

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, STRES KERJA DAN  
BEBAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION*  
(Studi pada Karyawan Divisi *Customer Service* di PT. Jala Niaga Elok  
Cabang Utama Tangerang)

SKRIPSI



Nama : Restianti Aysah  
Nim : 43116010075

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA  
2020

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, STRES KERJA DAN  
BEBAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION***  
(Studi pada Karyawan Divisi *Customer Service* di PT. Jala Niaga Elok  
Cabang Utama Tangerang)

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana  
Jakarta



Nama : Restianti Aysah  
Nim : 43116010075

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA  
2020

## **SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Restianti Aysah  
Nim : 43116010075  
Program Studi : 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.

Jakarta, 4 Agustus 2020



Restianti Aysah

NIM 43116010075

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Restianti Aysah  
NIM : 43116010075  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Turnover Intention (Studi pada karyawan Divisi *Customer Service* PT. Jala Niaga Elok (JNE)  
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh :

Pembimbing



Lisnatiawati Saragih, SE. MM.  
Tanggal :

Ketua Penguji



Dr. Catur Widayati, SE. MM.  
Tanggal :

Dekan



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

Ketua Program Studi  
S1 Manajemen



Dr. Daru Asih, SE., M.Si  
Tanggal :

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap *turnover intention*, stres kerja terhadap *turnover intention*, beban kerja terhadap *turnover intention*. Penelitian ini mengambil lokasi di PT. Jala Niaga Elok (JNE) cabang utama Tangerang dengan menggunakan karyawan pada divisi *customer service* sebagai responden penelitiannya. Penelitian ini menggunakan metode analisis component atau *Variance Based Structural Equation Modeling* dalam pengolahan datanya menggunakan program Partial Least Square (smart-pls) versi 3.0. PLS (*Partical Least Square*). Teknik sampling yang digunakan adalah nonprobability sampling dengan jumlah populasi 50 orang. Penelitian ini membuktikan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif tidak signifikan terhadap *turnover intention*. Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Kata kunci : lingkungan kerja, stres kerja, beban kerja, *turnover intention*.

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of 1) work environment on turnover intention 2) work stress on turnover intention 3) work load on turnover intention. This research took place at PT. Jala Niaga Elok (JNE) Tangerang main branch using employees in the customer service division as research respondents. This research uses component analysis method or Variance Based Structural Equation Modeling in data processing using Partial Least Square (smart-pls) version 3.0. PLS (Partical Least Square). The sampling technique used is nonprobability sampling with a population of 50 people. This study proves that the work environment has a positive and insignificant effect on turnover intention. Job stress has a positive and significant effect on turnover intention. Workload has a positive and significant effect on turnover intention.*

*Keywords: work environment, work stress, work load, turnover intention.*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja, dan Beban Kerja terhadap Turnover Intention, Studi pada Karyawan Divisi *Customer Service* di PT. Jala Niaga Elok (JNE) Cabang Utama Kota Tangerang”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjan pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih kepada Ibu Lisnatiawati Saragih, SE., MM., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini dan juga untuk semua pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS. Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS., selaku Ketua Program Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Daru Asih, SE., M.Si., selaku Ketua Program Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Para dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin.
5. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
6. Kedua orang tua saya yang tercinta yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
7. Seluruh karyawan PT. Jala Niaga Elok (JNE) Cabang Utama Kota Tangerang, yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
8. Teman-teman seperjuangan saya Emy, Nabila, Shesa, Winda, dan Windi yang sudah membantu dan menyemangati penulis menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat saya Riza, Sarah, Wenah, Vidya, Kemal, Lulu, Mutiara, Nofita, dan khususnya kepada Shandyka terimakasih selalu membantu dan memberikan semangat penulis dari awal hingga akhir terselesaikannya pengerjaan skripsi ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 4 Agustus 2020

Restianti Aysah



## DAFTAR ISI

<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>X</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>XI</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>XII</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. LATAR BELAKANG PENELITIAN .....	1
B. RUMUSAN MASALAH PENELITIAN.....	10
C. TUJUAN PENELITIAN.....	11
D. KONTRIBUSI PENELITIAN .....	11
<b>BAB II</b> .....	<b>13</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	<b>13</b>
A. KAJIAN PUSTAKA .....	13
1. <i>Manajemen Sumber Daya Manusia</i> .....	13
2. <i>Turnover Intention</i> .....	18
3. <i>Lingkungan Kerja</i> .....	21
4. <i>Stres Kerja</i> .....	23
5. <i>Beban Kerja</i> .....	28
A. PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	35
1. <i>Hubungan antar Variabel</i> .....	35
2. <i>Kerangka Konseptual</i> .....	37
3. <i>Hipotetsis</i> .....	37
<b>BAB III</b> .....	<b>39</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>39</b>
A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN .....	39
B. DESAIN PENELITIAN .....	39
C. DEFINISI DAN OPERASIONALISASI VARIABEL .....	39
1. <i>Definisi Variabel</i> .....	39
2. <i>Operansionalisasi Variabel</i> .....	41
D. SKALA PENGUKURAN .....	44

E.	POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN .....	45
1.	<i>Populasi Penelitian</i> .....	45
2.	<i>Sampel Penelitian</i> .....	45
F.	METODE PENGUMPULAN DATA .....	46
G.	METODE ANALISIS DATA.....	47
1.	<i>Statistik Deskriptif</i> .....	47
2.	<i>Uji Instrumen</i> .....	48
3.	<i>Partial Least Square</i> .....	49
<b>BAB IV</b>	.....	<b>54</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>54</b>
A.	ANALISIS DESKRIPTIF .....	54
1.	<i>Gambaran Objek Penelitian</i> .....	54
2.	<i>Deskripsi Responden</i> .....	55
3.	<i>Analisis Deskripsi Variabel</i> .....	59
1.	<i>Uji Validitas</i> .....	63
2.	<i>Uji Reliabilitas</i> .....	65
1.	<i>Hasil Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)</i> .....	66
2.	<i>Pengujian Model Struktural (Inner Model)</i> .....	73
D.	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....	77
1.	<i>Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Turnover Intention</i> .....	77
2.	<i>Pengaruh Stres Kerja terhadap Turnover Intention</i> .....	78
<b>BAB V</b>	.....	<b>79</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>79</b>
A.	KESIMPULAN .....	79
B.	SARAN .....	80
1.	<i>Bagi perusahaan</i> .....	80
2.	<i>Bagi peneliti selanjutnya</i> .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>85</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Tingkat <i>Turnover Intention</i> Karyawan PT.Jala Niaga Elok (JNE) .....	3
Tabel 1.2 Hasil <i>Pra Survey</i> .....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian Lingkungan Kerja .....	41
Tabel 3.2 Operasional Variabel Stres Kerja.....	42
Tabel 3.3 Operasional Variabel Beban Kerja .....	42
Tabel 3.4 Operasional Variabel <i>Turnover Intention</i> .....	44
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Bagian/Divisi.....	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	56
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	57
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.5 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Lingkungan Kerja.....	59
Tabel 4.6 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Stres Kerja .....	60
Tabel 4.7 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Beban Kerja ..	61
Tabel 4.8 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan <i>Turnover Intention</i> .....	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Lingkungan Kerja .....	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Stres Kerja.....	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Beban Kerja.....	64
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas <i>Turnover Intention</i> .....	65
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas .....	65
Tabel 4.14 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> .....	66
Tabel 4.15 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (modifikasi) .....	67
Tabel 4.16 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i> .....	70
Tabel 4.17 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterium)</i> .....	72
Tabel 4.19 Hasil Uji Nilai R-Square .....	73
Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis .....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	37
Gambar 4.1 Hasil Algoritma PLS .....	67
Gambar 4.2 Hasil Algoritma PLS (modifikasi).....	69
Gambar 4.3 Hasil <i>Boostraping</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 2. Jawaban Responden .....	92
Lampiran 3. Analisis Deskriptif.....	97
Lampiran 4. Uji Instrumen.....	100
Lampiran 5. Evaluasi Measurement (Outer) Model .....	108
Lampiran 6. Uji Hiotesis ( <i>Inner Model</i> ) .....	110