

**PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK KERJA  
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* YANG BERDAMPAK  
PADA KINERJA KARYAWAN**

(Studi Kasus pada Karyawan PT. Tiga Permata Logistik)

**SKRIPSI**



Nama : Gita Ayu Lestari  
NIM : 43119110178

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

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

**PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK KERJA  
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* YANG BERDAMPAK  
PADA KINERJA KARYAWAN**

(Studi Kasus pada Karyawan PT. Tiga Permata Logistik)

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



Nama : Gita Ayu Lestari  
NIM : 43119110178

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

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Gita Ayu Lestari

NIM : 43119110178

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 saya mengatakan dengan segala keikhlasan.

Jakarta, 18 Oktober 2023

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



Gita Ayu Lestari

NIM 43119110178

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Gita Ayu Lestari  
NIM : 43119110178  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK KERJA TERHADAP  
TURNOVER INTENTION YANG BERDAMPAK PADA KINERJA  
KARYAWAN (Studi Kasus pada Karyawan PT. Tiga Permata Logistik)  
Tanggal Sidang : 18 Oktober 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing

  
Sri Anah, 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

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

LPTA 10233197



Please Scan QRCode to Verify

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DAN DAMPAKNYA PADA KINERJA KARYAWAN**

Dalam era modern saat ini, banyak bisnis tersebut kehilangan uang sebagai akibatnya kekurangan SDM berkualitas yang membuat penurunan kinerja pegawai. Penurunan kinerja pegawai bisa memiliki dampak yang signifikan pada *turnover intention* atau keinginan untuk berpindah kerja. PT Tiga Permata Logistik mempunyai level *turnover intention* yang besar. Hal itu bisa terjadi sebab factor stres kerja serta konflik kerja. Atas dasar tersebut focus kajian ini ada pada dampak stres kerja serta konflik kerja pada *turnover intention* dan dampaknya pada kinerja pegawai. Dengan mempelajari personel PT Tiga Permata Logistik, kajian ini berupaya untuk memastikan Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Turnover Intention Yang Berdampak Pada Kinerja Karyawan. Dengan jumlah sampel sebanyak 42 sampel, kajian ini memakai metodologi kuantitatif. Sampling jenuh ialah metode pengambilan sampel yang dipakai. Metode analisis data meliputi SEM-PLS dengan menggunakan software SmartPLS dan statistik deskriptif. Temuan kajian memperlihatkan bahwa variabel stres kerja serta konflik kerja sama-sama berdampak positif dan besar pada niat berpindah. Lalu, kinerja karyawan didorong secara negatif serta besar oleh faktor stres kerja dan konflik kerja, serta didorong negative dan besar oleh variabel niat berpindah kerja. Baik variabel stres kerja maupun konflik kerja mempunyai dampak negatif dan besar pada kinerja pegawai melalui intensi turnover. Agar kinerja karyawan bisa tertata rapi dan konsisten sejalan dengan arahan pimpinan dan sejalan dengan tujuan perusahaan, maka PT Tiga Permata Logistik harus meminimalisir konflik kerja serta menurunkan stres kerja pegawai agar tidak berkembangnya tingkat intensi turnover yang tinggi.

Kata Kunci: Stres Kerja, Konflik Kerja, *Turnover Intention*, Kinerja Karyawan

## **ABSTRACT**

*In today's modern era, many companies experience losses due to lack of quality human resources that cause a decrease in employee performance. A decline in employee performance can have a significant impact on turnover intention. PT Tiga Permata Logistik has a high turnover intention rate. This can occur due to work stress factors also work conflicts. On this basis, the focus of This study examines how work-related stress and conflict affect turnover intention and how it affects how well employees perform. This study, which is focused on the employees of PT Tiga Permata Logistik, aims to determine the effects of work stress and work conflict on turnover intention and how those effects affect employee performance. 42 samples were included in the quantitative technique employed in this investigation. The Saturated Sampling Technique is the sampling method used. Descriptive statistics and SEM-PLS with SmartPLS software are used in data analysis approaches. The results of this study show that work stress variables have a notable negative effect on employee performance, work conflict and work stress factors have a positive and significant influence on turnover intention, and work conflict variables have a negative and noteworthy result on employee performance, turnover intention variables have a detrimental and substantial impact on worker performance,, work stress variables have an effect detrimental and substantial effects on worker performance via desire to leave, work conflict variables detrimental and substantial effects on worker performance via desire to leave. PT Tiga Permata Logistik needs to reduce the work stress of its employees and minimize work conflicts so as not to cause high turnover rate.*

*Keywords: Work Stress, Work Conflict, Turnover Intention, Employee Performance*

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan arahan-Nya kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini **“Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja terhadap *Turnover Intention* dan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan”**. Tugas akhir ini bertujuan untuk melengkapi berbagai prasyarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada program studi Sarjana Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis berterima kasih kepada pihak yang membantu dalam membantu penyusunan Tugas Akhir ini dan yang telah memberikan dukungan, arahan, dan bantuannya. Maka, penulis berterima kasih:

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.SI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Sri Anah, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah berkenan untuk memberikan ilmu, saran, waktu, nasihat yang sangat bermanfaat, serta semangat kepada penulis.
5. Ibu Dr. Anik Herminingsih, selaku dosen penelaah seminar proposal skripsi.
6. Ibu Dr. Nia Kusuma Wardhani, S.Kom., M.M selaku ketua sidang Tugas Akhir
7. Ibu Ade Permata Surya, S.Gz., M.M selaku dosen penguji Tugas Akhir



8. Seluruh bapak / ibu dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan segala ilmu yang dimilikinya kepada penulis.
9. Teruntuk Ayah, Mama dan Adik tercinta dan keluarga saya yang turut membantu serta memberikan dukungan moral maupun dukungan spiritual
10. Teruntuk AK yang sangat banyak memberikan dukungan dan motivasi dengan sangat sabar menuntun penulis.
11. Semua pihak yang telah berkontribusi untuk meluangkan waktu dan turut membantu proses kajian

Penulis mengakui kekurangan penulisan. Maka, penulis akan senantiasa menerima kritik dan saran yang membantu memperbaiki kajian ini. Dengan demikian, tulisan ini bisa membantu memajukan kajian ekonomi ke depan.

Jakarta, 18 Oktober 2023



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Gita Ayu Lestari



## 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 GAMBAR.....</b>                                 | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                 | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>                               | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                             | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang .....                                   | 1           |
| B. Rumusan masalah .....                                  | 10          |
| C. Tujuan Penelitian .....                                | 11          |
| D. Kontribusi Penelitian .....                            | 12          |
| 1. Kontribusi Teoritis .....                              | 12          |
| 2. Kontribusi Praktis .....                               | 12          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                       | <b>13</b>   |
| A. Kajian Pustaka .....                                   | 13          |
| 1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....                     | 13          |
| 2. Kinerja karyawan.....                                  | 20          |
| 3. Turnover Intention .....                               | 24          |
| a. Pengertian Turnover Intention .....                    | 24          |
| b. Indikator Turnover intention.....                      | 26          |
| c. Faktor-Faktor <i>Turnover intention</i> Karyawan ..... | 27          |
| 4. Stres kerja .....                                      | 29          |
| a. Pengertian Stres Kerja.....                            | 29          |
| b. Konsekuensi Stres Kerja.....                           | 31          |
| c. Indikator Stres kerja .....                            | 33          |

|  |           |
|--|-----------|
| 5. Konflik kerja.....  | 35        |
| a. Pengertian Konflik Kerja .....  | 35        |
| b. Jenis-jenis Konflik Kerja .....   | 36        |
| c. Indikator Konflik Kerja.....  | 37        |
| B. Penelitian Terdahulu .....  | 39        |
| C. Pengembangan Hipotesis .....  | 48        |
| 1. Pengaruh Stres Kerja terhadap Turnover Intention .....                              | 48        |
| 2. Pengaruh Konflik Kerja terhadap Turnover Intention .....                            | 49        |
| 3. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan .....                                | 50        |
| 4. Pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan .....                              | 51        |
| 5. Pengaruh Turnover Intention terhadap Kinerja Karyawan .....                         | 53        |
| 6. Pengaruh Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Turnover<br>Intention ..... | 54        |
| 7. Pengaruh Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Turnover<br>Intention ..... | 54        |
| D. Kerangka Pemikiran .....  | 55        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>   | <b>56</b> |
| A. Waktu dan Tempat Penelitian .....   | 56        |
| 1. Waktu Penelitian.....   | 56        |
| 2. Tempat Penelitian .....   | 56        |
| B. Desain Penelitian .....   | 56        |
| C. Identifikasi Variabel dan Operasional Variabel .....                                | 57        |
| 1. Definisi Variabel.....  | 57        |
| 2. Variabel Eksogen .....  | 58        |
| 3. Variabel Endogen.....   | 59        |
| 4. Variabel Intervening .....  | 59        |
| 5. Operasionalisasi Variabel .....   | 60        |
| D. Skala pengukuran .....  | 62        |
| E. Populasi dan Sampel .....   | 62        |
| 1. Populasi.....   | 62        |
| 2. Sampel Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel.....                                | 63        |

|   |           |
|---|-----------|
| F. Metode Pengumpulan Data .....  | 63        |
| G. Instrumen Penelitian.....  | 63        |
| H. Uji Kualitas Instrumen .....   | 64        |
| 1. Uji Validitas@ .....   | 64        |
| 2. Uji Reliabilitas .....   | 64        |
| I. Teknik Analisis Data .....   | 65        |
| 1. <i>Partial Least Square- Structural Equation Modelling</i> (PLS-SEM) ...                             | 66        |
| 2. Evaluasi Model Pengukuran .....  | 66        |
| 3. Evaluasi Model Struktural .....  | 68        |
| 4. Uji Hipotesis (Resampling Bootstrapping).....  | 70        |
| 5. Uji dengan efek mediasi.....   | 71        |
| <b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>   | <b>72</b> |
| A. Gambaran Umum Objek Kajian.....  | 72        |
| B. Hasil Pengumpulan Data .....   | 73        |
| C. Deskriptif Karakteristik Partisipan .....  | 74        |
| 1. Gambaran Partisipan Secara Umum .....  | 74        |
| 2. Gambaran Karakteristik Partisipan PT. Tiga Permata Logistik<br>berdasarkan Pendidikan Terakhir ..... | 76        |
| 3. Gambaran Karakteristik Partisipan PT. Tiga Permata Logistik<br>berdasarkan Lama Bekerja.....         | 77        |
| D. Uji Kualitas Instrumen .....   | 78        |
| 1. Uji Validitas .....  | 78        |
| 2. Uji Reliabilitas .....   | 80        |
| E. Analisa Data .....   | 81        |
| 1. <i>Partial Least Square – Structural Equation Model Analysis</i> .....                               | 81        |
| 2. Evaluasi <i>Outer Model</i> .....  | 82        |
| 3. Evaluasi <i>Inner Model</i> .....  | 89        |
| F. Uji Hipotesis .....  | 92        |
| 1. Direct Effect .....  | 93        |
| 2. Spesific Indirect Effect.....  | 97        |
| 3. Uji Efek Mediasi .....   | 99        |

|  |            |
|--|------------|
| 5. Rekapitulasi Hipotesis .....  | 100        |
| G. Pembahasan Hasil Kajian .....   | 101        |
| 1. Stress Kerja Berpengaruh terhadap <i>Turnover Intention</i> .....                   | 101        |
| 2. Konflik Kerja Berpengaruh terhadap Turnover Intention .....                         | 103        |
| 3. Stress Kerja Berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan .....                            | 105        |
| 4. Konflik Kerja Berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan .....                           | 107        |
| 5. Turnover Intention Berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan .....                      | 110        |
| 6. Turnover Intention Memediasi Pengaruh Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan .....  | 112        |
| 7. Turnover Intention Memediasi Pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan ..... | 114        |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>  | <b>116</b> |
| A. Kesimpulan.....   | 116        |
| B. Keterbatasan Penelitian .....   | 118        |
| C. Saran.....  | 119        |
| 1. Saran Praktis.....  | 119        |
| 2. Saran Teoritis .....  | 120        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>  | <b>122</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>   | <b>131</b> |

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

## DAFTAR GAMBAR

| <b>Gambar</b> | <b>Judul</b>                                | <b>Halaman</b> |
|---------------|---|----------------|
| 2. 1          | Kerangka Pemikiran                          | 55             |
| 4. 1          | Karakteristik Partisipan Secara Umum        | 74             |
| 4. 2          | Partisipan dilihat dari Pendidikan Terakhir | 76             |
| 4. 3          | Partisipan dilihat dari Lama Bekerja        | 77             |
| 4. 4          | Diagram Jalur Penelitian                    | 82             |
| 4. 5          | Hasil Outer Model                           | 84             |
| 4. 6          | Hasil Inner Model                           | 89             |



## DAFTAR TABEL

| Table | Judul  | Halaman |
|-------|--|---------|
| 1. 1  | Data Kinerja Karyawan PT. Tiga Permata Logistik Tahun 2020 - 2021              | 5       |
| 1. 2  | Hasil Pra Survey Turnover Intention pada PT Tiga Permata Logistik              | 7       |
| 1. 3  | Data Turnover intention PT Tiga Permata Logistik Bulan Januari – Desember 2021 | 8       |
| 1. 4  | Research Gap   | 9       |
| 2. 1  | Kajian Terdahulu   | 39      |
| 3. 1  | Operasional Variabel Stress Kerja.   | 60      |
| 3. 2  | Operasional variabel Konflik Kerja   | 61      |
| 3. 3  | Operasional variabel Turnover Intention  | 61      |
| 3. 4  | Operasional variabel Kinerja Karyawan  | 61      |
| 3. 5  | Skala Likert   | 62      |
| 4. 1  | Hasil Uji Validitas Variabel   | 79      |
| 4. 2  | Hasil Uji Reliabilitas Variabel  | 80      |
| 4. 3  | Hasil Convergent Validity  | 83      |
| 4. 4  | Fornell-Larcker Criterion  | 87      |
| 4. 5  | Hasil Uji Average Variance Extracted   | 88      |
| 4. 6  | Hasil uji Composite Reliability  | 88      |
| 4. 7  | Hasil Uji R-Squares  | 90      |
| 4. 8  | Nilai Q2 Predictive Relevance  | 91      |
| 4. 9  | Hasil Nilai goodness of Fit Index  | 92      |
| 4. 10 | Hasil Uji Hipotesis Direct Effect  | 93      |
| 4. 11 | Hasil Uji Spesific Indirect Effect   | 97      |
| 4. 12 | Analisis Efek Mediasi 1  | 99      |
| 4. 13 | Analisis Efek Mediasi 2  | 100     |
| 4. 14 | Rekapitulasi Hipotesis   | 100     |

## DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Judul                              | Halaman |
|----------|------------------------------------|---------|
| 1        | Surat Izin Penelitian              | 131     |
| 2        | Kuesioner Penelitian               | 132     |
| 3        | Tabulasi Data                      | 137     |
| 4        | Output SPSS Uji kualitas Instrumen | 142     |
| 5        | Output SmartPLS                    | 146     |



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA