

**PENGARUH *COMPENSATION* DAN *JOB STRESS*  
TERHADAP TINGKAT *TURNOVER INTENTION* MELALUI  
*JOB SATISFACTION* PADA KARYAWAN BANK SWASTA DI  
SURABAYA**

**TESIS**



**OLEH:**

**IE DONNA DONNY NATALIO SANTOSO**

**8112417020**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS KATHOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
2021**

**PENGARUH *COMPENSATION* DAN *JOB STRESS* TERHADAP  
TINGKAT *TURNOVER INTENTION* MELALUI *JOB  
SATISFACTION* PADA KARYAWAN BANK SWASTA DI  
SURABAYA**

**TESIS**

**Diajukan kepada  
Universitas Katolik Widya Mandala  
Untuk memenuhi persyaratan  
Gelar Magister Manajemen**



**Oleh:**

**IE DONNA DONNY NATALIO SANTOSO**

**8112417020**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS KATHOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
2021**

## **LEMBAR PERSETUJUAN**

### **DOSEN PEMBIMBING**

Tesis yang berjudul “Pengaruh *Compensation* dan *Job Stress* Terhadap *Tingkat Turnover Intention* Melalui *Job Satisfaction* Pada Karyawan Bank Swasta di Surabaya yang ditulis dan diajukan oleh IE Donna Donny Natalio Santoso, S.T. dengan NRP 8112417020 telah disetujui untuk diuji

Surabaya, 20 November 2020

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, consisting of a large circular loop on the left and several vertical, slightly wavy lines on the right, ending in a small flourish.

Dr. Tuty Lindawati, SE. MM

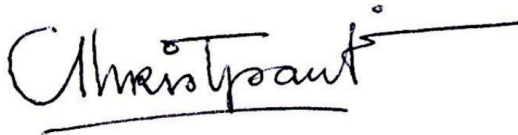
**LEMBAR PENGESAHAN  
DOSEN PENGUJI**

Tesis yang berjudul “Pengaruh *Compensation* dan *Job Stress* Terhadap *Tingkat Turnover Intention* Melalui *Job Satisfaction* Pada Karyawan Bank Swasta di Surabaya yang ditulis dan diajukan oleh IE Donna Donny Natalio Santoso, S.T. dengan NRP 8112417020 telah diuji dan dinilai oleh Tim Penguji Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Katholik Widya Mandala Surabaya

Surabaya, 4 Januari 2021

Tim Penguji

Ketua



Dr. Christina Esti Susanti, M.M., CPM (AP)

Sekretaris

Anggota



Dr. Tuty Lindawati, S.E., M.M.,



Drs. Y.B Budi Iswanto, M.A., Ph.D.,

**Mengetahui**

Direktur Sekolah Pascasarjana



Prof. Dr. J.S. Ami Soewandi

**PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : IE Donna Donny Natalio Santoso

NIM : 8112417020

Judul : Pengaruh *compensation* dan *job stress* melalui *job satisfaction* terhadap *turnover intention* pada karyawan bank swasta di Surabaya

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang dibuat ini adalah hasil tulisan dari saya sendiri dan tidak ada gagasan atau karya ilmiah milik siapapun yang saya ambil secara tidak jujur. Penulisan tesis ini telah saya lakukan sesuai dengan kaidah dan etika yang ada tentang penulisan karya ilmiah

Saya menyetujui bahwa karya tulis ini dapat dipublikasi di internet maupun media lain (*digital library*) untuk kepentingan akademik sesuai dengan Undang Undang Hak Cipta

Demikian pernyataan keaslian tulisan dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 26 Agustus 2020

Yang Menyatakan

A 6000 Rupiah Indonesian postage stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERAI TEMPEL', '100%', 'A272DADF0299131385', '6000', and 'ENAM RIBU RUPIAH'.

IE Donna Donny Natalio Santoso

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat dan penyertaanNya sehingga penulis bisa menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Compensation dan Job Stress Terhadap Tingkat Turnover Intention Melalui Job Satisfaction Pada Karyawan Bank Swasta di Surabaya”.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (S2) di Universitas Katholik Widya Mandala Surabaya. Penulis menyadari bahwa tesis dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi dalam menyelesaikan Tesis ini sebagai berikut:

1. Prof. Dr. J. S. Ami Soewandi, selaku Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
2. Ibu Dr. Christina Esti Susanti, MM., CPM (AP). Selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
3. Ibu Dr. Tuty Lindawati, S.E., M.M., sebagai dosen pembimbing yang senantiasa mendukung dan memberikan banyak masukan kepada penulis dalam penyelesaian tesis ini
4. Seluruh dosen dan staf administrasi serta petugas perpustakaan pada program Pascasarjana Universitas Katholik Widya Mandala Surabaya, yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberi bantuan kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini
5. Istri tercinta dan anak tersayang yang telah memberikan dorongan dan semangat dalam memulai perkuliahan hingga selesai
6. Kedua orang tua, mertua, dan keluarga besar yang senantiasa mendukung dan memberikan motivasi dalam penyelesaian perkuliahan
7. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Magister Manajemen Angkatan Gasal 2019 yang telah saling mendukung dalam melalui perjuangan bersama-sama, dan telah memberikan sumbangan pemikiran dan motivasi kepada penulis hingga tesis ini dapat terselesaikan

8. Seluruh rekan-rekan staf bank yang telah bersedia membantu sebagai responden dalam pembuatan tesis ini.

Penulis mengakui bahwa ada banyak kekurangan pada tesis ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari seluruh pihak senantiasa penulis harapkan demi kesempurnaan karya penulis. Semoga tesis ini dapat membawa pemahaman pengetahuan dan bermanfaat pada pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Manajemen.

Surabaya, 26 Agustus 2020

Penulis



IE Donna Donny Natalio Santoso, S.T.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT .....	xv
BAB 1_ PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1. Manfaat Akademis .....	5
1.4.2. Manfaat Praktis .....	6
1.5 Sistematika Penulisan Proposal Penelitian .....	6
BAB 2_ TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
2.2. Landasan Teori .....	8
2.2.1 Pengertian Bank .....	8
2.2.2. <i>Compensation</i> .....	10
2.2.3. <i>Job Stress</i> .....	15
2.2.4. <i>Job Satisfaction</i> .....	17
2.2.5. <i>Turnover Intention</i> .....	20
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	26
2.3.1. Pengaruh <i>Compensation</i> Terhadap <i>Job Satisfaction</i> .....	26
2.3.2 Pengaruh <i>Job Stress</i> Terhadap <i>Job Satisfaction</i> .....	26



2.3.3. Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	27
2.3.4. Pengaruh <i>Compensation</i> Melalui <i>Job Satisfaction</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	27
2.3.5. Pengaruh <i>Job Stress</i> Melalui <i>Job Satisfaction</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	28
2.4 Model Penelitian .....	28
2.5. Hipotesis.....	29
BAB 3. METODE PENELITIAN .....	30
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Identifikasi Variabel.....	30
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	30
3.4 Pengukuran variabel.....	33
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	33
3.6 Alat dan Metode Pengumpulan Data .....	33
3.7 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.8 Teknik Analisis Data .....	35
3.8.1 Uji Validitas .....	35
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	36
3.8.4 Uji Kecocokan Keseluruhan Model .....	36
3.8.5 Uji Hipotesis .....	37
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1. Karakteristik Responden .....	38
4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	41
4.2.1. Statistik Deskriptif Variabel <i>Compensation</i> ( $X_1$ ).....	42
4.2.2. Statistik Deskriptif Variabel <i>Job Stress</i> ( $X_2$ ).....	43
4.2.3. Statistik Deskriptif Variabel <i>Job Satisfaction</i> ( $Y_1$ ) .....	44
4.2.4. Statistik Deskriptif Variabel <i>Turnover Intention</i> ( $Y_2$ ).....	45
4.3 Uji Asumsi <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM) .....	47
4.3.1. Uji Validitas .....	47
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	49
4.3.3 Uji Kecocokan Model.....	52
4.3.4. Persamaan Struktural.....	54
4.3.5. Uji Hipotesis.....	55
4.4 Pembahasan.....	57

4.4.1 Pengaruh <i>Compensation</i> Terhadap <i>Job Satisfaction</i> .....	57
4.4.2 Pengaruh <i>Job Stress</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i> .....	58
4.4.3 Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	58
4.4.4 Pengaruh <i>Compensation</i> Melalui <i>Job Satisfaction</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	59
4.4.5 Pengaruh <i>Job Stress</i> melalui <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	60
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....	62
5.1 Kesimpulan .....	62
5.2 Saran .....	63
5.2.1. Saran Teoritis .....	63
5.2.2. Saran Praktis .....	63
DAFTAR PUSTAKA .....	65
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Laporan Jumlah Karyawan Perbankan 2016-2017.....	2
Tabel 1.2. Jumlah Bank di Indonesia per Desember 2018 .....	2
Tabel 1.3. Top 20 Bank dengan Total Modal Terbesar di Indonesia per Desember. 2018 .....	3
Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Saat Ini .....	9
Tabel 4.1. Usia Responden .....	38
Tabel 4.2. Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.3. Pendidikan Terakhir.....	39
Tabel 4.4. Tempat Kerja .....	40
Tabel 4.5. Lama Bekerja.....	40
Tabel 4.6. Jabatan .....	40
Tabel 4.7. Status Pernikahan.....	41
Tabel 4.8. Interval Penilaian .....	41
Tabel 4.9. Statistik Deskriptif Variabel <i>Compensation</i> ( $X_1$ ) .....	42
Tabel 4.10. Statistik Deskriptif Variabel <i>Job Stress</i> ( $X_2$ ).....	43
Tabel 4.11. Statistik Deskriptif Variabel <i>Job Satisfaction</i> ( $Y_1$ ).....	44
Tabel 4.12. Statistik Deskriptif Variabel <i>Turnover Intention</i> ( $Y_2$ ).....	45
Tabel 4.13. Tabel Hasil Uji Validitas .....	48
Tabel 4.14. Tabel Hasil <i>Standard Loading Factor</i> dan <i>Measurement Error Compensation</i> .....	50
Tabel 4.15. Tabel Hasil <i>Standard Loading Factor</i> dan <i>Measurement Error Job Stress</i> .....	51
Tabel 4.16. Tabel Hasil <i>Standard Loading Factor</i> dan <i>Measurement Error Job Satisfaction</i> .....	51
Tabel 4.17. Hasil <i>Standard Loading Factor</i> dan <i>Measurement Error Turnover Intention</i> .....	52
Tabel 4.18. Nilai <i>R-Square</i> .....	53
Tabel 4.19. Uji Hipotesis .....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Proses Terjadinya Stress.....	16
Gambar 2.2 Sumber Dari Job Stress.....	16
Gambar 2.3. Model Penelitian .....	29
Gambar 4.1. Model Struktural .....	54

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuisisioner

Lampiran 2. Rekapitulasi Hasil Kuisisioner

Lampiran 3. Analisa Deskriptif Identitas Responden

Lampiran 4. Analisa Deskriptif Variabel Penelitian

Lampiran 5. Hasil Pengujian Data

# **PENGARUH COMPENSATION DAN JOB STRESS TERHADAP TINGKAT TURNOVER INTENTION MELALUI JOB SATISFACTION PADA KARYAWAN BANK SWASTA DI SURABAYA**

## **ABSTRAK**

Pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia bukan hal yang mudah, banyak persoalan yang terjadi di dalam pengelolaan sumber daya manusia. Salah satu persoalan yang timbul adalah *turnover* karyawan. Fenomena *turnover* yang tinggi juga terjadi di perusahaan jasa seperti perbankan. Perusahaan perlu mengetahui beberapa hal yang berhubungan dengan karyawan agar karyawan merasa nyaman dalam bekerja. Penelitian ini membahas faktor-faktor yang berhubungan dengan keinginan karyawan untuk mengundurkan diri. Tujuan dari penelitian ini adalah mengkaji dan menganalisis pengaruh *compensation* dan *job stress* terhadap tingkat *turnover intention* melalui *job satisfaction* pada karyawan bank swasta di Surabaya.

Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dibagikan pada karyawan dari 6 bank swasta terbesar di Indonesia di tahun 2020 sebanyak 150 sampel sehingga setiap bank akan dibagikan sebanyak 25 kuisisioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah SEM dengan menggunakan program SmartPLS sebagai alat pengolahan data.

Hasil penelitian yang dilakukan memberikan hasil bahwa semua variabel tersebut saling memberikan pengaruh pada tingkat *turnover intention*. Pada penelitian ini tidak menganalisa pengaruh karakteristik responden terhadap hasil penelitian, maka selanjutnya untuk dapat dikembangkan pada penelitian berikutnya. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka untuk penelitian selanjutnya untuk dapat menggunakan variabel yang lain dan pada bidang usaha yang lainnya.

Kata Kunci: *compensation*, *job stress*, *job satisfaction*, *turnover intention*, perbankan, *turnover* karyawan bank, SEM.

**THE EFFECT OF COMPENSATION AND JOB STRESS ON  
LEVER OF TURNOVER INTENTION THROUGH JOB SATISFACTION  
AMONG PRIVATE BANK EMPLOYEES IN SURABAYA**

**ABSTRACT**

Management and development of human resources is not an easy thing, there are many problems that occur in the human resources management. One of the problems that arise is employee turnover. The phenomenon of high turnover also occurs in service companies such as banks. Companies need to know several things related to employees so that employees feel comfortable at work. This study discusses the factors related to the desire of employees to resign. The purpose of this research is to examine and analyze the effect of compensation and job stress on the level of turnover intention through job satisfaction among private bank employees in Surabaya.

The data collection tool used in this study was a questionnaire which distributed to employees of the Indonesia's 6 largest private banks in 2020 with a total of 150 samples so that each bank would be distributed 25 questionnaires. The data analysis technique used is SEM and using the SmartPLS program as a data processing tool.

The results of the research conducted show that all these variables have an effect on the level of turnover intention. In this study, it did not analyze the effect of the characteristics of the respondents on the results of the study, so that it can be developed in subsequent studies. Based on the results of these studies, for further research to be able to use other variables and in other business fields.

Keywords: compensation, job stress, job satisfaction, turnover intention, Bank, turnover of bank's employee, SEM.