



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, 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.

**Analisis Pengaruh *Work Overload* Terhadap *Emotional Exhaustion* Serta Implikasinya Pada *Job Embeddedness*: Telaah
pada Karyawan BSA Land**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E.)**

Nama : Florencia
Nim : 13130110038
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2018

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN SKRIPSI

Analisis Pengaruh *Work Overload* Terhadap *Emotional Exhaustion* Serta Implikasinya Pada *Job Embeddedness*: Telaah pada Karyawan BSA Land

Oleh

Nama : Florency

NIM : 13130110038

Fakultas : Bisnis

Program Studi : Manajemen

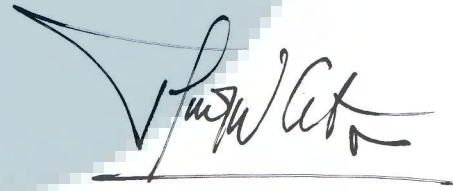
Tangerang, 23 Februari 2018

Pembimbing

Penguji



Santi Rimadiaz, S.P., M.Si.



Drs. J. Johny Natu Prihanto, MM.

Ketua Sidang

Ketua Program Studi Manajemen



Nurina Putri Handayani, S.E., M.M.



Dewi Wahyu Handayani, S.E., M.M.

LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Dengan ini saya:

Nama : Florencia

Nim : 13130110038

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul Analisis Pengaruh *Work Overload* Terhadap *Emotional Exhaustion* Serta Implikasinya Pada *Job Embeddedness*: Telaah pada Karyawan BSA Land merupakan hasil karya ilmiah yang dibuat oleh saya sendiri dan bukan plagiat dari karya ilmiah orang lain atau lembaga lain. Segala informasi yang berada dalam skripsi ini, secara keseluruhan telah dicantumkan dalam daftar pustaka.

Tangerang, 23 Februari 2018

Peneliti,



Florencia

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Mahakuasa, yang karena kemurahan dan kasih-Nya telah memberikan rahmat serta penyertaan yang melimpah hingga sampai peneliti dapat berada tahap penyelesaian skripsi yang disusun guna melengkapi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1, jurusan Manajemen di Universitas Multimedia Nusantara.

Skripsi yang disusun oleh peneliti ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pendidikan di bidang human resource management dan kemajuan perusahaan yang terkait. Terlaksananya skripsi ini tidak lepas dari peran serta berbagai pihak yang bersedia mengulurkan tangan dan membantu peneliti, sehingga kegiatan ini dapat berjalan dengan lancar. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, atas kasih dan berkat-Nya yang melimpah, hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Mami, Popo, Dede dan Linlin yang menjadi semangat dan dorongan bagi peneliti selama perkuliahan dan khususnya skripsi.
3. Novianti Susanti, S.E., Nita Puspita Sari, S.E., Janice Angelina, S.E., Aldo Winata, S.E., Yosephine M.D, Marcel Mogalana, S.E., Grazella Natasha, dan teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu menemani dan memberikan dukungan bagi peneliti.
4. Ibu Dewi Wahyu Handayani, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen yang banyak membantu memberikan saran dan bantuan dalam perijinan penelitian.
5. Ibu Nurina Putri Handayani, S.E., M.M., selaku ketua sidang pada penelitian ini yang telah memberikan banyak saran perbaikan serta koreksi untuk menjadikan penelitian ini lebih baik lagi.
6. Bapak Drs. J. Johny Natu Prihanto, M.M., selaku penguji sidang penelitian ini yang telah memberikan kritik dan pertanyaan yang mendorong peneliti untuk lebih kritis.

7. Ibu Santi Rimadias, S.P., M.Si. selaku dosen pembimbing yang memberikan banyak masukan serta bimbingan dengan sabarnya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu Amelia Safitri, S.Psi., selaku *Recruitment & OD Supervisor* BSA Land yang telah dengan sabar mendampingi dan membimbing pada saat proses penelitian di lapangan.
9. Seluruh bagian di BSA Land yang senantiasa memberikan kesempatan peneliti untuk belajar.
10. Serta semua pihak yang namanya tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu kritik dan saran bagi peneliti akan sangat bermanfaat. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang bersangkutan.

Tangerang, 23 Februari 2018



Florencia

UMMN

ABSTRAK

Sebagai industri yang memenuhi salah satu kebutuhan dasar manusia, industri properti tidak akan pernah hilang. Berkat dukungan dari pemerintah, industri properti mulai bangkit dari masa perlambatan sejak tahun 2017. BSA Land sebagai salah satu *Property Developer* kelas menengah yang terus memperluas proyeknya di Indonesia, harus dapat memaksimalkan sumber daya yang dimiliki untuk dapat terus bersaing dan menjadi salah satu perusahaan properti yang terdepan. Salah satu caranya adalah dengan memaksimalkan sumber daya manusia yang dimiliki, yaitu dengan mengatasi fenomena *work overload*, *emotional exhaustion* dan *job embeddedness* yang dimiliki.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara *work overload* terhadap *emotional exhaustion* dan *job embeddedness* pada 100 orang karyawan BSA Land dari Departemen Teknik, Marketing, Finance Accounting dan Legal. Dengan menggunakan metode deskriptif dengan metode *non-probability*. Melalui teknik *judgemental sampling*, pengumpulan data primer diperoleh dari penyebaran kuisioner kepada karyawan BSA Land. Data yang sudah terkumpul lalu diolah dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dari *work overload* terhadap *emotional exhaustion* dengan nilai *standard coefficient* 1,0 dan nilai *p-value* 0,0. Serta hubungan negatif dari *emotional exhaustion* terhadap *job embeddedness* dengan nilai *standard coefficient* -1,0 dan nilai *p-value* 0,0.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah mayoritas responden merupakan laki-laki, berusia 31-35 tahun, dengan tingkat pendidikan sarjana, berstatus karyawan tetap, sudah menikah, dan berasal dari Departemen Teknik BSA Land. Para responden setuju dengan fenomena *work overload*, *emotional exhaustion*, dan *job embeddedness* yang diajukan. Sehingga saran yang diberikan adalah pengurangan beban kerja karyawan sehingga dapat menurunkan tingkat kelelahan yang dirasakan dan meningkatkan keinginan untuk tinggal di perusahaan.



Kata Kunci : *work overload*, *emotional exhaustion*, *job embeddedness*, *property development*.

ABSTRACT

As an industry that fulfill human basic needs, property industry will never be vanished. By the governance's support, rising signal from property industry was seen since 2017. BSA Land as one of middle class property developer that still making a project expansion in Indonesia, need to maximize all the resources they have in order to surviving and become the leader of property development in Indonesia. One in another way are by maximize human resource's performance, which is coping with their work overload, emotional exhaustion and job embeddedness phenomenon.

This research seeks to relationship between work overload, emotional exhaustion and job embeddedness based on 100 employees BSA Land from Engineer, Marketing, Finance Accounting and Legal Department. Using descriptive method by non-probability method. Through judgemental sampling technique, primary data collection by questionnaire distribution to employee's of BSA Land. All collected data was procesed by using Structural Equation Modeling (SEM).

Result of this research shown the positive connection between work overload and emotional exhaustion at 1,0 standard coefficient score and p-value at 0,0. And negative connection between emotional exhaustion and job embededdness at -1,0 standard coefficient and p-value 0,0.

Conclusion of this research is the majority of respondents are mens, 31-35 years old, bachelor degree, working as permanent employee, married, and as a member of Engineer Department at BSA Land. The respondents agree to a proposed model of work overload, emotional exhaustion and job embeddedness. Therefore, suggest of this research is to reducing the level of employee's workload, consequently the level of exhaustion will reduce and increasing intention to stay in company.



Key words: work overload, emotional exhaustion, job embeddedness, property development.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Batasan Masalah.....	10
1.5 Sistematika Penelitian.....	11
BAB II.....	12
LANDASAN TEORI	12
2.1. <i>Management</i>	12
2.2 <i>Human Resource Management</i>	14
2.3 <i>Work Overload</i>	14
2.4 <i>Emotional Exhaustion</i>	15
2.5 <i>Job Embeddedness</i>	15
2.6 Hubungan Antar Variabel.....	16
2.6.1 Pengaruh <i>Work Overload</i> terhadap <i>Emotional Exhaustion</i>	16
2.6.2 Pengaruh <i>Emotional Exhaustion</i> terhadap <i>Job Embeddedness</i>	17
2.7. Tabel Penelitian Terdahulu.....	19
2.8. Model Penelitian.....	21
BAB III.....	22
METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1. Gambaran Umum Objek Peneltian.....	22
3.1.1. Deskripsi Perusahaan.....	22

3.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	32
3.1.3	<i>Core Values</i>	32
3.3.	Desain Penelitian	33
3.3.2.	Metode Penelitian	35
3.4.	Ruang Lingkup Penelitian	35
3.4.1.	Target Populasi dan Sampel	35
3.4.2.	<i>Sampling Techniques</i>	36
3.4.3.	Sampling Size	37
3.5.	Teknik Pengumpulan Data	38
3.5.1.	Sumber dan Cara Pengumpulan Data	38
3.5.2.	Metode Pengumpulan Data	39
3.6.	Periode Penelitian	40
3.7.	Definisi Operasional Variabel	41
3.7.1.	Variabel Eksogen	41
3.7.2.	Variabel Endogen	42
3.8.	Teknis Pengolahan Analisis Data	45
3.8.1.	Uji Instrumen	45
3.8.2.	Uji Validitas	45
3.8.3.	Uji Reliabilitas	46
3.9.	Structural Equation Model (SEM)	47
3.9.1.	Kecocokan Model Pengukuran	49
3.9.2	Model Struktur (<i>Path Diagram</i>)	51
3.9.3	Kecocokan Model Keseluruhan	51
3.10.	Tabel Operasionalisasi Variabel	54
BAB IV	57
ANALISA DAN PEMBAHASAN	57
4.1	Deskripsi Profil Responden	57
4.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.1.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	58
4.1.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	59
4.1.4	Profil Responden Berdasarkan Status Karyawan	60

4.1.5 Profil Responden Berdasarkan Status pernikahan.....	61
4.1.6 Profil Responden Berdasarkan Jabatan	62
4.1.7 Profil Responden Berdasarkan Departemen.....	63
4.1.8 Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan	64
4.2 Analisa Deskriptif.....	65
4.2.1 <i>Work Overload</i>	67
4.2.2 <i>Emotional Exhaustion</i>	69
4.2.3 <i>Job Embeddedness</i>	72
4.3 Uji Istrumen <i>Pre-Test</i>	75
4.3.1 Uji Validitas <i>Pre-Test</i>	76
4.3.2 Uji Realibilitas <i>Pre-Test</i>	78
4.4 Uji Instrumen <i>Main Test</i>	80
4.4.1 Hasil Analisis Model Pengukuran	81
4.4.2 Hasil Analisis Model Struktural	83
4.5 Uji Hipotesis.....	85
4.6 Interpretasi Hasil	86
4.6.1 Pengaruh <i>Work Overload</i> terhadap <i>Emotional Exhaustion</i>	86
4.6.2 Pengaruh <i>Emotional Exhaustion</i> terhadap <i>Job Embeddedness</i>	87
4.7 Implikasi Manajerial.....	87
BAB V	91
KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	16
Gambar 3.1 Set Plan Royal Spring 1.....	17
Gambar 3.2 Set Plan Royal Spring 2.....	18
Gambar 3.3 Serpong Lagoon.....	19
Gambar 3.4 Sentraland Paradise.....	20
Gambar 3.5 Sentraland Boulevard.....	21
Gambar 3.6 Royal Sentraland.....	22
Gambar 3.7 The River.....	23
Gambar 3.8 Batakan Village.....	24
Gambar 3.9 Centra Bizpark 2.....	25
Gambar 3.10 Variabel Eksogen.....	35
Gambar 3.11 Variabel Endogen.....	36
Gambar 3.12 Tahap-tahap Melakukan SEM.....	41
Gambar 3.12 Model Struktur (<i>Path Diagram</i>).....	41
Gambar 4.1 Presentase Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Gambar 4.2 Presentase Jumlah Responden Berdasarkan usia.....	50
Gambar 4.3 Presentase Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	51
Gambar 4.4 Presentase Jumlah Responden Berdasarkan Status Karyawan.....	52
Gambar 4.5 Presentase Jumlah Responden Berdasarkan Status	

Pernikahan	53
Gambar 4.6 Presentase Jumlah Responden Berdasarkan Jabatan	54
Gambar 4.7 Presentase Jumlah Responden Berdasarkan	
Departement	55
Gambar 4.8 Presentase Jumlah Responden Berdasarkan Pengeluaran	
Perbulan.....	56



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Characteristics of Different Fit Indices Demonstrating Goodness-of-Fit Across Different Model Situations.....	45
Tabel 3.2 Operasional Tabel.....	46
Tabel 4.1 Skala Interval 5 kategori	58
Tabel 4.1 Penilaian Responden Terhadap Variabel work overload	58
Tabel 4.2 Penilaian Responden Terhadap Variabel emotional exhaustion	60
Tabel 4.3 Penilaian Responden Terhadap Variabel job embeddedness .	64
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas <i>Pre-test</i>	68
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas <i>Pre-Test</i>	70
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas SEM.....	73
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas SEM	74
Tabel 4.9 Hasil Kecocokan <i>Goodness of Fit</i>	76
Tabel 4.10 Hasil Uji Hipotesis	77