



**ANALISIS *INTENTION TO LEAVE* PADA PERUSAHAAN JASA
(Studi Pada Karyawan Perusahaan Jasa PT Asuransi Allianz Life
di Jakarta)**

TESIS

SUKMA DIASTI NUR YAOMI

1510921006

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
MAGISTER MANAJEMEN
2019**



**ANALISIS *INTENTION TO LEAVE* PADA PERUSAHAAN JASA
(Studi Pada Karyawan Perusahaan Jasa PT Asuransi Allianz Life
di Jakarta)**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Magister Manajemen
Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia**

SUKMA DIASTI NUR YAOMI

1510921006

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

MAGISTER MANAJEMEN

2019

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah karya sendiri, dan sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar,

Nama : Sukma Diasti Nur Yaomi

NRP : 1510921006

Tanggal : 26 Agustus 2019

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dengan proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Jakarta, 26 Agustus 2019

A green 6000 Rupiah Indonesian postage stamp is shown. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERAI POS', '53100AD/F307/2022/24', '6000', and 'TUAS RIBU RUPIAH'. A black ink signature is written across the stamp.

Sukma Diasti Nur Yaomi

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sukma Diasti Nur Yaomi

NRP : 1510921006

Program Studi : Magister Manajemen

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui UPN yang memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta hak bebas royalti (*Non eksklusif Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **Analisis *Intention to Leave* Pada Perusahaan Jasa (Studi Pada Karyawan Perusahaan Jasa PT Asuransi Allianz Life di Jakarta).**

Beserta perangkat yang ada jika diperlukan, dengan hak bebas royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 26 Agustus 2019

Yang menyerahkan



Sukma Diasti Nur Yaomi

PENGESAHAN

Tesis diajukan oleh :

Nama : Sukma Diasti Nur Yaomi

NIM : 1510921006

Program Studi : Magister Manajemen

Judul Thesis : Analisis *Intention to Leave* Pada Perusahaan Jasa (Studi Pada Karyawan Perusahaan Jasa PT Asuransi Allianz Life di Jakarta)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Penguji dan Pembimbing serta telah diterima sebagai bagia persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.



Dr. Santosa Iman Mulyono, MM
Ketua Penguji



Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE., M.Si.
Pembimbing 1



Dr. Jubaedah, SE., MM.
Pembimbing 2



Dr. Jubaedah, SE., MM.
Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Sri Mulyantini, S.E., M.M.
Kaprodi Magister Manajemen

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 19 Juli 2019

**ANALISIS *INTENTION TO LEAVE* PADA PERUSAHAAN JASA
(Studi Pada Karyawan Perusahaan Jasa PT Asuransi Allianz Life
di Jakarta)**

SUKMA DIASTI NUR YAOMI

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa pengaruh kompensasi, komitmen organisasional, kepuasan kerja terhadap *intention to leave* karyawan PT Asuransi Allianz Life di Jakarta. Sampel penelitian yang digunakan adalah sebanyak 100 responden yang terdiri dari karyawan divisi PT Asuransi Allianz Life di Jakarta yaitu antara Allianz *Financial Planner Network Business Development, Bancassurance Business Development, Special Channel Business Development, Operation Support Officer, Human Resources* dan *Legal and Compliance*. Analisa data pada penelitian ini menggunakan analisis PLS menggunakan software PLS Versi 3.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi pengaruh yang tidak signifikan terhadap *intention to leave*, komitmen organisasional pengaruh yang tidak signifikan terhadap *intention to leave*, kompensasi pengaruh yang signifikan terhadap *intention to leave* melalui kepuasan kerja, komitmen organisasional pengaruh yang signifikan terhadap *intention to leave* melalui kepuasan kerja karyawan PT Asuransi Allianz Life di Jakarta.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, variabel kepuasan kerja memiliki peranan terpenting karena menjadi variabel intervening, yang menghubungkan variabel kompensasi, komitmen organisasional dengan variabel *intention to leave* karyawan dan variabel komitmen organisasional menjadi variabel dengan pengaruh terlemah terhadap *intention to leave* dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kompensasi, Komitmen Organisasional, Kepuasan kerja, *Intention To Leave*

**ANALYSIS OF INTENTION TO LEAVE IN SERVICE
COMPANIES
(Study Of PT Asuransi Allianz Life Employess In
Jakarta)**

SUKMA DIASTI NUR YAOMI

Abstract

This research was conducted to analyze the effect of compensation, organizational commitment, job satisfaction on intention to leave employess of PT Asuransi Life Indonesia in Jakarta. The research sample used was 100 respondents consisting of PT Asuransi Allianz Life division employess in Jakarta, namely between the Allianz Financial Planner Network Bussiness Development, Bancassurance Business Development, Special Channel Business Development, Operation Support Officer, Human Resources and Legal an Compliance. Data analysis in this study using PLS analysis using PLS version 3.0 software.

The results show that compensastion had no significant on intention to leave, organizational commitment had no significat effect on intention to eave, compensation had a significant effect on intention to leave through employee job satisfaction PT Asuransi Allianz Life Indonesia in Jakarta.

Based on the results of the research conducted, the variable job satisfaction has the most important role because it becomes an intervening variable, which connects compensation variables, organizational commitment with intention to leave employee variables and organization commitment variables as the weakest effect on intention to leave in this study.

Keywords: *Compensastion, Organizational Commitment, job satisfaction, Intention to Leave*



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN TESIS
SEMESTER GENAP TA. 2018/2019**

Hari ini Jumat, tanggal 19 Juli 2019, telah dilaksanakan Ujian Tesis bagi mahasiswa :

Nama : SUKMA DIASTI NUR YAOMI

No.Pokok Mahasiswa : 1510921006

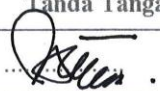


Program : Manajemen S.2

Dengan judul tesis sebagai berikut :

Analisis Intention To Leave Pada Perusahaan Jasa (Studi Kasus Karyawan Perusahaan Jasa PT. Asuransi Allianz Life Di Jakarta)

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Santosa Iman Mulyono, MM	Ketua	1. ...  .
2	Dr. Alfatih S. Manggarani, SE, M.Si	Anggota I	2.  .
3	Dr. Jubaedah, SE, MM	Anggota II (**)	3.  .

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 19 Juli 2019
Mengesahkan
A.A. DEKAN
Kaprodi. Manajemen S.2

Dr. Sri Mulyantini, SE, MM

PRAKATA

Bismillahirrahmaniirrohiim, segala puji syukur hanya kepada Allah SWT, atas rahmat dan hidayahNya, penulis diberikan kemampuan dan kekuatan lahir batin dalam melaksanakan penelitian hingga akhir penulisan tesis. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat:

1. Bapak, Mama, Kakak dan Adik saya tercinta atas kepercayaan, kesabaran, dukungan moril dan materi serta semangat yang tak pernah berhenti sehingga menjadi kekuatan selama menyelesaikan tesis ini.
2. Bapak Dr. Prasetyo Hadi, SE, MM, CFMP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta
3. Ibu Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE., M.Si., sebagai pembimbing I
4. Bapak Dr. Jubaedah, SE. MM., sebagai pembimbing II
5. Bapak/Ibu Dosen Program Pasca Sarjana Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta
6. Rekan-rekan karyawan PT Asuransi Allianz Life Indonesia di Jakarta yang telah bersedia mengisi kuisioner dalam penelitian ini.

Tak lupa juga disampaikan kepada adik saya yang telah menjadi motivasi saya dalam menyelesaikan studi dan tugas akhir penulisan tesis, serta pada staf sekretariat yang selalu membantu dalam proses penelitian hingga penyelesaian penulisan tesis ini hingga selesai.

Jakarta , 26 Agustus 2019

Penulis

Sukma Diasti Nur Yaomi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
I.2 Pembatasan Masalah	8
I.3 Perumusan Masalah	8
I.4 Tujuan Penelitian	9
I.5 Manfaat Penelitian	9
I.5.1 Manfaat Teoritis	9
I.5.1 Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
II.1 Hasil Penelitian Yang Relevan	11
II.2 Kajian Teori	19
II.2.1 Kompensasi	19
II.2.2 Komitmen Organisasional	24
II.2.3 Kepuasan Kerja	29
II.2.4 <i>Intention to Leave</i>	33
II.3 Model Penelitian	39
II.3.1 Kompensasi berpengaruh terhadap <i>Intention to Leave</i>	39
II.3.2 Komitmen Organisasional berpengaruh terhadap <i>Intention to Leave</i>	40
II.3.3 Kompensasi berpengaruh terhadap <i>Intention to Leave</i> Melalui Kepuasan Kerja.....	41
II.3.4 Komitmen Organisasional berpengaruh terhadap <i>Intention to Leave</i> Melalui Kepuasan Kerja.....	42
II.4 Rumusan Hipotesis	43

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	45
III.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	45
III.2 Desain Penelitian	45
III.2.1 Pengukuran Variabel	46
III.3 Populasi dan Sampel.....	46
III.3.1 Populasi Penelitian	46
III.3.2 Sampel Penelitian.....	47
III.4 Instrumen Penelitian	48
III.4.1 Kompensasi	48
III.4.2 Komitmen Organisasional	51
III.4.3 Kepuasan Kerja	54
III.4.4 <i>Intention to Leave</i>	57
III.5 Teknik Pengumpulan Data	60
III.5.1 Jenis Data	60
III.5.2 Pengumpulan Data	61
III.6 Teknik Analisis	61
III.6.1 Analisis Deskriptif	61
III.6.2 Analisis Inferensial	62
III.6.3 Analisis PLS	62
III.6.3.1 Uji Hipotesis	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
IV.1 Deskripsi Data	65
IV.1.1 Data Penelitian.....	65
IV.1.2 Karakteristik Responden	65
IV.1.3 Gambaran Jawaban Responden atas Variabel Penelitian	66
IV.1.3.1 Variabel Penelitian Kompensasi	66
IV.1.3.2 Variabel Penelitian Komitmen Organisasional	69
IV.1.3.3 Variabel Penelitian Kepuasan Kerja	71
IV.1.3.4 Variabel Penelitian <i>Intention to Leave</i>	74
IV.2 Skema Model Partial Least Square (PLS)	77
IV.3 Analisis Data	77
IV.3.1 Evaluasi Model Pengukuran.....	77
IV.3.2 Evaluasi Model Struktural	83

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	97
V.1 Kesimpulan	97
V.2 Implikasi Manajerial	98
V.3 Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	105

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Resume Penelitian Yang Relevan	17
Tabel 3.1 Populasi dan Sampel Penelitian.....	48
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Kompensasi.....	49
Tabel 3.3 Pengujian Validitas Kompensasi	50
Tabel 3.4 Pengujian Reliabilitas Kompensasi.....	51
Tabel 3.5 Kisi-kisi Instrumen Komitmen Organisasional	52
Tabel 3.6 Pengujian Validitas Variabel Komitmen Organisasional	53
Tabel 3.7 Pengujian Reliabilitas Variabel Komitmen Organisasional	54
Tabel 3.8 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Kerja	55
Tabel 3.9 Pengujian Validitas Kepuasan Kerja.....	55
Tabel 3.10 Pengujian Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja	57
Tabel 3.11 Kisi-kisi Instrumen <i>Intention to Leave</i>	57
Tabel 3.12 Pengujian Validitas Variabel <i>Intention to Leave</i>	58
Tabel 3.13 Pengujian Reliabilitas Variabel <i>Intention to Leave</i>	60
Tabel 3.14 Kriteria Pengukuran Variabel Penelitian	62
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	65
Tabel 4.2 Nilai Rata - Rata Variabel Kompensasi	67
Tabel 4.2.1 Nilai Rata - Rata Variabel Kompensasi II.....	67
Tabel 4.3 Perhitungan skor rata-rata Variabel Kompensasi	68
Tabel 4.4 Nilai Rata - Rata Variabel Komitmen Organisasional.....	69
Tabel 4.4.1 Nilai Rata - Rata Variabel Komitmen Organisasional.....	70
Tabel 4.5 Perhitungan skor rata-rata Variabel Komitmen Organisasional	70
Tabel 4.6 Nilai Rata - Rata Variabel Kepuasan Kerja	72
Tabel 4.6.1 Nilai Rata - Rata Variabel Kepuasan Kerja II.....	72
Tabel 4.7 Perhitungan skor rata-rata Variabel Kepuasan Kerja	73
Tabel 4.8 Nilai Rata - Rata Variabel <i>Intention to Leave</i>	74
Tabel 4.8.1 Nilai Rata - Rata Variabel <i>Intention to Leave</i> II	75
Tabel 4.9 Perhitungan skor rata-rata Variabel <i>Intention to Leave</i>	76
Tabel 4.10 <i>Outer Loading</i>	78
Tabel 4.11 <i>Path Coeficients</i>	87
Tabel 4.12 Mean, STDEV, T-Value	88
Tabel 4.13 <i>Indirect Effect</i>	90
Tabel 4.14 <i>Spesific Indirect Effect</i>	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Asuransi Jiwa di Indonesia.....	1
Gambar 1.2 Data Karyawan Awal dan Akhir Tahun	4
Gambar 1.3 Data turnover karyawan PT Asuransi Allianz Life	4
Gambar 2.1 Model Penelitian	43
Gambar 4.1 Output Koefien Jalur	77
Gambar 4.2 AVE	81
Gambar 4.3 Composite Reliability	82
Gambar 4.4 Cronbach Alpha	83
Gambar 4.5 R Square.....	84
Gambar 4.6 R Square Adjusted	85
Gambar 4.7 Output T Statistik.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	105
Lampiran 2	Tabulasi Jawaban Kuesioner 30 Responden	111
Lampiran 3	Hasil Output PLS	119