

**PENGARUH MOTIVASI, BEBAN KERJA DAN STRES KERJA
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN
PT. BANK CENTRAL ASIA CABANG CITY TOWER
JAKARTA**

SKRIPSI



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Nama : Jihan Febriani Lestari

NIM : 43117120090

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

**PENGARUH MOTIVASI, BEBAN KERJA DAN STRES KERJA
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN
PT. BANK CENTRAL ASIA CABANG CITY TOWER
JAKARTA**

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



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
MERCU BUANA

Nama : Jihan Febriani Lestari

NIM : 43117120090

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jihan Febriani Lestari

NIM : 43117120090

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).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 16 Mei 2023



Jihan Febriani Lestari

43117120090

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Jihan Febriani Lestari
NIM : 43117120090
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH MOTIVASI, BEBAN KERJA DAN STRES KERJA
TERHADAP TURNOVER INTENTION KARYAWAN PT. BANK
CENTRAL ASIA CABANG CITY TOWER JAKARTA
Tanggal Sidang : 16 Mei 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Lisnatiawati Saragih, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 05232439



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh motivasi, beban kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan PT. Bank Central Asia Cabang City Tower Jakarta. Objek penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja pada PT. Bank Central Asia Cabang City Tower Jakarta. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 45 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penentuan ukuran sampel menggunakan teknik sampel jenuh yaitu mengambil keseluruhan populasi dengan jumlah 45 karyawan PT. Bank Central Asia Cabang City Tower Jakarta. 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 motivasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention* dan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada PT. Bank Central Asia Cabang City Tower Jakarta.

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



ABSTRACT

This study was to determine the effect of motivation, workload and job stress on the turnover intention employees of PT. Bank Central Asia Cabang City Tower Jakarta. The object of this research are all employees who work at PT. Bank Central Asia Cabang City Tower Jakarta. The population in this study were 45 respondents using a quantitative descriptive approach. Determination of sample size using a saturated sample technique that is taking the entire population with a total of 45 employees of PT. Bank Central Asia Cabang City Tower Jakarta. 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 motivation have a negative and significant effect on turnover intention, workload have a positive and significant effect on turnover intention and job stress has a positive and significant effect on turnover intention of PT. Bank Central Asia Cabang City Tower Jakarta.

Keywords: Motivation, Workload, Job Stress, Turnover Intention



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Motivasi, Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan PT. Bank Central Asia Cabang City Tower Jakarta”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa penyusunan penelitian ini tidak lepas dari bimbingan Ibu Lisnatiawati Saragih, SE, MM selaku Dosen Pembimbing tugas akhir yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Orang Tua Penulis, yang sangat penulis cintai yang juga telah membesarkan dan mendidik serta memberi inspirasi dan doa yang tiada hentinya selalu kepada penulis, kakak-adik dan seluruh keluarga yang

selalu memberikan dukungan kepada penulis.

6. Untuk Teman-teman Mercu Buana Jurusan Ekonomi dan Bisnis angkatan 2017 terima kasih banyak untuk semangat dan dukungannya.
7. Seluruh Karyawan PT. Bank Central Asia Cabang City Tower Jakarta, yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
8. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran, dan masukan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan peneliti selanjutnya.

Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam tugas akhir ini. Terima kasih.

Jakarta, 16 Mei 2023

Jihan Febriani Lestari

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	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 Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kontribusi Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN.....	12
HIPOTESIS	
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>	17
a. Pengertian <i>Turnover Intention</i>	17
b. Faktor Penyebab <i>Turnover Intention</i>	18
c. Dampak <i>Turnover Intention</i>	20
d. Dimensi dan Indikator <i>Turnover Intention</i>	22
3. Motivasi Karyawan	24
a. Pengertian Motivasi Karyawan	24
b. Tujuan Motivasi Karyawan.....	25

c. Dimensi dan Indikator Motivasi Karyawan	25
4. Beban Kerja.....	26
a. Pengertian Beban Kerja.....	26
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja	27
c. Dimensi dan Indikator Beban Kerja.....	29
5. Stres Kerja.....	29
a. Pengertian Stres Kerja.....	29
b. Faktor-Faktor Stres Kerja.....	30
c. Pendekatan Stres Kerja.....	31
d. Dimensi dan Indikator Stres Kerja.....	32
B. Penelitian Terdahulu	33
C. Rerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis.....	43
a. Rerangka Konseptual	43
b. Pengembangan Hipotesis	43
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Waktu dan Tempat Penelitian	46
B. Desain Penelitian.....	46
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	46
1. Definisi Variabel	46
a. Variabel Independen	47
b. Variabel Dependen	47
2. Operasionalisasi Variabel.....	48
D. Skala Pengukuran Variabel	50
E. Populasi dan Sampel	51
1. Populasi	51
2. Sampel.....	51
F. Metode Pengumpulan Data	52
G. Metode Analisis Data.....	52
1. Evaluasi <i>Measurement (Outer Model)</i>	53
a. <i>Convergent Validity</i>	54
b. <i>Discriminant Validity</i>	54

c. <i>Composite Reliability</i>	55
2. Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	55
a. Nilai <i>R-Square</i>	55
b. <i>Goodnes of Fit Model</i>	56
c. Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur)	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	57
B. Analisis Deskriptif	59
1. Karakteristik Responden	59
2. Deskriptif Jawaban Responden.....	61
C. Hasil Uji Kualitas Data	66
1. Evaluasi <i>Measurement (Outer Model)</i>	66
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)...	72
D. Pembahasan Hasil Penelitian	75
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	78
A. Simpulan	78
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Data <i>Turnover</i> Karyawan Pada Tahun 2021	4
1.2	Tingkat Lembur Rata-Rata Karyawan Tahun 2021	5
1.3	Hasil Pra Survey Penelitian	6
2.1	Penelitian Terdahulu.....	33
3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	48
3.2	Instrumen Skala Likert	51
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	60
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	61
4.5	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel.....	62
	Motivasi	
4.6	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel.....	63
	Beban Kerja	
4.7	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel.....	64
	Stres Kerja	
4.8	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel	65
	<i>Turnover Intention</i>	
4.9	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	66
4.10	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi).....	68
4.11	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross Loadings)</i>	70
4.12	Hasil Pengujian AVE	71
4.13	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterium)</i>	71
4.14	Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	72
4.15	Nilai R ² Variabel Endogen	73
4.16	Hasil Pengujian Hipotesis.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1.	Rerangka Konseptual.....	43
4.1.	Hasil Algoritma PLS	67
4.2.	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi)	69
4.3.	Hasil Uji <i>Boostrapping</i>	75

