

**ANALISIS PENGARUH *WORK-STRESS*, *WORKLOAD*, DAN
WORK-LIFE BALANCE TERHADAP
*TURNOVER INTENTION***



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

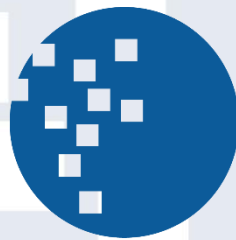
Skripsi

Terrence William

0000028311

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2022**

**ANALISIS PENGARUH *WORK-STRESS*, *WORKLOAD*, DAN
WORK-LIFE BALANCE TERHADAP
*TURNOVER INTENTION***



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Skripsi

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Terrence William

0000028311

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2022

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Terrence William

Nomor Induk Mahasiswa : **00000028311**

Program studi : Manajemen

Skripsi dengan judul:

Pengaruh Work-stress, Workload, dan Work-life Balance terhadap Turnover Intention

Merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 29 Juni 2022



(Terrence William)

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

Pengaruh Work-stress, Workload, dan Work-life Balance
terhadap Turnover Intention

Oleh

Nama : Terrence William

NIM : 00000028311

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

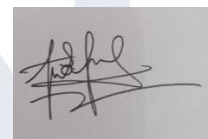
Pembimbing I

Tangerang, 17 Juni 2022

Pembimbing II



Dr. J. Johnny Natu Prihanto, M.M
0306056102/058485



Tessa Handra, S.E., M. T
0322058406

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Mohammad Annas, S.Tr. Par, M.M,
CSCP

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

Pengaruh Work-stress, Workload, dan Work-life Balance
terhadap Turnover Intention

Oleh

Nama : Terrence William

NIM : 00000028311

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Rabu, 29 Juni 2022

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Dr. Mohammad Annas, S.Tr. Par,
M.M, CSCP
0312087404

Penguji



Ade Wahyudi, S. Psi., M.M
0323058903

Ketua Program Studi



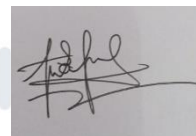
Dr. Mohammad Annas, S.Tr. Par,
M.M, CSCP
0312087404

Pembimbing I



Dr. J. Johnny Natu Prihanto, M.M
0306056102

Pembimbing II



Tessa Handra, S.E., M. T
0322058406

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas academica Universitas

Multimedia Nusantara, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Terrence William

NIM : 00000028311

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Jenis Karya : *~~Tesis~~/Skripsi/~~Tugas Akhir~~ (*coret salah satu)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul.

Pengaruh Work-stress, Workload, dan Work-life Balance terhadap Turnover Intention

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalihmediakan/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 17 Juni 2022

Yang menyatakan,



(Terrence William)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan pengerjaan skripsi ini. Skripsi ini dibuat untuk pemenuhan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen pada fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan Laporan kerja magang ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ninok Leksono, M.A., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Florentina Kurniasari T., S. Sos., MBA, selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
3. Bapak Dr. Mohammad Annas, S.Tr. Par, M.M, CSCP, selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Dr. J. Johny Natu Prihanto, M.M, sebagai Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Ibu Tessa Handra, S.E., M.T, sebagai Pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
6. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan dapat memberikan gambaran mengenai pembahasan yang penulis teliti.

Tangerang, 17 Juni 2022



(Terrence William)

Analisis Pengaruh *Work-stress*, *Workload*, dan *Work-life Balance* terhadap *Turnover Intention*

(Terrence William)

ABSTRAK

PT.XYZ merupakan perusahaan yang memiliki masalah terkait angka turnover yang tinggi, dimana menurut data turnover 2021, ada divisi Account Management yang mencetak total karyawan undur diri terbanyak yaitu 113 orang (54,2%). Data exit interview juga menunjukkan bahwa alasan workload yang tinggi serta sistem kerja yang kurang efisien. Oleh karena itu penelitian ini membahas terkait pengaruh *work-stress*, *workload*, dan *work-life balance* terhadap turnover intention.

Metode penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan teknik sampling non-probability sampling jenis judgemental sampling. Data penelitian ini didapat dengan cara menyebarkan kuesioner online kepada 105 karyawan yang bekerja minimal 3 bulan di PT. XYZ. Hasil yang didapat selanjutnya diolah dengan menggunakan SPSS versi 25 dan juga Smart PLS3.

Hasil yang peneliti dapat dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif dari *work-stress* terhadap turnover intention, sedangkan terdapat pengaruh negatif dari *work-life balance* terhadap turnover intention. Juga tidak ada pengaruh signifikan dari *workload*, terhadap turnover intention.

Saran penulis kepada PT. XYZ adalah perusahaan dapat melakukan work analysis agar dapat memahami tugas yang penting dari suatu pekerjaan, bagaimana cara efektif untuk menyelesaikannya, dan keahlian apa yang diperlukan.

Kata kunci: *Work-stress*, *Workload*, *Work-life Balance*, *Turnover Intention*

***Analysis of Effect of Work-stress, Workload, and Work-life Balance
against Turnover Intention***

(Terrence William)

ABSTRACT (English)

PT. XYZ is a company that has problems related to high turnover rates, where according to 2021 turnover data, there is an Account Management division that scored the most total resigned employees, namely 113 people (54.2%). The exit interview data also shows the reasons for the high workload and the inefficient work system. Therefore, this study discusses the effect of work stress, workload, and work-life balance on turnover intention.

This research method is a quantitative research method with a non-probability sampling technique of judgmental sampling. The research data was obtained by distributing online questionnaires to 105 employees who worked at least 3 months at PT. XYZ. The results obtained are then processed using SPSS version 25 and also Smart PLS3.

The results that the researcher got from this study were that there was a positive effect of work-stress on turnover intention, while there was a negative effect of work-life balance on turnover intention. There is also no significant effect of workload on turnover intention.

The author's suggestion to PT. XYZ is a company that can perform work analysis in order to understand the important tasks of a job, how to effectively complete them, and what skills are needed.

Keywords: Work-stress, Workload, Work-life Balance, Turnover Intention

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT (English)	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	12
1.2.1 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Akademis	13
1.4.2 Manfaat Praktis	13
1.5 Batasan Penelitian	13
1.6 Sistematika Penulisan	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
2.1 Manajemen	15
2.1.1 Definisi Manajemen	15
2.1.2 Fungsi Manajemen	16
2.1.3 Management Levels	17
2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia	19
2.2.1 Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia	19
2.2.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	20
2.2.3 Aktivitas Manajemen Sumber Daya Manusia	20

2.3 Variabel Penelitian	22
2.3.1 Turnover Intention	22
2.3.2 Work-stress	23
2.3.3 Workload	24
2.3.4 Work-life Balance (WLB)	26
2.4 Pengembangan Hipotesis	27
2.4.1 Pengaruh Work-stress atau stres kerja terhadap Turnover Intention	27
2.4.2 Pengaruh Workload terhadap Turnover Intention	28
2.4.3 Pengaruh Work-life balance (WLB) terhadap Turnover Intention	30
2.5 Hipotesis Penelitian	31
2.6 Model Penelitian	31
2.7 Penelitian Terdahulu	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	38
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	38
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	39
3.1.3 Nilai/Budaya Perusahaan	40
3.1.4 Struktur Organisasi	41
3.2 Desain Penelitian	43
3.2.1 Metode Penelitian	43
3.2.2 Jenis Penelitian	43
3.3 Ruang Lingkup Penelitian	44
3.3.1 Target Populasi	44
3.3.2 Teknik <i>Sampling</i>	46
3.3.3 <i>Sampling Size</i>	48
3.4 Metode Pengumpulan Data	48
3.4.1 Sumber Data	48
3.4.2 Metode Pengumpulan Data	49
3.5 Periode Penelitian	50
3.6 Skala Penelitian	50

3.7 Definisi Operasional Variabel	50
3.7.1 <i>Dependent Variable</i>	50
3.7.2 <i>Independent Variable</i>	51
3.8 Teknik Pengolahan Analisis Data	53
3.8.1 Uji Instrumen	53
3.8.2 Uji Validitas Pre-test	53
3.8.3 Uji Reliabilitas Pre-test	54
3.9 Structural Equation Model (SEM)	54
3.9.1 Tahapan Prosedur PLS-SEM	54
3.9.2 Kecocokan Model Penelitian (Outer Model).....	55
3.9.3 Kecocokan Model Struktural (Inner Model).....	56
3.10 Uji Hipotesis.....	57
3.11 Tabel Operasional Variabel	58
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Deskripsi Profil Responden	62
4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Organisasi/Divisi	63
4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Masa Kerja	64
4.2 Analisis Deskriptif	64
4.2.1 Work-stress.....	65
4.2.2 Workload	68
4.2.3 Work-life balance.....	70
4.2.4 Turnover Intention	72
4.3 Uji Instrumen <i>Pretest</i>	74
4.3.1 Uji Validitas <i>Pre-test</i>	74
4.3.2 Uji Reliabilitas <i>Pre-test</i>	75
4.4 Uji Instrumen <i>Main Test</i>	77
4.4.1 Hasil Analisis Data Partial Least Square Structural Equation Model (PLS-SEM).....	77
4.5 Uji Hipotesis	88
4.6 Implikasi Manajerial.....	91
4.6.1 Pengaruh Work-stress terhadap Turnover Intention	92

4.6.2 Pengaruh Work-life balance terhadap Turnover Intention	94
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	96
5.1 Kesimpulan	96
5.2 Batasan Penelitian	97
5.3 Saran.....	98
5.3.1 Saran untuk Perusahaan.....	98
5.3.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	100
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN.....	105

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jumlah Karyawan PT. XYZ.....	46
Tabel 4.1 Tabel Kriteria Kuesioner.....	65
Tabel 4.2 Tabel Penilaian Responden Terhadap Work-stress	66
Tabel 4.3 Tabel Penilaian Responden Terhadap Workload.....	69
Tabel 4.4 Tabel Penilaian Responden Terhadap Work-life balance.....	71
Tabel 4.5 Tabel Penilaian Responden Terhadap Turnover Intention	72
Tabel 4.6 Tabel Uji Validitas Kuesioner Pre Test.....	75
Tabel 4.7 Tabel Uji Reliabilitas Kuesioner Pre Test.....	76
Tabel 4.8 Hasil Uji Outer Loadings Awal.....	79
Tabel 4.9 Hasil Uji Outer Loadings Final.....	81
Tabel 4.10 Hasil Uji Average Variance Extracted.....	82
Tabel 4.11 Hasil Uji Discriminant Validity	83
Tabel 4.12 Hasil Uji Path Coefficient	86
Tabel 4.13 Hasil Uji R Square	87
Tabel 4.14 Hasil Uji F Square.....	88
Tabel 4.15 Hasil Uji Path Coefficients	90



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Perusahaan Startup di Setiap Negara di Dunia, 2022	1
Gambar 1.2 10 perusahaan paling diminati.....	3
Gambar 1.3 Bidang Pekerjaan Paling Diminati	4
Gambar 1.4 Indonesia Didominasi Gen Z dan Milenial	6
Gambar 1.5 Tingkat Kesetiaan Karyawan Antar Generasi.....	7
Gambar 1.6 Data Employee Turnover PT. XYZ Tahun 2021	9
Gambar 1.7 Kategori Alasan Resignation.....	10
Gambar 1.8 Lama Bekerja Karyawan yang Mengundurkan Diri	11
Gambar 2.1 Levels of Management	17
Gambar 2.2 Aktivitas Manajemen Sumber Daya Manusia.....	21
Gambar 3.1 Struktur Organisasi (C-Level).....	41
Gambar 3.2 Struktur Organisasi (Enterprise Solution).....	41
Gambar 3.3 Struktur Organisasi (Entrepreneur Solution).....	42
Gambar 3.4 Struktur Organisasi (New Retail Solution)	42
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	62
Gambar 4.2 Organisasi/divisi Responden.....	63
Gambar 4.3 Lama Masa Kerja Responden.....	64
Gambar 4.4 Hasil Uji Outer Model.....	78
Gambar 4.5 Hasil Uji Outer Model (Final).....	80
Gambar 4.6 Hasil Uji Average Variance Extracted.....	82
Gambar 4.7 Hasil Uji Composite Reliability.....	84
Gambar 4.8 Hasil Uji Cronbach's Alpha.....	85
Gambar 4.9 Path Model Penelitian.....	89

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Jurnal Utama.....	105
Lampiran 2: Kuesioner.....	114
Lampiran 3: Hasil olah data.....	125
Lampiran 4: Transkrip In-depth Interview.....	139
Lampiran 6: Turnit in.....	162
Lampiran 7: CV.....	163

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA