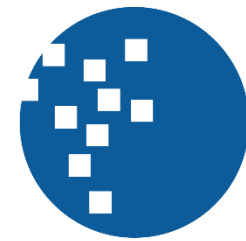


**PENGARUH *WORK ENGAGEMENT* SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DI PT MITRA
KOLEKSI MANDIRI**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Skripsi

Yohanes Christian Aditama

00000029174

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

**PENGARUH *WORK ENGAGEMENT* SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DI PT MITRA
KOLEKSI MANDIRI**



Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen (S.M)

Yohanes Christian Aditama

00000029174

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Yohanes Christian Aditama

Nomor Induk Mahasiswa : 00000029174

Program Studi : Manajemen

Skripsi dengan judul:

PENGARUH *WORK ENGAGEMENT* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DI PT MITRA KOLEKSI MANDIRI

Merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari laporan karya tulis ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan karya tulis ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah yang telah saya tempuh.

Tangerang, 3 Juli 2025



Yohanes Christian Aditama

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

PENGARUH *WORK ENGAGEMENT* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DI PT MITRA KOLEKSI MANDIRI

Oleh

Nama : Yohanes Christian Aditama

NIM : 00000029174

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

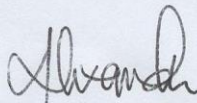
Telah diujikan pada hari Selasa, 8 Juli 2025

Pukul 14.00 s.d 15.30 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



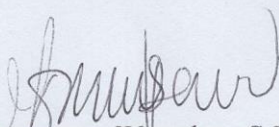
Yoanita Alexandra, S.E., B.A., M.Par.
NIDN: 0313089201

Penguji



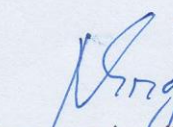
Felix Sunisna, S.E., M.M
NIDN: 0307067701

Pembimbing



Kanon Mommsen Wongkar, S.H., M.H.
NIDN: 0301078204

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M.
NIDN: 0323047801

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yohanes Christian Aditama

NIM : 00000029174

Program Studi : Manajemen

Jenjang : S1

Judul Karya Ilmiah : PENGARUH *WORK ENGAGEMENT*
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
DI PT MITRA KOLEKSI MANDIRI

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia:

- ☒ Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- ☐ Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repositori Knowledge Center, dikarenakan: dalam proses pengajuan publikasi ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*) **.
- ☐ Lainnya, pilih salah satu:
 - ☐ Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara
 - ☐ Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun.

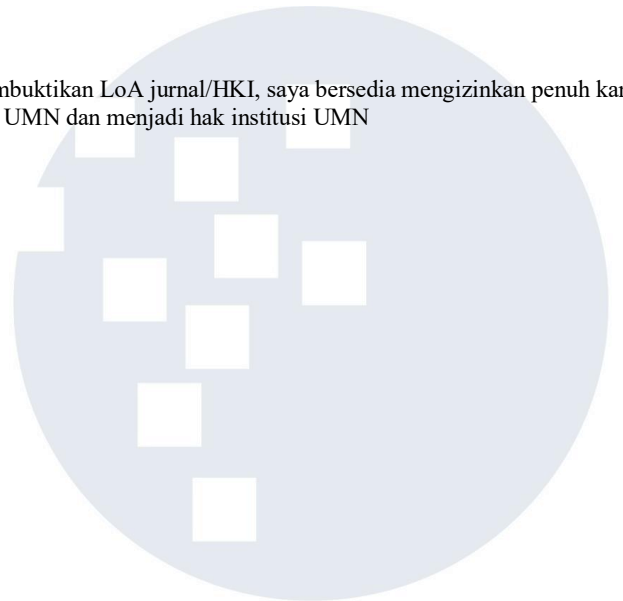
Tangerang, 3 Juli 2025



(Yohanes Christian Aditama)

* Pilih salah satu

** Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk dipublikasikan ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan penyertaan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Work Engagement* sebagai Variabel Mediasi terhadap *Turnover Intention* di PT Mitra Koleksi Mandiri”** hingga selesai. Skripsi ini dibuat dan diselesaikan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk gelar Sarjana (S1) Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen di Universitas Multimedia Nusantara.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir skripsi ini tidak akan selesai dengan baik, tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis memperoleh banyak dukungan, motivasi, serta bimbingan dari masa perkuliahan hingga proses penyusunan tugas akhir skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Ibu Prof. Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Bisnis, Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Kanon Mommsen Wongkar, S.H., M.H., selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga terselesaikannya tugas akhir ini.
5. Keluarga saya, terutama almarhum Ayah penulis yang hasil kerja kerasnya masih dapat membiayai penulis hingga selesainya perkuliahan ini, juga Ibu dan kedua Kakak penulis yang memberi dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Teman-teman penulis terutama Renita, Anita, Olivia, Yasmine, dan Marsha, yang selalu memberi dukungan dari masa perkuliahan hingga sampai pada penyusunan skripsi ini.

7. Teman-teman seperjuangan angkatan 2018, terutama untuk Nicky yang selalu bersedia membantu penulis ketika mengalami kesulitan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak dan rekan yang telah disebutkan maupun tidak disebutkan karena telah mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam tugas akhir skripsi ini. Oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran dari semua pihak agar lebih baik kedepannya, dan semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

Tangerang, 3 Juli 2025



Yohanes Christian Aditama



PENGARUH *WORK ENGAGEMENT* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DI PT MITRA KOLEKSI MANDIRI

(Yohanes Christian Aditama)

ABSTRAK

Tingginya tingkat *turnover intention* pada karyawan *desk collection officer* di PT Mitra Koleksi Mandiri menjadi permasalahan utama dalam penelitian ini. Fenomena tersebut diduga dipengaruhi oleh rendahnya *supervisor support* serta tingkat *work engagement* karyawan yang belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *supervisor support* terhadap *turnover intention*, dengan *work engagement* sebagai variabel mediasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang merupakan karyawan *desk collection officer* di PT Mitra Koleksi Mandiri wilayah Tangerang. Analisis data dilakukan menggunakan teknik *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan *software* SmartPLS 4.0. Teori yang digunakan meliputi teori manajemen sumber daya manusia, dengan variabel utama yaitu *supervisor support*, *work engagement*, dan *turnover intention*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *supervisor support* tidak memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention*. *Supervisor support* memiliki pengaruh positif terhadap *work engagement*. *Work engagement* tidak memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Kemudian, *work engagement* tidak memediasi hubungan antara *supervisor support* terhadap *turnover intention*. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa peningkatan *supervisor support* dapat meningkatkan keterlibatan kerja karyawan (*work engagement*) dan secara tidak langsung mengurangi niat karyawan untuk keluar dari perusahaan.

Kata Kunci: *Supervisor Support*, *Work Engagement*, *Turnover Intention*, SEM, PT Mitra Koleksi Mandiri

**PENGARUH *WORK ENGAGEMENT* SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DI PT MITRA
KOLEKSI MANDIRI**

(Yohanes Christian Aditama)

ABSTRACT (English)

The high level of turnover intention among desk collection officer employees at PT Mitra Koleksi Mandiri is the main problem in this study. This phenomenon is thought to be influenced by low supervisor support and suboptimal employee work engagement levels. This study aims to analyze the effect of supervisor support on turnover intention, with work engagement as a mediating variable. This study uses a quantitative approach with a survey method by distributing questionnaires to respondents who are desk collection officer employees at PT Mitra Koleksi Mandiri in the Tangerang area. Data analysis was carried out using the Structural Equation Modeling (SEM) technique with the help of SmartPLS 4.0 software. The theories used include human resource management theory, with the main variables being supervisor support, work engagement, and turnover intention.

The results of the study showed that supervisor support did not have a negative impact on turnover intention. Supervisor support had a positive impact on work engagement. Work engagement did not have a negative impact on turnover intention. Then, work engagement did not mediate the relationship between supervisor support and turnover intention. The conclusion of this study is that increasing supervisor support can also increase employee work engagement and indirectly reduce employee intentions to leave the company.

Keywords: Supervisor Support, Work Engagement, Turnover Intention, SEM, PT Mitra Koleksi Mandiri

DAFTAR ISI

JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT (ENGLISH)</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	17
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Manfaat Penelitian	18
1.4.1 Manfaat Akademis	18
1.4.2 Manfaat Praktis	18
1.5 Batasan Penelitian	18
1.6 Sistematika Penulisan	19
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Tinjauan Teori	21
2.1.1 Manajemen	21
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia	22
2.1.3 Supervisor Support	25
2.1.4 Work Engagement	26
2.1.5 Turnover Intention	26
2.2 Model Penelitian	27
2.3 Hipotesis	28
2.4 Penelitian Terdahulu	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	39
3.1.1 Visi, Misi, dan Nilai-nilai Perusahaan	39
3.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan	41

3.2 Desain Penelitian	41
3.2.2 Data Penelitian	42
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	43
3.3.1 Populasi	43
3.3.2 Sampling Frame	43
3.3.3 Sampling Technique	44
3.3.4 Sampling Size	45
3.4 Teknik pengumpulan data	45
3.4.1 Sumber dan Cara Pengumpulan Data	45
3.4.2 Metode Pengumpulan Data	46
3.5 Operasionalisasi Variabel	46
3.5.1 Variabel Endogen / Dependen	46
3.5.2 Variabel Eksogen / Independen	46
3.5.3 Variabel Mediasi	47
3.6 Teknik Analisis Data	50
3.6.1 Uji Pre-Test	50
3.6.2 Uji Instrumen	50
3.6.2.1 Uji Validitas	50
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	51
3.6.3 Analisis Data Penelitian	52
3.6.3.1 Measurement (Outer) Model	52
3.6.3.2 Structural (Inner) Model	53
3.7 Uji Hipotesis	54
3.8 Mediation Analysis Procedure	55
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1 Karakteristik Responden	57
4.1.1 Profil Responden	57
4.2 Analisis Deskriptif	59
4.2.1 Supervisor Support	60
4.2.2 Work Engagement	62
4.2.3 Turnover Intention	64
4.3 Uji Pre-Test	65
4.3.1 Uji Validitas	65
4.3.2 Uji Reliabilitas	67

4.4 Uji Instrumen Main-Test	68
4.4.1 Uji Measurement (Outer) Model	68
4.4.2 Uji Structural (Inner) Model	72
4.5 Uji Hipotesis	73
4.5.1 Uji Direct Effect	74
4.5.2 Uji Indirect Effect	75
4.6 Pembahasan	75
4.7 Implikasi Manajerial	79
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	82
5.2 Saran	84
5.2.1 Saran bagi Perusahaan	84
5.2.2 Saran bagi Peneliti Selanjutnya	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	95



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	49
Tabel 3.2 Uji Validitas	53
Tabel 3.3 Uji Reliabilitas	54
Tabel 3.4 <i>Measurement Model</i>	55
Tabel 3.5 <i>Structural Model</i>	56
Tabel 3.6 Uji Hipotesis	57
Tabel 4.1 Kategori Penilaian Responden	62
Tabel 4.2 Hasil Tanggapan Responden Variabel <i>Supervisor Support</i>	62
Tabel 4.3 Hasil Tanggapan Responden Variabel <i>Work Engagement</i>	64
Tabel 4.4 Hasil Tanggapan Responden Variabel <i>Turnover Intention</i>	66
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Data <i>Pre-Test</i>	67
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Data <i>Pre-Test</i>	69
Tabel 4.7 Hasil Uji <i>Measurement (outer) Model</i>	71
Tabel 4.8 Hasil <i>Cross Loading</i>	72
Tabel 4.9 Hasil <i>Fornell Larcker</i>	73
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>R-square</i>	74
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Direct Effect</i>	76
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Indirect Effect</i>	77

UIN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan AUM SA Fintech.....	5
Gambar 1.2 Nilai Penyaluran Pinjol di Indonesia (Mei 2023-Mei 2024).....	6
Gambar 1.3 Jumlah Karyawan Aktif PT Mitra Koleksi Mandiri Tangerang (Oktober 2024).....	9
Gambar 1.4 Jumlah Karyawan Desk Collection Officer Resign PT Mitra Koleksi Mandiri (2021)	10
Gambar 1.5 Jumlah Karyawan Desk Collection Officer Resign PT Mitra Koleksi Mandiri (2022)	11
Gambar 1.6 Jumlah Karyawan Desk Collection Officer Resign PT Mitra Koleksi Mandiri (2023)	11
Gambar 1.7 Diagram Karyawan Desk Collection Officer Resign PT Mitra Koleksi Mandiri (2021-2023).....	12
Gambar 1.8 Alasan Resign Karyawan Desk Collection Officer PT Mitra Koleksi Mandiri (1)	14
Gambar 1.9 Alasan Resign Karyawan Desk Collection Officer PT Mitra Koleksi Mandiri (2)	14
Gambar 1.10 Alasan Resign Karyawan Desk Collection Officer PT Mitra Koleksi Mandiri (3)	15
Gambar 1.11 Alasan Resign Karyawan Desk Collection Officer PT Mitra Koleksi Mandiri (4)	16
Gambar 1.12 Alasan Resign Karyawan Desk Collection Officer PT Mitra Koleksi Mandiri (5)	16
Gambar 1.13 Alasan Resign Karyawan Desk Collection Officer PT Mitra Koleksi Mandiri.....	17
Gambar 2.1 Model Penelitian	28
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Mitra Koleksi Mandiri	43
Gambar 3.2 Mediation Analysis Procedure	58
Gambar 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	60
Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja	61

Gambar 4.4 Hasil Uji Path Coefficients.....	75
---	----



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Hasil Turnitin.....	96
Lampiran B Jurnal Utama.....	97
Lampiran C Kuesioner Google Form.....	112
Lampiran D Hasil Pre-Test SPSS	119
Lampiran E Hasil Main Test SmartPLS 4.....	122
Lampiran D Form Bimbingan.....	125
Lampiran D Surat Izin Publikasi Perusahaan.....	126

