

**PENGARUH BEBAN KERJA, STRES KERJA, DAN KONFLIK
KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA
KARYAWAN HOTEL CITRADREAM BINTARO**

SKRIPSI



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Nama : Maria Uli Refaonalisa Br. Lumban Gaol

NIM : 43114120386

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

**PENGARUH BEBAN KERJA, STRES KERJA, DAN KONFLIK
KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA
KARYAWAN HOTEL CITRADREAM BINTARO**

SKRIPSI

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



Nama : Maria Uli Refaonalisa Br. Lumban Gaol

NIM : 43114120386

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Maria Uli Refaonalisa Br. Lumban Gaol

NIM : 43114120386

Program Studi : Manajemen S1

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.



Jakarta, 25 Agustus 2022



METERAI
TEMPEL
BHECWAJK755152648

Maria Uli Refaonalisa Br. Lumban Gaol
NIM : 43114120386

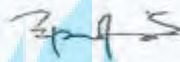
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Maria Uli Refaonalisa Br.Lumban Gaol
NIM : 43114120386
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Dan Konflik Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Hotel Citradream Bintaro
Tanggal Sidang : 23 Agustus 2022

Disahkan oleh :

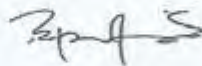
Pembimbing



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LPTA 08221449



Please Scan QRCode to Verify

...

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Dan Konflik Kerja Terhadap *Turnover Intention* Pada Karyawan Hotel Citradream Bintaro. Desain penelitian ini menggunakan desain penelitian kausal. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh Karyawan Hotel Citradream Bintaro. Adapun jumlah sampel yang digunakan sebanyak 88 responden. Instrumen yang digunakan dengan kuesioner. Metode analisis data menggunakan *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention* pada karyawan Hotel Citradream Bintaro. (2) Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention* pada karyawan Hotel Citradream Bintaro. (3) Konflik Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention* pada karyawan Hotel Citradream Bintaro.

Kata Kunci: Beban Kerja, Stres Kerja, Konflik Kerja, *Turnover Intention*



ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of workload, work stress, and work conflict on turnover intention of employees at Citradream Bintaro Hotel. This research design uses a causal research design. The population in this study were all employees of Hotel Citradream Bintaro. The number of samples used as many as 88 respondents. The instrument used is a questionnaire. Data analysis method using Partial Least Square (PLS). The results showed that (1) Workload had a positive and significant effect on Turnover Intention on employees of Hotel Citradream Bintaro. (2) Job stress has a positive and significant effect on Turnover Intention of Hotel Citradream Bintaro employees. (3) Work Conflict has a positive and significant effect on Turnover Intention of Hotel Citradream Bintaro employees.

Keywords: *Workload, Work Stress, Work Conflict, Turnover Intention*



KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat yang luar biasa kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Konflik Kerja Terhadap *Turnover Intention* Pada Karyawan Hotel Citradream Bintaro”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat pengetahuan dan nasehat juga motivasi yang sangat bermanfaat kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Harwikarya, M.T selaku Plt. Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. H. Sonny Indrajaya, M.M., Selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Nia Kusuma Wardhani S.kom., M.M, selaku dosen Metodologi Penelitian
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.

6. Dewan Direksi Hotel Citradream Bintaro yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Perguruan Tinggi Universitas Mercu Buana.
7. Para karyawan Hotel Citradream Bintaro atas kesempatannya bagi penulis untuk melakukan penelitian.
8. Kedua orang tua tercinta dan Tuhan yang Maha Esa, Adik tercinta Marti Ida Refiona Lisa, Gonzales Sahat Martua, Tri an Jaya, Gresia Marshintauli, yang selalu memberi dukungan dan doa yang tiada hentinya selalu kepada penulis.

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, 25 Agustus 2022

Maria Uli Refaonalisa Br.
Lumban Gaol
NIM: 43114120386

DAFTAR ISI

Keterangan	Hal
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kontribusi Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	12
A. Manajemen Sumber Daya Manusia	12
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	12
2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	13
3. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	14
4. Komponen Manajemen Sumber Daya Manusia	17
B. <i>Turnover Intention</i>	18
1. Pengertian <i>Turnover Intention</i>	18
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Turnover Intention</i> ...	19
3. Jenis-Jenis <i>Turnover Intention</i>	23
4. Dimensi dan Indikator <i>Turnover Intention</i>	24
C. Beban Kerja	25

1. Pengertian Beban Kerja.....	25
2. Faktor-faktor yang Memengaruhi Beban Kerja	26
3. Tujuan Analisis Beban Kerja	28
4. Dimensi dan Indikator Beban Kerja.....	29
D. Stres Kerja.....	30
1. Pengertian Stres Kerja.....	30
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja	31
3. Sumber Stres Kerja	33
4. Dimensi dan Indikator Stres Kerja.....	35
E. Konflik Kerja	36
1. Pengertian Konflik Kerja	36
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konflik Kerja	37
3. Bentuk – Bentuk Konflik	38
4. Dimensi dan Indikator Konflik Kerja	39
F. Penelitian Terdahulu	40
G. Pengembangan Hipotesis.....	44
1. Hubungan Antar Variabel	44
2. Kerangka Konseptual.....	46
BAB III METODE PENELITIAN	48
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	48
B. Desain Penelitian	48
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	49
1. Definisi Variabel	49
2. Operasional Variabel.....	50
D. Pengukuran Variabel.....	51
E. Populasi dan Sampel Penelitian	52
1. Populasi.....	52
2. Sampel	52
F. Teknik Pengumpulan Data	53
G. Metode Analisis Data	53
1. Statistik Deskriptif	54

2. Uji Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	54
3. Uji Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	58
1. Sejarah Singkat Perusahaan	58
2. Visi dan Misi	59
B. Statistik Deskriptif	59
1. Deskripsi Responden.....	60
2. Deskripsi Variabel.....	62
C. Hasil Uji Analisis Data <i>Partial Least Square (PLS)</i>	67
1. Evaluasi Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	68
2. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	77
D. Pembahasan Hasil Penelitian	80
1. Pengaruh Beban Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	80
2. Pengaruh Stres Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	82
3. Pengaruh Konflik Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Data Turnover Karyawan Hotel Citradream Bintaro 2018-2020....	2
1.2	Target Penjualan Kamar Hotel Citradream Bintaro	4
1.3	Pra Survei Penelitian	7
2.1	Penelitian Terdahulu	40
3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	50
3.2	Skala Likert	52
4.1	Jenis Kelamin Responden	60
4.2	Usia Responden.....	61
4.3	Pendidikan Responden	61
4.4	Lama Kerja Responden	62
4.5	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Beban Kerja	63
4.6	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Stres Kerja	64
4.7	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Konflik Kerja.....	65
4.8	Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Turnover Intention</i>	66
4.9	Hasil pengujian <i>Convergent Validity</i>	69
4.10	Hasil pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi)	71
4.11	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross loadings)</i>	73
4.12	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterium)</i>	74
4.13	Hasil Pengujian <i>Average Variant Extracted (AVE)</i>	75
4.14	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i>	76
4.15	Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i>	77
4.16	Nilai R^2 Variabel Endogen	78
4.17	Hasil Pengujian Hipotesis	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Konseptual	47
4.1	Hasil Algoritma PLS	69
4.2	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi)	71
4.3	Hasil Uji <i>Boostrapping</i>	80



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian	94
2.	Hasil Kuesioner	98
3.	Hasil Output PLS	107

