

**PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP* DAN STRES KERJA
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PEGAWAI PRAMU
KEBERSIHAN DIMEDIASI KOMPENSASI PADA UPTD
KEBERSIHAN WILAYAH BEKASI UTARA DINAS
LINGKUNGAN HIDUP KOTA BEKASI**

TESIS



OLEH :
SITI KHODIJAH
NIM: 202210077

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

**PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP* DAN STRES KERJA
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PEGAWAI PRAMU
KEBERSIHAN DIMEDIASI KOMPENSASI PADA UPTD
KEBERSIHAN WILAYAH BEKASI UTARA DINAS
LINGKUNGAN HIDUP KOTA BEKASI**

Diajukan Kepada Universitas Pelita Bangsa
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Menyelesaikan Program Magister Manajemen

TESIS



OLEH :
SITI KHODIJAH
NIM : 202210077

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

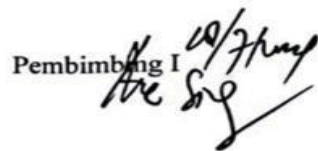
Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Pembimbing Tesis:

Nama : Siti Khodijah
NIM : 202210077
Judul Proposal Tesis : Pengaruh *Servant Leadership* Dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Pegawai Pramu Kebersihan Dimediasi Kompensasi Pada UPTD Kebersihan Wilayah Bekasi Utara Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi.

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti ujian tugas tesis pada Program Studi Manajemen, Program Magister, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pelita Bangsa.

Bekasi, Juli 2024

Pembimbing I



Pembimbing II



Dr. Ir. Supriyanto, M.P.,
NIK. 220819002

Prof.Dr.Retno Purwani Setyaningrum, S.E., M.M
NIDN. 0429116301

TESIS

PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP* DAN STRES KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PEGAWAI PRAMU KEBERSIHAN DI MEDIASI KOMPENSASI PADA UPTD KEBERSIHAN WILAYAH BEKASI UTARA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA BEKASI

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Siti Khodijah

202210077

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Tesis pada hari Senin, tanggal 29, bulan Juli, tahun 2024, dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen.

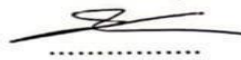
SUSUNAN DEWAN PENGUJI TESIS

Ketua Penguji

Dr. Ir. Tri Ngudi Wiyatno.,M.T.,IPU

NIDN : 0425086503

Tanda Tangan

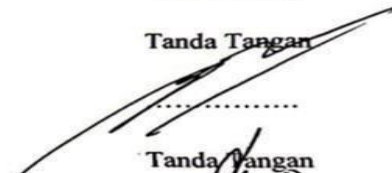


Anggota Penguji I

Dr. Billy Josef Anis.,S.E.,M.M

NIDN : 0428077502

Tanda Tangan



Pembimbing I / Anggota Penguji II

Dr. Ir. Supriyanto, M.P

NIDN : 0401066605

Tanda Tangan



Pembimbing II / Anggota Penguji III

Prof. Dr. Retno Purwani Setyaningrum.,S.E.,M.M

NIDN : 0429116301

Tanda Tangan



Ka. Prodi Magister Manajemen


Dr. Anna Wulandari.,S.E.,M.M
NIDN : 0313037903

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dr. Preatmi Nurastuti.,S.E.,M.M
NIDN : 0404046508

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Jika seorang manusia mati, maka terputuslah darinya semua amalnya kecuali dari tiga hal ; dari sedekah jariyah, ilmu yang bermanfaat dan anak shalih yang mendoakannya” (HR Muslim No. 1631)

“Siapa yang menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka ALLAH SWT akan memudahkan baginya jalan menuju surga.” (HR Muslim, No. 2699)

“Saya datang, saya bimbingan, saya ujian, saya revisi dan saya menang”

“Belajar tidak selalu menuntunmu menjadi orang pintar. Belajar akan menuntunmu untuk menjadi pribadi yang lebih baik”

Karya ini kupersembahkan untuk :

- Kedua orang tua saya Bapak Salim dan Ibu Haninah, Ibu Yoyoh Asiah dan Suamiku tercinta Hendra Hermawan, Kedua Putraku tersayang Heza Fardhan Mumtaz Hermawan dan Henzi Rafisqy Hermawan, serta kakak-kakak dan adik-adikku yang telah mendoakan serta memberikan semangat untukku.
- Bapak dan Ibu Dosen terhormat yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu yang sangat berharga selama perkuliahan.

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siti Khodijah
NIM : 202210077
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen, Universitas Pelita Bangsa seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, Juli 2024



Siti Khodijah

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis dengan judul “PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP* DAN STRES KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PEGAWAI PRAMU KEBERSIHAN DIMEDIASI KOMPENSASI PADA UPTD KEBERSIHAN WILAYAH BEKASI UTARA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA BEKASI.”

Penyusunan tesis ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Strata Dua (M.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa (UPB).

Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Bapak Hamzah Muhammad Mardiputera., SKM., MM., DBA selaku Rektor Universitas Pelita Bangsa.
2. Ibu Dr. Preatmi Nurastuti., S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan izin dukungan moril maupun materil kepada penulis.
3. Ibu Dr. Anna Wulandari., S.S., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen, Program Magister Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa beserta seluruh staff yang telah memberikan rekomendasi dan memfasilitasi penulis dalam penyelesaian tesis ini.
4. Bapak Dr. Ir. Supriyanto, M.P selaku Pembimbing 1 yang telah membimbing, meluangkan waktu, memberikan banyak kemudahan, memberikan masukan, keteladanan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
5. Ibu Prof. Dr. Retno Purwani Setyaningrum, S.E., M.M selaku Pembimbing 2 yang telah membimbing, meluangkan waktu, memberikan

banyak kemudahan, memberikan masukan, keteladanan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.

6. Tim Penguji Bapak Asc. Prof. Dr. Taufiq Rachman, M.M dan Ibu Dr. Fitri Rezeki, M.Pd, terima kasih telah berkenan memberikan masukan untuk penyempurnaan naskah mulai dari gagasan awal tema penelitian hingga selesainya tesis ini.
7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membimbing, mengarahkan, menasehati dan membagi ilmu pengetahuan sebagai bekal penulis dalam pengembangan keilmuan maupun penyelesaian tesis ini.
8. Kedua orang tuaku tercinta yang telah mengasuh, mendidik, dan membesarkan serta selalu mendo'akan penulis dengan penuh kesabaran, keteladanan, serta pengorbanan yang tidak terhingga, semoga ALLAH SWT membalas semuanya berkelimpahan.
9. Suami dan anak-anakku tersayang yang selalu menjadi support system serta penyemangat dan mendo'akan selama penyusunan tesis ini hingga selesai.
10. Santo Wibowo, S.T.,M.T dan Mena Meliana selaku adik-adikku tercinta yang telah membantu dan mendo'akan selama penyusunan tesis ini hingga selesai.
11. Bapak Dedin Supriadi, SE selaku Kepala UPTD Kebersihan Wilayah Bekasi Utara Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi beserta seluruh pegawai dan jajarannya yang telah banyak membantu, memberikan inspirasi dari awal hingga penyelesaian tesis ini.
12. Teman-teman MM angkatan 2B Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa, terima kasih atas keakraban, diskusi, saran dan semangat yang diberikan. Penulis selalu merindukan saat-saat diskusi bersama di masa perkuliahan.
13. Seluruh Staff Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa yang selalu memberikan kemudahan dan membantu dalam melayani administrasi perkuliahan maupun dalam proses penyelesaian

tesis ini.

14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian tesis ini.
15. Last but not least, teruntuk diriku sendiri Siti Khodijah. Terima kasih sudah menepikan ego dan yang telah bertahan hingga saat ini penulis tidak percaya terhadap dirinya sendiri, namun penulis tetap mengingat bahwa setiap langkah kecil telah diambil adalah bagian dari perjalanan. Perjalanan menuju impian yang memerlukan ketekunan, kesabaran, dan tekad yang kuat. Terima kasih sudah berusaha sampai titik ini dan mampu menyelesaikan studi ini dengan tepat waktu. Apapun pilihan yang telah dipegang sekarang terima kasih sudah berjuang sejauh ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini jauh dari kesempurnaan. Semoga tesis ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu di masa yang akan datang.

Bekasi, Juli 2024

Penulis,

Siti Khodijah

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	14
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	14
2.1.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	15
2.1.1.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	17
2.1.2 <i>Servant Leadership</i>	18
2.1.2.1 Pengertian <i>Servant Leadership</i>	18
2.1.2.2 Faktor-Faktor <i>Servant Leadership</i>	19
2.1.2.3 Indikator <i>Servant Leadership</i>	19
2.1.3 Stres Kerja	21
2.1.3.1 Pengertian Stres Kerja	21
2.1.3.2 Faktor-Faktor Stres Kerja	22
2.1.3.3 Indikator Stres Kerja.....	22
2.1.4 Kompensasi	23
2.1.4.1 Pengertian Kompensasi	23
2.1.4.2 Faktor-Faktor Kompensasi	24
2.1.4.3 Indikator Kompensasi.....	26
2.1.5 <i>Turnover Intention</i>	27
2.1.5.1 Pengertian <i>Turnover Intention</i>	27
2.1.5.2 Faktor-Faktor <i>Turnover Intention</i>	28
2.1.5.3 Indikator <i>Turnover Intention</i>	28
2.2 Penelitian Terdahulu	30

2.3 Hipotesis & Model Penelitian	34
2.3.1 Hipotesis.....	35
2.3.2 Model Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	43
3.2 Jenis dan Desain Penelitian	43
3.2.1 Jenis Penelitian	43
3.2.2 Desain Penelitian	44
3.3 Operasionalisasi Variabel	45
3.4 Populasi dan Sampel	46
3.4.1 Populasi	46
3.4.2 Sampel	46
3.4.3 Pengambilan Sampel	47
3.5 Jenis, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	47
3.5.1 Jenis Data	47
3.5.2 Sumber Data	47
3.5.3 Teknik Pengumpulan Data	48
3.6 Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	49
3.6.1 Instrumentasi Variabel.....	49
3.6.1.1 Uji Validitas.....	49
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	50
3.6.2 Analisis Deskriptif.....	50
3.6.3 Uji Model	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Hasil Penelitian.....	53
4.1.1 Gambaran Obyek Penelitian.....	53
4.1.2 Analisa Data	58
4.1.2.1 Uji Validitas.....	58
4.1.2.2 Uji Reliabilitas	60
4.1.3 Analisis Deskriptif Variabel	61
4.1.4 Uji Measurement Model (Outer Model).....	64
4.1.5 Hasil Penelitian Uji Model	66
4.1.6 Uji Hipotesis	68
4.2 Pembahasan	70
BAB V PENUTUP	74
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Implikasi Manajerial.....	75
5.3 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data <i>Turnover</i> Pegawai Tahun 2019-2023.....	3
Tabel 1.2 <i>Research Gap</i>	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 2.2 Kerangka Desain Penelitian.....	41
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	43
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian	45
Tabel 3.3 Skala Bipolar Adjectif	49
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan	56
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Lama Bekerja	57
Tabel 4.5 Uji Validitas.....	58
Tabel 4.6 Variabel <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	60
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas	60
Tabel 4.8 Analisa Deskriptif Variabel	61
Tabel 4.9 Validitas Diskriminan.....	63
Tabel 4.10 Nilai <i>Outer Loading</i>	64
Tabel 4.11 R Square	66
Tabel 4.12 Uji Fit Model	67
Tabel 4.13 Uji F Square.....	67
Tabel 4.14 Koefisien Jalur.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	41
Gambar 3.1 Desain Penelitian	44
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	56
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	57
Gambar 4.5 Hasil Uji <i>Outer Loading</i>	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	82
Lampiran 2. Data Responden Penelitian.....	89
Lampiran 3. Gambar Model Penelitian.....	94
Lampiran 4. Gambar Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	95
Lampiran 5. Hasil Olah Data dengan SmartPLS 3	96
Lampiran 5.1 <i>Outer Loading</i>	96
Lampiran 5.2 <i>Latent Variabel</i>	97
Lampiran 5.3 <i>R Square dan F Square</i>	99
Lampiran 5.4 <i>Validitas dan Reliabilitas Construct</i>	100
Lampiran 5.5 <i>Validitas Diskriminan</i>	100
Lampiran 5.6 <i>Cross Loading</i>	100
Lampiran 5.7 <i>Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)</i>	101
Lampiran 5.8 <i>Collinearity Statistics (VIF)</i>	102
Lampiran 5.9 <i>Inner VIF Values</i>	103
Lampiran 5.10 <i>Fit Model</i>	103
Lampiran 5.11 <i>Koefisien Jalur</i>	103
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup	104
Lampiran 7. Kartu Bimbingan.....	105

**THE INFLUENCE OF SERVANT LEADERSHIP AND JOB STRESS
ON TURNOVER INTENTION OF CLEANER EMPLOYEES
MEDIATED BY COMPENSATION AT UPTD KEBERSIHAN
WILAYAH BEKASI UTARA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA
BEKASI**

Siti Khodijah¹⁾

Supriyanto²⁾

Retno Purwani Setyaningrum³⁾

ABSTRACT

The aim of this research is to examine how servant leadership, job stress, and compensation influence employees' intention to leave their job (turnover intention). This research involved 106 respondents who worked as cleaning attendants at UPTD Kebersihan Wilayah Bekasi Utara Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi. This research uses the Slovin formula method. Data analysis used SmartPLS 3.0 software with PLS-SEM (Partial Least Square-Structural Equation Model) methodology. The research results show that servant leadership has an influence on turnover intention, job stress has an influence on turnover intention, and compensation mediates between servant leadership and job stress has an influence on turnover intention. So that in technical implementation unit of the north Bekasi regional sanitation service Bekasi city environmental service, can have a good impact, because the turnover intention rate is reduced.

Keywords : *Servant Leadership, Job Stress, Compensation, Turnover Intention.*

**PENGARUH SERVANT LEADERSHIP DAN STRES KERJA
TERHADAP TURNOVER INTENTION DIMEDIASI KOMPENSASI
PEGAWAI PRAMU KEBERSIHAN PADA UPTD KEBERSIHAN
WILAYAH BEKASI UTARA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA
BEKASI**

Siti Khodijah¹⁾

Supriyanto²⁾

Retno Purwani Setyaningrum³⁾

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengkaji bagaimana kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*), stres kerja, kompensasi yang mempengaruhi niat pegawai untuk berhenti dari pekerjaan mereka (*turnover intention*). Penelitian ini melibatkan 106 responden yang bekerja sebagai pramu kebersihan di UPTD Kebersihan Wilayah Bekasi Utara Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi. Penelitian ini menggunakan metode rumus slovin. Analisis data menggunakan perangkat lunak SmartPLS 3.0 dengan metodologi PLS-SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *servant leadership* memiliki pengaruh terhadap *turnover intention*, stres kerja memiliki pengaruh terhadap *turnover intention*, serta kompensasi menjadi mediasi antara *servant leadership* dan stres kerja memiliki pengaruh terhadap *turnover intention*. Sehingga pada instansi UPTD Kebersihan Wilayah Bekasi Utara Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi ini dapat berdampak baik, karena tingkat *turnover intention* yang berkurang.

Kata Kunci : *Servant Leadership*, Stres Kerja, Kompensasi dan *Turnover Intention*