

**Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja
terhadap *Turnover Intention* Karyawan
(Studi pada Karyawan PT. Procare Indonesia)**

SKRIPSI



Nama : Nisrina Aunila

NIM 43120010370

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA**

2025

**Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja
terhadap *Turnover Intention* Karyawan
(Studi pada Karyawan PT. Procare Indonesia)**

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



Nama : Nisrina Aunila

NIM 43120010370

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA**

2025

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nisrina Aunila

Nim : 43120010370

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya akan 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 Juni 2025



Nisrina Aunila

43120010370

	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA					
No.Dokumen	1-1-3.4.11.00		Distribusi			
Tgl. Efektif	25 September 2024					

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama : NISRINA AUNILA
NIM : 43120010370
Fakultas / Program Studi : FEB / Manajemen
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : PENGARUH BEBAN KERJA, STRES KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION KARYAWAN (Studi Pada Karyawan PT. Procare Indonesia)
Hasil Pengecekan Turnitin : 25%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **25%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mengajukan sidang tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 26 July 2025

Kepala Biro Perpustakaan



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk pendaftaran sidang Skripsi.

2025/Juli/26/0000000229/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nisrina Aunila
NIM : 43120010370
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Procare Indonesia)
Tanggal Sidang : 31 Juli 2025

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. 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-08255359

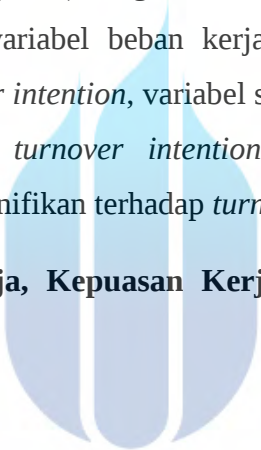


Scan QR or [click here](#) to
Verification

ABSTRAK

Penelitian ini untuk bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja terhadap karyawan PT Procare Indonesia. Subjek penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap yang bekerja pada PT Procare Indonesia. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 44 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penentuan ukuran sampel menggunakan teknik sampel jenuh yaitu mengambil keseluruhan populasi dengan jumlah 44 karyawan tetap. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Structural Equation Model (SEM) dengan alat analisis SmartPLS. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel beban kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *turnover intention*, variabel stres kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *turnover intention*, dan variabel kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Kata Kunci: Beban Kerja, Kepuasan Kerja, Stres Kerja, Dan *Turnover Intention*.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of workload, work stress, and job satisfaction on PT Procare Indonesia employees. The subjects of this study are all permanent employees who work at PT Procare Indonesia. The population in this study was 44 respondents using a quantitative descriptive approach. The sample size was determined using a saturated sample technique, which took the entire population with a total of 44 permanent employees. The approach used in this study is the Structural Equation Model (SEM) with SmartPLS analysis tools. The results of this study prove that the workload variable has a negative and insignificant effect on turnover intention, the work stress variable has a positive and insignificant effect on turnover intention, and the job satisfaction variable has a negative and significant effect on turnover intention.

Keywords: *Job Satisfaction, Workload, Work Stress and Turnover Intention.*



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* (Studi pada Karyawan PT. Procare Indonesia)”**.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Dr. Lisnatiawati Saragih, S.E, M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis hanturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Andi Andriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si.,Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu yang dimilikinya kepada penulis.
5. Keluarga tercinta khususnya orang tua saya dan kakak saya yang selalu memberikan dukungan kepada saya dalam penyusunan skripsi.
6. Seluruh teman-teman Manajemen S1 Manajemen Universitas Mercu Buana angkatan 2020 yang tidak bisa saya sebutkan satu demi satu.
7. Sahabat yang telah memberikan saya semangat, motivasi serta dukungannya, terima kasih atas dukungannya.
8. Pemimpin dan seluruh karyawan PT. Procare Indonesia yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.

9. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima Kasih atas bantuan, motivasi serta doanya

Penulis menyadari bahwa sepenuhnya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritikan 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 Juni 2025

Nisrina Aunila

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR HASIL PENGECEKAN PLAGIASI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kontribusi Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
A. Kajian Pustaka	11
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	11
a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	11
b. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	12
2. Beban Kerja	15
a. Pengertian Beban Kerja	15
b. Dimensi dan Indikator Beban Kerja	16
3. Stres Kerja	16
a. Pengertian Stres Kerja	16
b. Dimensi dan Indikator Stres Kerja	16
4. Kepuasan Kerja	17
a. Pengertian Kepuasan Kerja	17
b. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	18

c. Dimensi dan Indikator Kepuasan Kerja	19
5. <i>Turnover Intention</i>	20
a. Pengertian <i>Turnover Intention</i>	20
b. Faktor yang Mempengaruhi <i>Turnover Intention</i>	20
c. Dimensi dan Indikator <i>Turnover Intention</i>	21
6. Penelitian Terdahulu	22
B. Pengembangan Hipotesis	30
1. Pengaruh Beban Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i>	30
2. Pengaruh Stres Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i>	31
3. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i>	31
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Waktu dan Tempat Penelitian	34
B. Desain Penelitian	34
C. Definisi dan Operasional Variabel	35
1. Definisi Variabel	35
2. Operasional Variabel	36
D. Skala Pengukuran Variabel	38
E. Populasi dan Sampel Penelitian	39
1. Populasi	39
2. Sampel	39
F. Metode Pengumpulan Data	40
G. Metode Analisis Data	40
1. Analisis Deskriptif	40
2. <i>Partial Least Square (PLS)</i>	41
a. Pengertian Partial Least Square	41
b. Evaluasi Measurement (Outer Model)	42
c. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
A. Analisis Deskriptif	45
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	45
2. Hasil Deskripsi Responden	45
3. Hasil Deskriptif Variabel	48
B. Analisis Partial Least Square	53

1. Hasil Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	53
2. Hasil Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	60
C. Pembahasan Hasil Penelitian	65
1. Pengaruh Beban Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	65
2. Pengaruh Stres Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	66
3. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	75



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Data <i>Turnover</i> PT. Procare Indonesia	2
1.2	Indikator Jam Kerja Karyawan	3
1.3	Data Absensi	4
1.4	Hasil Prasurvey	6
1.5	Research Gap	7
2.1	Penelitian Terdahulu	22
3.1	Operasionalisasi Variabel Beban Kerja	36
3.2	Operasionalisasi Variabel Stres Kerja	36
3.3	Operasionalisasi Variabel Kepuasan Kerja	37
3.4	Operasionalisasi Variabel <i>Turnover Intention</i>	38
3.5	Instrument Skala Likert	39
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	47
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	47
4.5	Uji Deskriptif Kuesioner Variabel Beban Kerja	48
4.6	Uji Deskriptif Kuesioner Variabel Stres Kerja	49
4.7	Uji Deskriptif Kuesioner Variabel Kepuasan Kerja	51
4.8	Uji Deskriptif Kuesioner Variabel <i>Turnover Intention</i>	52
4.9	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	54
4.10	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi)	55
4.11	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i>	57
4.12	Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	58

4.13	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Fornell Larcker Criterion)</i>	59
4.14	Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha dan Composite Reliability</i>	59
4.15	Hasil Pengujian Nilai <i>R Square</i>	60
4.16	Hasil Pengujian Nilai <i>Q Square</i>	61
4.17	Hasil Pengujian Koefisien Jalur (<i>Path Coefficient</i>)	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Konseptual	33
4.1	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi)	56
4.2	Pengujian Bootstrapping	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Surat Ijin Penelitian	75
2	Kuesioner	77
3	Hasil Kuesioner	83
4	Hasil Output PLS	95

