

**PENGARUH STRESS KERJA, BEBAN KERJA DAN KONFLIK
PERAN TERHADAP *TURNOVER INTENTION***
(Studi pada Karyawan PT. Dana Purna Investama Cabang KCU Taman Duta Mas)

SKRIPSI



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Nama : Kholidiyah Rikhadatul Aisy

NIM 43116010127

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2021**

**PENGARUH STRESS KERJA, BEBAN KERJA DAN KONFLIK
PERAN TERHADAP *TURNOVER INTENTION***

(Studi pada Karyawan PT. Dana Purna Investama Cabang KCU Taman Duta Mas)

Skripsi 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

Nama : Kholidiyah Rikhadatul Aisy

Nim : 43116010127

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2021**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kholidiyah Rikhadatul Aisy

NIM 43116010127

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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 20 Januari 2021



Kholidiyah Rikhadatul Aisy

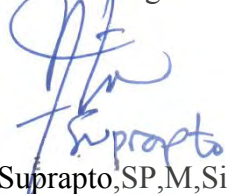
43116010127

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Kholidiyah Rikhadatul Aisy
Nim : 43116010127
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Stress Kerja, Beban Kerja dan Konflik Peran terhadap *Turnover Intention*
Tanggal Lulus Ujian : 20 Januari 2021

Disahkan Oleh :

Pembimbing



Suprpto, SP, M, Si

Tanggal : 02 Feb 2021



Ketua Penguji



Dr. Anik Herminingsih, SE., MM

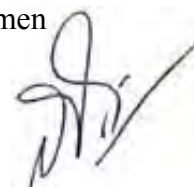
Tanggal : 1 Februari 2021

Dekan



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

Ketua Program Studi S1
Manajemen



Dr. Daru Asih, M.Si
Tanggal :

ABSTRAK

Penelitian ini untuk menganalisis pengaruh stress kerja, beban kerja dan konflik peran terhadap *turnover intention* PT.Dana Purna Investama Cabang KCU Taman Duta Mas. Objek penelitian ini adalah karyawan yang bekerja pada PT.Dana Purna Investama Cabang KCU Taman Duta Mas. Penelitian ini dilakukan terhadap 56 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penentuan ukuran sampel menggunakan teknik sampel jenuh yaitu mengambil keseluruhan populasi. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey, dengan instrument penelitian adalah kuesioner. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model* (SEM) dengan alat analisis Smart-PLS. penelitian ini membuktikan bahwa stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

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



ABSTRACT

This study was to analyze the effect of work stress, workload and role conflict on turnover intention of PT.Dana Purna Investama KCU Branch Taman Duta Mas. The object of this research is employees who work at PT.Dana Purna Investama KCU Branch Taman Duta Mas. This research was conducted on 56 respondents using a quantitative descriptive approach. Determination of sample size using a saturated sample technique that is taking the entire population. Data collection methods using survey methods, the research instrument is a questionnaire. The approach used in this research is Structural Equation Model (SEM) with Smart-PLS analysis tools. this research proves that work stress has a positive and significant effect on turnover intention. workload has a positive and significant effect on turnover intention. Role conflict has a positive and significant effect on turnover intention.

Keywords: Job Stress, Workload, Role Conflict, Turnover Intention



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan segala hikmat dan berkat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “**PENGARUH STRESS KERJA, BEBAN KERJA DAN KONFLIK PERAN TERHADAP *TURNOVER INTENTION***”. Penulisan skripsi ini adalah syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal ini tidak lepas dari bimbingan bpk Suprpto,SP,M,Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi 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. Ngadino Surip, MS. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Daru Asih, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.

4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas MercuBuana.
5. Terima kasih kepada Allah Swt dan Ibu.Catur Widayati, SE., MM selaku dosen pembimbing.
6. Teristimewa, kedua orang tua tercinta Bapak dan Ibu ..
7. Kepada teman-teman dan kakak senior yang sudah memberikan semangat dan ilmu dalam pembuatan skripsi ini.

Jakarta, 20 Januari 2021



Kholidiyah Rikhadatul Aisy
NIM : 43116010127



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

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	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kontribusi Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	12
A. Kajian Pustaka.....	12
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	12
a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	12
b. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	14
c. Peran Manajemen Sumber Daya Manusia	16
d. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	17
2. <i>Turnover Intention</i>	18
a. Pengertian <i>Turnover Intention</i>	18
b. Faktor-Faktor <i>Turnover Intention</i>	19
c. Dimensi dan Indikator <i>Turnover Intention</i>	20

3. Stress Kerja	20
a. Pengertian Stress Kerja	20
b. Faktor-Faktor Stress Kerja	21
c. Dimensi dan Indikator Stress Kerja	23
4. Beban Kerja.....	24
a. Pengertian Beban Kerja.....	24
b. Faktor-Faktor Beban Kerja	25
c. Dimensi dan Indikator Beban Kerja.....	26
5. Konflik Peran.....	27
a. Pengertian Konflik Peran	27
b. Faktor-Faktor Konflik Peran.....	28
c. Dimensi dan Indikator Konflik Peran	28
B. Penelitian Terdahulu.....	29
C. Pengembangan Hipotesis	34
1. Pengaruh Stress Kerja Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i>	34
2. Pengaruh Beban Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i>	34
3. Pengaruh Konflik Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i>	35
D. Kerangka Konseptual	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	37
B. Desain Penelitian.....	37
C. Definisi dan Operasional Variabel	37
1. Definisi Variabel	38
2. Operasional Variabel.....	39
D. Skala Pengukuran.....	40
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	41
1. Populasi Penelitian.....	41
2. Sampel Penelitian.....	41
F. Metode Pengumpulan Data.....	42
G. Metode Analisis Data.....	42
1. Analisis Deskriptif	42
2. Uji Instrumen	43
3. Analisis <i>Partial Least Square</i>	44
a. Pengertian <i>Partial Least Square</i>	44

1. Menguji Model Pengukuran (Outer Model)	45
2. Menguji Model Struktural (Inner Model)	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Gambar Umum Perusahaan	49
B. Statistik Deskriptif.....	49
1. Karakteristik Responden.....	50
2. Deskriptif Variabel	52
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	57
1. Evaluasi <i>Measurement (outer)</i> Model	57
a.) Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	57
b.) Hasil Pengujian <i>Convergent Validity (Modifikasi)</i>	59
c.) Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	60
d.) Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted</i>	61
e.) Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Fornell Larcker)</i>	61
f.) Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i>	62
g.) Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i>	63
2. Hasil Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	64
a) Pengujian Nilai R-Square	64
b) Pengujian <i>Goodness of Fit Model</i>	65
c) Pengujian <i>Goodness of Fit (Gof)</i>	65
d) Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefesien Jalur)	66
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	67
1. Pengaruh Stress Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i>	67
2. Pengaruh Beban Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i>	68
3. Pengaruh Konflik Peran terhadap <i>Turnover Intention</i>	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Laporan Complain Customer	2
1.2	Laporan Kehadiran Karyawan PT Mahaprima Polysindo	3
1.3	Hasil Prasurvey	6
2.1	Penelitian Terdahulu	29
3.1	Operasionalisasi Variabel <i>Turnover Intention</i>	39
3.2	Operasionalisasi Variabel Stress Kerja	39
3.3	Operasionalisasi Variabel Beban Kerja	39
3.4	Operasionalisasi Variabel Konflik Peran	39
3.5	Skala Likert	41
4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	50
4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	51
4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	52
4.5	Pedoman Kategori Rata-rata Skor Penilaian Responden	52
4.6	Deskriptif Variabel <i>Turnover Intention</i>	53
4.7	Deskriptif Variabel Stress Kerja	54
4.8	Deskriptif Variabel Beban Kerja	55
4.9	Deskriptif Variabel Konflik Peran	56
4.10	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	57
4.11	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity (Modifikasi)</i>	58
4.12	Hasil Pengujian <i>Discriminan Validity (Cross Loading)</i>	61

4.13	Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	62
4.14	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (<i>Fornell Lacker Criterium</i>).....	62
4.15	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i>	63
4.16	Hasil Pengujian Cronbach's Alpha	63
4.17	Hasil Nilai R ² Variabel Endogen.....	64
4.16	Hasil Pengujian Hipotesis	67



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Konseptual.....	36
4.1	Hasil Algoritma PLS.....	58
4.2	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi).....	60
4.3	Grafik <i>Composite Reliability</i>	63
4.4	Grafik <i>Cronbach Alpha</i>	64
4.2	Hasil Uji Bootsapping.....	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1.	Kuesioner	77
2.	Hasil Kuesioner	81
3.	Hasil Output PLS	87
3.	Chart.....	91

