

ABSTRACT

Turnover intention, or the desire to leave the company, is a significant issue faced by organizations, including PT. SOG Indonesia. High turnover intention can disrupt workforce stability and result in significant costs for the company, both financially and operationally. Two factors often associated with turnover intention are workload and work environment. Excessive workload can cause stress and fatigue, while an unsupportive work environment can decrease employee satisfaction and commitment to the organization.

The research problem addresses how turnover intention, workload, and work environment are at PT. SOG Indonesia, and how workload and work environment influence turnover intention among PT. SOG Indonesia employees. This study aims to understand employee turnover intention, workload, and work environment at the company and investigate the impact of workload and work environment on employee turnover intention at PT. SOG Indonesia.

This research employs a quantitative approach by distributing questionnaires as the research instrument to PT. SOG Indonesia employees. Sampling was conducted using the saturated sample method, encompassing the entire population of 107 individuals. In terms of researcher involvement, no data intervention was performed. The research follows a cross-sectional method regarding the time of execution. Data analysis was performed using descriptive and verificative approaches, utilizing SEM-PLS (Structural Equation Models – Partial Least Square) with the assistance of Smart-PLS software.

Descriptive analysis indicates that overall, the workload at PT. SOG Indonesia is categorized as high, the working environment is categorized as less favourable, and turnover intention is categorized as moderate. However, based on quantitative data analysis using SEM-PLS, it is concluded that workload does not have a significant influence on turnover intention. Instead, the working environment variable has a significant impact on employees' turnover intention.

The findings of this research are expected to serve as an evaluation for the company's management to pay more attention to achieving a more balanced workload distribution among employees. Additionally, there is a need to improve the working environment conditions by enhancing comfort and safety for employees while they are at work.

Keywords: Turnover Intention, workload, work environment, SEM-PLS

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I.....	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1. Profil Perusahaan.....	1
1.1.2. Visi Perusahaan.....	1
1.1.3. Misi Perusahaan.....	1
1.1.4. Produk Perusahaan.....	2
1.1.5. Struktur Organisasi Perusahaan.....	3
1.2. Latar Belakang Penelitian.....	3
1.3. Perumusan Masalah	10
1.4. Tujuan Penelitian.....	10
1.5. Manfaat Penelitian.....	11
1.5.1. Aspek Teoritis.....	11
1.5.2. Aspek Praktis.....	11
1.6. Waktu dan Periode Penelitian	11
1.7. Sistematika Penulisan	11
BAB II	13
2.1. Teori – Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu	13
2.1.1. Perilaku Organisasi.....	13
2.1.2. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	14
2.1.3. <i>Turnover Intention</i>	16
2.1.4. Beban Kerja.....	23
2.1.5. Lingkungan Kerja.....	27
2.1.6. Penelitian Terdahulu	32

2.2.	Kerangka Pemikiran.....	74
2.3.	Hipotesis Penelitian.....	75
BAB III.....		77
3.1.	Jenis Penelitian.....	77
3.2.	Operasionalisasi Variabel.....	78
3.2.1.	Variabel Operasional.....	78
3.2.2.	Skala Penelitian.....	82
3.3.	Populasi dan Sampel.....	83
3.4.	Pengumpulan Data.....	83
3.4.1.	Teknik Pengumpulan Data.....	83
3.4.2.	Sumber Data.....	84
3.5.	Teknis Analisis Data.....	84
3.5.1.	Analisis Deskriptif.....	84
3.5.2.	Analisis Kuantitatif.....	87
3.5.3.	Pengujian Hipotesis.....	90
BAB IV.....		91
4.1.	Karakteristik Responden.....	91
4.1.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	91
4.1.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	91
4.1.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	92
4.1.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Masa Kerja.....	93
4.2.	Analisis Deskriptif.....	94
4.2.1.	Analisis Deskriptif Variabel Beban Kerja (X1).....	94
4.2.2.	Analisis Deskriptif Variabel Lingkungan Kerja (X2).....	98
4.2.3.	Analisis Deskriptif Variabel <i>Turnover Intention</i> (Y).....	101
4.3.	Analisis SEM-PLS dengan software SmartPLS.....	104
4.3.1.	Hasil Evaluasi Measurement (Outer) Model.....	105
4.3.2.	Hasil Evaluasi Structural (Inner) Model.....	115
4.3.3.	Hasil Evaluasi Pengujian Hipotesis.....	116
4.3.3.1.	Uji Hipotesis dengan SEM PLS untuk H1 dan H2.....	116
4.4.	Pembahasan.....	118

4.4.1. Pengaruh Beban Kerja terhadap Turnover Intention Karyawan PT. SOG Indonesia.....	119
4.4.2. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Turnover Intention Karyawan PT. SOG Indonesia.....	121
BAB V.....	123
5.1. Kesimpulan.....	123
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	123
5.3. Saran.....	124
5.3.1. Bagi Perusahaan (PT. SOG Indonesia).....	124
5.3.2. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	125
DAFTAR PUSTAKA.....	126
LAMPIRAN 1.....	131
LAMPIRAN 2.....	134

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 <i>Turnover</i> Karyawan PT. SOG Indonesia	5
Tabel 1. 2 Alasan Karyawan Resign dari PT. SOG Indonesia Tahun 2019 – 2022	6
Tabel 2. 1 Review Penelitian Sebelumnya (Jurnal Internasional)	33
Tabel 2. 2 Review Penelitian Sebelumnya (Jurnal Nasional)	64
Tabel 3. 1 Jenis Penelitian	78
Tabel 3. 2 Variabel Operasional Penelitian	79
Tabel 3. 3 Skala Instrumen	82
Tabel 3. 4 Skala Interval	85
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	91
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	92
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	92
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Masa Kerja.....	93
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Beban Kerja (X1)...	94
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Lingkungan Kerja (X2).....	98
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Turnover Intention</i> (Y).....	102
Tabel 4. 8 Nilai Loading Factor dari Model PLS 1.....	106
Tabel 4. 9 Nilai AVE dari Model PLS 1.....	109
Tabel 4. 10 Nilai akar AVE dan Korelasi Antar Variabel Laten dari Model PLS 1	110
Tabel 4. 11 Nilai Cross Loading	111
Tabel 4. 12 Nilai <i>Composite Reliability</i>	114
Tabel 4. 13 Nilai Cronbach's Alpha.....	114
Tabel 4. 14 Nilai <i>R-Square</i> (R2).....	115
Tabel 4. 15 hasil Uji Hipotesis untuk H1 & H2 dengan SEM-PLS.....	116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Struktur Organisasi PT. SOG Indonesia	3
Gambar 1. 2 Data Alasan Keluar Karyawan PT. SOG Indonesia Tahun 2019 – 2022.....	7
Gambar 1. 3 Suasana Ruang Kantor PT. SOG Indonesia.....	9
Gambar 2. 1 Rumus <i>Turnover Ratio</i>	23
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	74
Gambar 2. 3 Hipotesis Penelitian.....	76
Gambar 3. 1 Garis Kontinum Beban Kerja (X1)	86
Gambar 3. 2 Garis Kontinum Lingkungan Kerja (X2)	86
Gambar 3. 3 Garis Kontinum <i>Turnover Intention</i> (Y).....	87
Gambar 4. 1 Nilai Rata-Rata Variabel Beban Kerja (X1) Pada Garis Kontinum. 97	
Gambar 4. 2 Nilai Rata-rata Variabel Lingkungan Kerja (X2) Pada Garis Kontinum	101
Gambar 4. 3 Nilai Rata-rata Variabel <i>Turnover Intention</i> (Y) Pada Garis Kontinum	104
Gambar 4. 4 Model PLS 1	106
Gambar 4. 5 Output Hasil Uji Hipotesis melalui Bootstrapping dengan SmartPLS 4.0.....	117

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1. Profil Perusahaan

PT. SOG INDONESIA didirikan pada tanggal 18 Juli 2003, dengan fokus pada usaha telekomunikasi berbasis satelit dan sistem komunikasi radio. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam sektor tersebut, PT. SOG INDONESIA didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas dan berpengalaman dalam bidangnya. Sebagai upaya PT. SOG INDONESIA dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, mereka memiliki dukungan fasilitas yang baik serta berkomitmen untuk selalu dapat mencapai *service level agreement/SLA* yang diharapkan (PT. SOG Indonesia, 2023).

1.1.2. Visi Perusahaan

Menjadi perusahaan terkemuka di bidang teknologi telekomunikasi berbasis satelit di Indonesia yang diakui di tingkat regional dan internasional atas inovasi, keunggulan kualitas dan pelayanan prima kepada pelanggan.

1.1.3. Misi Perusahaan

- a) Menyediakan produk layanan telekomunikasi satelit yang berkualitas tinggi dan inovatif kepada pelanggan.
- b) Membangun dan memelihara hubungan yang kuat dengan pelanggan, mitra dan pemasok.
- c) Mengadopsi teknologi terbaru dan terdepan secara berkelanjutan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas dalam operasional perusahaan.
- d) Mengembangkan dan memelihara lingkungan kerja yang inklusif, kolaboratif, dan berorientasi pada pertumbuhan dan perkembangan karyawan.
- e) Menjalankan praktik bisnis yang bertanggung jawab secara sosial dan lingkungan.

1.1.4. Produk Perusahaan

PT. SOG Indonesia memiliki berbagai jenis produk yang dapat menunjang semua kebutuhan pelanggan dalam hal komunikasi satelit dan radio baik di lokasi yang terpencil maupun di lokasi *site*. Dengan kebutuhan pelanggan yang semakin bervariasi, PT. SOG Indonesia menawarkan sejumlah produk dan solusi yang ditawarkan.

Adapun produk yang ditawarkan oleh PT. SOG Indonesia adalah:

a) Thuraya

Thuraya adalah produk unggulan dari PT. SOG Indonesia yang berbentuk telepon satelit yang dapat digunakan di berbagai medan baik darat, laut maupun udara.

b) Inmarsat

Inmarsat adalah produk telepon satelit yang dikhususkan untuk penggunaan pelanggan di kapal laut atau didaerah maritim

c) Airbus

Airbus adalah produk telepon satelit yang portable dan dapat digunakan bersamaan dengan sinyal GSM untuk memperkuat jaringan komunikasinya

d) Telox

Telox adalah produk dari PT. SOG Indonesia yang dapat menghubungkan antara 1 user dengan yang lainnya dengan system komunikasi *Peer-to-peer (Ad-Hoc Communication)*

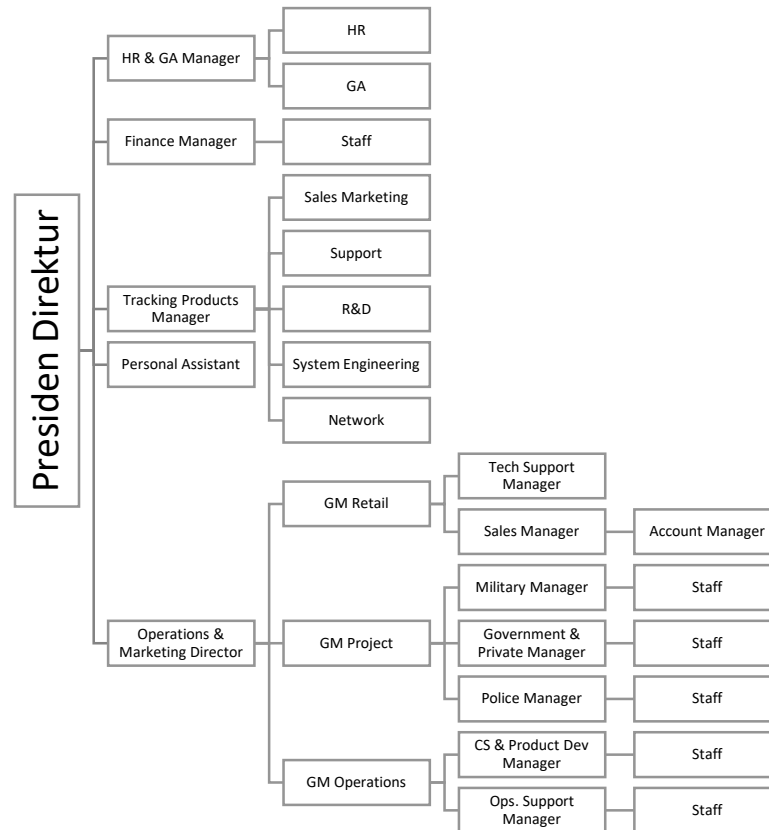
e) Orbcomm

Orbcomm adalah produk yang fokus kedalam akuisisi data, *reporting* dan Analisa data komunikasi yang dapat di sematkan di berbagai macam media dan kondisi.

Untuk solusi yang ditawarkan oleh PT. SOG Indonesia adalah *Vessel Monitoring System (VMS)* yang berfungsi untuk memonitoring rute/rute pelayaran kapal secara online dengan mudah melalui *website (web tracking)* yang dapat diakses melalui komputer, laptop dan *smartphone* kapanpun dan dimanapun selama terkoneksi dengan koneksi jaringan internet dan bermanfaat untuk dapat mengetahui laporan status posisi kapal setiap jamnya dengan menggunakan alat

GPS dan pemancar yang diletakkan di atas kapal dan mengirimkan datanya melalui media satelit (PT. SOG Indonesia, 2023).

1.1.5. Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 1. 1 Struktur Organisasi PT. SOG Indonesia

1.2. Latar Belakang Penelitian

Semakin besar persaingan dari berbagai organisasi, dunia bisnis di Indonesia, khususnya di perusahaan-perusahaan, menuntut setiap pelaku industri untuk mau menyesuaikan diri tanpa ragu. Dengan munculnya persaingan tersebut, setiap perusahaan kini dituntut untuk mengerahkan segala upaya untuk mengimplementasikan rencana agar dapat bersaing di dunia bisnis. Wabah Covid-19 yang melanda masyarakat di seluruh dunia, termasuk Indonesia, tidak diragukan lagi mengubah situasi dan kondisi bisnis yang sedang terjadi saat ini. Demi menyelamatkan perusahaan dari bencana yang mengancam menenggelamkan beberapa bisnis lainnya, perusahaan mengambil inisiatif taktis dan strategis.

Komposisi tenaga kerja sebuah perusahaan adalah faktor penentu yang krusial dalam pertumbuhan dan kesuksesan sebuah perusahaan. Manajemen sumber daya manusia, seperti yang didefinisikan oleh Sedarmayanti (2017, hlm. 3), adalah pemanfaatan sumber daya manusia secara sistematis untuk merencanakan, memobilisasi, dan mengendalikan semua elemen kekuatan manusia dengan efisien dan efektif guna mencapai tujuan. Oleh karena itu, kemajuan suatu organisasi bergantung pada kualitas dan kompetensi dari sumber daya manusianya.

Turnover karyawan dapat mencerminkan keberhasilan pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dalam suatu perusahaan, namun hal ini perlu dilihat dalam konteks yang lebih luas. Jika *Turnover* rendah tercapai melalui strategi pengembangan karir yang efektif, kepuasan karyawan yang tinggi, serta program retensi yang kuat, hal ini mungkin menunjukkan bahwa perusahaan mampu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung perkembangan dan kesejahteraan karyawan. Namun, jika *Turnover* rendah disebabkan oleh ketidakmampuan perusahaan untuk menarik dan mempertahankan bakat baru, hal ini bisa mengindikasikan kurangnya daya tarik perusahaan sebagai tempat berkembang bagi individu yang potensial. Oleh karena itu, keberhasilan pengelolaan SDM dapat dinilai dengan melihat sejauh mana perusahaan mampu menciptakan iklim kerja yang memungkinkan pertumbuhan karyawan sambil menjaga keseimbangan antara pergantian yang sehat dan retensi bakat yang kritis.

Fenomena *Turnover* karyawan juga terjadi di PT. SOG Indonesia selama 3 tahun terakhir. Dilihat dari data yang diambil dari tahun 2019 sampai dengan data tahun 2022, terdapat 69 karyawan yang bekerja di PT. SOG Indonesia pada awal 2019. Namun hal ini berubah seiring dengan keluarnya sejumlah karyawan di tahun yang sama sehingga pada tahun 2019 *Turnover* ratio dari PT. SOG Indonesia menjadi 14%. Hal yang sama terjadi pada tahun 2021 dan 2022. Fenomena *Turnover* yang tinggi tidak terjadi pada tahun 2020 dengan *Turnover* karyawan sebesar 3%. Hal ini adalah anomali yang ditemukan karena adanya wabah COVID-19 yang memuncak pada saat itu dan semua karyawan bekerja dari rumah. Sehingga karyawan maupun perusahaan tidak fokus terhadap efisiensi maupun pencarian pekerjaan baru bagi karyawan tersebut. Pada awal tahun 2021, terdapat 67

karyawan yang bekerja setelah adanya penambahan karyawan di tahun 2019. Namun, jumlah karyawan yang keluar lebih banyak ditahun ini dengan 9 orang karyawan sehingga PT. SOG Indonesia memiliki nilai *Turnover* karyawan sejumlah 14%. Pada tahun 2022, PT. SOG Indonesia memiliki fenomena yang sama namun lebih baik dari tahun sebelumnya. Diawal tahun 2022 terdapat 64 orang karyawan yang bekerja di PT. SOG Indonesia. Namun *Turnover* ratio menjadi 12% ketika jumlah karyawan yang bertahan di tahun tersebut berjumlah 57 orang.

Tabel 1. 1 *Turnover* Karyawan PT. SOG Indonesia

Tahun	Karyawan Masuk	Karyawan Keluar	Jumlah Karwayan Awal Tahun	Jumlah Karyawan Akhir Tahun	<i>Turnover</i> Ratio
2019	6	9	69	60	14%
2020	4	2	65	63	3%
2021	0	9	67	58	14%
2022	6	7	60	53	12%

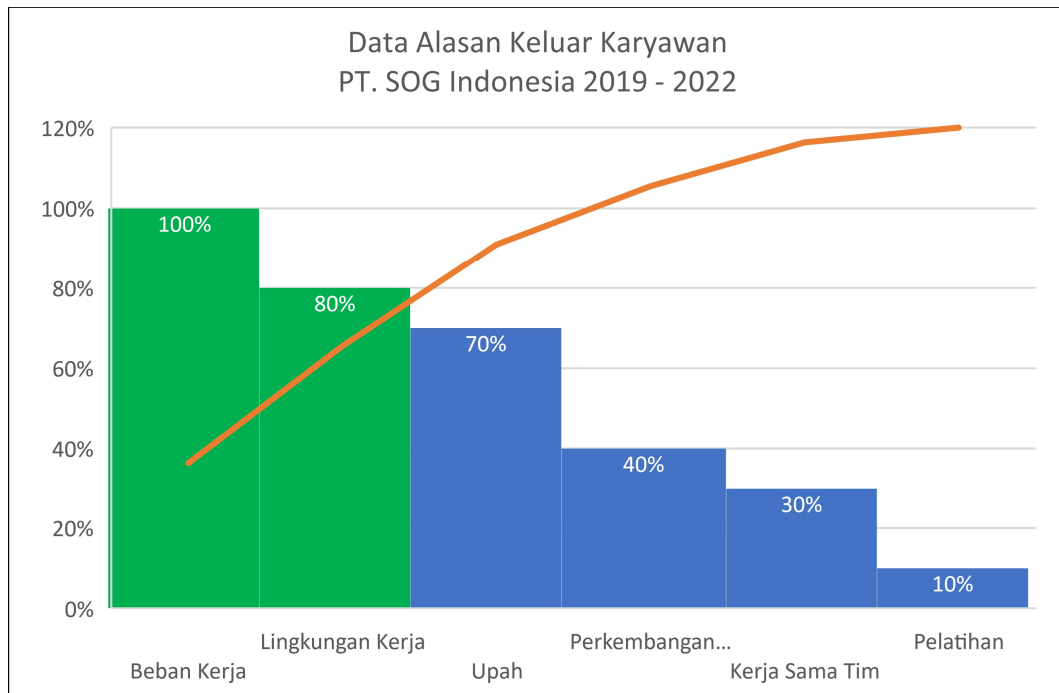
Mengacu pada Gallup (2003), turnover karyawan yang ideal adalah 10% per tahun. Perusahaan kelas dunia cenderung hanya memiliki sekitar 10% karyawan yang sangat tidak terlibat (*actively disengaged*). Jika demikian, maka *Turnover* sekitar 10% dianggap tepat (Jiang, Su, & Wang, 2020). Didukung oleh wawancara yang penulis lakukan kepada HR Manager PT. SOG Indonesia, Bapak Bachtiar Widodo mengatakan bahwa perusahaan berharap *Turnover* dapat dikendalikan dengan angka dibawah 10% setiap tahunnya. Hal ini menjadi dasar dari penulis menemukan bahwa fenomena ini mendapat sebuah perhatian yang akan menjadi objek penelitian.

Bedasarkan data *Turnover* diatas, terdapat fenomena yang teridentifikasi yaitu keinginan karyawan untuk keluar atau perusahaan yang tidak meneruskan kontrak kerja kepada karyawan yang bersangkutan. Menurut data yang diambil oleh penulis kepada PT. SOG Indonesia, terdapat beberapa alasan yang muncul dari karyawan maupun perusahaan ketika ditanyakan mengenai alasan keluar karyawan melalui exit interview dan alasan perusahaan tidak meneruskan kontrak kerja

terhadap karyawan yang bersangkutan. Terdapat 2 kondisi karyawan keluar dari perusahaan dalam hal ini PT. SOG Indonesia yaitu karena resign dan karena program pemutusan hubungan kerja oleh perusahaan atau PHK. Terlihat pada Tabel 1.2, terdapat 10 orang yang resign dari PT. SOG Indonesia selama kurun waktu 2019 – 2022. Sedangkan dari Tabel 1.3, dapat dilihat bahwa alasan keluarnya karyawan dari perusahaan PT. SOG Indonesia yang terbanyak adalah beban kerja yang cukup berat yang dikerjakan. Salah satu alasan utama kedua yang muncul adalah lingkungan kerja yang tidak mendukung perkembangan karier, baik secara individu maupun organisasional. Oleh karena itu, beban kerja dan lingkungan kerja menjadi faktor yang signifikan yang mendorong orang untuk meninggalkan PT. SOG Indonesia.

Tabel 1. 2 Alasan Karyawan Resign dari PT. SOG Indonesia Tahun 2019 – 2022

No	Status Keluar	Beban Kerja	Lingkungan Kerja	Upah	Kerja Sama Tim	Perkembangan Karir	Pelatihan
1	Resign	1	1		1		
2	Resign	1	1		1		
3	Resign	1	1	1			
4	Resign	1		1			
5	Resign	1	1	1			
6	Resign	1	1	1		1	
7	Resign	1		1	1		
8	Resign	1	1	1		1	
9	Resign	1	1	1		1	
10	Resign	1	1			1	1
Total		10	8	7	3	4	1



Gambar 1. 2 Data Alasan Keluar Karyawan PT. SOG Indonesia Tahun 2019 – 2022

Berdasarkan beberapa jurnal, beban kerja menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi turnover karyawan di PT. SOG Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari beberapa poin faktor beban kerja yang tercantum dalam literatur tersebut. Terdapat tiga faktor beban kerja yang dipengaruhi oleh faktor eksternal, yaitu tugas, organisasi, dan lingkungan kerja (Mahawati, et al., 2021). Berdasarkan wawancara terhadap Manager HR PT. SOG Indonesia, Bapak Bachtiar Widodo menyebutkan bahwa masing-masing fungsi memiliki *Role & Responsibility* nya masing-masing, yang berarti bahwa tugas yang sudah diberikan sudah sesuai dengan fungsi dari masing-masing posisi jabatan. Beliau juga mengatakan untuk jam kerja adalah 8 jam serta tidak ada overtime untuk beberapa posisi kerja. Namun, terdapat suatu kekurangan umum yaitu lokasi kerja yang berada di pusat kota DKI Jakarta dimana hal ini dapat membebani seseorang karena waktu tempuh dari kantor menuju ke rumah menjadi lebih panjang. Hal ini disebutkan di beberapa wawancara yang dilakukan dengan beberapa karyawan PT. SOG Indonesia yang menyebutkan bahwa mungkin jam pulang kantor dapat selesai pukul 17:00, tetapi kebanyakan dari karyawan memutuskan untuk pulang setelah pukul 18:00 bahkan sampai pukul