

ANALISIS PENGARUH BEBAN KERJA, LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP *TURNOVER INTENTION*, DIMEDIASI OLEH KEPUASAN
KERJA

(Studi kasus karyawan bagian *correspondent unit* PT VADS
Indonesia Cabang Yogyakarta)

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi Syarat Ujian Akhir guna memperoleh
Gelar Sarjana Strata-1 Di Program Studi Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha



Oleh

Nama : Sefti Triyani

Nomor Mahasiswa :173116464

Jurusan :Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI WIDYA WIWAHA

YOGYAKARTA

2019

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH BEBAN KERJA, LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP *TURNOVER INTENTION*, DIMEDIASI OLEH KEPUASAN
KERJA

(Studi kasus karyawan bagian *correspondent unit* PT VADS Indonesia Cabang
Yogyakarta)

Nama : Sefti Triyani

Nomor Mahasiswa :173116464

Jurusan : Manajemen

Yogyakarta, 28 Juli 2019

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing

Dra. Suci Utami Wikaningtyas, MM

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar Kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam refrensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar saya sanggup menerima hukuman / sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, Juli 2019

Penulis

Sefti Triyani

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Wasyukurillah, segala puji dan syukur atas nikmat serta hidayah yang diberikan Allah SWT sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini untuk memenuhi persyaratan kelulusan S1. Tidak mudah menyelesaikan skripsi ini tanpa adanya doa, bantuan, semangat, motivasi, dukungan dan bimbingan dari orang – orang terdekat. Untuk itu karya kecil ini kupersembahkan untuk:

1. Kepada Orang tua saya Hj. Suriyani dan H. Abdul Fattah yang selalu mendukung serta mendoakan saya dan tidak pernah lelah membimbing dan mengirimkan kata semangat, dukungan, dan doa dengan sebuah harapan agar anaknya mendapatkan masa depan yang cerah.
2. Saudaraku Junarti dan Rahmat Kurniawan terima kasih untuk doanya dan dukungannya, yang selalu mengingatkan agar saya tidak menyalah – nyakan pengorbanan orang tua. Semoga bisa jadi adik yang baik buat kalian.
3. Bapak dan Ibu dosen STIE WIDYA WIWAHA Yogyakarta yang telah membimbing, memberikan ilmunya dengan Ikhlas, dan memotivasi saya, semoga ilmu yang saya dapatkan di bangku perkuliahan ini diberkahi Allah SWT dan bisa bermanfaat untuk orang lain.
4. Dosen pembimbing saya Dra. Suci Utami Wikaningtyas, MM yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama proses penyusunan Skripsi ini.
5. Keluargaku selama menuntut ilmu di Yogyakarta. Keluarga sebatik dan Kepmawa Yogyakarta yang selalu memberikan support dan dukungannya, begitu banyak pengalaman berkumpul bersama kalian, di organisasi ini saya

mengerti arti persaudaraan bukan hanya sekedar suka duka yang dilewati bersama tapi persaudaraan itu bagaimana kita saling membimbing dan mengingatkan.

6. Kepada adik – adik saya, Rusniyati, Aan, Iisnaeni, Wulandari, dan keponakan saya Mutia Nur ilmi yang telah banyak memberikan saya pembelajaran untuk menjadi seorang kakak dan selalu sabar menghadapi saya. Pesan untuk kalian tetap semangat untuk mencapai cita – cita dan selalu ingat tujuan kalian selama di Jogja.
7. Kepada Awaluddin Malik yang sudah seperti saudara dan teman selama di Jogja. Terima kasih untuk semua bantuannya dan semangatnya. Tetap semangat, dan semoga di permudah segala urusannya.
8. Pimpinan saya yang mensupport selama bekerja sembari kuliah, terima kasih untuk kebijakan yang diberikan. Rekan – rekan kerja, terutama untuk Siti Misbah, Mbak Okta, siti nuryani, dan yang lainnya terima kasih untuk selalu menyemangati saat lelah dalam kerja dan skripsi.
9. Teman – teman kuliah dikampus, terima kasih untuk kerjasama selama perkuliahan. Sukses terus untuk kita semua, semoga cerita selama berkuliah dikampus ini menjadi bagian cerita terindah dalam bagian hidup yang kita jalani.

MOTTO

Teruslah berusaha karena tidak ada perjuangan yang sia-sia dan Allah tidak akan diam melihat usaha hambanya (Penulis)

Anda tidak akan mengetahui apa itu kesuksesan sebelum anda merasakan kegagalan (Penulis)

Barang siapa yang bersungguh – sungguh, Sesungguhnya kesungguhan nya itu adalah untuk dirinya sendiri (Al- Ankabut: ayat 6)

Jadikan Keluarga dan orang yang kamu sayang sebagai penyemangat dalam menjalani hari – harimu

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah di pertahankan, diujikan dan disahkan untuk memenuhi guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di program studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha.

Nama :

Nomor Induk Mahasiswa :

Program Studi :

Yogyakarta, Juli 2019

Di Sahkan Oleh

Penguji/pembimbing skripsi :

Penguji 1 :

Penguji 2 :

Mengetahui

Ketua STIE Widya Wiwaha

Drs. Muhammad Subkhan, MM

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH BEBAN KERJA, LINGKUNGAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* YANG DIMEDIASI KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN PT VADS INDONESIA BAGIAN CORRESPONDENT UNIT CABANG YOGYAKARTA”. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat sesuai dengan yang diharapkan penulis, walaupun dengan segala keterbatasan yang dimiliki.

Adapun maksud dari pembuatan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Penulis menyadari dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini, penulis mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan kepada:

1. Drs. Muhammad Subkhan, MM, selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha
2. Bapak dan Ibu dosen STIE WIDYA WIWAHA Yogyakarta yang telah membimbing, memberikan ilmunya dengan Ikhlas, dan memotivasi saya, semoga ilmu yang saya dapatkan di bangku perkuliahan ini diberkahi Allah SWT dan bisa bermanfaat untuk orang lain.
3. Dosen pembimbing saya Dra. Suci Utami Wikaningtyas, MM yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama proses penyusunan Skripsi ini.

4. Pimpinan saya yang mensupport selama bekerja sembari kuliah, terima kasih untuk kebijakan yang diberikan. Rekan – rekan kerja, terutama untuk Siti Misbah, Mbak Okta, siti nuryani, dan yang lainnya terima kasih untuk selalu menyemangati saat lelah dalam kerja dan skripsi.
5. Teman – teman selama dijogja, terima kasih untuk kerjasama dan bantuannya. Sukses terus untuk kita semua, semoga cerita selama menempuh pendidikan di kota ini menjadi bagian cerita terindah dalam bagian hidup yang kita jalani.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Namun demikian, merupakan harapan besar bagi penulis bila skripsi ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan menjadi satu karya yang bermanfaat

Yogyakarta, Juli 2019

Penulis

Sefti Triyani
NIM 17311644

PENGARUH BEBAN KERJA, LINGKUNGAN KERJA TERHADAP
TURNOVER INTENTION DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KERJA

(Studi kasus: Karyawan bagian Correspondent Unit PT VADS Indonesia
Yogyakarta)

Oleh
Sefti Triyani
NIM 1731144

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja, lingkungan kerja terhadap *Turnover intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada PT VADS Indonesia. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan bagian correspondent unit PT VADS Indonesia Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling dengan teknik *simple random sampling*. Teknik ini merupakan yaitu teknik pengambilan sampel dimana setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dijadikan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi, jumlah responden yang digunakan dalam penelitian adalah 32 responden yang hanya berasal dari bagian correspondent unit PT VADS Indonesia, data dianalisis menggunakan analisis jalur (Path analysis) dengan menggunakan SPSS versi 20,0. Penelitian ini menggunakan variabel beban kerja (X_1), lingkungan kerja (X_2), Kepuasan kerja (Y_1) dan *Turnover Intention* (Y_2), hasil penelitian menunjukkan beban kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja, lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, beban kerja tidak berpengaruh *Turnover intention*, lingkungan kerja berpengaruh negatif terhadap *Turnover intention*, kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention*, Beban kerja berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediator, dan Lingkungan kerja berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediator.

Kata Kunci: Beban kerja, Lingkungan Kerja, Kepuasan kerja, dan *Turnover Intention*

THE EFFECT OF WORKLOAD AND ENVIRONMENT WORK TOWARD THE TURNOVER INTENTION MEDIATED BY WORK SATISFACTION

(Employees of the section of Correspondent unit PT VADS Indonesia,
Yogyakarta)

This research intend to determine the effect of workload, work environment towards *Turnover Intention* with job satisfaction as a mediating variable at Correspondent unit PT VADS Indonesia. The population in this research were employees of the section of Correspondent unit PT VADS Indonesia. The sampling technique uses probability sampling with *simple random sampling* technique. This technique is a sampling technique where each member of the population has the same opportunity to be sampled randomly without regard to strata in the population, the number of respondents used in research was 32 respondents who only came from the part of Correspondent unit PT VADS Indonesia, the data were analyzed using path analysis SPSS version 20.0. This research uses the variable workload (X1), work environment (X2), job satisfaction (Y1) and *Turnover Intention* (Y2), the results of this research show workload has no effect on job satisfaction, work environment has a positive effect on job satisfaction, workload does not affect on *Turnover Intention*, work environment has a negative effect on *Turnover intention*, job satisfaction has a negative effect on *Turnover Intention*, workload has a negative effect on *Turnover Intention* with job satisfaction as a mediator variable, and work environment has a negative effect in *Turnover Intention* with job satisfaction as a mediator variable.

Key Words: Workload, Work Environment, Job Satisfaction, and *Turnover Intention*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	vi
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Batasan Masalah	6
1.5 Tujuan Masalah Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.7 Sistematika Penulisan	7
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 <i>Turnover Intention</i>	12
2.2.2 Beban Kerja	20
2.2.3 Kepuasan Kerja	24
2.2.4 Lingkungan Kerja	33
2.3 Kerangka Berpikir	37
2.4 Hipotesis	38

BAB III	43
METODE PENELITIAN.....	43
3.1 Lokasi Penelitian	43
3.2 Variabel Penelitian	43
3.3 Definisi Operasional Variabel	44
3.4 Instrumen dan alat pengumpul data.....	45
3.5 Data dan Teknik pengumpulan data	49
3.6 Teknik Pengumpulan Data	49
3.7 Populasi dan Sampel	50
3.8 Teknik analisis Data	52
BAB IV	62
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
3.1 Deskriptif Variabel penelitian	62
3.2 Analisa Deskriptif.....	62
3.3 Hasil Uji Asumsi klasik.....	68
3.4 Pembahasan	75
BAB V.....	80
KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran.....	81
5.3 Keterbatasan penelitian	82
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

3.1 Hasil Uji Validitas.....	47
3.2 Hasil Uji Reliabilitas	48
3.3 Analisi Jalur	61
4.1 Karakteristik Responden	63
4.2 Karakteristik berdasarkan Lama Bekerja	64
4.3 Hasil Kategorisasi Beban Kerja	65
4.4 Hasil Kategorisasi Lingkungan Kerja	66
4.5 Hasil Kategorisasi Kepuasan Kerja.....	67
4.6 Hasil Kategorisasi <i>Turnover</i> Intention	68
4.7 Hasil Uji Normalitas	69
4.8 Hasil Uji Multikolonieritas	70
4.9 Hasil Uji Heterokedastisitas	70
4.10 Hasil Uji Regresi Liner berganda.....	71

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR GAMBAR

2.1 Paradigma Penelitian.....	38
3.1 Analisis Jalur	58
4.1 Pie Chart.....	64
4.2 Hasil Analisis Jalur	72

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR LAMPIRAN

Jadwal Penelitian.....	Lampiran 1
Kuisisioner Penelitian	Lampiran 2
Data penelitian	Lampiran 3
Hasil Analisis menggunakan SPSS	Lampiran 4

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia dapat diartikan sebagai orang – orang yang memberikan tenaga, keahlian, kreatifitas, serta usaha untuk bersama – sama mengelola aset yang dimiliki dalam suatu organisasi, tidak dapat dipungkiri manusia menjadi salah satu aset yang berharga untuk mencapai tujuan perusahaan atau organisasi. Hal ini dikarenakan tanpa adanya sumber daya manusia sebagai pengelola sistem maka organisasi tidak akan dapat berjalan dengan baik, namun tidak hanya memiliki sumber daya manusia, perusahaan atau organisasi juga membutuhkan sumber daya yang berkualitas dan berkompeten. Menurut Potu (2013) sumber daya manusia yang berkompeten dengan kinerja yang baik dapat menunjang keberhasilan suatu organisasi, sebaliknya sumber daya manusia yang tidak berkompeten dengan kinerja yang buruk merupakan masalah yang kompetitif yang dapat menempatkan dalam kondisi yang merugi.

Ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas akan sangat tergantung pada sejauh mana pengelolaan sumber daya manusia yang ada diperusahaan tersebut, hal ini tentunya harus diperhatikan oleh perusahaan terutama bagian pengelolaan sumber daya manusia agar menjaga dan memperhatikan para karyawannya agar tidak terjadi keinginan untuk keluar dari perusahaan atau *Turnover Intention*. *Turnover* yang tinggi akan menyebabkan ketidakstabilan, ketidakpastian tenaga kerja, dan tingginya biaya pengelolaan sumber daya

manusia seperti biaya pelatihan yang sudah dilakukan pada karyawan sampai dengan biaya rekrutmen dan pelatihan kembali (Sartika, 2014). *Turnover* yang tinggi tentunya akan memberikan dampak yang tidak baik pada operasional organisasi, apalagi jika yang berpindah adalah karyawan yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik tentunya akan menghambat pekerjaan. Proses *Turnover Intention* diawali dengan keinginan karyawan untuk meninggalkan suatu organisasi (Widjaja et al., 2006). Menurut Jimad (2011) keinginan untuk meninggalkan suatu organisasi umumnya didahului dengan niat, karyawan yang ingin meninggalkan pekerjaan memiliki harapan yang lebih menguntungkan pada perusahaan yang baru, karena karyawan yang menginginkan gaji yang lebih besar, tantangan dalam pekerjaan, pengembangan karir, suasana organisasi yang mendukung, (Atmajawati:2007). *Turnover Intention* karyawan dari suatu perusahaan dapat disebabkan oleh beberapa faktor antara lain stres kerja, beban kerja, dan lingkungan kerja non fisik (Qureshi et al., 2012).

Dhania dan Dhini (2010) menyimpulkan beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang membutuhkan proses mental atau kemampuan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu, baik dalam bentuk fisik maupun psikis. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Irvianti dan Verina (2015) pada karyawan PT XL Axiata Tbk Jakarta dengan judul “Analisis Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap *Turnover Intention*” Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh yang sangat kuat dan searah (positif) terhadap *Turnover Intention*. Selain dari faktor

beban kerja ada faktor lain yang mempengaruhi *Turnover Intention* yaitu lingkungan kerja. Menurut Swambawa dan Rahyuda (2016) lingkungan kerja adalah suatu tempat dan kondisi dimana karyawan melakukan aktivitas secara baik jika lingkungan tersebut nyaman, aman dan bersih yang nantinya dapat menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Menurut Sedarmayanti (2001) secara garis besar, lingkungan kerja terbagi menjadi 2 yaitu lingkungan kerja fisik dan non fisik. Lingkungan kerja fisik adalah semua yang ada disekitar tempat kerja diantaranya adalah penerangan, temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, tata warna, dekorasi, musik, dan keamanan di tempat kerja. Sedangkan lingkungan kerja non fisik diantaranya adalah hubungan sosial di tempat kerja baik antara atasan dengan bawahan ataupun sebaliknya. Berdasarkan kesimpulan pada penelitian Riani dan Putra (2017) dengan judul “Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap *Turnover Intention* Karyawan” studi kasus terhadap karyawan pada hotel Amanusa, Nusa dua, Bali. Hasil penelitian membuktikan bahwa lingkungan kerja dan beban kerja memiliki pengaruh positif terhadap *Turnover Intention*. Hal lain yang mempengaruhi *Turnover Intention* yaitu kepuasan kerja, kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya (Hani Handoko :193). Bersumber dari penelitian Nita, Moehamad, dan Heru

(2015) dengan judul “Pengaruh kepuasan kerja terhadap *Turnover Intention*, studi kasus pada AJB Bumiputera 1912 kantor wilayah Jatim II/Malang” didapatkan hasil adanya pengaruh kepuasan kerja yang signifikan terhadap *Turnover Intention*.

PT VADS Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa Teknologi Informasi dan Perhubungan (ICT) dan Bisnis Alih Daya (BPO). Perusahaan ini menyediakan jasa penanganan keluhan pelanggan di Indonesia. Kegiatan karyawan yang setiap harinya menerima keluhan pelanggan baik melalui telpon, live chat, social media, dan email. Dalam menjalankan tugasnya sebagai perusahaan outsourcing tentunya berbagai masalah dihadapi oleh perusahaan terutama terkait karyawan, tingginya *Turnover Intention* menyebabkan perusahaan harus melakukan perekrutan secara terus menerus. Menurut wawancara dengan 2 orang karyawan, penyebab keluarnya dikarenakan upah yang mereka terima tidak sebanding dengan beban kerja yang mereka lakukan. Selain itu, pekerjaan dianggap membosankan karena setiap hari karyawan akan mengerjakan tugas atau pekerjaan yang sama atau monoton sehingga menimbulkan kejenuhan, kurang eratnya dalam berhubungan sesama antar rekan kerja dan atasan yang menimbulkan ketegangan, kecemasan dan tekanan dalam bekerja sehingga karyawan menjadi tidak betah bekerja dan ingin meninggalkan pekerjaannya.

Berdasarkan informasi diatas maka judul dalam penelitian ini adalah “Analisis pengaruh Beban kerja, Lingkungan kerja terhadap *Turnover Intention*

di mediasi Kepuasan kerja studi kasus pada karyawan bagian *correspondent* unit di PT VADS Indonesia Cabang Yogyakarta”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah terdapat *Turnover Intention* yang tinggi pada PT VADS Indonesia.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka pertanyaan penelitian yang muncul pada penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh signifikan beban kerja terhadap kepuasan kerja di PT VADS Indonesia cabang Yogyakarta ?
2. Apakah ada pengaruh signifikan Lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja di PT VADS Indonesia cabang Yogyakarta ?
3. Apakah ada pengaruh signifikan beban kerja terhadap *Turnover Intention* di PT VADS Indonesia cabang Yogyakarta ?
4. Apakah ada pengaruh signifikan lingkungan kerja terhadap *Turnover Intention* di PT VADS Indonesia cabang Yogyakarta?
5. Apakah ada pengaruh signifikan Kepuasan kerja terhadap *Turnover Intention* di PT VADS Indonesia cabang Yogyakarta?
6. Apakah ada pengaruh signifikan antara beban kerja terhadap *Turnover Intention* melalui kepuasan kerja pada karyawan PT VADS Indonesia?
7. Apakah ada pengaruh signifikan antara lingkungan kerja terhadap *Turnover Intention* melalui kepuasan kerja pada karyawan PT VADS Indonesia.

1.4 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini untuk menghindari meluasnya permasalahan maka penulis membatasi masalah dengan 3 variabel yaitu pengaruh beban kerja, lingkungan kerja, dimediasi kepuasan kerja terhadap *Turnover Intention* pada karyawan PT VADS Indonesia Cabang Yogyakarta

1.5 Tujuan Masalah Penelitian

Sebagaimana rumusan masalah yang dijelaskan, adapun tujuan penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menguji pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di PT VADS Indonesia cabang Yogyakarta
2. Menguji pengaruh Lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di PT VADS Indonesia cabang Yogyakarta
3. Menguji pengaruh beban kerja terhadap *Turnover Intention* karyawan di PT Vads Indonesia
4. Menguji pengaruh lingkungan kerja terhadap *Turnover Intention* karyawan di PT Vads Indonesia
5. Menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap *Turnover Intention* di PT VADS Indonesia cabang Yogyakarta
6. Menguji pengaruh beban kerja terhadap *Turnover Intention* melalui kepuasan kerja pada karyawan PT VADS Indonesia cabang Yogyakarta
7. Menguji pengaruh lingkungan kerja terhadap *Turnover Intention* melalui kepuasan kerja pada karyawan PT VADS Indonesia cabang Yogyakarta.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi Praktisi atau Perusahaan

- a. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan acuan bagi organisasi atau perusahaan agar lebih memperhatikan kepuasan kerja karyawan sehingga berdampak positif terhadap psikologis karyawan.
- b. Dapat menjadi pertimbangan dalam pengambilan kebijakan pada organisasi khususnya bagian personalia.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat sebagai referensi untuk pengembangan terhadap penelitian – penelitian selanjutnya sehingga bisa diperoleh hasil yang lebih mendalam.

3. Bagi Penulis

1. Menambah pengetahuan dalam bidang pengelolaan Sumber daya manusia khususnya tentang *Turnover Intention*
2. Penelitian ini juga diharapkan memberikan manfaat sebagai referensi dan pengembangan terhadap penelitian-penelitian selanjutnya sehingga bisa diperoleh hasil yang lebih mendalam dan dapat diaplikasikan pada kehidupan nyata.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja terhadap *Turnover Intention* dimediasi Kepuasan Kerja” ini terbagi menjadi beberapa bagian:

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Dalam Bab ini berisi hasil penelitian terdahulu, landasan teori yang mendasari penelitian, kerangka pemikiran, dan Hipotesis penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Dalam Bab ini berisi tentang lokasi dan waktu penelitian, definisi operasional variabel, instrument penelitian, data dan teknik pengumpulan data, penentuan populasi dan sampel, serta alat analisis data

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam Bab ini, berisi tentang hasil penelitian yang dianalisis dengan menggunakan metode penelitian yang telah ditetapkan. Setelah itu, akan dilanjutkan dengan pembahasan.

BAB V: PENUTUP

Dalam Bab terakhir ini, berisi tentang kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian dan saran – saran sebagai masukan bagi perusahaan dan penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Amalia (2018) dengan judul “Pengaruh kepuasan kerja dan lingkungan kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan di PT Mirota Kampus Yogyakarta ditemukan hasil negatif, tidak adanya pengaruh kepuasan kerja dan lingkungan kerja terhadap *Turnover Intention* pada karyawan di PT Mirota kampus.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Riani dan Putra (2017) dengan judul “Pengaruh Stress kerja, beban kerja, dan lingkungan kerja pada *Turnover Intention* karyawan” studi kasus pada karyawan Hotel Amanusa Nusa Dua bali, didapat kesimpulan sebagai berikut:
 - a) Stres kerja berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention* karyawan
 - b) Beban kerja berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention* karyawan
 - c) Lingkungan kerja berpengaruh nonfisik berpengaruh secara negatif terhadap *Turnover Intention* karyawan
3. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Khikmawati (2015) dengan judul “Pengaruh kepuasan kerja dan Lingkungan kerja terhadap *Turnover Intention* Pramuniaga di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta” ditemukan hasil bahwa kepuasan kerja dan Lingkungan kerja berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention* karyawan. Berdasarkan hasil analisis

kedua variabel hanya memberikan 10,2 % terhadap *Turnover Intention* karyawan 89,8 % dipengaruhi oleh variabel lain.

4. Penelitian terdahulu yang dilakukan Hastutiningsih (2018) dengan judul “pengaruh beban kerja, lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dimediasi stress kerja” studi kasus pada PT MSV Pictures Yogyakarta ditemukan hasil sebagai berikut:
 - a. Adanya pengaruh positif beban kerja terhadap stress karyawan hal ini dikarenakan semakin tinggi beban kerja yang dialami karyawan maka semakin tinggi pula stress yang ia rasakan.
 - b. Terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara lingkungan kerja terhadap stress kerja karyawan, dengan kata lain semakin baik lingkungan perusahaan akan menurunkan kadar stress yang dirasakan oleh karyawan.
 - c. Terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara beban kerja terhadap kinerja karyawan. Hal ini dapat dikatakan bahwa apabila beban kerja meningkat maka akan menurunkan kinerja karyawan
 - d. Terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan antara lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Hal ini terjadi dikarenakan baik atau buruknya lingkungan tetap tidak akan berdampak pada *output* yang dihasilkan pada bagian produksi, dengan kata lain kinerja karyawan telah ditentukan sesuai dengan standar, target, dan SOP yang berlaku pada perusahaan

- e. Terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara stres kerja terhadap kinerja karyawan, hal ini dikarenakan apabila stress kerja meningkat maka akan menurunkan kinerja karyawan.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 *Turnover Intention*

2.1.1.1 Pengertian *Turnover Intention*

Menurut Harninda (1999) *Turnover Intention* pada dasarnya sama dengan keinginan berpindah karyawan dari satu tempat ketempat lainnya. Pendapat tersebut menunjukkan *Turnover Intention* adalah keinginan berpindah belum sampai pada tahap realisasi yaitu melakukan perpindahan dari satu tempat kerja ke tempat kerja lainnya. Harnoto (2002) menyatakan *Turnover Intention* adalah kadar atau intensitas dari keinginan keluar dari perusahaan, banyak alasan yang membuat timbulnya ini dan diantaranya adalah keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik. Perputaran (*Turnover*) merupakan tantangan khusus bagi pengembangan sumber daya manusia karena kejadian-kejadian tersebut tidak dapat diperkirakan, kegiatan pengembangan harus mempersiapkan setiap saat pengganti karyawan yang keluar (2000). Robbin (2006) mendefinisikan *Turnover* sebagai pemberhentian pegawai yang bersifat *permanent* dari perusahaan baik yang dilakukan oleh pegawai sendiri (secara sukarela) maupun yang dilakukan oleh perusahaan. Tet dan Meyer (1993) dalam rodly (2012) telah memberikan definisi *intention to leave* yaitu niat karyawan untuk

meninggalkan organisasi sebagai sadar dan hasrat disengaja karyawan untuk meninggalkan organisasi.

Pergantian karyawan atau keluar masuknya karyawan dari organisasi adalah suatu fenomena penting dalam kehidupan berorganisasi. Adakalanya pergantian karyawan berdampak positif namun sebagian besar pergantian karyawan membawa pengaruh yang kurang baik terhadap terhadap organisasi, baik dari segi biaya maupun hilangnya. Dalam arti luas *Turnover* diartikan sebagai aliran para karyawan yang masuk dan keluar perusahaan Ronodipura dan Husnan (1995). Sedangkan Mobley (1999) mengemukakan bahwa batasan umum tentang pergantian karyawan adalah berhentinya individu sebagai anggota suatu organisasi disertai pemberian imbalan keuangan oleh organisasi yang bersangkutan.

2.1.1.2 Indikasi terjadinya *Turnover Intention*

Menurut hartono (2002) *Turnover Intention* dapat dilihat dari berapa hal yang menyangkut perilaku karyawan. Indikasi – indikasi tersebut bisa digunakan sebagai acuan untuk memprediksikan *Turnover Intention* karyawan dalam perusahaan:

- a) Absensi yang meningkat. Karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, biasanya ditandai dengan absensi yang semakin meningkat. Tingkat karyawan dalam fase ini sangat kurang dibandingkan dengan sebelumnya.

- b) Mulai malas kerja. Karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, akan lebih malas bekerja karena orientasi karyawan ini adalah bekerja ditempat lainnya yang dipandang lebih mampu memenuhi semua keinginan karyawan yang bersangkutan.
- c) Peningkatan terhadap pelanggaran tata tertib kerja. Berbagai pelanggaran terhadap tata tertib dalam lingkungan pekerjaan akan sering dilakukan karyawan yang berniat untuk pindah kerja atau keluar.
- d) Peningkatan protes terhadap atasan. Karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, lebih sering melakukan protes terhadap kebijakan – kebijakan perusahaan kepada atasan. Protes yang ditekan kan biasanya berhubungan dengan balas jasa atau aturan lain yang tidak sependapat dengan keinginan karyawan.
- e) Perilaku positif yang sangat berbeda dari biasanya. Biasanya hal ini berlaku untuk karyawan yang karakteristik positif. Karyawan ini mempunyai tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas yang dibebankan, dan jika perilaku positif karyawan ini meningkat jauh dan berbeda dari biasanya justru menunjukkan karyawan ini akan melakukan *Turnover*.

2.1.1.3 Indikator *Turnover Intention*

Menurut Mobley (1978) variabel intensi keluar diukur dari 3 item yang menggali informasi mengenai keinginan responden untuk mencari pekerjaan lain. Item pengukuran tersebut terdiri dari:

a) Memikirkan untuk keluar (*Thinking of Quitting*)

Mencerminkan individu untuk berpikir keluar dari pekerjaan atau tetap berada di lingkungan pekerjaan. Diawali ketidakpuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, kemudian karyawan berpikir untuk keluar dari tempat bekerjanya saat ini.

b) Pencarian Alternatif pekerjaan (*Intention to search for alternative*)

Mencerminkan individu berkeinginan untuk mencari pekerjaan untuk organisasi lain. Jika karyawan sudah mulai sering berpikir untuk keluar dari pekerjaannya karyawan tersebut akan mencoba mencari pekerjaan diluar perusahaan yang dirasa lebih baik.

c) Niat untuk keluar (*Intention to quit*)

Hal ini mencerminkan individu yang berniat untuk keluar. Karyawan berniat untuk keluar apabila telah mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dan nantinya diakhiri dengan keputusan karyawan tersebut untuk tetap tinggal atau keluar dari pekerjaannya.

2.1.1.4 Faktor – faktor yang menyebabkan *Turnover Intention*

Menurut *Mobley et al* (1978) menyebutkan beberapa faktor yang menjadi penyebab keinginan pindah kerja (*Turnover Intention*) adalah sebagai berikut:

a) Karakteristik Individu

Organisasi adalah wadah yang memiliki tujuan yang ditentukan secara bersama – sama oleh orang – orang yang terlibat didalamnya. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka diperlukan adanya interaksi yang berkesinambungan dari unsur – unsur organisasi. Karakter individu yang mempengaruhi keinginan pindah kerja antara lain seperti unsur umur, pendidikan, dan status perkawinan.

b) Lingkungan kerja

Lingkungan kerja dapat meliputi lingkungan fisik maupun social. Lingkungan fisik meliputi keadaan suhu, cuaca, konstruksi, bangunan dan lokasi pekerjaan. Sedangkan lingkungan sosial meliputi sosial budaya dilingkungan kerjanya dan kualitas kehidupan kerjanya.

c) Kepuasan kerja

Pada tingkat individual, kepuasan merupakan variabel psikologi yang paling sering diteliti dalam suatu model *intention to leave*. Aspek kepuasan yang ditemukan berhubungan dengan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi meliputi kepuasan akan

gaji dan promosi, kepuasan atas supervisor yang diterima, kepuasan dengan kerja dan kepuasan akan pekerjaan isi kerja.

d) Komitmen Organisasi

Perkembangan selanjutnya dalam studi *intention to leave* memasukkan konstruk komitmen organisasional sebagai konsep yang turut menjelaskan proses tersebut perilaku, komitmen organisasional dapat dibedakan dari kepuasan kerja. Komitmen mengacu pada respon emosional (*affective*) individu kepada keseluruhan organisasi, sedangkan kepuasan mengarah pada respon emosional atas aspek khusus dari pekerjaan

2.1.1.5 Cara menurunkan *Turnover Intention*

Menurut Shaw (2010), beberapa strategi yang dapat dicoba oleh Departemen SDM untuk meminimalisir *Turnover*

Intention:

a. Motivasi

Bonus, Cuti, kendaraan dinas atau fasilitas lainnya adalah berbagai alat perusahaan sebagai bentuk *reward* bagi karyawan apabila mereka telah berkerja dengan baik. Pada dasarnya, menurut Murphy dan Cleveland (1995) penghargaan berupa bonus dan semacamnya baru merupakan setengah dari keseluruhan upaya untuk mempertahankan karyawan. Terdapat dua isu penting yang umumnya terjadi pada karyawan, diibaratkan “*shove*” faktor yang membuat mereka terdemotivasi

dan “*tugs*”, tarikan yang membuat mereka termotivasi. Kesalahan yang sering dilakukan pimpinan perusahaan ialah berfokus hanya pada motivator, tanpa melihat pada faktor apa yang membuat karyawannya sulit melakukan hal yang benar.

b. Menjaga kepuasan karyawan

Berkaitan dengan hal ini, seorang pemimpin mempunyai tugas yang cukup sulit yakni untuk mengetahui apa yang disukai atau tidak disukai karyawannya. Penting bagi seorang pemimpin untuk sering melakukan komunikasi dengan karyawan untuk mendengar apa yang mereka butuhkan. Berbagai macam survey untuk mengetahui opini karyawan juga sudah mulai berkembang akhir – akhir ini. Memahami keinginan karyawan akan membantu pemimpin perusahaan menetapkan benefit yang tepat sasaran, demi terciptanya *Turnover Intention* yang rendah.

c. Rekrutmen

Program penurunan tingkat *Turnover Intention* dapat dilakukan dari mulai tahap rekrutmen karyawan. Caranya adalah dengan menarik perhatian kandidat – kandidat yang berkualitas. Melakukan proses seleksi yang ketat dan terstruktur. Beberapa cara dapat dilakukan dari paling murah hingga yang memakan *budget* tinggi. Misalnya menawarkan peta jenjang karir yang jelas, menawarkan tunjangan yang menarik, kesempatan pergi keluar negeri, dan cara – cara kreatif lainnya.

2.1.1.6 Dampak *Turnover Intention* Karyawan

Menurut Mobley *at al* (1978) tinggi rendahnya *Turnover Intention* akan membawa beberapa dampak pada karyawan maupun perusahaan, antara lain:

- a. Beban kerja. Jika *Turnover Intention* karyawan tinggi, beban kerja untuk karyawan bertambah karena jumlah karyawan yang berkurang. Semakin tinggi keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan, maka semakin tinggi pula beban kerja karyawan selama itu.
- b. Biaya penarikan karyawan. Menyangkut waktu dan fasilitas untuk wawancara dalam proses seleksi karyawan., penarikan dan mempelajari penggantian karyawan yang menggundurkan diri.
- c. Biaya latihan. Menyangkut waktu pengawas, departemen personalia dan karyawan yang dilatih. Pelatihan itu diberikan untuk karyawan baru. Jika *Turnover Intention* tinggi dan banyak karyawan yang keluar dari perusahaan, maka akan mengakibatkan peningkatan pada biaya pelatihan karyawan.
- d. Adanya produksi yang hilang selama masa pergantian karyawan.

Dalam hal ini, berkurangnya jumlah karyawan akan mengurangi jumlah produksi atau pencapaian target penjualan. Ini akibat dari tingginya *Turnover Intention*. Terlebih bila karyawan keluar dari perusahaan adalah karyawan yang memiliki produktivitas yang tinggi.

- e. Banyak pemborosan karena adanya karyawan, imbas dari tingginya *Turnover* karyawan membuat perusahaan mengeluarkan biaya – biaya yang sebenarnya bisa hindari jika dapat mengelola SDM dengan baik agar karyawan dapat bertahan lama diperusahaan.
- f. Memicu stress karyawan, stress karyawan dapat terjadi karena karyawan lama harus beradaptasi dengan karyawan baru. Dampak yang paling buruk dari stress ini adalah memicu karyawan yang tinggal untuk berkeinginan keluar dari perusahaan.

2.2.2 Beban Kerja

2.2.2.1 Pengertian Beban Kerja

Menurut Menpan (1997) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Sementara Komaruddin (1996) mengemukakan bahwa analisa beban kerja adalah proses untuk menetapkan jumlah jam kerja orang yang digunakan atau dibutuhkan untuk merampungkan suatu pekerjaan dalam waktu tertentu, atau dengan kata lain analisis beban kerja bertujuan untuk menentukan berapa jumlah personalia dan berapa jumlah tanggung jawab atau beban kerja yang dilimpahkan kepada seorang petugas. Sedangkan menurut Permendagri NO.12/2008, beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan

hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Robbins dan Judge (2008) menyatakan bahwa positif negatifnya beban kerja merupakan masalah persepsi. Persepsi didefinisikan sebagai suatu proses dimana individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka. Persepsi terhadap beban kerja berkaitan dengan faktor atribut peran dan pekerjaan. Hal ini dikarenakan persepsi terhadap beban kerja merupakan hal yang erat hubungannya dengan suatu pekerjaan dimana individu memberikan penilaian mengenai sejumlah tuntutan tugas atau kegiatan yang membutuhkan aktivitas mental dan fisik yang harus ia selesaikan dalam waktu tertentu.

Dalam kutipan Kasmarani (2012) beban kerja merupakan sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas yang diberikan, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan, perilaku dan persepsi dari pekerja. Sehingga untuk mencapai beban kerja normal dalam arti volume pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan kerja yang cukup sulit, yang menyebabkan terjadinya ketidakseimbangan meskipun penyimpangannya kecil. Beban kerja menjadi 3 (tiga) tingkatan (labsdske-iii.com,2016) sebagai berikut:

1) Beban kerja diatas normal

Waktu yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan lebih besar dari jam kerja tersedia atau volume pekerjaan melebihi kemampuan pekerjaan.

2) Beban kerja normal

Waktu yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan sama dari jam kerja tersedia atau volume pekerjaan sama dengan kemampuan pekerja.

3) Beban kerja dibawah normal

Waktu yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan lebih kecil dari jam kerja tersedia atas volume pekerjaan lebih dari kemampuan pekerjaan.

2.3.1 Indikator Beban Kerja

Pengukuran tinggi rendahnya beban kerja menggunakan konsep dari spector dan jex, (Kumalasari: 2014) yang meliputi dua aspek yaitu jumlah pekerjaan dan kecepatan. Jumlah beban kerja berlebih dan beban kerja terlalu sedikit merupakan pembangkit stress. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra (2012) indikator beban kerja meliputi:

a. Target yang harus dicapai

Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya, misalnya tingginya keluhan yang masuk baik melalui *call*, email maupun sosial media yang membuat para karyawan mengerjakan dalam jangka waktu tertentu agar tidak *backlog*.

b. Kondisi Pekerjaan

Kondisi pekerjaan mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan secara cepat pada saat mengatasi keluhan pelanggan serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti harus mengerjakan pekerjaan diluar waktu yang ditentukan.

c. Penggunaan Waktu Kerja

Waktu yang digunakan dalam kegiatan – kegiatan yang langsung berhubungan dengan proses penanganan keluhan, misalnya karyawan harus masuk secara *shifting* dan karyawan harus menjalankan *overtime* untuk menangani keluhan pelanggan diluar jam kerja.

d. Standar pekerjaan

Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

2.2.2.2 Faktor – faktor yang mempengaruhi beban kerja

Rodahl (1989), menyatakan beban kerja dipengaruhi faktor – faktor sebagai berikut:

a. Faktor Eksternal yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja seperti:

1. Tugas – tugas yang dilakukan yang bersifat fisik seperti tempat kerja, tata ruang, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja,

sedangkan sifat yang bersifat mental seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan pekerjaan, pelatihan dan pendidikan yang diperoleh, dan tanggung jawab pekerjaan.

2. Organisasi kerja seperti masa waktu kerja. Contohnya seperti waktu istirahat, kerja bergilir, system pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.
3. Lingkungan kerja, lingkungan kerja yang dimaksud disini adalah lingkungan kerja fisik maupun non fisik

b. Faktor Internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal. Reaksi tubuh disebut strain, berat ringannya strain dapat dinilai baik secara objektif maupun subjektif. Faktor internal meliputi faktor somatic (Jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, dan kondisi kesehatan), faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan)

2.2.3 Kepuasan Kerja

2.2.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) menurut Handoko (2018) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandangkan pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

Departemen personalia atau manajemen harus senantiasa memonitor kepuasan kerja, karena hal itu memengaruhi tingkat absensi, perputaran tenaga kerja, semangat kerja, keluhan-keluhan, dan masalah-masalah personalia vital lainnya.

2.2.3.2 Fungsi Kepuasan Kerja

Para karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja akan melaksanakan pekerjaan dengan lebih baik. Dalam banyak kasus, memang sering ada hubungan positif antara kepuasan tinggi dan prestasi kerja tinggi, tetapi tidak selalu cukup kuat untuk dan berarti (signifikan). Ada banyak karyawan dengan kepuasan kerja tinggi tidak menjadi karyawan yang produktivitasnya tinggi, tetapi tetap hanya sebagai karyawan rata-rata. Kepuasan kerja itu sendiri, bukan merupakan suatu motivator kuat. Bagaimanapun juga, kepuasan kerja perlu untuk memelihara karyawan agar lebih tanggap terhadap lingkungan motivasional yang diciptakan.

2.2.3.3 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Celluci dan De Vries (Marian:2009) mengemukakan indikator kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

a) Kepuasan kerja terhadap gaji

Gaji adalah balas jasa dalam bentuk uang yang diterima karyawan sebagai konsekuensi karena telah memberikan kontribusi dalam mencapai tujuan perusahaan.

b) Kepuasan terhadap promosi

Proses kegiatan pemindahan karyawan dari satu jabatan atau tempat lain yang lebih tinggi serta diikuti oleh tugas, tanggung jawab yang lebih tinggi dari jabatan yang diduduki sebelumnya.

c) Kepuasan terhadap rekan kerja

Orang atau sekelompok orang yang bekerja dalam perusahaan yang sama

d) Kepuasan terhadap atasan

Seseorang yang mempunyai wewenang untuk memberi arahan kepada bawahan.

e) Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri

Ciri yang terkandung dalam suatu pekerjaan yaitu terdiri dari berbagai dimensi, inti dari suatu pekerjaan yang dapat menghasilkan kepuasan kerja, motivasi internal, prestasi kerja yang tinggi, absensi yang rendah dan tingkat *Turnover* yang rendah

2.2.3.4 Hubungan antara Prestasi dan Kepuasan Kerja

Menurut Strauss dan Sayles (1980), kepuasan kerja juga penting untuk aktualisasi diri. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis, dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi. Karyawan seperti ini akan sering melamun, mempunyai semangat kerja rendah, cepat lelah dan bosan, emosinya tidak stabil, sering absen dan melakukan kesibikan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan yang harus dilakukan. Sedangkan karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja biasanya

mempunyai catatan kehadiran dan perputaran yang lebih baik, kurang aktif dalam kegiatan serikat karyawan, dan (kadang-kadang) berprestasi kerja lebih baik daripada karyawan yang memperoleh kepuasan kerja. Oleh karena itu, kepuasan kerja mempunyai arti penting baik bagi karyawan maupun perusahaan, terutama karena menciptakan keadaan positif di dalam lingkungan kerja perusahaan.

2.2.3.5 Kepuasan Kerja, Perputaran Karyawan dan Absensi

Meskipun hanya merupakan salah satu faktor dari banyak faktor pengaruh lainnya, kepuasan kerja mempengaruhi tingkat perputaran karyawan dan absensi. Perusahaan bisa mengharapkan bahwa bila kepuasan kerja meningkat, perputaran karyawan dan absensi menurun, atau sebaliknya. Seperti ditunjukkan dalam gambar 10-3, kepuasan kerja yang lebih rendah biasanya akan mengakibatkan perputaran karyawan lebih tinggi. Mereka lebih mudah meninggalkan perusahaan dan mencari kesempatan di perusahaan lain. Hubungan serupa berlaku juga untuk absensi. Para karyawan yang kurang mendapatkan kepuasan kerja cenderung lebih sering absen. Mereka sering tidak merencanakan untuk absen, tetapi bila ada berbagai alasan untuk absen, untuk mereka lebih mudah menggunakan alasan-alasan tersebut.

2.2.3.6 Besar Organisasi dan Kepuasan Kerja

Ukuran organisasi cenderung mempunyai hubungan secara berlawanan dengan kepuasan kerja. Semakin besar organisasi,

kepuasan kerja cenderung turun secara moderat kecuali manajemen mengambil berbagai tindakan korektif. Tanpa tindakan koreksi, organisasi besar akan “menenggelamkan” orang-orangnya dan berbagai proses seperti partisipasi, komunikasi dan koordinasi kurang lancar. Karena kekuasaan pengambilan keputusan terletak jauh dari para karyawan, mereka sering merasa kehilangan peranan. Di samping itu, lingkungan kerja yang terlalu besar juga menghapuskan berbagai elemen kedekatan pribadi, persahabatan dan “kehangatan” kelompok kerja kecil yang merupakan faktor penting kepuasan kerja karyawan.

Istilah “besar atau ukuran organisasi” berkaitan dengan besarnya satuan pengoperasian, seperti sebuah pabrik cabang, bukan dalam arti satuan perusahaan sebagai keseluruhan. Akhirnya karena ada hubungan antara besar organisasi dan kepuasan kerja. Fungsi personalia dalam organisasi-organisasi besar mungkin mempunyai atau menghadapi kesulitan lebih berat untuk mempertahankan kepuasan kerja karyawan.

2.2.3.7 Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja

Menurut Mangkunegara (2005) ada dua yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu faktor yang ada dalam diri karyawan dan faktor pekerjaannya

- a. Faktor pegawai yaitu kecerdasan intelektual (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan,

pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi dan sikap kerja.

- b. Faktor pekerjaan yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.

Menurut Kreitner dan Kinicki (2004) terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi timbulnya kepuasan yaitu:

- a) Pemenuhan kebutuhan (*Need Fulfilment*). Model ini mengajukan bahwa kepuasan ditentukan tingkatan karakteristik pekerjaan yang memungkinkan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.
- b) Perbedaan (*Discrepancies*). Model ini menyatakan bahwa kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan yang diperoleh individu dari pekerjaan. Apabila harapan lebih besar daripada apa yang diterima, orang tidak akan puas, sebaliknya diperkirakan individu akan puas apabila mereka menerima manfaat di atas harapan.
- c) Pencapaian nilai (*Value attainment*). Gagasan *value attainment* adalah bahwa kepuasan merupakan hasil persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.
- d) Keadilan (*Equity*). Dalam model ini dimaksudkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu

diperlakukan ditempat kerja. Kepuasan merupakan hasil dari persepsi orang bahwa perbandingan antara hasil kerja dan inputnya relatif lebih menguntungkan dibandingkan dengan perbandingan antara keluaran dan masukkan pekerjaan lainnya.

- e) Komponen Genetik (*Dispositional/genetic component*). Beberapa rekan kerja atau teman tampak puas terhadap variasi lingkungan kerja, sedangkan lainnya kelihatan kusk. Model itu didasarkan pada keyakinan bahwa kepuasan kerja sebagian merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Model menyiratkan perbedaan individu hanya mempunyai arti penting untuk menjelaskan kepuasan kerja seperti halnya karakteristik lingkungan pekerjaan.

Menurut Gilmer (1996), faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah:

- a) Kesempatan untuk maju, dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama bekerja.
- b) Keamanan kerja. Faktor ini sering disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi karyawan pria maupun wanita. Keadaan aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama bekerja.

- c) Gaji, gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan dan jarang orang mengekspresikan kepuasan dengan sejumlah uang yang diperolehnya
- d) Perusahaan dan manajemen. Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil.
- e) Pengawasan. Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan *Turnover*.
- f) Faktor intrik pekerjaan. Atribut yang ada pada pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sulit dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.
- g) Kondisi kerja, yang termasuk disini adalah kondisi tempat, ventilasi, penyorotan, kantin dan tempat parkir.
- h) Aspek sosial dalam pekerjaan merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidaknya dalam bekerja.

2.2.3.8 Dampak Kepuasan kerja karyawan

Tinggi atau rendahnya suatu kepuasan karyawan akan memberi dampak bagi perusahaan ataupun karyawan itu sendiri. Menurut Robbins (2007) beberapa dampak yang disebabkan karena kepuasan kerja, antara lain:

1. Dampak terhadap produktivitas

Kepuasan kerja dalam organisasi akan menghasilkan kinerja yang baik karena dapat meningkatkan produktivitas karyawan. Jika kepuasan dan produktivitas digabungkan untuk sebuah perusahaan secara keseluruhan maka perusahaan yang banyak memiliki karyawan yang puas cenderung lebih efektif daripada yang memiliki sedikit karyawan yang tidak puas. Pekerja yang bahagia atau puas menjadi karyawan yang produktif

2. Dampak terhadap kepuasan konsumen

Kepuasan kerja karyawan dapat membantu kepuasan konsumen meningkatkan karena pelayanan sangat tergantung pada bagaimana karyawan berurusan dengan konsumen. Karyawan yang puas akan lebih bersahabat, ramah, dan responsive dalam menghargai konsumen.

3. Dampak terhadap kepuasan hidup

Kepuasan kerja memiliki korelasi positif cukup kuat dengan kepuasan hidup secara keseluruhan seseorang. Tampaknya bagaimana seseorang merasa dan atau berpikir tentang suatu pekerjaan seseorang cenderung untuk mempengaruhi bagaimana kita merasa dan atau berpikir lebih luas.

4. Dampak terhadap absensi

Ketidakpuasan karyawan yang dalam bekerja dapat diungkapkan dalam sejumlah cara, misalnya yaitu mengeluh, tidak

disiplin, sering membolos, menjadi tidak patuh, atau menghindari sebagian tanggung jawab mereka.

5. Dampak terhadap *Turnover*

Dampak dari tingginya ketidakpuasan karyawan pada perusahaan bisa dengan cara keluar atau meninggalkan perusahaan. Keluar dari perusahaan besar kemungkinannya berhubungan dengan ketidakpuasan kerja.

Menurut Robbins dan Judge (2011) dampak dari ketidakpuasan kerja adalah:

- a) Keluar (*Exit*), ketidakpuasan yang diungkapkan melalui perilaku-perilaku yang ditunjukkan untuk meninggalkan organisasi.
- b) Aspirasi (*voise*), ketidakpuasan yang diungkapkan melalui usaha-usaha yang aktif dan konstruktif untuk memperbaiki kondisi.
- c) Kesetiaan, ketidakpuasan yang diungkapkan dengan membiarkan kondisi menjadi lebih buruk.
- d) Pengabaian ketidakpuasan yang diungkapkan dengan membiarkan kondisi menjadi lebih buruk.

2.2.4 Lingkungan Kerja

2.2.4.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Menurut Terry (2006) lingkungan kerja dapat diartikan sebagai kekuatan - kekuatan yang mempengaruhi, baik secara langsung

maupun tidak langsung terhadap kinerja organisasi atau perusahaan. Menurut Gomes (2003) lingkungan kerja adalah proses kerja dimana lingkungan saling berinteraksi menurut pola tertentu dan masing-masing memiliki karakteristik atau nilai-nilai tertentu mengenai organisasi yang tidak lepas dari pada lingkungan dimana organisasi itu berada dan manusianya yang merupakan sentrum segalanya. Kondisi lingkungan kerja yang baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama lebih jauh lagi lingkungan-lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut karyawan dan waktu yang lebih banyak serta tidak mendukung diperolehnya rancangan system kerja yang efisien (Sedarmayanti:2011). Lingkungan kerja Non-fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik dengan atasan, sesama rekan kerja ataupun bawahan.

Lingkungan kerja yang kondusif dapat membuat kinerja pegawai lebih baik. Hal ini seperti pendapat Mill (2006) lingkungan kerja yang menyenangkan mungkin dapat menjadi kunci pendorong bagi karyawan untuk menghasilkan kinerja puncak.

Sihombing (2010) menyatakan bahwa lingkungan kerja dipengaruhi oleh faktor – faktor berikut:

- a. Fasilitas kerja, lingkungan kerja yang kurang mendukung pelaksanaan pekerjaan ikut menyebabkan kinerja yang buruk

seperti kurangnya alat kerja, ruang kerja pengap, ventilasi yang kurang, serta prosedur yang tidak jelas

- b. Gaji dan Tunjangan. Gaji yang tidak sesuai dengan harapan pekerja akan membuat pekerja setiap saat melirik pada lingkungan kerja yang lebih menjamin pencapaian harapan kerja.
- c. Hubungan kerja. Kelompok kerja dengan kekompakan dan loyalitas yang tinggi akan meningkatkan produktivitas kerja karena antara satu pekerja dengan pekerja lainnya akan saling mendukung pencapaian tujuan dan atau hasil.

2.2.4.2 Faktor – faktor yang mempengaruhi Lingkungan Kerja

Nitisemito (1992) merinci faktor – faktor yang mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan dengan kemampuan karyawan menjadi 7 faktor yakni:

- a) Warna, merupakan faktor yang penting untuk memperbesar efisiensi kerja para karyawan. Khususnya warna akan mempengaruhi keadaan jiwa mereka, pemakaian warna yang tepat pada dinding ruangan dan alat – alat lainnya kegembiraan dan ketenangan bekerja para karyawan akan terpelihara
- b) Kebersihan lingkungan kerja, apabila lingkungan kerja bersih maka karyawan akan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaannya. Kebersihan lingkungan bukan hanya berarti kebersihan tempat mereka bekerja, tetapi lebih jauh lebih luas

daripada itu misalnya kamar kecil yang berbau tidak enak akan menimbulkan rasa yang kurang menyenangkan bagi para pegawai yang menggunakannya, untuk menjaga kebersihan ini pada umumnya diperlukan petugas khusus, dimana masalah biaya juga harus mempertimbangkan disini.

- c) Penerangan dalam melaksanakan tugas karyawan membutuhkan penerangan yang cukup, apabila pekerjaan yang dilakukan tersebut menuntut ketelitian
- d) Sirkulasi udara yang baik akan meningkatkan kesegaran fisik para karyawan, karena apabila ventilasinya cukup maka kesehatan para karyawan akan terjamin.
- e) Jaminan terhadap keamanan. Menimbulkan ketenangan dan keamanan akan keselamatan diri sendiri sering ditafsirkan terbatas pada keselamatan kerja, padahal lebih luas dari itu termasuk disini keamanan milik pribadi karyawan dan juga kontribusi gedung tempat mereka bekerja, sehingga akan menimbulkan ketenangan yang akan mendorong karyawan dalam bekerja
- f) Kebisingan, faktor yang dimaksud merupakan suatu gangguan terhadap seseorang karena adanya kebisingan terus – menerus mungkin akan menimbulkan kebosanan

- g) Tata Ruang merupakan penataan yang ada dalam ruang kerja yang biasa mempengaruhi kenyamanan karyawan dalam bekerja.

2.3 Kerangka Berpikir

2.3.1 Pengaruh Beban kerja terhadap *Turnover Intention*

Beban kerja merupakan kegiatan yang membutuhkan proses mental atau kemampuan yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu. Beban kerja yang berlebihan yang menyebabkan ketidakmampuan karyawan mengerjakan tentunya akan membuat ia berusaha mencari pekerjaan yang lain sehingga *Turnover Intention* meningkat.

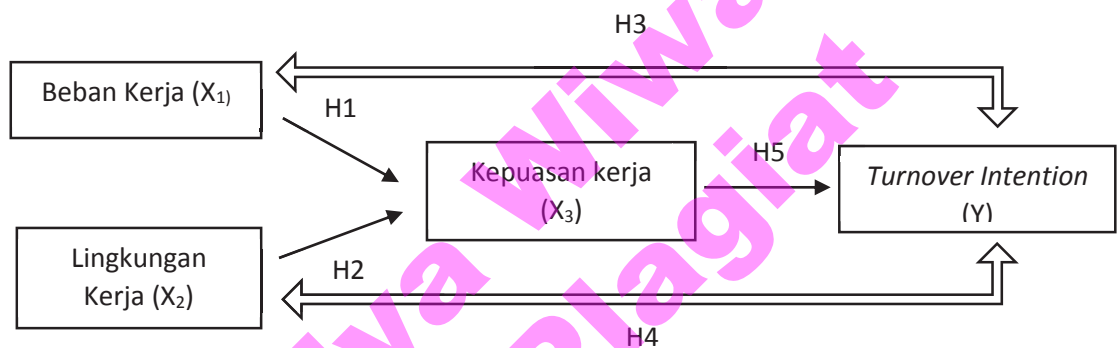
2.3.2 Pengaruh Kepuasan kerja terhadap *Turnover Intention*

Kepuasan kerja karyawan tentunya akan membuat ia terus bertahan sebaliknya apabila ia tidak merasa terpuaskan akan menyebabkan ia keluar dari perusahaan atau organisasi. Beberapa faktor penyebab ketidakpuasan karyawan dikarenakan hubungan antar teman kantor ataupun dengan atasan yang tidak baik, serta pemberian gaji yang tidak sesuai sehingga menimbulkan keinginan mencari pekerjaan yang lebih baik

2.3.3 Pengaruh Lingkungan kerja terhadap *Turnover Intention*

Kenyamanan karyawan dalam bekerja tentunya sangat dibutuhkan oleh karyawan untuk menunjang pekerjaan yang ia lakukan, dalam baik lingkungan fisik maupun non fisik. Lingkungan yang nyaman dan kondusif akan menjadi pertimbangan karyawan untuk tidak keluar dari perusahaan.

Kerangka konsep penelitian dapat juga dikatakan juga sebagai suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap lainnya dari masalah yang ingin diteliti dan berguna untuk menghubungkan atau menjelaskan suatu topik yang akan dibahas. Berdasarkan faktor – faktor yang mempengaruhi *Turnover Intention*, maka paradigma penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Paradigma penelitian

2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dikatakan sementara dikarenakan jawaban yang diberikan didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta – fakta empiris, sugiyono (2012).

1. Pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan

Purbaningrat dan Surya (2015) dengan judul “pengaruh Beban kerja terhadap kepuasan kerja dengan stress kerja sebagai variabel mediasi studi kasus pada karyawan PT Lianinti Abadi di Denpasar”. Hasil penelitian kesimpulan bahwa beban kerja memiliki pengaruh negatif terhadap

kepuasan karyawan dikarenakan semakin tinggi beban kerja maka akan menurunkan kepuasan kerja karyawan.

Mohammad (2015) dengan judul “Pengaruh Motivasi dan Beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada dinas perindustrian, perdagangan, koperasi dan UMKM Daerah Istimewa Yogyakarta” dengan hasil penelitian beban kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja

H₁: Ada pengaruh negatif beban kerja terhadap kepuasan kerja

2. Pengaruh Lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Eli (2008) dengan judul “pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada Rumah Sakit Juanda kuningan” ditemukan hasil bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini dikarenakan semakin baik lingkungan akan memberikan kepuasan kerja yang baik pada karyawan.

Chandra (2014) dengan judul “Pengaruh lingkungan kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan pabrik genteng masokka kebumen” dari hasil penelitian ditemukan adanya pengaruh positif yang ditimbulkan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja artinya lingkungan kerja yang dirasakan karyawan berdampak pada kepuasan kerjanya.

H₂: Ada pengaruh positif lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja

3. Pengaruh Beban kerja terhadap *Turnover Intention*.

Penelitian yang dilakukan oleh Putra dan Riani (2017) dengan judul “Pengaruh Stress kerja, beban kerja, dan lingkungan kerja pada *Turnover Intention* karyawan” studi kasus pada karyawan Hotel Amanusa Nusa Dua Bali, dapat disimpulkan bahwa Beban kerja berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention* karyawan.

Hanifa (2018) dengan judul penelitian “Pengaruh beban kerja terhadap *Turnover Intention Medical Representative* di wilayah Yogyakarta dimediasi oleh *work family conflict* dan stres kerja” dari penelitian tersebut didapatkan hasil bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention* artinya apabila beban kerja meningkat maka akan membuat *Turnover Intention* meningkat.

H₃: Ada pengaruh beban kerja positif terhadap *Turnover Intention*

4. Pengaruh Lingkungan kerja terhadap *Turnover Intention*

Penelitian yang dilakukan oleh Dwi (2018) dengan judul “Pengaruh kepuasan kerja dan lingkungan kerja terhadap *Turnover Intention* pada karyawan di PT Mirota Kampus Yogyakarta” ditemukan hasil negatif, tidak adanya pengaruh kepuasan kerja dan lingkungan kerja terhadap *Turnover Intention* pada karyawan di PT Mirota kampus.

Fiky (2016) dengan judul “Analisis pengaruh lingkungan kerja dan stres kerja terhadap *Turnover Intention* studi kasus pada PT. Graha Sumber Berkah” dengan hasil penelitian lingkungan kerja berpengaruh negatif pada *Turnover Intention* yang artinya semakin tinggi kenyamanan

lingkungan kerja yang dirasakan oleh karyawan akan menurunkan *Turnover Intention*.

H4: Lingkungan kerja berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention*.

5. Pengaruh Kepuasan kerja terhadap *Turnover Intention*

Pada penelitian yang dilakukan oleh Rinandita dan Restia (2016) dengan judul “Pengaruh kepuasan kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan di Indonesia.” Hasil penelitian didapatkan bahwa kepuasan kerja memberikan pengaruh yang kuat atau negatif terhadap *Turnover Intention*.

Eva dan Arin (2014) dengan judul penelitian “Pengaruh kepuasan kerja terhadap *Turnover Intention* operator tetap pada PT Hino Manufacturing Indonesia” pada penelitian tersebut didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh negatif kepuasan kerja terhadap *Turnover Intention*.

H5: Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention*

6. Pengaruh Beban kerja terhadap *Turnover Intention* dimediasi oleh kepuasan kerja.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Andika dan Imam (2013) dengan judul penelitian “analisis pengaruh beban kerja terhadap *Turnover Intention* pada akuntan publik yang dimediasi oleh kepuasan kerja dan stress kerja”. Ditemukan hasil bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dan kepuasan kerja juga berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention* yang artinya bahwa apabila beban kerja

meningkat maka akan menurunkan kepuasan kerja karyawan dan berdampak pada meningkatnya *Turnover Intention*.

Penelitian yang dilakukan oleh Lilik (2017) dengan judul penelitian “Pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap *Turnover Intention* yang dimediasi oleh kepuasan kerja pada perawat RSJD Dr. RM Soedjarwadji Klaten” dengan hasil penelitian beban kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* dimediasi oleh kepuasan kerja.

H₆: Beban kerja memiliki pengaruh negatif terhadap *Turnover Intention* yang dimediasi oleh kepuasan kerja.

7. Pengaruh Lingkungan kerja terhadap *Turnover Intention* dimediasi oleh kepuasan kerja

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewa dan Wayan (2017) dengan judul “pengaruh lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap *Turnover Intention* pada karyawan di Mayaloka Villas Seminyak” ditemukan hasil bahwa lingkungan kerja dan kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention*. Hal ini menunjukkan apabila lingkungan kerja yang dirasakan oleh karyawan semakin rendah atau tidak baik maka *Turnover Intention* akan semakin meningkat, begitu pula kepuasan kerja apabila kepuasan yang dirasakan oleh karyawan menurun maka akan berpengaruh terhadap *Turnover Intention* yang tinggi.

Renny (2016) dengan judul penelitian “Pengaruh lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap *Turnover Intention* studi kasus karyawan pada

PT YB Apparel Jaya Temanggung” dengan hasil penelitian lingkungan kerja dan kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention*.

H₇ : Lingkungan kerja memiliki pengaruh positif terhadap *Turnover Intention* yang mediasi kepuasan kerja

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT VADS Indonesia yang berlokasi di Jl. Laksda Adisucipto nomor 163, Caturtunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta. Penelitian dilaksanakan sejak bulan april sampai dengan Juni 2019.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel digunakan untuk memudahkan suatu penelitian sehingga bermuara pada suatu tujuan yang luas. Perlakuan terhadap variabel penelitian akan bergantung pada model yang dikembangkan untuk memecahkan masalah penelitian yang diajukan, Augusty (2007). Dalam penelitian ini terdapat dua jenis Variabel yaitu Variabel Terikat dan Variabel Bebas sebagai berikut:

1. Variabel Bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat, Sugiyono (2012). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Beban kerja dan Lingkungan kerja.
2. Variabel Terikat, variabel ini merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas, Sugiyono (2012). Variabel terikat pada penelitian ini adalah *Turnover Intention*

3. Variabel Mediasi merupakan variabel yang secara teoritis dapat mempengaruhi hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat yang terletak diantara variabel bebas dan variabel terikat (Sugiyono:2009)

3.3 Definisi Operasional Variabel

Menurut Sekaran dan Bougie (2013), dalam hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain. Definisi Operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Terikat

Variabel Terikat adalah dalam penelitian adalah *Turnover Intention*. *Turnover Intention* adalah keinginan atau kecenderungan individu untuk meninggalkan pekerjaan untuk mencari pekerja di organisasi lain, Mobley (1986).

2. Variabel Bebas

- a. Beban kerja

Menurut Hariyono dkk. (2009) beban kerja adalah lama seseorang melakukan aktivitas pekerjaan sesuai dengan kemampuan dan kapasitas kerja yang bersangkutan tanpa menunjukkan tanda kelelahan. Indikator beban kerja pada penelitian ini adalah kegiatan yang dilakukan karyawan PT Vads Indonesia yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu.

- b. Lingkungan Kerja

Menurut Gomes (2003) lingkungan kerja adalah proses kerja dimana lingkungan saling berinteraksi menurut pola tertentu, dan masing –

masing memiliki karakteristik dan atau nilai – nilai tertentu mengenai organisasi yang tidak akan lepas dari pada lingkungan dimana organisasi itu berada. Lingkungan kerja dalam hal ini segala hal yang ada disekitar karyawan meliputi suasana kerja yang mendukung dan kelengkapan fasilitas di PT Vads Indonesia yang mempengaruhi karyawan secara langsung maupu tidak langsung.

3. Variabel Mediasi

a. Kepuasan Kerja

Menurut Luthans (2006) kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Dalam penelitian ini kepuasan kerja adalah pencapaian hasil kerja karyawan yang berpengaruh terdapat lama atau tidaknya karyawan bekerja di PT Vads Indonesia, indikator yang digunakan dalam pengukuran variabel kepuasan kerja adalah kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, gaji, kepuasan terhadap kesempatan atau promosi, kepuasan terhadap atasan dan rekan kerja.

3.4 Instrumen dan alat pengumpul data

Instrumen dalam penelitian ini adalah kuisisioner, dimana terdapat 4 variabel yaitu beban kerja, lingkungan kerja, kepuasan kerja dan *Turnover Intention*. Baik buruknya suatu penelitian ditunjukkan oleh tingkat ketepatan (Validity) dan ketepatan (reliability), uji instrument dimaksudkan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas suatu instrument sehingga dapat diketahui layak atau tidaknya digunakan untuk pengumpulan data.

3.4.1 Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrument (kuisisioner) yang digunakan dalam pengumpulan data. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut (Ghozali,2011). Penelitian ini menggunakan *Confirmatory Factor Analysis (CFA)* untuk mengetahui validitas item penelitian. Tinggi rendahnya validitas suatu instrument kuisisioner dapat diukur melalui faktor loading. Faktor loading adalah korelasi item – item pertanyaan dengan konstruk yang diukurnya. Jika nilai faktor loading lebih besar atau sama dengan 0,5 maka indikator yang dimaksud valid dan berarti indikator tersebut signifikan dalam mengukur suatu konstruk. Untuk menguji tingkat validitas dalam penelitian ini, penulis menggunakan bantuan SPSS versi 20 dengan hasil pada halaman selanjutnya:

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas

Item	Variabel	Kode Pertanyaan	<i>Pearson's Correlation</i>	Keterangan
1	Beban Kerja	X1.1	0,612	Valid
2		X1.2	0,354	Tidak Valid
3		X1.3	0,567	Valid
4		X1.4	0,359	Tidak Valid
5		X1.5	0,705	Valid
6		X1.6	0,228	Tidak Valid
7		X1.7	0,589	Valid
8	Lingkungan Kerja	X2.1	0,600	Valid
9		X2.2	0,679	Valid
10		X2.3	0,351	Tidak Valid
11		X2.4	0,010	Tidak Valid
12		X2.5	0,861	Valid
13		X2.6	0,771	Valid
14		X2.7	0,631	Valid
15	Kepuasan Kerja	Y1.1	0,573	Valid
16		Y1.2	0,698	Valid
17		Y1.3	0,642	Valid
18		Y1.4	0,125	Tidak Valid
19		Y1.5	0,648	Valid
20		Y1.6	0,802	Valid
21		Y1.7	0,672	Valid
22		Y1.8	0,784	Valid
23	<i>Turnover Intention</i>	Y2.1	0,782	Valid
24		Y2.2	0,616	Valid
25		Y2.3	0,809	Valid
26		Y2.4	0,769	Valid
27		Y2.5	0,753	Valid

Sumber: data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan hasil pada tabel 3.1 menunjukkan ada beberapa item pertanyaan pada kuisioner yang dinyatakan tidak valid. Dari 27 item pertanyaan yang digunakan ada 6 item yang dinyatakan tidak valid karena nilai faktor *loading* < 0,5 sehingga pertanyaan yang valid sebanyak 21 item dan memenuhi syarat untuk diikutsertakan dalam analisis data selanjutnya.

3.4.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seorang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali,2011). Setiap alat ukur harusnya memiliki kemampuan untuk memberikan pengukuran yang konsisten. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *alpha cronbach* dengan metode ini koefisien yang diukur beragam antara 0 hingga 1, apabila angka yang dihasilkan mendekati 1 berarti alat ukur tersebut memiliki reliabilitas tinggi dan lebih jauh pula lebih dapat diandalkan. Nilai koefesien yang kurang dari 0,6 menunjukkan bahwa keandalan konsistensi tidak reliabel (Arikunto,2011) sebaliknya suatu variabel dikatakan reliabel apabila memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,06. Hasil uji reliabilitas dalam penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach alpha</i>	Keterangan
1	Beban Kerja	0.374	Tidak reliabel
2	Lingkungan kerja	0.709	Reliabel
3	Kepuasan kerja	0.793	Reliabel
4	<i>Turnover Intention</i>	0.802	Reliabel

Sumber: data primer diolah, 2019

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 3.2 dihasilkan variabel lingkungan kerja, kepuasan kerja dan *Turnover Intention* dengan nilai *cronbach alpha* > 0,6 yang berarti reliabel dan memiliki konsistensi sebagai

alat ukur sedangkan variabel beban kerja didapatkan hasil *cronbach alpha* < 0,6 sehingga tidak reliabel.

3.5 Data dan Teknik pengumpulan data

3.5.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan Kuantitatif. Data kualitatif didapat dari hasil wawancara sedangkan data kuantitatif didapat dari hasil perhitungan kuisisioner yang dibagikan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari primer dan data sekunder.

a. Data primer

Data primer yang diperoleh penulis melalui observasi atau pengamatan langsung dari perusahaan, baik itu melalui observasi, kuisisioner, maupun wawancara secara langsung dengan karyawan sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian ini.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung yaitu dari buku-buku literatur yang memberikan informasi hal yang berkaitan dengan penelitian.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data dalam penelitian ini adalah kuisisioner yang berupa pertanyaan tertulis untuk hal yang diketahui responden. Skala yang digunakan dalam penelitian ini ada skala likert, dimana responden akan

memilih salah satu jawaban yang telah disediakan. Skala *likert* lebih fleksibel, tidak saja untuk mengukur sikap tetapi dapat juga digunakan untuk mengukur persepsi responden, fenomena lingkungan seperti status sosial, ekonomi, pengetahuan, kemampuan dan lainnya. Menurut Sugiyono (2010) skala yang digunakan dalam kuisioner adalah skala likert 1 - 5 dengan penjelasan sebagai berikut:

Skor 5 untuk jawaban sangat setuju (SS)

Skor 4 untuk jawaban setuju (S)

Skor 3 untuk jawaban Kurang Setuju (KS)

Skor 2 untuk jawaban Tidak setuju

Skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju (STS)

3.7 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyeksubyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2003:117) dalam penelitian ini yang menjadi populasi berdasarkan data adalah 45 karyawan yang terdapat pada bagian Correspondence Unit PT VADS Indonesia cabang Yogyakarta.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, karena keterbatasan dana,

waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus *representative* (mewakili) (Sugiyono, 2010). Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan berdasarkan teknik *probability sampling*, dengan teknik *simple random sampling*, yaitu dimana setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dijadikan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu sendiri. Pengambilan sampel ini dilakukan dengan teknik *insidental*, menurut Sugiyono (2010) bahwa *sampling insidental* adalah penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti maka dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang tersebut cocok untuk dijadikan sebagai sumber data. Adapun cara untuk melakukan perhitungan sampel menggunakan teknik slovin, sugiyono (2010). Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:

Keterangan:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

n = ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Presentase kelonggaran penelitian, kesalahan pengambilan sampel yang bisa ditolerir, dalam rumus slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai e : 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e : 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari teknik slovin adalah antara 10 – 20 % dari populasi penelitian

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 45 orang sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{45}{1 + 45(0,1)^2}$$

$n = 31,03$ dibulatkan menjadi 32 responden.

3.8 Teknik analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Analisa Deskriptif

Statistik Deskriptif digunakan untuk menganalisis dan menyajikan data kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui gambaran perusahaan yang dijadikan sampel penelitian. Menurut Gozali (2011) analisa deskriptif dapat memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata – rata (mean), standar deviasi, varian maksimum, dan minimum. Cara pengkategorian data berdasarkan rumus dari Azwar (2009) adalah sebagai berikut:

Tinggi = $X \geq M + SD$

Sedang = $M - SD \leq X < M + SD$

Rendah = $X < M - SD$

2. Analisis Inferensial

Analisis Inferensial merupakan digunakan untuk menguji hipotesis yang digunakan apakah terbukti ataupun tidak. Dengan mempertimbangkan model penelitian yang telah digambarkan dalam kerangka berpikir, maka alat analisis Inferensial yang digunakan adalah analisis jalur yang merupakan pengembangan dari regresi linier berganda. Oleh karena itu pengujian dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda.

3. Alat – alat analisis

a. Uji Asumsi Klasik

Melakukan uji hipotesis diperlukan uji asumsi klasik terlebih dahulu agar penelitian tidak bias dan untuk menguji kesalahan model regresi yang digunakan dalam penelitian. Menurut Ghozali (2011) model regresi yang digunakan akan menunjukkan hubungan yang signifikan representative (BLUE = *Best Linier Unbiased Estimator*), apabila memenuhi asumsi dasar klasik regresi yaitu apabila tidak terjadi gejala:

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi

normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Uji statistik sederhana yang sering digunakan untuk menguji asumsi normalitas adalah dengan menggunakan uji normalitas dari *Kolmogorov – Smirnov* (Hazewinkel,2001). Metode pengujian normal tidaknya distribusi data dilakukan dengan melihat nilai signifikansi variabel, jika signifikan lebih besar dari *alpha* 5%, maka menunjukkan distribusi data normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini dengan bantuan program SPSS.

2. Uji Linieritas

Uji Linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji ini digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau belum (Ghozali,2011).

Uji ini biasanya sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi $\geq 0,05$.

3. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik sebaiknya tidak terjadi korelasi di antara variabel *independen* (Ghozali, 2011). Salah satu alat untuk mendeteksi ada atau tidaknya Multikolinieritas di dalam model

regresi adalah dengan melihat nilai *tolerance* atau lawannya serta nilai *Variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel dependen lainnya. Nilai *cutoff* yang umum digunakan untuk menunjukkan adanya Multikolinieritas adalah nilai *tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 .

4. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2011) uji ini berguna untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residuak untuk semua pengamatan pada model regresi. Pola yang tidak sama ini ditunjukkan dengan nilai yang tidak sama antar satu varians dari residual (Santosa dan Anshari,2005)

b. Regresi Linear berganda

1. Regresi linear berganda tahap I

Regresi ini digunakan untuk mengetahui pengaruh langsung dari beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja. Pada penelitian ini menggunakan SPSS versi 18 untuk mempermudah memproses pengolahan data-data yang diperoleh pada penelitian dari pengolahan data tersebut akan diperoleh *output* hasil pengolahan data tersebut diinterpretasikan akan dilakukan analisis terhadapnya. Setelah dilakukan analisis kemudian diambil kesimpulan sebagai sebuah hasil dari

penelitian. Model hubungan variabel – variabel tersebut dapat disusun dalam fungsi dan persamaan sebagai berikut:

$$Y_1 = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e_1$$

Keterangan:

Y_1 = Kepuasan kerja

$\beta_1 - \beta_2$ = Koefisien regresi

X_1 = Beban kerja

X_2 = Lingkungan kerja

e = *Error Term*, yaitu tingkat kesalahan penduga

2. Regresi linear berganda tahap II (Analisis Jalur)

Pada analisis regresi linear berganda tahap 2 digunakan untuk mempengaruhi pengaruh langsung beban kerja dan lingkungan kerja terhadap *Turnover Intention*. Model hubungan variabel - variabel dapat disusun dalam fungsi dan persamaan sebagai berikut:

$$Y_2 = \beta_4 X_1 + \beta_5 X_2 + \beta_6 Y_1 + e_2$$

Keterangan:

Y_2 = *Turnover Intention*

Y_1 = Kepuasan kerja

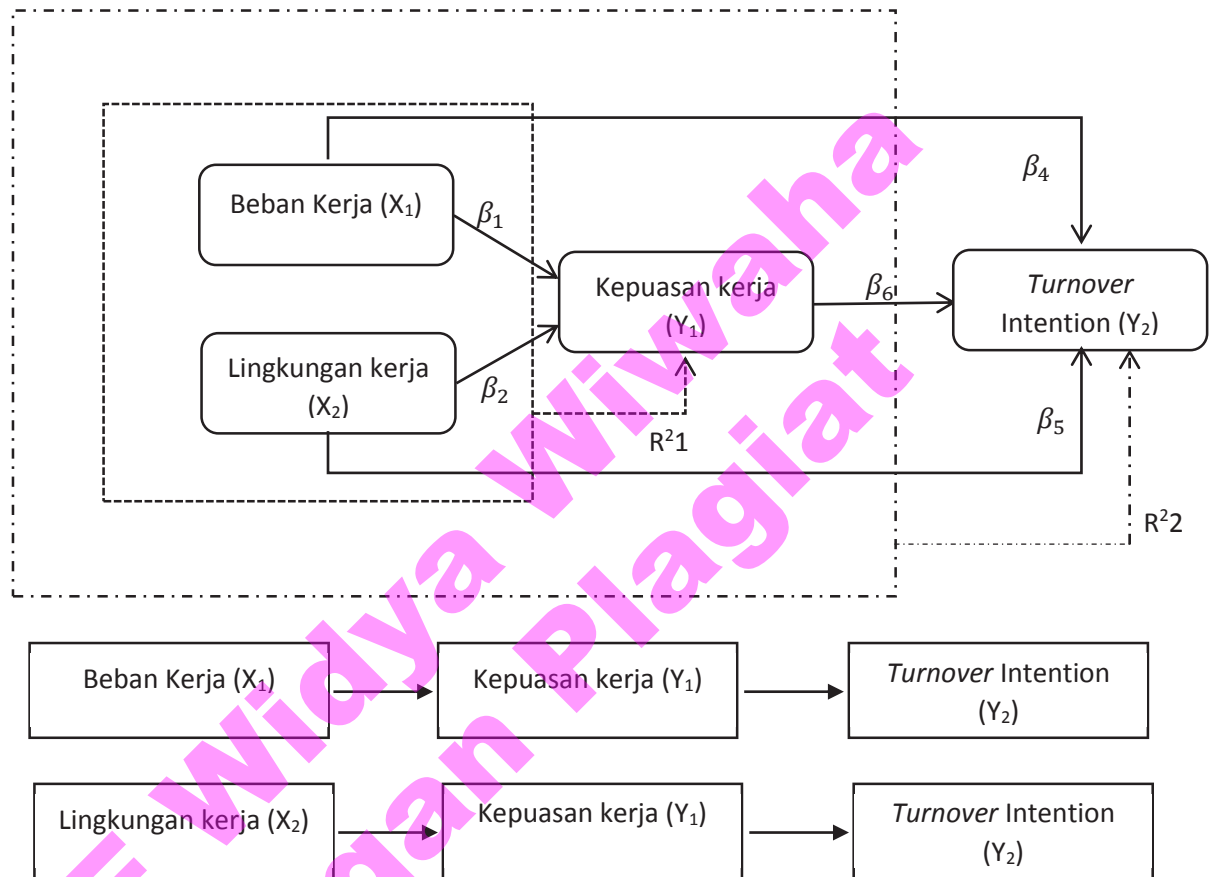
$\beta_4 - \beta_6$ = Koefisien regresi

X_1 = Beban kerja

X_2 = Lingkungan kerja

e = *Error Term*, yaitu tingkat kesalahan penduga

Adapun gambaran terkait analisis jalur dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.1 Analisis jalur

c. Uji Hipotesis (Uji T)

Uji T untuk menguji sejauh mana pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya (H_a) menguji apakah variabel independen merupakan penjelas yang signifikan

terhadap variabel dependen (Kuncoro, 2001 :15). Dengan tingkat signifikansi $5\% = 0,05$.

d. Analisis koefisien Determinasi (*adjusted R²*)

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar persentase variabel yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variabel terikat. Jika R^2 sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat, sebaliknya jika R^2 sama dengan 1, maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sempurna.

Sesuai dengan teori (Sugiyono 2007:142) bahwa nilai R berkisar 0 sampai 1, nilai yang mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya jika nilai R mendekati 0, maka hubungan yang terjadi semakin lemah.

e. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang jelas dan dapat dipercaya suatu variabel independen terhadap variabel dependen (Monica: 47). Selanjutnya untuk menguji hipotesis dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Merumuskan Hipotesis H_0 dan H_a

Hipotesis nol yang digunakan adalah

H_0 : Tidak ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

H_a : Ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen

1. Menghitung harga uji statistic t dan Uji F

2. Menetapkan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$

3. Membuat kesimpulan

H_0 ditolak jika taraf signifikansi hasil pengujian $\leq 0,05$ yang berarti ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

H_0 diterima jika taraf signifikansi hasil pengujian $\geq 0,05$ yang berarti tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Untuk pengujian harus dilakukan dengan uji t statistik (t tes) dengan derajat kebebasan $N-2$ (Gujaran 1995). Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, Sementara itu untuk melihat regresi yang dihasilkan berpengaruh negatif atau positif melalui koefisien β . Apabila koefisien β memiliki tanda (-) berarti pengaruh yang dihasilkan negatif, sebaliknya jika koefisien β (+) maka arah pengaruh yang

dihasilkan adalah positif Ghozali (2011). Cara analisis jalur dapat di rumuskan dengan cara berikut:

$$X_1 \text{ — } \beta_1 \text{ — } \rightarrow Y_1$$

$$X_2 \text{ — } \beta_2 \text{ — } \rightarrow Y_1$$

$$X_1 \text{ — } \beta_4 \text{ — } \rightarrow Y_2$$

$$X_2 \text{ — } \beta_5 \text{ — } \rightarrow Y_2$$

$$Y_1 \text{ — } \beta_6 \text{ — } \rightarrow Y_2$$

Adapun langkah selanjutnya dibuat analisis jalur adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3 Analisis Jalur

Pengaruh	Efek langsung	Efek tidak langsung	Efek total
$X_1 \rightarrow Y_1$	β_1	-	
$X_2 \rightarrow Y_1$	β_2	-	
$X_1 \rightarrow Y_2$	β_4	-	
$X_2 \rightarrow Y_2$	β_5	-	
$Y_1 \rightarrow Y_2$	β_6	-	
$X_1 \rightarrow X_2 \rightarrow Y_1$	-	$\beta_1\beta_6$	$(\beta_1\beta_6) + \beta_4$
$X_1 \rightarrow X_2 \rightarrow Y_2$	-	$\beta_2\beta_6$	$(\beta_2\beta_6) + \beta_5$

Sumber: Data primer yang diolah, 2019