

**PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN STRES TERHADAP  
TURNOVER KARYAWAN PADA PT BNI LIFE INSURANCE JAKARTA  
DIVISI KLAIM DAN PROVIDER RELATION**

**SKRIPSI**

**Program Studi Manajemen**

**Nama : Astri Fitriani**

**NIM : 43109120043**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
MERCU BUANA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2015**

**PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN STRES TERHADAP  
TURNOVER KARYAWAN PADA PT BNI LIFE INSURANCE JAKARTA  
DIVISI KLAIM DAN PROVIDER RELATION**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
SARJANA EKONOMI  
Program Studi Manajemen – Strata 1**

**Nama : Astri Fitriani  
NIM : 43109120043**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2015**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Astri Fitriani

Nim : 43109120043

Program Studi : Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta. 08 Agustus 2015



NIM : 43109120043

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Astri Fitriani  
NIM : 43109120043  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kepemimpinan dan Stress Terhadap Turnover Karyawan Pada PT. BNI Life Insurance Jakarta Divisi Klaim dan Provider Relation  
Tanggal Lulus Ujian : 20 Agustus 2015

Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi,



Tri Wahyono, SE., MM.

Tanggal: 24-08-2015

Ketua Penguji,



Mafizatun Nurhayati, SE., MM.

Tanggal: 24-08-2015

MERCU BUANA

Dekan,



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA.

Tanggal:

Ketua Program Studi,  
S1 Manajemen



Dr. Rina Astini, SE., MM.

Tanggal: 24/8 2015

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunianya yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN STRES TERHADAP TURNOVER KARYAWAN PADA PT. BNI LIFE INSURANCE JAKARTA DIVISI KLAIM DAN PROVIDER RELATION”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.

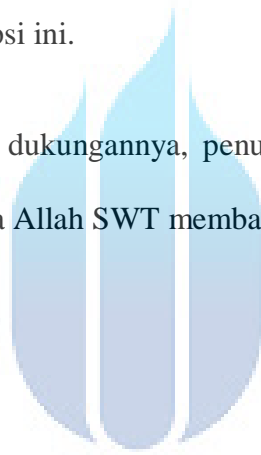
Penulis mengungkapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT untuk segala anugerahnya sehingga penulis diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Tri Wahyono, SE., MM selaku dosen pembimbing skripsi atas segala bimbingan, saran, masukan, kritik, kesabaran serta waktu yang diberikan kepada penulis.
3. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
4. Prof. Dr. Wiwik Utami, AK., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Dr. Rina Astini, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Luna Haningsih, SE., MM selaku sekretaris program Studi Manajemen S1
7. Segenap dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang bermanfaat

kepada penulis selama kuliah. Orang Tua, Ibu serta Suami yang telah memberikan bantuan materil dan moril yang sangat besar sehingga penulis berhasil sampai dititik ini.

8. Teman-teman baik Fakultas Ekonomi jurusan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia dari berbagai angkatan serta rekan-rekan kerja pada PT. BNI Life Insurance Divisi Klaim dan Provider Relation yang telah banyak membantu dalam memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Atas semua perhatian dan dukungannya, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-sebesarnya, semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian semua.



Jakarta, 20 Agustus 2015

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

(Astri Fitriani)

43109120043

## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	6
1. Perumusan Pokok Permasalahan .....	6
2. Batasan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	7
1. Tujuan Penelitian.....	7
2. Kontribusi Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka.....	9
1. Pengertian Manajemen.....	9
2. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10

3. Fungsi Manajement Sumber Daya Manusia.....	11
4. Definsi Stress.....	13
5. Penyebab-Penyebab Stres.....	14
6. Pendekatan Stres Kerja.....	15
7. Cara Mengatasi stres Kerja.....	16
8. Dimensi Stress.....	18
9. Pengertian Kepemimpinan.....	19
10. Dimensi Kepemimpinan.....	23
11. Pengertian Turnover Karyawan.....	25
12. Indikasi Terjadinya Turnover Intension.....	26
13. Dampak Turnover Bagi Perusahaan.....	27
14. Faktor Yang Mempengaruhi Turnover Intension.....	28
15. Dimensi Turnover Karyawan.....	29
16. Pengaruh Kepemimpinan dan Tingkat Stress Terhadap Turnover Karyawan.....	30
17. Penelitian Terdahulu.....	33
B. Rerangka Pemikiran.....	34
C. Hipotesis.....	35

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	36
B. Desain Penelitian.....	36
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	37
1. Definisi Variabel.....	37



2. Operasionalisasi Variabel .....	38
D. Pengukuran Variabel.....	44
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	45
1. Populasi Penelitian.....	45
2. Sampel Penelitian.....	45
F. Teknik Pengumpulan Data.....	46
G. Metode Analisis.....	49
1. Statistik Deskriptif.....	49
2. Uji Kualitas Data.....	50
a. Uji Validitas.....	50
b. Uji Reabilitas.....	51
3. Uji Asumsi Klasik.....	52
a. Uji Normalitas.....	52
b. Uji Multikolonieritas.....	52
c. Uji Heteroskedastisitas.....	53
4. Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	54
5. Uji Hipotesis.....	55

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Responden Penelitian.....	57
1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	57
2. Karakteristik Profil Responden.....	61
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61

b.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
c.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Masa Kerja.....	63
d.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan Terakhir.....	64
B.	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	65
C.	Hasil Uji Kualitas Data.....	66
1.	Hasil Uji Validitas.....	66
2.	Hasil Uji Reabilitas.....	67
D.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	69
1.	Hasil Uji Normalitas.....	69
2.	Uji Multikolonieritas.....	70
3.	Uji Heteroskedastisitas.....	71
E.	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	73
F.	Hasil Uji Hipotesis.....	74

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

A.	Simpulan.....	77
B.	Saran.....	78

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>80</b>
----------------------------	-----------

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 Data Pegawai Divisi Klaim dan Provider Relation tahun 2014.....	3
Tabel 1.2 Turnover Karyawan tahun 2014.....	5
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Kepemimpinan (X1).....	39
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Stress (X2).....	41
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel Turnover (Y).....	43
Tabel 3.4 Instrumen Skala Likert.....	48
Tabel 3.5 Interpretasi Nilai r.....	51
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin.....	61
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	63
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	64
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	65
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	66
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabelitas Variabel X1.....	68
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabelitas Variabel X2.....	68
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabelitas Variabel Y.....	69
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolonieritas.....	71
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	73
Tabel 4.12 Hasil Uji Statistik F.....	74
Tabel 4.13 Hasil Uji Statistik T.....	75

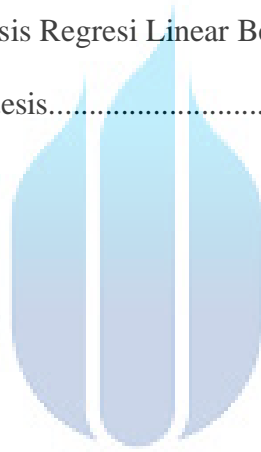
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran.....	34
Gambar 4.1 Grafik Uji Normalitas.....	70
Gambar 4.2 Grafik Uji Heteroskedastisitas.....	72



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	83
Lampiran 2 Hasil Kuesioner.....	86
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif.....	89
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas.....	98
Lampiran 5 Hasil Uji Reabilitas.....	104
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	106
Lampiran 7 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	111
Lampiran 8 Hasil Uji Hipotesis.....	111



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA