

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah, penulis mengucapkan segala puji dan terima kasih kepada Allah SWT. Berkat rahmat dan petunjuk-Nya, penulis berhasil menyelesaikan skripsi/tesis dengan judul **Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan PT SOG Indonesia**. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-2 Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Jarak Jauh Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dalam penelitian ini, penulis menerima banyak bimbingan, kritik, saran, dan motivasi yang sangat berharga dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Telkom University, Dr. Ratri Wahyuningtyas, ST., MM
2. Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Telkom University, Wakil Dekan I Deannes Isyuardhana, Ph.D dan Wakil Dekan II yaitu Dr. Farida Titik Kristanti, S.E., M.Si
3. Pembimbing Tesis, Dr. Dian Indiyati, S.H., S.E., M.Si
4. Penguji Tesis Dr. Ratri Wahyuningtyas, ST., MM dan Dr. Nidya Dudija S.Psi., M.A
5. Dosen Wali, Dr. Dadan Rahadian, S.T., M.M
6. Istri yang selalu menemani saya dan menjadi penyemangat saya, Ika Febrianita Sari, S.T
7. Anak-anakku yang selalu menjadi motivasi saya, Kiya Zahratul Nathifa & Kyera Zahratul Nathifa
8. Ibu dan Bapak yang selalu mendoakan untuk semua kesuksesan saya, Rozalines dan Marvaelius Syah, S.E., M.M
9. Pihak-pihak yang berkontribusi pada penelitian ini

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih banyak sekali kekurangan. Penulis sangat terbuka dengan saran yang membangun pada tesis ini. Penulis

berharap tulisan ini dapat memberikan manfaat serta dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik dikemudian hari.

Serang, 11 Juni 2024

Ezra Rahmansyah

2403221039

ABSTRAK

Turnover intention, atau biasa dikenal juga dengan keinginan untuk meninggalkan perusahaan, merupakan salah satu permasalahan penting yang kerap dihadapi oleh suatu organisasi, dalam hal ini termasuk juga yang dialami oleh PT. SOG Indonesia. Tingkat *turnover* yang tinggi dapat mengganggu stabilitas tenaga kerja dan mengakibatkan adanya tambahan biaya yang signifikan bagi perusahaan, baik secara finansial maupun operasional. Dua macam faktor yang sering dikaitkan dengan *turnover intention* yaitu beban kerja dan lingkungan kerja. Beban kerja yang berlebihan dapat menimbulkan tekanan dan kelelahan pada pekerja, sedangkan lingkungan kerja yang kurang mendukung juga dapat menurunkan kepuasan dan komitmen karyawan terhadap organisasi atau perusahaan.

Permasalahan penelitian ini mencakup bagaimana *turnover intention*, beban kerja dan lingkungan kerja di PT. SOG Indonesia serta bagaimana pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention* karyawan PT. SOG Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang *turnover intention* karyawan, beban kerja dan lingkungan kerja di Perusahaan tersebut serta untuk menginvestigasi pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention* karyawan di PT. SOG Indonesia.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner sebagai instrument penelitian kepada karyawan PT. SOG Indonesia. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode sampel jenuh, mencakup seluruh populasi yang berjumlah 107 orang. Dalam konteks keterlibatan peneliti, tidak ada intervensi data yang dilakukan. Penelitian ini dilakukan dengan mengikuti metode *cross-section* jika dilihat dari segi waktu pelaksanaan. Bentuk analisis data dilakukan dengan menggunakan pendekatan deskriptif dan verifikatif menggunakan SEM-PLS (*Structural Equation Models – Partial Least Square*) dengan bantuan perangkat lunak *Smart-PLS*.

Analisis deskriptif menunjukkan bahwa secara umum beban kerja PT. SOG Indonesia berada pada kategori tinggi, lingkungan kerja berada pada kategori kurang baik dan *turnover intention* berada pada kategori sedang. Berdasarkan analisis data kuantitatif dengan SEM-PLS menunjukkan bahwa beban kerja tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap *turnover intention*, tetapi variabel lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* karyawan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan evaluasi bagi pihak manajemen perusahaan untuk lebih memperhatikan proporsi beban kerja yang lebih seimbang dengan cara melihat distribusi kerja setiap karyawan dan kondisi lingkungan kerja yang lebih baik dengan cara meningkatkan kenyamanan dan keamanan pekerja selama bekerja di tempat kerja.

Kata Kunci: *Turnover Intention*, beban kerja, lingkungan kerja, SEM-PLS

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)*

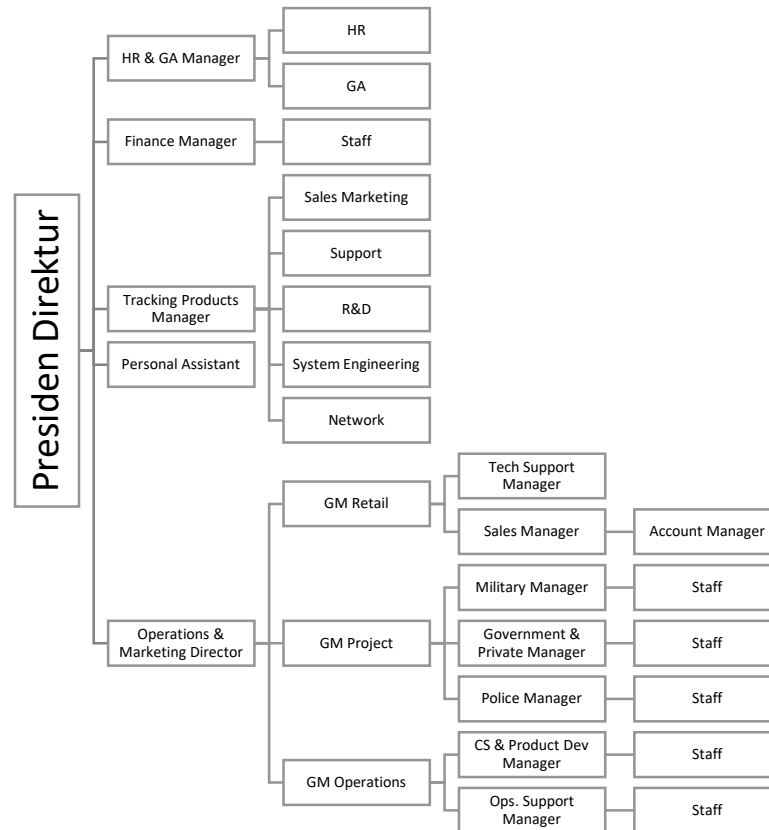
e) Orbcomm

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