

TESIS

**PENGARUH *ANXIETY*, *INFORMATION TECHNOLOGY (IT) CAPABILITY*,
DAN *TRUST* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN *INTENSION
TO LEAVE* SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA PT BPR BANK
JOMBANG PERSERODA**



Diajukan Oleh :

ASBARI NURPATRIA KRISTIN

NIM : 1262300054

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

TESIS

**PENGARUH *ANXIETY*, *INFORMATION TECHNOLOGY (IT) CAPABILITY*,
DAN *TRUST* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN *INTENSION
TO LEAVE* SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA PT BPR BANK
JOMBANG PERSERODA**



Diajukan Oleh :

ASBARI NURPATRIA KRISTIN

NIM : 1262300054

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

**PENGARUH *ANXIETY*, *INFORMATION TECHNOLOGY (IT) CAPABILITY*,
DAN *TRUST* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN *INTENSION
TO LEAVE* SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA PT BPR BANK
JOMBANG PERSERODA**

TESIS

**Untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen
Dalam Program Studi Magister Manajemen
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Diajukan Oleh :

ASBARI NURPATRIA KRISTIN

NIM : 1262300054

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2025

TESIS

**PENGARUH *ANXIETY*, *INFORMATION TECHNOLOGY (IT) CAPABILITY*,
DAN *TRUST* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN *INTENSION
TO LEAVE* SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA PT BPR BANK
JOMBANG PERSERODA**

Diajukan Oleh:

ASBARI NURPATRIA KISTRIN

NIM : 1262300054

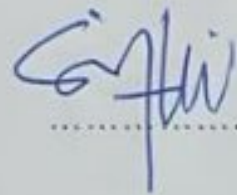
Disetujui untuk diujikan:

Surabaya: 21 Juni 2025

Dosen Pembimbing I : Prof. Dr. Siti Mujanah, MBA, PhD



Dosen Pembimbing II : Dr. Sumiati, MM



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

TESIS

PENGARUH *ANXIETY*, *INFORMATION TECHNOLOGY (IT) CAPABILITY*, DAN *TRUST* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN *INTENSION TO LEAVE* SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA PT BPR BANK JOMBANG PERSERODA

Diajukan Oleh:

ASBARI NURPATRIA KISTRIN

NIM. 1262300054

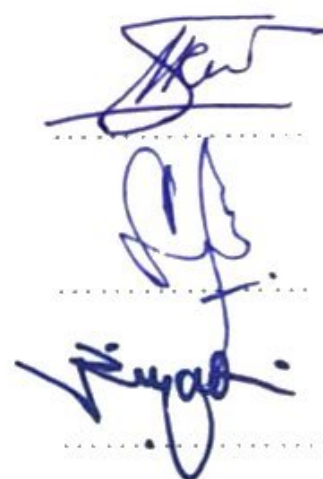
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan lulus pada ujian tesis Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal 21 Juni 2025

Tim Penguji

Ketua : Prof. Dr. Siti Mujanah, MBA. Ph.D.

Anggota : Dr. Sunu Priawan, M.Ak

Anggota : Dr. Riyadi Nugroho, MM



Dekan,

Prof. Dr. H. Slamet Riyadi M.Si., Ak., CA., CTA
NPP. 20220930319

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : Asbari Nurpatria Kristin
2. NIM : 1262300054
3. Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
4. Program Studi : Magister Manajemen
5. Alamat : Jl. Mawar RT 08 RW 02, Ds. Kalikejambon, Kcc. Tembelang,
Kab. Jombang
6. Telepon : 085736154145

Dengan ini menyatakan bahwa "Tesis" yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan MM-UNTAG Surabaya dengan judul :

**"PENGARUH *ANXIETY*, *INFORMATION TECHNOLOGY (IT) CAPABILITY*,
DAN *TRUST* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN *INTENSION TO LEAVE* SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA PT BPR BANK
JOMBANG PERSERODA"**

Adalah hasil karya saya sendiri, bukan "Duplikasi" dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila dikemudian hari ada klaim dari pihak lain bukan menjadi tanggungjawab pihak pembimbing dan atau pengelola Fakultas tetapi menjadi tanggungjawab saya sendiri.

Atas hal tersebut saya bersedia menerima sanksi , sesuai hukum atau aturan yang berlaku di Indonesia. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa tekanan dan paksaan dari siapapun.

Surabaya, 12 Juni 2025
Hormat saya,



Asbari Nurpatria Kristin



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email: perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Asbari Nurpatricia Kristin
NIM : 126230054
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Magister Manajemen
Jenis Karya : ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

“Pengaruh *Anxiety, Information Technology (IT) Capability*, dan *Trust* Terhadap Kinerja Karyawan dengan *Intension To Leave* sebagai Variabel *Intervening* pada PT BPR Bank Jombang Perseroda”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 21 Juni 2025

Yang Menyatakan,



(Asbari Nurpatricia Kristin)

ABSTRAK

PT BPR Bank Jombang Perseroda merupakan lembaga keuangan milik Pemerintah Kabupaten Jombang yang memiliki peran penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi daerah melalui penyediaan layanan keuangan mikro. Seiring dengan perkembangan dan ekspansi bisnis, bank ini mencatat peningkatan aset yang signifikan setiap tahunnya. Namun, di tengah pencapaian tersebut, muncul tantangan baru terkait pengelolaan sumber daya manusia, khususnya dalam hal adaptasi terhadap digitalisasi dan dinamika organisasi yang semakin kompleks.

Permasalahan utama yang dihadapi perusahaan adalah tingginya tingkat anxiety di kalangan karyawan akibat percepatan perkembangan teknologi informasi, rendahnya tingkat trust terhadap sistem dan manajemen, serta kecenderungan intension to leave yang dapat mengganggu stabilitas kinerja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh anxiety, IT capability, dan trust terhadap kinerja karyawan dengan intension to leave sebagai variabel intervening. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan di sektor perbankan daerah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh karyawan PT BPR Bank Jombang Perseroda. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan sebanyak 231, dan menggunakan teknik non-probability sampling, dengan total responden sebanyak 90 orang. Data dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif dan Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa anxiety, IT capability, dan trust secara signifikan memengaruhi kinerja karyawan, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui intension to leave. Variabel intension to leave terbukti memainkan peran mediasi yang signifikan, terutama dalam menurunkan pengaruh negatif dari anxiety dan meningkatkan efektivitas pengaruh IT capability terhadap kinerja.

Kata Kunci: kecemasan, kapabilitas teknologi informasi, kepercayaan, niat berpindah kerja, kinerja karyawan

ABSTRACT

PT BPR Bank Jombang Perseroda is a financial institution owned by the Government of Jombang Regency, playing a vital role in promoting regional economic growth through the provision of microfinance services. Alongside its business development and expansion, the bank has recorded a significant increase in assets each year. However, amidst these achievements, new challenges have emerged in human resource management, particularly in adapting to digitalization and increasingly complex organizational dynamics.

The main issues faced by the company include high levels of employee anxiety due to the rapid advancement of information technology, a relatively low level of trust in the systems and management, and a growing intention to leave, which may undermine performance stability. This study aims to analyze the influence of anxiety, IT capability, and trust on employee performance, with intention to leave as a mediating variable. The research is expected to provide deeper insight into the factors that affect employee performance within the context of regional banking institutions.

This study employed a quantitative approach using a survey method by distributing questionnaires to all employees of PT BPR Bank Jombang Perseroda. The research population consisted of 231 employees, with a sample of 90 respondents selected using non-probability sampling techniques. The data were analyzed using descriptive statistics and Structural Equation Modeling with Partial Least Squares (SEM-PLS). The results show that anxiety, IT capability, and trust significantly influence employee performance, both directly and indirectly through intention to leave. The intention to leave variable was found to play a significant mediating role, particularly in reducing the negative impact of anxiety and enhancing the positive effect of IT capability on performance.

Keywords: *anxiety, Information Technology (IT) Capability, trust, intention to leave, employee performance*

RINGKASAN

PT BPR Bank Jombang Perseroda yang sebuah lembaga keuangan milik Pemerintah Kabupaten Jombang yang mengalami pertumbuhan aset yang signifikan dari tahun ke tahun, namun di sisi lain menghadapi tantangan internal yang cukup kompleks, terutama terkait kondisi psikologis dan adaptasi teknologi di kalangan karyawan. Permasalahan utama yang menjadi sorotan adalah meningkatnya tingkat anxiety akibat percepatan digitalisasi dan perubahan sistem, rendahnya tingkat kepercayaan trust terhadap perusahaan, serta munculnya keinginan kuat dari sebagian intension to leave. Fenomena ini dikhawatirkan berdampak negatif terhadap stabilitas dan produktivitas kinerja karyawan secara keseluruhan.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan dalam konteks perubahan teknologi dan lingkungan kerja yang dinamis. Mengingat pentingnya menjaga stabilitas organisasi melalui peningkatan kualitas SDM, maka variabel-variabel seperti anxiety, IT capability, dan trust dianggap berperan signifikan, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui niat berpindah kerja. Keunikan atau novelty dari penelitian ini terletak pada penggunaan intension to leave sebagai variabel intervening, yang menjembatani hubungan antara variabel psikologis dan kapabilitas organisasi terhadap outcome berupa kinerja. Pendekatan ini masih jarang digunakan, khususnya dalam konteks perbankan daerah seperti PT BPR Bank Jombang Perseroda.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh langsung maupun tidak langsung antara anxiety, IT capability, dan trust terhadap kinerja karyawan, dengan intension to leave sebagai variabel mediasi. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengisi kesenjangan literatur yang masih terbatas dalam menjelaskan hubungan antar variabel tersebut di sektor perbankan. Secara teoritis, penelitian ini didasari oleh Grand Theory dari Manajemen Sumber Daya Manusia dan pendekatan Resource-Based View (RBV) yang menekankan pentingnya sumber daya internal yang unik dan tidak mudah ditiru sebagai penentu keunggulan kompetitif. Di tingkat teori menengah, konsep-konsep seperti trust, anxiety, IT capability, dan intention to leave dijelaskan secara mendalam dan terintegrasi dalam model konseptual.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode eksplanatori. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh karyawan PT BPR Bank Jombang Perseroda. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan sebanyak 231, dan karena jumlahnya tidak besar, maka digunakan

teknik non-probability sampling, dengan total responden sebanyak 90 orang. Instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu. Teknik pengukuran menggunakan skala Likert lima poin, dan analisis data dilakukan dengan Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM-PLS). Analisis ini digunakan untuk menguji kesesuaian model, kekuatan hubungan antar variabel, serta untuk mengetahui signifikansi pengaruh langsung dan tidak langsung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel independen anxiety, IT capability, dan trust berpengaruh signifikan terhadap intention to leave dan kinerja karyawan. Secara rinci, anxiety berpengaruh positif terhadap niat intention to leave dan juga terhadap kinerja, baik secara langsung maupun melalui mediasi. IT capability menunjukkan pengaruh positif dalam meningkatkan kinerja karyawan serta menurunkan niat untuk berpindah. Trust juga memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap niat berpindah dan kinerja secara langsung, meskipun dalam jalur tidak langsung melalui intention to leave, pengaruhnya terhadap kinerja tidak signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa trust dapat berdampak lebih kuat ketika dikelola secara langsung dalam hubungan interpersonal atau sistem organisasi, daripada hanya melalui persepsi terhadap niat berpindah.

Pembahasan hasil menunjukkan bahwa anxiety yang muncul akibat ketidakmampuan beradaptasi dengan teknologi dapat menurunkan kenyamanan kerja dan meningkatkan niat untuk resign. Di sisi lain, perusahaan yang memiliki sistem IT yang baik, disertai SDM yang siap teknologi, dapat menekan tingkat turnover dan mendorong produktivitas. Trust menjadi fondasi penting dalam menciptakan hubungan kerja yang harmonis dan berkelanjutan, namun dampaknya terhadap kinerja perlu diperkuat dengan komunikasi dan integritas manajerial yang lebih baik. Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam literatur manajemen SDM, khususnya dalam mengintegrasikan aspek psikologis dan teknologi dalam model kinerja karyawan.

Implikasi penelitian dibagi menjadi dua: teoritis dan praktis. Secara teoritis, model hubungan yang dikembangkan memperkaya kajian tentang kinerja karyawan dengan pendekatan integratif yang menggabungkan faktor psikologis dan organisasi. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat digunakan oleh manajemen PT BPR Bank Jombang Perseroda sebagai dasar pengambilan kebijakan strategis, khususnya dalam pengembangan program pelatihan teknologi, manajemen stres kerja, dan pembentukan budaya kerja berbasis kepercayaan. Dengan demikian, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat, adaptif, dan produktif.

Simpulan dari penelitian ini adalah bahwa variabel anxiety, IT capability, dan trust berperan penting dalam membentuk kinerja karyawan secara langsung maupun melalui intension to leave. Intension to leave terbukti sebagai variabel mediasi yang signifikan, sehingga perlu mendapat perhatian khusus dalam strategi retensi karyawan. Penelitian ini merekomendasikan agar perusahaan meningkatkan kemampuan adaptasi teknologi karyawan melalui pelatihan, membangun komunikasi dua arah yang efektif untuk menumbuhkan trust, serta menyediakan layanan konseling untuk mengurangi anxiety saat kerja. Dengan begitu, stabilitas tenaga kerja dan performa organisasi dapat dijaga secara berkelanjutan.

PRAKATA

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya-lah sehingga saya dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Anxiety, Information Technology (IT) Capability, dan Trust terhadap Kinerja Karyawan dengan Intension To Leave sebagai Variabel Intervening pada PT BPR Bank Jombang Perseroda”. dengan baik dan tepat waktu walaupun ada beberapa halangan. Tesis ini merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan strata 2 (dua) pada Jurusan Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Pada proses perkuliahan hingga penyusunan tesis ini, saya mendapatkan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu saya selama ini. Terima kasih yang sebesar-besarnya dari hati yang paling dalam kepada:

1. Prof. Dr. Dra. Siti Mujanah, MBA, Ph.D. selaku Dosen Pembimbing I sekaligus Ketua Program Studi Magister Manajemen yang sangat sabar dalam memberikan masukan, ilmu dan bimbingan kepada saya. Saya sangat berterima kasih atas segala waktu, tenaga, dan pikiran yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan tesis ini.
2. Dr. Sumiati, MM selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan arahan yang sangat berharga, membagikan pengetahuan yang mendalam, dan memberikan pandangan kritis yang sangat membantu dalam pengembangan ide-ide saya selama proses penulisan tesis ini.
3. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan Pendidikan Program Magister dan Sarjana di Kampus Merah Putih ini.
4. Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan untuk mengembangkan diri melalui berbagai kegiatan akademik dan non-akademik yang Bapak dan tim manajemen kampus telah fasilitasi.
5. Dr. Sunu Priawan, M.Ak dan Dr. Riyadi Nugroho, MM selaku dosen penguji tesis saya yang telah memberikan masukan, saran dan arahan demi lebih baik hasilnya.
6. Rekan - rekan kerja pada PT BPR Bank Jombang Perseroda atas bantuan dan dukungannya kepada saya selama pelaksanaan penelitian dan penyusunan tesis.

7. Kepada suami saya terkasih, yang selalu memberikan dukungan, kesabaran, dan kasih sayang tiada henti selama saya menjalani proses pendidikan ini. Kehadiran dan semangat yang diberikan menjadi sumber motivasi utama yang terus mendorong saya untuk tetap fokus dan berusaha dengan sebaik-baiknya dalam menyelesaikan tesis ini.
8. Kepada kedua orang tua saya tercinta, yang telah menjadi panutan dalam hidup saya, terima kasih atas segala doa, kasih sayang, pengorbanan, dan nilai-nilai kehidupan yang ditanamkan sejak kecil. Dukungan yang tiada henti dari Ibu dan Bapak adalah kekuatan terbesar saya dalam menempuh pendidikan ini
9. Kepada Ibu dan Bapak/Ibu mertua yang saya hormati, yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan moral serta spiritual sejak awal hingga akhir proses studi saya. Pengorbanan, kasih sayang, dan nasihat yang diberikan tidak ternilai harganya dan menjadi inspirasi terbesar bagi saya dalam mencapai pencapaian ini.
10. Kepada anak tercinta, yang dengan penuh pengertian dan kesabaran mendukung mama selama proses penyusunan tesis ini. Kehadiran kalian selalu memberikan kebahagiaan dan menjadi penyemangat tersendiri bagi mama untuk terus berjuang dan memberikan yang terbaik. Terima kasih atas cinta dan dukungan kalian yang begitu berarti.
11. Teman-teman seperjuangan MM60 terima kasih atas kebaikan, kerjasama dan semangat kekeluargaan selama 3 semester ini. Semoga semua sukses dan jalinan silaturahmi selalu terjaga

Terlepas dari semua itu, saya menyadari bahwa penelitian ini masih belum sempurna, karena manusia tidak akan mungkin luput dari yang namanya kesalahan. Oleh karena itu, saya mengharapkan saran dari pembaca demi kesempurnaan tesis ini. Akhir kata, saya berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi para pembaca

Surabaya, 12 Juni 2025
Penulis,

Asbari Nurpatria Kristin

DAFTAR ISI

Sampul Depan	i
Sampul Dalam	ii
Lembar Prasyarat Gelar.....	iii
Lembar Tanda Tangan Pembimbing.....	iv
Lembar Tanda Tangan Penguji	v
Surat Pernyataan Originalitas	vi
Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi	vii
Abstrak	viii
<i>Abstract</i>	ix
Ringkasan	x
Prakata.....	xiii
Daftar Isi.....	xv
Daftar Tabel.....	xix
Daftar Gambar.....	xx
Daftar Lampiran	xxi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
 BAB II TELAAH PUSTAKA	 9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	9
2.1.2 Sumber Daya Manusia	10
2.1.3 <i>Resource Based View (RBV)</i>	13
2.1.4 <i>Anxiety</i>	14
2.1.5 <i>Information Technology Capability (IT Capability)</i>	21
2.1.6 Struktur Modal Kepercayaan (<i>Trust</i>)	23
2.1.7 <i>Intention to Leave</i>	26
2.1.8 Kinerja Karyawan.....	29
2.2 Penelitian Terdahulu.....	35
2.3 Pengaruh Antar Variabel Penelitian.....	49

2.3.1 Pengaruh Anxiety terhadap Intension to Leave, dan Kinerja Karyawan.....	49
2.3.2 Pengaruh IT Capability terhadap Intension To Leave, dan Kinerja Karyawan.....	50
2.3.3 Pengaruh Trust terhadap Intension to Leave, dan Kinerja Karyawan	50
2.3.4 Pengaruh Intension to Leave terhadap Kinerja Karyawan	51
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS.....	53
3.1 Kerangka Konseptual	53
3.2 Hipotesis Penelitian.....	54
BAB IV METODE PENELITIAN.....	55
4.1 Rancangan Penelitian	55
4.1.1. Pendekatan Penelitian.....	55
4.1.2. Jenis Penelitian	55
4.2 Subyek Penelitian	57
4.2.1. Populasi Penelitian	57
4.2.2. Sampel	58
4.3 Definisi Konsep dan Operasional Variabel Penelitian.....	59
4.3.1. Definisi Konsep	59
4.3.2. Defenisi Operasional Variabel	59
4.4 Instrumen dan Desain Kuisisioner	61
4.5 Sumber Data dan Jenis Data.....	62
4.5.1. Metode Pengumpulan Data	62
4.5.2. Teknik Pengumpulan Data.....	62
4.5.3. Teknik Pengukuran	63
4.6 Teknik Analisis Data	63
4.6.1. Analisis Deskriptif.....	63
4.6.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel	64
4.6.3. Evaluasi Asumsi PLS	64
4.6.4. Pengujian Hipotesis	66
BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	73
5.1 Data Penelitian	73
5.1.1 Gambaran Umum PT BPR Bank Jombang Perseroda	73
5.1.2 Struktur Organisasi	74
5.1.3 Produk dan Layanan	75

5.2 Analisis Deskriptif	76
5.2.1 Karakteristik Responden.....	76
5.2.2 Tanggapan responden terhadap masing-masing variabel.....	78
5.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	85
5.3. Penilaian kesesuaian model (Measure of Fit).....	88
5.3.1 Model Penelitian dengan Menggunakan <i>Partial Least Square</i>	89
5.3.2 Model Pengukuran Outer Model	89
5.3.3 Model Pengukuran Inner Model.....	93
5.4. Pengujian Hipotesis.....	94
5.4.1 <i>Anxiety</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Intension to Leave</i> di PT BPR Bank Jombang Perseroda	95
5.4.2 <i>Anxiety</i> berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan di PT BPR Bank Jombang Perseroda	96
5.4.3 <i>Anxiety</i> berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui <i>Intension to Leave</i> di PT BPR Bank Jombang Perseroda	96
5.4.4 <i>Information Technology (IT) Capability</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Intension to Leave</i> di PT BPR Bank Jombang Perseroda	97
5.4.5 <i>Information Technology (IT) Capability</i> berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan di PT BPR Bank Jombang Perseroda	97
5.4.6 <i>Information Technology (IT) Capability</i> berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui <i>Intension to Leave</i> di PT BPR Bank Jombang Perseroda	98
5.4.7 <i>Trust</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Intension to Leave</i> di PT BPR Bank Jombang Perseroda	99
5.4.8 <i>Trust</i> berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan di PT BPR Bank Jombang Perseroda	99
5.4.9 <i>Trust</i> berpengaruh tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui <i>Intension to Leave</i> di PT BPR Bank Jombang Perseroda	100
5.4.10 <i>Intension to Leave</i> berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan di PT BPR Bank Jombang Perseroda	100
5.5 Pembahasan.....	101
5.5.1 <i>Anxiety</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Intension to Leave</i>	101
5.5.2 <i>Anxiety</i> berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan	103
5.5.3 <i>Anxiety</i> berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui <i>Intension to Leave</i>	104
5.5.4 <i>Information Technology (IT) Capability</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Intension to Leave</i>	105

5.5.5 <i>Information Technology (IT) Capability</i> berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.....	107
5.5.6 <i>Information Technology (IT) Capability</i> berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui <i>Intension to Leave</i>	108
5.5.7 Trust berpengaruh signifikan terhadap terhadap <i>Intension to Leave</i>	108
5.5.8 Trust berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.....	110
5.5.9 Trust berpengaruh tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui <i>Intension to Leave</i>	111
5.5.10 <i>Intension to Leave</i> berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.....	111
5.6. Implikasi Penelitian.....	113
5.6.1 Implikasi Teoritis	113
5.6.2 Implikasi Praktis.....	113
BAB VI PENUTUP	115
6.1 Simpulan	115
6.2 Saran	116
Daftar Pustaka	119
Lampiran	129

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pengunduran Diri Karyawan.....	4
Tabel 2. 1 Simptom-Simptom Psikologis.....	19
Tabel 4. 1 Tabel Jumlah Karyawan	57
Tabel 4. 2 Data Responden.....	58
Tabel 4. 3 Skala Pengukuran Likert	63
Tabel 4. 4 Ringkasan Rule of Thumb Evaluasi Model Struktural Warp PLS.....	71
Tabel 5. 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	76
Tabel 5. 2 Karakteristik responden berdasarkan usia	77
Tabel 5. 3 Karakteristik responden berdasarkan lama bekerja	77
Tabel 5. 4 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan.....	78
Tabel 5. 5 Interval kelas variabel.....	79
Tabel 5. 6 Tanggapan responden terhadap Anxiety	80
Tabel 5. 7 Tanggapan responden terhadap IT Capability	81
Tabel 5. 8 Tanggapan Responden Terhadap Trust.....	82
Tabel 5. 9 Tanggapan responden terhadap Intension to Leave	83
Tabel 5. 10 Tanggapan responden terhadap Kinerja Karyawan	84
Tabel 5. 11 Uji Validitas Instrumen Variabel Anxiety	85
Tabel 5. 12 Uji Validitas Instrumen Variabel IT Capability	86
Tabel 5. 13 Uji Validitas Instrumen Variabel Trust	86
Tabel 5. 14 Uji Validitas Instrumen Variabel Intension to Leave.....	87
Tabel 5. 15 Uji Validitas Instrumen Variabel Kinerja Karyawan	87
Tabel 5. 16 Hasil Uji Relibialitas	88
Tabel 5. 17 Indikator Variabel Penelitian	90
Tabel 5. 18 Nilai Average Variance Extracted (AVE).....	91
Tabel 5. 19 Cross loading.....	91
Tabel 5. 20 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability.....	92
Tabel 5. 21 Nilai R-Square.....	93
Tabel 5. 22 Hasil Pengujian Hipotesis.....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kerangka Konsep penelitian	53
Gambar 5. 1 Struktur Organisasi PT BPR Bank Jombang Perseroda	75
Gambar 5. 2 Model Penelitian.....	89
Gambar 5. 3 Koefisien jalur model penelitian	94

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	129
Lampiran 2 Karakteristik Responden.....	134
Lampiran 3 Descriptives Variables.....	136
Lampiran 4 Validitas dan Reliabilitas Variabel	138
Lampiran 5 General SEM Analysis Results	142
Lampiran 6 Visualisasi Overlay	160
Lampiran 7 Visualisasi Density.....	160
Lampiran 8 Kartu Bimbingan	161
Lampiran 9 Turnitin	163
Lampiran 10 Jurnal Publish.....	179