

**PENGARUH KONFLIK PERAN, BEBAN KERJA DAN  
*BURNOUT* TERHADAP *TURNOVER INTENTION*  
(Studi pada Karyawan Divisi Operasional PT. Sierra Cipta Kreasi)**

**SKRIPSI**



Nama : Amos Eka Prasetyo  
Nim : 43115010397

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2020**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Amos Eka Prasetyo

NIM : 43115010397

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 20 Febuari 2020



Amos Eka Prasetyo  
NIM: 43115010397

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Amos Eka Prasetyo  
NIM : 43115010397  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Konflik Peran, Beban Kerja dan *Burnout* Terhadap  
*Turnover Intention* (Studi pada Karyawan Divisi Operasional  
di PT. Sierra Cipta Kreasi)  
Tanggal Lulus Ujian : 13 Mei 2020

Disahkan Oleh :

Pembimbing

Ketua Penguji



Suprpto, SP, M.Si.  
Tanggal: 19 Mei 2020

Ryani Dhyani Parashakti, SE.,  
MM., CHRMP  
Tanggal: 19 Mei 2020

Dekan,

Ketua Progrsm Studi  
S1 Manajemen



Dr. Harnovinsah, Ak.,  
M.Si., CA.  
Tanggal:

Dr. Daru Asih, M.Si.  
Tanggal: 01 Juli 2020

## ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh konflik peran, beban kerja, dan *burnout* terhadap *turnover intention* PT. Sierra Cipta Kreasi. Objek penelitian ini adalah karyawan yang bekerja pada PT. Sierra Cipta Kreasi pada divisi operasional. Penelitian ini dilakukan terhadap 45 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penentuan ukuran sampel menggunakan teknik sampel jenuh yaitu mengambil keseluruhan populasi. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model* (SEM) dengan alat analisis Smart-PLS. Oleh karena itu, hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention* dan *burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada PT. Sierra Cipta Kreasi.

Kata Kunci: Konflik Peran, Beban Kerja, *Burnout*, *Turnover Intention*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ***ABSTRACT***

*This study was to determine the effect of role conflict, workload and burnout on the turnover intention of PT. Sierra Cipta Kreasi. The object of this research is employees, who work at PT. Sierra Cipta Kreasi to the operations division. This study was conducted on 45 respondents using a quantitative descriptive approach. Determination of sample size using a saturation sampling that is taking the entire population. The approach used in this study is the Structural Equation Model (SEM) with a Smart-PLS analysis tool. The results of this study show that the variables of role conflict has a positive and significant effect on turnover intention, workload has a positive and significant effect on turnover intention, and burnout has a positive and significant effect on turnover intention at PT. Sierra Cipta Kreasi.*

*Keywords: Role Conflict, Workload, Burnout, Turnover Intention*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih karunia yang telah diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**PENGARUH KONFLIK PERAN, BEBAN KERJA DAN *BURNOUT* TERHADAP *TURNOVER INTENTION*”**”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan Bapak Suprpto, SP, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Daru Asih, M.Si. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Dudi Permana, Ph.D. selaku dosen mata kuliah Metode Penelitian, Universitas Mercu Buana.
5. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan semangat serta do'a yang tidak bisa tergantikan oleh apapun yang menjadi sosok panutan dan contoh yang baik.

6. Seluruh Dosen dan Staff program studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
7. PT. Sierra Cipta Kreasi yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan riset serta memberikan informasi yang dibutuhkan penulis dalam skripsi ini.
8. Seluruh teman-teman angkatan 2015 S1 Manajemen, Universitas Mercu Buana yang selalu memberikan do'anya dan semangatnya.
9. pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi, serta do'anya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis selalu berusaha memperbaiki diri dan mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis, pembaca, dan peneliti selanjutnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Terima kasih.

Jakarta, 20 Febuari 2020

Amos Eka Prasetyo

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Kontribusi Penelitian.....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	<b>12</b>
A. Kajian Pustaka .....	12
1. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	12
a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	12
b. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	13
2. <i>Turnover Intention</i> .....	16
a. Pengertian <i>Turnover Intention</i> .....	16
b. Jenis-jenis <i>Turnover Intention</i> .....	17
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Turnover Intention</i> .....	18
d. Dimensi dan Indikator <i>Turnover Intention</i> .....	20
3. Konflik Peran .....	21
a. Pengertian Konflik Peran .....	21
b. Jenis-jenis Konflik peran.....	22
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konflik Peran.....	24



d. Dimensi dan Indikator Konflik Peran .....	25
4. Beban Kerja.....	25
a. Pengertian Beban Kerja.....	25
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja .....	26
c. Dimensi dan Indikator Beban Kerja.....	27
5. <i>Burnout</i> .....	28
a. Pengertian <i>Burnout</i> .....	28
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Burnout</i> .....	29
c. Dampak <i>Burnout</i> .....	29
d. Dimensi dan Indikator <i>Burnout</i> .....	30
6. Penelitian Terdahulu.....	31
B. Rerangka konseptual dan Pengembangan Hipotesis .....	34
1. Rerangka Konseptual.....	34
2. Pengembangan Hipotesis.....	35
a. Pengaruh konflik peran terhadap <i>turnover intention</i> .....	35
b. Pengaruh beban kerja terhadap <i>turnover intention</i> .....	36
c. Pengaruh <i>burnout</i> terhadap <i>turnover intention</i> .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	38
1. Waktu Penelitian .....	38
2. Tempat Penelitian.....	38
B. Desain Penelitian.....	38
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	39
1. Definisi Variabel .....	39
2. Operasionalisasi Variabel.....	40
D. Skala Pengukuran .....	43
E. Populasi dan Sampel .....	44
1. Populasi Penelitian .....	44
2. Sampel Penelitian.....	44
F. Teknik Pengumpulan Data .....	45
G. Metode Analisis Data .....	46
1. Analisis Deskriptif .....	46
2. Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	47

a.	Evaluasi <i>Measurement (Outer Model)</i> .....	47
b.	Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	49
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	51
1.	Sejarah PT. Sierra Cipta Kreasi.....	51
2.	Visi PT. Sierra Cipta Kreasi.....	52
2.	Misi PT. Sierra Cipta Kreasi .....	52
B.	Analisis Deskriptif .....	53
1.	Karakteristik Responden .....	53
2.	Deskriptif Jawaban Responden .....	55
C.	Hasil Uji Kualitas Data .....	60
1.	Evaluasi <i>Measurement (Outer)</i> Model.....	60
2.	Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis ( <i>Inner Model</i> )...	68
D.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	71
1.	Pengaruh Konflik Peran terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	71
2.	Pengaruh Beban Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	71
3.	Pengaruh <i>Burnout</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	72
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>74</b>
A.	Simpulan.....	74
B.	Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>.....</b>	<b>82</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1.	Data Turnover Karyawan .....	4
1.2.	Hasil Prasurvei .....	5
1.3.	<i>Research Gap</i> .....	9
2.1	Penelitian Terdahulu .....	31
3.1.	Operasional Variabel <i>Turnover Intention</i> .....	41
3.2.	Operasional Variabel Konflik Peran .....	41
3.3.	Operasional Variabel Beban Kerja .....	42
3.4.	Operasional Variabel <i>Burnout</i> .....	42
3.5.	Lima Tingkatan Jawaban Dengan Skala Likert .....	44
4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	54
4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	54
4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	55
4.5.	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel <i>Turnover Intention</i> .....	56
4.6.	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Konflik Peran .....	57
4.7.	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Beban Kerja .....	58

4.8.	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel	
	<i>Burnout</i> .....	59
4.9.	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> .....	61
4.10.	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (modifikasi) .....	62
4.11.	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (Cross Loadings) .....	65
4.12.	Hasil Pengujian AVE .....	66
4.13.	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> ( <i>Fornell Lacker</i> <i>Criterion</i> ) .....	67
4.14.	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's</i> <i>Alpha</i> .....	67
4.15.	Nilai $R^2$ Variabel Endogen .....	68
4.16.	Hasil Pengujian Hipotesis .....	70

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
2.1.	Rerangka Konseptual .....	34
4.1.	Hasil Algoritma PLS .....	62
4.2.	Hasil Algoritma PLS (modifikasi) .....	64
4.3.	Hasil Uji Bootstrapping .....	70



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1.	Kuesioner .....	82
2.	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner .....	87
3.	Hasil Deskriptif Responden .....	95
4.	Hasil Analisis PLS .....	97



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA