



RANCANG BANGUN MENGATASI *TURNOVER INTENTION*

(Studi di Kantor Pusat Direktorat Jenderal Bea dan Cukai)

TESIS

Oleh

Muhammad Luthfi

Nim : 55112120127

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM STUDI PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

2015



RANCANG BANGUN MENGATASI *TURNOVER INTENTION*

(Studi di Kantor Pusat Direktorat Jenderal Bea dan Cukai)

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana

Program Studi Magister Manajemen

Oleh

Muhammad Luthfi

Nim : 55112120127

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM STUDI PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

2015

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Rancang Bangun Mengatasi *Turnover Intention* (Studi di Kantor
Pusat Direktorat Jenderal Bea dan Cukai)

Bentuk Tesis : Penelitian

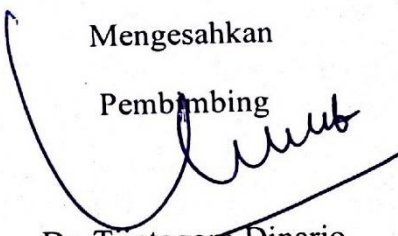
Nama : Muhammad Luthfi

NIM : 55112120127

Program : Magister Manajemen

Tanggal : November 2015

Mengesahkan
Pembimbing



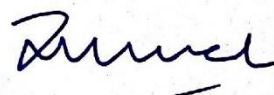
Dr. Tjiptogero Dinarjo

Direktur Program Pascasarjana



Prof Dr Didik J. Rachbini

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Dr Augustina Kurniasih

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Rancang Bangun Mengatasi *Turnover Intention* (Studi di Kantor Pusat Direktorat Jenderal Bea dan Cukai)

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Muhammad Luthfi

NIM : 55112120127

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 27 Oktober 2015

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesajaraan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, November 2015



METERAI
TEMPEL
TGL. 20
86199ADF813700145
6000
RIBU RUPIAH

Muhammad Luthfi

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala karunia rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tesis ini sesuai dengan yang diharapkan. Penulisan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan guna memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana di Jakarta, disamping manfaat yang mungkin dapat disumbangkan dari hasil penelitian ini kepada pihak yang berkepentingan. Penulisan Tesis ini merupakan kesempatan yang berharga sekali untuk mencoba menerapkan beberapa teori yang diperoleh selama duduk di bangku kuliah dalam situasi dunia nyata.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan tesis ini. Banyak pihak yang telah dengan tulus ikhlas memberikan bantuan, baik itu melalui kata-kata ataupun dorongan semangat untuk menyelesaikan penulisan tesis ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih disertai penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr Tjiptogoro Dinarjo selaku dosen pembimbing yang telah mencurahkan perhatian dan tenaga serta dorongan kepada penulis hingga selesainya tesis ini.
2. Dr Augustina Kurniasih, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Mercu Buana.
3. Dr Kasmir SE MM selaku Penelaah dan Dosen Penguji Tesis ini.

4. Para staff pengajar Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu manajemen melalui suatu kegiatan belajar mengajar dengan dasar pemikiran analitis dan pengetahuan yang lebih baik.
5. Para staff administrasi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah banyak membantu dan mempermudah penulis dalam menyelesaikan studi di Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Mercu Buana.
6. Karyawan DJBC sebagai responden yang telah banyak memberikan sesuatu yang tak ternilai harganya.
7. Teman-teman kuliah khususnya Angkatan XXII, yang telah memberikan dukungan, semangat serta sebuah persahabatan dan kerjasama yang baik selama bekerja dan kuliah di Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Mercu Buana Jakarta.
8. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
9. Selain kepada pribadi-pribadi di atas, penulis ingin pula menorehkan catatan kepada pihak lain yang teramat besar pula perannya dalam membantu saya untuk menyelesaikan studi ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikan Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekalian.

Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jakarta, November 2015

Muhammad Luthfi

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
<i>ABSTRAK</i>	ii

LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah.....	6
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	10

BAB II. DISKRIPSI DJBC

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan/Organisasi.....	12
2.2 Lingkup DJBC (Tugas, Fungsi dan Kewenangan).....	14
2.3 Sumber Daya.....	15
2.4 Tantangan DJBC.....	19
2.5 Proses Bisnis DJBC.....	20

BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

3.1 Teori.....	27
3.2 Penelitian Terdahulu.....	53
3.3 Kerangka Pemikiran.....	54
3.4 Hipotesis.....	54
3.5 Rancang Bangun.....	55

BAB IV. METODE PENELITIAN

4.1 Jenis/Desain Penelitian.....	56
4.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	57
4.3 Jenis dan Sumber Data.....	59
4.4 Teknik Pengumpulan Data.....	60
4.5 Metode Analisis Data.....	60
4.6 Pengujian Hipotesis.....	70

BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Gambaran Umum Responden.....	73
5.2 Proses dan Hasil Analisa Data.....	77
5.3 Pengujian Hipotesis.....	85

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	88
6.2 Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA.....	94
----------------------------	-----------

DAFTAR LAMPIRAN.....	108
-----------------------------	------------

DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	148
----------------------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	57
---	----

Tabel 4.2 Jumlah Populasi Responden.....	59
Tabel 4.3 <i>Goodness Of Fit Index</i>	64
Tabel 5.1 Responden Menurut Jabatan.....	74
Tabel 5.2 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	75
Tabel 5.3 Responden Menurut Usia.....	75
Tabel 5.4 Responden Menurut Jenjang Pendidikan.....	76
Tabel 5.5 Responden Menurut Masa Kerja.....	77

DAFTAR GAMBAR

Tabel 2.1 Alur Impor	26
----------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	108
Lampiran 2 Data Pegawai Yang Keluar/Berkarier di Instansi Lain.....	110
Lampiran 3 Wawancara Dengan Bagian Kepegawaian.....	111
Lampiran 4 Analisis Beban Kerja tahun 2015.....	112
Lampiran 5 Aduan Masyarakat dan Penanganan Perkara.....	113
Lampiran 6 Data Penerimaan, Data Peraturan Larangan dan Pembatasan.....	116
Lampiran 7 Data Remunerasi DJBC dan DJP Selain Gaji Pokok.....	118
Lampiran 8 Penelitian Terdahulu.....	120
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas.....	128
Lampiran 10 Hasil Uji Reliabilitas	129
Lampiran 11 Hasil Perhitungan Spss Uji Validitas dan Reliabilitas.....	130
Lampiran 12 CFA Konstruk Eksogen.....	132
Lampiran 13 Hasil Pengujian Kelayakan Model Konstruk Eksogen.....	133
Lampiran 13 Pengaruh Antar Dimensi Konstruk Eksogen.....	133
Lampiran 14 CFA Konstruk Endogen.....	134
Lampiran 15 Hasil Pengujian Kelayakan Model Konstruk Endogen.....	135
Lampiran 15 Pengaruh Antar Dimensi Konstruk Endogen.....	135
Lampiran 16 Modifikasi Model Untuk CFA Konstruk Endogen.....	136
Lampiran 17 CFA Konstruk Endogen Setelah Modifikasi.....	137
Lampiran 18 Hasil Pengujian Kelayakan Model Konstruk Endogen Modifikasi.....	138
Lampiran 18 Pengaruh Antar Dimensi Konstruk Endogen Modifikasi.....	138
Lampiran 19 CFA Konstruk Eksogen Dan Endogen (Full Model).....	139
Lampiran 20 Hasil Pengujian Kelayakan Full Model.....	140
Lampiran 20 Pengaruh Antar Dimensi Full Model.....	140
Lampiran 21 Modifikasi Untuk CFA Full Model.....	141
Lampiran 22 CFA Full Model Setelah Modifikasi.....	143

Lampiran 23 Hasil Pengujian Kelayakan Full Model Setelah Modifikasi.....	144
Lampiran 24 Pengaruh Antar Dimensi Full Model Setelah Modifikasi.....	145
Lampiran 25 Normalitas Data.....	146
Lampiran 26 Outliers Data	147