



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

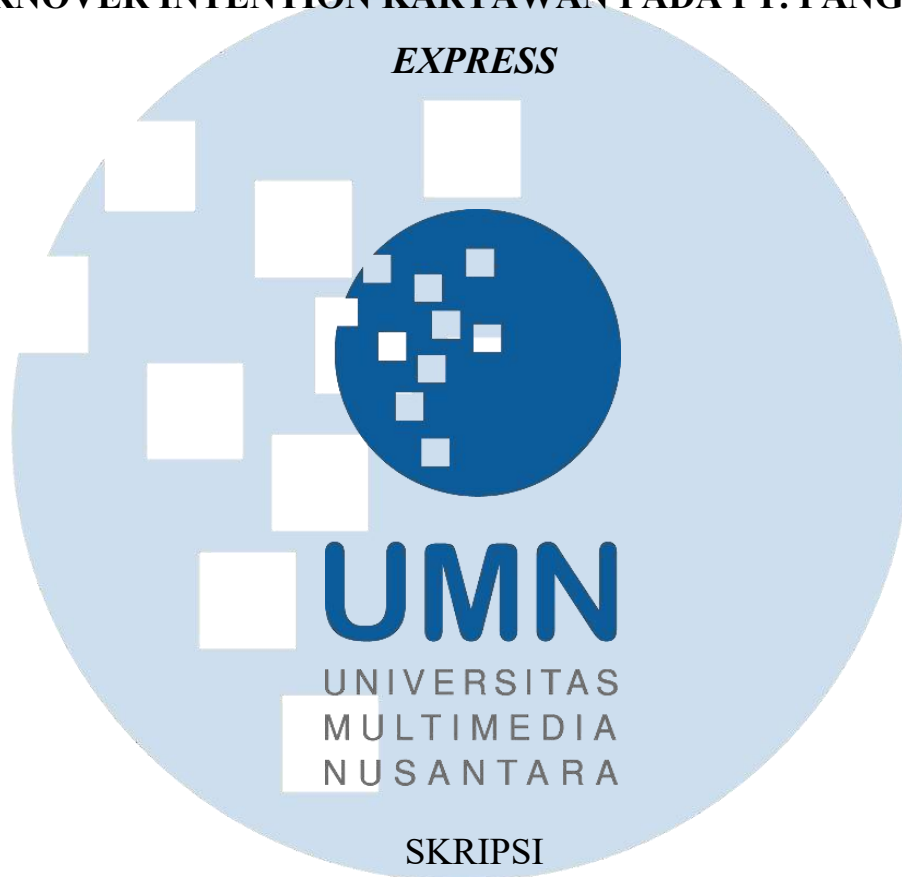
Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

**PENGARUH *WORK STRESS* DAN *JOB BURNOUT* TERHADAP  
TURNOVER INTENTION KARYAWAN PADA PT. PANG JAYA**

***EXPRESS***



**SKRIPSI**

**Emiliana Al Fawwaz Evan**

**00000037673**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

**TANGERANG**

**2023**

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

**PENGARUH *WORK STRESS* DAN *JOB BURNOUT* TERHADAP  
TURNOVER INTENTION KARYAWAN PADA PT. PANG  
JAYA EXPRESS**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat

untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

**Emiliana Al Fawwaz Evan**

**00000037673**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

**TANGERANG**

**2023**

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Emiliana Al Fawwaz Evan

Nomor Induk Mahasiswa : 00000037673

Program studi : Manajemen

Skripsi dengan judul:

Pengaruh *Work Stress* dan *Job Burnout* terhadap *Turnover Intention* karyawan pada PT. Pang Jaya Express

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, 15 Juni 2023



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Emiliana', is written over the banknote.

Emiliana Al Fawwaz Evan

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

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

“Pengaruh *Work-stress* dan *Job Burnout* terhadap *Turnover Intention* karyawan pada PT. Pang Jaya Express”

Oleh

Nama : Emiliana Al Fawwaz Evan

NIM : 00000037673

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan

Sidang Ujian Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 15 Juni 2023

Pembimbing 1

Pembimbing 2



Dr. Mohammad Annas, S.Tr.

Par, M.M, CSCP

NIDN. 0312087404

Ketua Program Studi Manajemen



Cynthia Sari Dewi S.E., M.Sc

NIDN. 0308118803



Purnamaningsih, S.E., M.S.M

NIDN. 0323047801

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

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul

**Pengaruh *Work-stress* dan *Job Burnout* terhadap *Turnover Intention* karyawan pada PT. Pang Jaya Express**

Oleh

Nama : Emiliana Al Fawwaz Evan

NIM : 00000037673

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Rabu, 28 Juni 2023

Pukul 11.30 s.d 13.00 dan dinyatakan

**LULUS**

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji

Dr. Wanda Gema Prasadio Akbar  
Hidayat, S.M.B., M.M  
NIDN. 0705069103  
Pembimbing I

Dr. Hendy Tannady, S.T., M.T., M.M.,  
M.B.A.  
NIDN. 078746  
Pembimbing II

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

NIDN. 0312087404

Cynthia Sari Dewi S.E., M.Sc

NIDN. 0308118803

Ketua Program Studi Manajemen

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

Purnamaingsih, S.E., M.S.M

NIDN. 0323047801

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai *civitas academica* Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Emiliana Al Fawwaz Evan  
NIM : 00000037673  
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* dan *Job Burnout* terhadap *Turnover Intention* karyawan pada PT. Pang Jaya Express.

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, 14 Juni 2023

Yang Menyatakan

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

(Emiliana Al Fawwaz Evan)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT karena atas izin dan rahmat-Nya, peneliti berhasil untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan baik dan tepat waktu. Peneliti menggunakan judul “Pengaruh *Work Stress* dan *Job Burnout* terhadap *Turnover Intention* karyawan pada Pt. Pang Jaya Express.”. Tugas akhir skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memenuhi gelar S1 Manajemen di Universitas Multimedia Nusantara. Dengan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak sebagai berikut :

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, karunia dan rahmat – Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Dr. Ninok Leksono, M.A, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
3. Dr. Florentina Kurniasari T., S. Sos, selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
5. Bapak Dr. Mohammad Annas, S.Tr. Par, M.M, CSCP, sebagai Pembimbing Pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
6. Ibu Cynthia Sari Dewi S.E., M.Sc., sebagai Pembimbing Kedua yang telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
7. Responden karyawan PT. Pang Jaya Express yang telah bersedia untuk meluangkan waktunya dan membantu peneliti dalam pengisian kuesioner.
8. Dua orang yang paling berjasa dan saya cinta tiada tara dalam hidup saya, Bapak Evan Supandi S.E dan Ibu Mariah. Terimakasih yang sangat mendalam atas pengorbanan, cinta, motivasi, nasihat, semangat, serta senantiasa menuturkan doa-doa baik yang tiada henti kepada anaknya untuk kemudahan dan kelancaran selama proses hidup saya terutama pada



masa perkuliahan berlangsung. Semoga Allah selalu menjaga kalian dalam kebaikan dan kemudahan *aamiin*.

9. Teruntuk sahabat tercinta Elda Agustiyani, Tazkiyah Bunayya Al - Jamilah, yang sudah saya anggap seperti saudara saya sendiri, yang merupakan *support system* terbaik. Terimakasih telah menjadi garda terdepan di masa – masa sulit saya. Terimakasih selalu meberikan dampak positif. Terimakasih selalu mendengarkan keluh kesah saya.
10. Teruntuk Stevanni, Sukma, yang selalu menemani, memberikan bantuan dengan ikhlas direpotkan dalam segala hal, yang selalu motivasi dan tidak henti-hentinya memberikan dukungan dan semangat. Terimakasih sudah mau direpotkan, kehadiran kalian sangatlah berarti dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Teruntuk sahabat group keluarga botaq (Risma,Yola,Dian, Tasya,Salsa,Fira,Aini,Sekar,Stefanny) yang selalu ada dalam memberikan dukungan, motivasi, semangat. Kehadiran kalian sangatlah berarti dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Teruntuk seluruh teman terdekat saya terutama BPH Obscura Gen 13, yang selalu menemani, memotivasi, memberi dukungan dan semangat serta bantuan dengan ikhlas direpotkan dalam segala hal. Kehadiran kalian sangatlah berarti dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Teruntuk teman – teman Manajemen 2019. Teman seperjuangan dalam menyelesaikan Pendidikan S1. Suka duka telah kami lewati Bersama dalam proses perkuliahan. Saling membantu dan memberi, terimakasih atas kebersamaannya.
14. Terakhir, teruntuk diri saya sendiri. Terimakasih kepada diri saya sendiri yang sudah kuat melewati lika liku kehidupan hingga sekarang. Terimakasih pada hati yang masih tetap tegar dan ikhlas menjalani semuanya. Terimakasih pada raga dan jiwa yang masih tetap kuat dan waras hingga sekarang. Saya bangga pada diri saya sendiri, kedepannya untuh raga tetap kuat, hati yang selalu tegar, mari bekerjasama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

Akhir kata, peneliti dapat menyadari tanpa ridho dan pertolongan dari Allah SWT, serta bantuan, dukungan, motivasi dari segala pihak skripsi ini tidak dapat diselesaikan. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangannya. Untuk itu apabila ada saran dan masukan dari pembaca, dengan senang hati peneliti menerimanya. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan dapat memberikan gambaran mengenai pembahasan yang penulis teliti.

Tangerang, 14 Juni 2023

Emiliana Al Fawwaz Evan

A large, light blue watermark logo of Universitas Multimedia Nusantara (UMMN) is centered on the page. It features a stylized 'U' and 'M' with a grid of squares inside, and the letters 'U', 'M', 'M', 'N' in a bold, rounded font.

# UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

### MOTTO

“Orang lain ga akan paham struggle dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success storiesnya* aja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri meskipun ga akan ada tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.

Jadi tetap berjuang ya.”

# UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

**PENGARUH WORK STRESS DAN JOB BURNOUT TERHADAP  
TURNOVER INTENTION KARYAWAN PADA PT. PANG JAYA**

**EXPRESS**

(Emiliana Al Fawwaz Evan)

**ABSTRAK**

Investigasi pada pengaruh stres kerja dan kelelahan kerja terhadap niat berpindah pekerjaan pada karyawan. *work stress* dan *job burnout* telah diidentifikasi sebagai faktor-faktor yang berpotensi mempengaruhi kepuasan kerja dan retensi karyawan. Memahami faktor-faktor yang memengaruhi niat berpindah pekerjaan dapat membantu organisasi dalam mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan dan meminimalkan *turnover*. Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif serta non probability sampling dengan menggunakan data dari 73 responden yang kemudian diolah pada SMARTPls versi 4. Temuan pada penelitian ini *Work-stress* dan *Job Burnout* berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention*, *Work-stress* berpengaruh positif terhadap *Job Burnout*, *Job Burnout* secara signifikan dan positif memediasi hubungan antara *Work-stress* dan *Turnover Intention* karyawan.

**Kata Kunci :** *Work Stress* , *Job Burnout* dan *Turnover Intention*

UMMN

UNIVERSITAS

MULTIMEDIA

NUSANTARA

**PENGARUH *WORK STRESS* DAN *JOB BURNOUT* TERHADAP  
*TURNOVER INTENTION* KARYAWAN PADA PT. PANG JAYA**

**EXPRESS**

(Emiliana Al Fawwaz Evan)

**ABSTRACT**

Investigation of the effect of job stress and job burnout on employee intention to change jobs. Job stress and Job Burnout have been identified as factors that have the potential to affect job satisfaction and employee retention. Understanding the factors that influence intention to change jobs can help organizations take appropriate steps to improve employee well-being and minimize turnover. In this study the method used was quantitative descriptive and non-probability sampling using data from 73 respondents which were then processed in SMARTPLs version 4. The findings in this study are Work-stress and Job Burnout have a positive effect on Turnover Intention, Work-stress has a positive effect on Job Burnout, Job Burnout significantly and positively mediates the relationship between Work-stress and Employee Turnover Intention.

**Keywords:** *Job Stress, Job Burnout and Turnover Intention*

UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## DAFTAR ISI

<b>PENGARUH WORK STRESS DAN JOB BURNOUT TERHADAP TURNOVER INTENTION KARYAWAN PADA PT. PANG JAYA EXPRESS.....</b>	<b>I</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....</b>	<b>II</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>III</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>VI</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>IX</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>X</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>XI</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>XII</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>XV</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>XVII</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Akademis.....	9
1.4.2 Manfaat Non Akademis.....	9
1.5 Batasan Penelitian.....	10
1.6 Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>12</b>
2.1 Tinjauan Teori.....	12
2.1.1 Manajemen.....	12
2.1.2 Human Resource Management.....	14
2.1.2.1 Proses Manajemen Sumber Daya Manusia.....	15
2.1.3 Tujuan dan Peran Manajemen Sumber Daya Manusia.....	17
2.1.4 Turnover Intention.....	18
2.1.4.1 Jenis Turnover Intention.....	20
2.1.4.2 Faktor Penyebab Turnover Intention.....	20
2.1.4.3 Dampak Turnover Intention.....	21
2.1.4.4 Langkah – Langkah Yang Dilakukan Untuk Mencegah Terjadinya Turnover Intention.....	22

2.1.5 Work Stress.....	24
2.1.5.1 Pengertian Work Stress.....	24
2.1.5.2 Faktor – Faktor yang mempengaruhi Work Stress.....	25
2.1.5.2.1 Faktor Lingkungan.....	25
2.1.5.2.2 Faktor Organisasi.....	26
2.1.5.3 Indikator Work Stress.....	28
2.1.6 Job Burnout.....	29
2.1.6.1 Gejala – Gejalan Burnout.....	30
2.1.6.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Burnout.....	31
2.2 Model Penelitian.....	33
2.3 Hipotesis.....	33
2.4 Hipotesis Penelitian.....	33
2.4.1 Work Stress berpengaruh signifikan terhadap Turnover Intention karyawan di PT. Pang Jaya Express.....	33
2.4.2 Work Stress secara signifikan mempengaruhi Job Burnout di PT. Pang Jaya Express.....	34
2.4.3 Job Burnout berpengaruh signifikan terhadap Turnover Intention karyawan di PT. Pang Jaya Express.....	35
2.4.4 Job Burnout secara signifikan dan positif memediasi hubungan antara Work Stress dan Turnover Intention karyawan.....	36
2.5 Penelitian Terdahulu.....	37
<b>BAB III.....</b>	<b>42</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>42</b>
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	42
3.1.1 Sejarah Singkat PT. Pang Jaya Express.....	42
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	43
3.1.2.1 Visi PT. Pang Jaya Express, adalah.....	43
3.1.2.2 Misi PT. Pang Jaya Express, adalah.....	44
3.1.3 Nilai – Nilai PT. Pang Jaya Express.....	44
3.1.4 Armada Perusahaan PT. Pang Jaya Express.....	44
3.2 Desain Penelitian.....	44
3.2.1 Exploratory Research Design.....	45
3.2.2 Conclusive Research Design.....	45
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	48



3.3.1 Populasi.....	48
3.3.2 Sampling.....	48
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	50
1. Survey <i>research</i> .....	50
2. Observation Research.....	51
3.5 Prosedur Penelitian.....	52
3.5.1 Periode Penelitian.....	52
3.5.2 Pengumpulan Data.....	52
3.6 Skala Ukuran.....	53
3.7 Identifikasi Variabel Penelitian.....	54
3.7.1 Variabel Dependen.....	54
3.7.1.1 Turnover Intention.....	54
3.7.2 Variabel Independent.....	55
3.7.2.1 Work-stress.....	55
3.7.2.2 Job Burnout.....	56
3.8 Analisis Data.....	57
3.8.1 Uji Instrumen Main Test.....	57
3.8.1.1 Uji Validitas.....	57
3.8.1.2 Uji Reliabilitas.....	58
3.8.2 Metode Analisis Data dengan SEM (Structural Equation Modeling)....	59
3.8.2.1. Tahap Prosedur SEM.....	60
3.8.2.2 Partial Least Square.....	62
3.9 Uji Hipotesis.....	67
3.10 Tabel Operasional Penelitian.....	68
<b>BAB IV.....</b>	<b>70</b>
<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>70</b>
4.1 Deskripsi Profil Responden.....	70
4.1.1 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
4.1.2 Profil Responden berdasarkan Umur.....	71
4.1.3 Profil Responden berdasarkan Bidang Pekerjaan.....	72
4.1.4 Profil Responden berdasarkan Lama Bekerja.....	72
4.2 Analisis Data.....	73
4.2.1 Hasil Uji Outer Model.....	73



4.2.2 Hasil Uji Inner Model (Structural Model).....	80
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	88
4.3.1 Hasil Uji Work-stress memiliki pengaruh positif terhadap Turnover Intention.....	88
4.3.2 Hasil Uji Work-stress memiliki pengaruh positif terhadap Job Burnout.....	90
4.3.3 Hasil Uji Job Burnout memiliki pengaruh positif terhadap Turnover Intention.....	91
4.3.4 Hasil Uji Job Burnout secara signifikan dan positif memediasi hubungan antara work stress dan Turnover Intention karyawan.....	92
4.4 Implikasi Manajerial.....	94
4.4.1 Perhatian Perusahaan terhadap Work-stress untuk mencegah terjadinya Turnover Intention.....	95
4.4.2 Perhatian perusahaan terhadap Work-stress memiliki pengaruh positif terhadap Job Burnout.....	95
4.4.3 Perhatian perusahaan terhadap Job Burnout memiliki pengaruh positif terhadap Turnover Intention.....	96
4.4.4 Perhatian perusahaan terhadap Job Burnout secara signifikan dan positif memediasi hubungan antara work stress dan Turnover Intention karyawan.....	96
<b>BAB V.....</b>	<b>98</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>98</b>
5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Saran.....	99
5.2.1 Saran untuk Perusahaan PT. Pang Jaya Express.....	99
5.2.2 Saran untuk Peneliti selanjutnya.....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>101</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>104</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Turnover Karyawan.....	5
Tabel 1.2 Absensi Karyawan .....	7
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu.....	38
Tabel 3.1 Skala Likert.....	53
Tabel 3.2 Operasional Penelitian .....	68
Tabel 4.2 Hasil Uji Covergent Validity & Realibility.....	75
Tabel 4.3 Hasil Uji Cross Loading.....	77
Tabel 4.4 Uji Fornell - Larkerl Criterion.....	79
Tabel 4.5 Hasil Uji R- Square.....	81
Tabel 4.6 Hasil Uji Q2 Predictive Relevance.....	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Path Cofficient.....	85
Tabel 4.8 Hasil Uji Bootstraping Inderect Effects.....	86

UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Fungsi Manajemen G.R. TERY.....	12
Gambar 2.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	17
Gambar 2.3 Model Penelitian.....	33
Gambar 3.1 Logo PT. Pang Jaya Express.....	42
Gambar 3.2 Desain Penelitian.....	45
Gambar 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Umur.....	71
Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	72
Gambar 4.5 Hasil Data Uji Outer Model.....	74

# UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA