

**PENGARUH STRES KERJA, KOMPENSASI, DAN
KEPUASAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION***
(Studi pada Karyawan PT. Jala Niaga Elok (JNE) Divisi *Customer Service*
Cabang Utama Kota Tangerang)

SKRIPSI



Nama : Shesa Ratnaningrum Sudarto

NIM : 43116010067

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**

**PENGARUH STRES KERJA, KOMPENSASI, DAN
KEPUASAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION***
(Studi pada Karyawan PT. Jala Niaga Elok (JNE) Divisi *Customer Service*
Cabang Utama Kota Tangerang)

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama : Shesa Ratnaningrum Sudarto

NIM : 43116010067

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2020

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Shesa Ratnaningrum Sudarto

NIM : 43116010067

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 20 Juli 2020



Shesa Ratnaningrum Sudarto

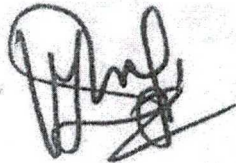
43116010067

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Shesa Ratnaningrum Sudarto
NIM : 43116010067
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Stres Kerja, Kompensasi, Dan Kepuasan Kerja
Terhadap *Turnover Intention* (Studi pada Karyawan PT.
Jala Niaga Elok (JNE) Divisi *Customer Service* Cabang
Utama Kota Tangerang)
Tanggal Lulus Ujian : 21 Oktober 2020

Disahkan oleh:

Pembimbing



Viciwati, ST, M.Si.
Tanggal: 06 November 2020

Ketua Penguji



Mochamad Soelton, S.Psi., MM.,
CHRMP, Psikolog.
Tanggal: 04 November 2020

Dekan



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA.
Tanggal:

Ketua Program Studi
S1 Manajemen



Dr. Daru Asih, M.Si.
Tanggal:

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh stres kerja, kompensasi, dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan PT. Jala Niaga Elok (JNE) Divisi *Customer Service*. Jenis penelitian yang digunakan adalah hubungan kausal dengan pendekatan kuantitatif. Objek pada penelitian adalah karyawan PT. Jala Niaga Elok (JNE) Divisi *Customer Service*. Sampel penelitian terdiri dari 50 responden dengan metode sampling jenuh. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah kuesioner dan sumber data yang digunakan adalah data primer. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan cara menganalisa data melalui aplikasi *Partial Least Square* (PLS) dengan program SmartPLS 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, kompensasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *turnover intention*, sedangkan kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Oleh karena itu, asumsi yang diterima adalah dua variabel independen yang mendukung hipotesis dan satu variabel independen yang tidak mendukung hipotesis

Kata kunci : Stres Kerja, Kompensasi, Kepuasan Kerja, *Turnover Intention* Karyawan

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of work stress, compensation, and job satisfaction on employee turnover intentions of PT. Jala Niaga Elok (JNE) Customer Service Division. The type of research used is a causal relationship with a quantitative approach. The object of this research is the employees of PT. Jala Niaga Elok (JNE) customer service. The research sample consisted of 50 respondents with saturated sampling methods. The sampling technique in this study was a questionnaire. The data source used is primary data. Analysis of the data used is descriptive analysis by analyzing data through the Partial Least Square (PLS) application with the SmartPLS 3.0 program. The results of this study indicate that work stress has a positive and significant effect on turnover intention, compensation has a negative and not significant effect on turnover intention, while job satisfaction has a negative and significant effect on turnover intention. Therefore, the assumptions accepted are two independent variables that support the hypothesis and one independent variable that does not support the hypothesis.

Keywords: Job Stress, Compensation, Job Satisfaction, Employee Turnover Intention

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas karunia dan rahmat – Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH STRES KERJA, KOMPENSASI, DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* (Studi pada Karyawan PT. Jala Niaga Elok (JNE) Divisi *Customer Service* Cabang Utama Kota Tangerang)”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.**

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan Ibu Viciwati, ST, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran, bantuan, waktu, semangat, pengetahuan dan dukungan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis juga berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip Diposumarto, MS., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Daru Asih, M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.

5. Pimpinan dan seluruh staf PT. Jala Niaga Elok (JNE) atas kesempatan dan bantuan yang diberikan kepada penulis dalam melakukan penelitian dan memperoleh informasi yang diperlukan selama penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua tercinta dan ketiga kakak saya yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan moral dan material selama penyusunan skripsi ini.
7. Sahabat terbaik saya Ber-7 yang selalu mensupport saya dan memberikan semangat, doa, dukungan dan nasihat kepada saya dalam menyusun skripsi ini.
8. Sahabat saya Windi, Resti, Nabila, Winda, dan Emy yang telah memberikan semangat, doa dan dukungannya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan masukan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan peneliti selanjutnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 5 Juli 2019

Shesa Ratnaningrum Sudarto

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kontribusi Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
A. Kajian Pustaka	9
1. Perilaku Organisasi	9
a. Pengertian Perilaku Organisasi	9
b. Prinsip Dasar Perilaku Organisasi	9
2. Stres Kerja	10
a. Pengertian Stres Kerja	10
b. Faktor – faktor Stres Kerja	10
c. Dampak Stres Kerja	12
d. Indikator Stres Kerja	14
3. Kompensasi	15
a. Pengertian Kompensasi	15
b. Tujuan Kompensasi	16

c. Jenis Kompensasi	17
d. Indikator Kompensasi	18
4. Kepuasan Kerja	19
a. Pengertian Kepuasan Kerja	19
b. Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja ..	20
c. Indikator Kepuasan Kerja	20
5. <i>Turnover Intention</i>	21
a. Pengertian <i>Turnover Intention</i>	21
b. Dampak <i>Turnover Intention</i>	22
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Turnover Intention</i>	23
d. Dimensi dan Indikator <i>Turnover Intention</i>	24
6. Penelitian Terdahulu	25
B. Pengembangan Hipotesis	29
1. Pengaruh Stres Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	29
2. Pengaruh Kompensasi Terhadap <i>Turnover Intention</i>	30
3. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	31
C. Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Waktu dan Tempat Penelitian	34
B. Desain Penelitian	34
C. Definisi dan Operasional Variabel	35
1. Definisi Variabel	35
2. Operasionalisasi Variabel	36
D. Skala Pengukuran Variabel	39
E. Populasi dan Sampel	40
1. Populasi	40
2. Sampel	40
F. Metode Pengumpulan Data	41
G. Metode Analisis Data	42
1. Statistik Deskriptif	42
a. Deskripsi Responden	42

b. Deskripsi Variabel	42
2. Uji Instrumen	43
a. Uji Validitas	43
b. Uji Reliabilitas	44
3. <i>Partial Least Squares</i>	44
a. Evaluasi <i>Measurment (Outer Model)</i>	45
b. Pengujian Model Struktural / Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHSAN	50
A. Analisis Deskriptif	50
1. Gambaran Objek Penelitian	50
2. Visi dan Misi Perusahaan	51
3. Karakteristik Responden	51
4. Analisis Deskripsi Variabel	54
B. Uji Instrumen	57
1. Uji Validitas	57
2. Uji Reliabilitas	59
C. <i>Partial Least Square (PLS)</i>	60
1. Evaluasi <i>Measurement (Outer) Model</i>	61
a. <i>Convergent Validity</i>	61
b. <i>Discriminant Validity</i>	66
c. <i>Composite reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	68
2. Pengujian Model Struktural	69
a. <i>Goodness of Fit Model</i>	70
b. Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur)	71
D. Pembahasan Hasil Penelitian	74
1. Pengaruh Stres Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	75
2. Pengaruh Kompensasi Terhadap <i>Turnover Intention</i>	76
3. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> ...	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
A. Kesimpulan	79

B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1.	Hasil Pra Survey Variabel – Variabel Yang Berpengaruh Terhadap <i>Turnover Intention</i>	3
1.2.	Data Tingkat <i>Turnover</i> Karyawan PT. Jala Niaga Elok (JNE)	6
2.1.	Penelitian Terdahulu	25
3.1.	Tabel Operasional Variabel <i>Turnover Intention</i>	37
3.2.	Tabel Operasional Variabel Stres Kerja	37
3.3.	Tabel Operasional Variabel Kompensasi	38
3.4.	Tabel Operasional Variabel Kepuasan Kerja	38
3.5.	Skala Likert	40
3.6.	<i>Rule of Thumb Uji Validitas Convergent dan Discriminant</i>	46
3.7.	<i>Rule of Thumb Uji Reliabilitas Konstruk</i>	47
4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	52
4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	53
4.5.	Statistik Deskripsi Variabel Stres Kerja	54
4.6.	Statistik Deskripsi Variabel Kompensasi	54
4.7.	Statistik Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja	55
4.8.	Statistik Deskripsi Variabel <i>Turnover Intention</i>	56
4.9.	Hasil Uji Validitas <i>Turnover Intention</i>	57
4.10.	Hasil Uji Validitas Stres Kerja	57
4.11.	Hasil Uji Validitas Kompensasi	58
4.12.	Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja	59
4.13.	Hasil Uji Reliabilitas	60
4.14.	Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	62
4.15.	Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi)	64
4.16.	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity (Cross Loading)</i>	66
4.17.	Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	67
4.18.	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity (Fornell Larcker Criterion)</i>	68
4.19.	Hasil Pengujian Uji <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> ...	69
4.20.	Hasil Uji Nilai <i>R-Square (R²)</i>	70
4.21.	Hasil Uji Hipotesis	71
4.22.	Hasil <i>T-Statistic</i> Nilai Loading Model Pengukuran	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1.	Kerangka Pemikiran	32
4.1.	Hasil Alogirtma PLS	62
4.2.	Hasil Alogirtma PLS (Modifikasi)	64
4.3.	Hasil <i>Bootstrapping</i>	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	88
Lampiran 2. Jawaban Responden.....	93
Lampiran 3. Analisis Deskriptif	100
Lampiran 4. Uji Instrumen.....	103
Lampiran 5. Evaluasi <i>Measurement (Outer)</i> Model	109
Lampiran 6. Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	112