL INDONESIA DIVISI FA-ACADEMY

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta 27/02/2020

Penulis

(VICTOR WITNESS CHANDRA)

nama dan tanda tangan

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas segala rahmat dan kasih karunia-Nya, penulis mampu menyelesaikan tesis dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja, Stress Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap *Turnover Intention* pada karyawan PT. AIA Financial Indonesia – Divisi FA Academy. Penulis menyadari bahwa banyak sekali bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak yang diberikan kepada saya sampai selesainya tesis ini. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ari Saptono, SE, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. Agung Wahyu Handaru, ST, MM. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen (S2), Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
3. Bapak Dr. I Ketut Sudiarditha, M.Si. selaku pembimbing I yang banyak memberikan ide, masukan, saran ilmiah dan bimbingan yang sangat berharga bagi penulis.
4. Bapak Dr. Henry Eryanto, MM. selaku pembimbing II yang banyak memberikan ide, masukan, saran ilmiah dan bimbingan yang sangat berharga bagi penulis.
5. Ibu Dr. Dewi Susita, SE, M.Si. selaku penguji I yang telah memberikan pertanyaan, arahan, koreksi, serta masukan yang sangat baik bagi penulis.
6. Bapak Dr. Christian Wiradendi Wolor, SE, MM. selaku penguji II yang telah memberikan pertanyaan, arahan, koreksi, serta masukan yang sangat baik bagi penulis.
7. Karyawan PT.AIA *Financial* Indonesia – Divisi FA *Academy* yang telah memberikan kesempatan dalam melakukan penelitian ini.
8. Seluruh dosen dan staff yang telah memberikan ilmu, bantuan dan dukungan selama menempuh Pendidikan di Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

9. Ibu tercinta Dr. Susy Setyawati, B.Sc, M.Pd. dan Ayah tercinta Andreas Pessy, S.I.P. dan Kakak tercinta Fredericus Darwin, M.Kom, MTM. dan juga Istri tercinta Veronica Rosa Aryani, ST, MM. yang telah memberikan dukungan dan do'a yang sangat amat luar biasa.
10. Penulis juga berterima kasih atas bantuan dan perhatian dari semua pihak dalam penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu dan semoga Tuhan Yang Maha Kuasa membalas segala kebaikan dengan berkat yang melimpah dan damai sejahtera selalu.

Rasa Syukur dan terima kasih bahwa beberapa kendala dan hambatan yang dijumpai dalam penulisan tesis ini telah dapat diatasi dengan baik dan disamping itu penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan-kekurangan lainnya. Maka dari itu saran dan kritik yang membangun dari semua pihak akan menjadi masukan yang sangat diharapkan. Semoga tesis ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis juga bagi para pembaca.

Jakarta, 20 / 02 / 2020

Victor Witness Chandra

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang Masalah .....	1
1.2    Identifikasi Masalah .....	15
1.3    Rumusan Masalah .....	16
1.4    Tujuan Penelitian .....	17
1.5    Batasan Masalah .....	17
1.6    Manfaat Penelitian .....	18
BAB II    KAJIAN TEORITIK .....	19
2.1    Telaah Pustaka .....	19
2.2 <i>Turnover Intentions</i> .....	19
2.2.1    Pengertian <i>Turnover Intentions</i> .....	19
2.2.2    Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Turnover Intention .....	25
2.2.3    Tanda-tanda <i>Turnover Intention</i> .....	26
2.2.4    Dimensi dan Indikator <i>Turnover Intention</i> .....	28
2.3    Komitmen Organisasional .....	31
2.3.1    Definisi Komitmen Organisasional .....	31
2.3.2    Faktor-Faktor dan Dampak Komitmen Organisasi .....	32
2.3.3    Indikator dan Dimensi komitmen organisasional .....	34
2.4    Kepuasan Kerja .....	38
2.4.1    Definisi Kepuasan Kerja .....	38
2.4.2    Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	46

	2.4.3	Indikator dan Dimensi Kepuasan Kerja.....	47
	2.4.4	Teori Kepuasan Kerja .....	50
	2.5	Stres Kerja.....	52
	2.5.1	Definisi Stres Kerja.....	52
	2.5.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja .....	59
	2.5.3	Indikator stress kerja .....	59
<b>BAB III</b>		<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>79</b>
	3.1	Unit Analisis dan Ruang Lingkup Penelitian .....	79
	3.2	Teknik Penentuan Populasi dan Sampel.....	79
	3.2.1	Populasi.....	79
	3.2.2	Sampel.....	80
	3.3	Metode Penelitian .....	82
	3.4	Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	83
	3.4.1	Variabel Terikat (Variabel Dependen Y).....	84
	3.4.2	Variabel Turnover Intention .....	84
	3.4.3	Variabel Bebas (Variabel Independen X) .....	90
	3.4.4	Kepuasan Kerja.....	91
	3.4.5	Stres Kerja.....	96
	3.4.6	Komitmen Organisasional .....	103
	3.5	Metode Analisis .....	109
	3.5.1	Teknik Analisis Data.....	110
	3.5.2	Statistik Deskriptif.....	112
	3.5.3	Analisis Partial Least Square (PLS).....	112
	3.5.4	Menguji Model Pengukuran (Outer Model) .....	113
	3.5.5	Menguji Model Struktural (Inner Model) .....	114
	3.5.6	Nilai R-Square .....	114
	3.5.7	Goodnes of fit model .....	115
	3.6	Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur).....	115
<b>BAB IV</b>		<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>116</b>
	4.1.	Unit Analisis dan Ruang Lingkup Penelitian .....	116
	4.1.1.	Deskripsi Responden .....	116

4.1.2.	Deskripsi Variabel .....	119
4.2	Metode Analisis Data.....	124
4.2.1	Evaluasi Measurement (Outer) Model.....	125
4.2.2	Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (Inner Model).....	134
4.3	Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur) .....	135
4.4	Pembahasan .....	138
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	148
5.1.	Kesimpulan .....	148
5.2	Saran .....	149
	DAFTAR PUSTAKA .....	153

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data <i>Turnover Intention</i> PT AIA Financial Divisi FA Academy .....	5
Tabel 1.2	Data Absensi Karyawan .....	8
Tabel 1.3	Hasil Pra-Survei .....	9
Tabel 2.1	Matrik Review Penelitian yang Relevan .....	69
Tabel 3.1	Populasi AIA Financial Divisi FA Academy .....	80
Tabel 3.2	Skala Likert .....	83
Tabel 3.3	Kisi-Kisi Instrumen Variabel <i>Turnover Intention</i> .....	90
Tabel 3.4	Kisi-kisi Instrumen Variabel Kepuasan Kerja .....	96
Tabel 3.5	Kisi-kisi Instrumen Variabel Stres Kerja .....	102
Tabel 3.6	Kisi-kisi Instrumen Variabel Komitmen Organisasi .....	109
Tabel 4.1	Tanggapan Responden KK .....	120
Tabel 4.2	Tanggapan Responden SK .....	122
Tabel 4.3	Tanggapan Responden KO .....	123
Tabel 4.4	Tanggapan Responden TI .....	125
Tabel 4.5	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> .....	127
Tabel 4.6	Hasil pengujian <i>Convergent Validity</i> (modifikasi) .....	129
Tabel 4.7	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross Loadings)</i> .....	131
Tabel 4.8	Hasil Pengujian AVE .....	132
Tabel 4.9	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> .....	133
Tabel 4.10	Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i> .....	134
Tabel 4.11	Nilai R2 <i>Variabel Endogen</i> .....	134
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Hipotesis .....	136

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Dimensi dan Indikator Kepuasan Kerja.....	49
Gambar 2.2 Kerangka Hipotetik Penelitian.....	77
Gambar 4.1 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	116
Gambar 4.2. Sebaran Responden Berdasarkan Usia.....	117
Gambar 4.3. Sebaran Responden Berdasarkan Pendidikan.....	118
Gambar 4.4. Sebaran Responden Berdasarkan Status.....	118
Gambar 4.5. Sebaran Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	119
Gambar 4.6 Hasil Algoritma PLS.....	128
Gambar 4.7 Hasil Algoritma PLS (modifikasi).....	130
Gambar 4.8 Hasil Uji Bootstrapping.....	137



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	KUESIONER.....	151
Lampiran 2	Tabulasi Data .....	156
Lampiran 3	Data Validitas .....	159
Lampiran 4	Responden.....	166
Lampiran 5	Complete Chart PLS .....	172