

ABSTRAK

Tesis ini memiliki tujuan untuk mengetahui seberapa signifikan pengaruh *Resiliency at Work*, stress kerja, dan *Turnover intention* terhadap kinerja pada para agen asuransi di PT. Prudential Life Assurance, di kota Bandung. Penelitian ini memiliki metode kausal eksplanatori, dimana pengaruh (kontribusi) antarvariabel, akan dihitung terhadap menggunakan analisis regresi, untuk melihat adanya kecenderungan pengaruh yang terjadi antar variabel yang diteliti.

Dalam pembuatan tesis ini, peneliti mengukur berbagai variabel penelitian terhadap menggunakan instrumen kuesioner, yang disusun dari kuesioner-kuesioner yang dibuat oleh peneliti sebelumnya. Peneliti menguji validitas item terhadap menggunakan Pearson Product Moment, dan menemukan nilai validitas yang berkisar antara .243-.688, terhadap nilai reliabilitas Alpha Cronbach yang berkisar antara .708-.797.

Dari hasil pengolahan data, peneliti menemukan *Resilience at work* dengan derajat yang tinggi, *Stress Kerja* dengan derajat yang rendah, *Turnover Intention* dalam dengan derajat yang rendah, dan kinerja dengan derajat yang tinggi. Selain itu, ditemukan pengaruh yang signifikan antara *Resiliency at Work* terhadap Kinerja karyawan pada para agen asuransi PT. Prudential Life Assurance di kota Bandung sebesar sebesar 7.9%, terdapat pengaruh yang signifikan antara *Stress Kerja* terhadap Kinerja karyawan pada para agen asuransi PT. Prudential Life Assurance di kota Bandung sebesar 10.5%. Dan, tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Turnover intention* terhadap Kinerja karyawan pada para agen asuransi PT. Prudential Life Assurance di kota Bandung.

Kata Kunci: *Resilience at work*, *Stress Kerja*, *Turnover Intention*, Kinerja, Agen Asuransi

ABSTRACT

This thesis has the aim to determine how significant the effect Resiliency at Work, work stress, and Turnover intention to the performance on the insurance agents in PT. Prudential Life Assurance, in the city of Bandung. This study has a causal explanatory method, where the influence (contribution) of the variables, will be calculated using regression analysis, to see a trend effect that occurs between the variables studied.

In the making of this thesis, the researchers measured various research variables by using a questionnaire, compiled from questionnaires that were made by previous researchers. Researchers tested the validity of the items by using Pearson Product Moment, and finding the validity ranging from .243-.688, with a Cronbach Alpha reliabilities values ranging from .708-.797.

From the data processing, researchers found a From the data processing , researchers found Resilience at work with a high degree, Stress Working with a low degree , Turnover Intention in with a low degree , and performance with a high degree. The researcher also found significant relationship between Resiliency at Work with employee performance on the insurance agent PT. Prudential Life Assurance in the city amounted to 7.9%., A significant relationship between the Stress Working with employee performance on the insurance agent PT. Prudential Life Assurance in the city amounted to 10.5%. And, there is no significant relationship between turnover intention with employee performance on the insurance agent PT. Prudential Life Assurance in the city of Bandung.

Keywords: *Resilience at work, Work Stress, Turnover Intention, Performance, Insurance Agents*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
 BAB I: PENDAHULUAN	 1
1.1.Latar belakang penelitian.....	1
1.2.Identifikasi dan perumusan masalah.....	17
1.3.Tujuan Penelitian	21
1.4.Manfaat Penelitian	21
1.5.Sistematika Penulisan	23
 BAB II: TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	 25

2.1. Tinjauan Kepustakaan.....	25
2.1.1.Manajemen Sumber Daya Manusia	25
2.1.2.Relevansi Penelitian dengan Sumber Daya Manusia.....	30
2.1.3. <i>Resilience at Work</i>	31
2.1.4.Stress Kerja	45
2.1.5. <i>Turnover Intention</i>	49
2.1.6.Kinerja Karyawan	54
2.1.7. Asuransi Jiwa	59
2.2. Hasil penelitian terdahulu	70
BAB III: RERANGKA PENELITIAN, MODEL, DAN HIPOTESIS	72
3.1. Rerangka Pemikiran.....	72
3.2. Model Penelitian	77
3.3. Hipotesis Penelitian.....	77
BAB IV: METODE PENELITIAN	79
4.1. Populasi dan teknik penarikan sampel	79
4.2. Metode Penelitian	80
4.3. Operasionalisasi Variabel	90
BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	93
5.1. Hasil Penelitian	93
5.2. Pembahasan.....	121
BAB VI: SIMPULAN DAN SARAN.....	128

6.1. Simpulan	128
6.2. Keterbatasan penelitian	129
6.3. Saran.....	130
DAFTAR PUSTAKA	134
DAFTAR RUJUKAN	138

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel (DOV)	91
Tabel 5.1. Karakteristik Demografis Responden	94
Tabel 5.2. Korelasi antara Data Demografis dengan Variabel Penelitian.....	96
Tabel 5.3. Analisis Deskriptif Item-item untuk Variabel <i>Resilience at work</i>	99
Tabel 5.4. Analisis Deskriptif Item-item untuk Variabel Stress Kerja	100
Tabel 5.5. Analisis Deskriptif Item-item untuk Variabel <i>Turnover intention</i>	101
Tabel 5.6. Analisis Deskriptif Item-item untuk Variabel Kinerja Karyawan	102
Tabel 5.7. Validitas kuesioner.....	104
Tabel 5.8. Reliabilitas kuesioner	106
Tabel 5.9. Normalitas kuesioner	107
Tabel 5.10. Analisis Multikolinearitas	110
Tabel 5.11. Korelasi Antarvariabel Penelitian	111
Tabel 5.12. Pengujian Hipotesis 1.....	113
Tabel 5.13. Pengujian Hipotesis Koefisien Determinasi untuk Hipotesis 1	114
Tabel 5.14. Pengujian Koefisien Hipotesis 1	114
Tabel 5.15. Pengujian Hipotesis 2.....	115
Tabel 5.16. Pengujian Hipotesis Koefisien Determinasi untuk Hipotesis 2	116
Tabel 5.17. Pengujian Koefisien untuk Hipotesis 2	116
Tabel 5.18. Pengujian untuk Hipotesis 3.....	118
Tabel 5.19. Pengujian Koefisien Determinasi untuk Hipotesis 3	118
Tabel 5.20. Pengujian Koefisien untuk Hipotesis 4	120
Tabel 5.21. Pengujian Koefisien Determinasi untuk Hipotesis 4	120
Tabel 5.22. Pengujian Koefisien untuk Hipotesis 4	121

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Perkembangan Asuransi Jiwa tahun 2014-2015	3
Gambar 1.2. Peningkatan Aset Asuransi Jiwa tahun 2014-2015	4
Gambar 1.3. Jumlah agen berlisensi tahun 2014-2015	4
Gambar 1.4. Turnover Agen di 5 kantor pada tahun 2015.....	9
Gambar 1.5. Masalah yang biasa dialami sebagai Agen asuransi.....	11
Gambar 1.6. Penghayatan aktivitas kerja sebagai agen asuransi	12
Gambar 1.7. Gejala stress dalam lingkungan kerja	14
Gambar 1.8. Penghayatan ingin keluar sebagai agen asuransi.....	16
Gambar 1.9. Keyakinan mencapai kinerja yang diharapkan.....	17
Gambar 2.1. Job-demand and job control model of stress	48
Gambar 3.1. Rerangka Pemikiran	76
Gambar 3.2. Model Pemikiran	77
Bagan 5.1. Gambaran Deskriptif Variabel <i>Resilience at work</i>	100
Bagan 5.2. Gambaran Deskriptif Variabel Stress Kerja.....	101
Bagan 5.3. Gambaran Deskriptif Variabel <i>Turnover intention</i>	102
Bagan 5.4. Gambaran Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan.....	103
Bagan 5.5. Pengujian Heteroskedastisitas dengan teknik <i>Scatterplot</i>	108