

**PENGARUH KONFLIK INTERNAL KARYAWAN
DAN BEBAN KERJA TERHADAP *TURNOVER*
KARYAWAN PADA PT. PANORAMA JTB TOURS
INDONESIA PERIODE 2018 - 2019**

SKRIPSI

**Oleh :
Amanda Putri Hananti
201610325148**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Konflik Internal Karyawan dan Beban Kerja terhadap *Turnover* Karyawan pada PT. Panorama JTB Tours Indonesia periode 2018 - 2019

Nama Mahasiswa : Amanda Putri Hananti

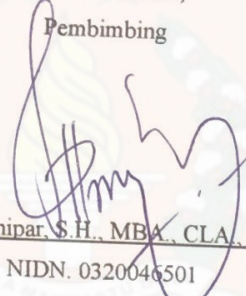
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610325148

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 1 Februari 2021

Jakarta, 2 Februari 2021

MENYETUJUI,
Pembimbing


Rohana Sianipar, S.H., MBA., CLA., CIOaR.

NIDN. 0320046501

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Konflik Internal Karyawan dan Beban Kerja terhadap *Turnover* Karyawan pada PT. Panorama JTB Tours Indonesia periode 2018 - 2019

Nama Mahasiswa : Amanda Putri Hananti

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610325148

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 1 Februari 2021

Jakarta, 2 Februari 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Rycha Kuwara Sari, S.E., M.M.
NIDN. 0319079101

Penguji I : Choiroel Woestho, S.E., M.E.
NIDN. 0325068506

Penguji II : Rohana Sianipar, S.H., MBA., CLA., CIQaR.
NIDN. 0320046501

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen



M. Fadhli Nursal, S.E., M.M.
NIDN. 0325057908

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP.
NIDN. 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul Pengaruh Konflik Internal Karyawan dan Beban Kerja terhadap *Turnover* Karyawan pada PT. Panorama JTB Tours Indonesia periode 2018 - 2019 ini adalah benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 1 Februari 2021

Yang membuat pernyataan,



Amanda Putri Hananti

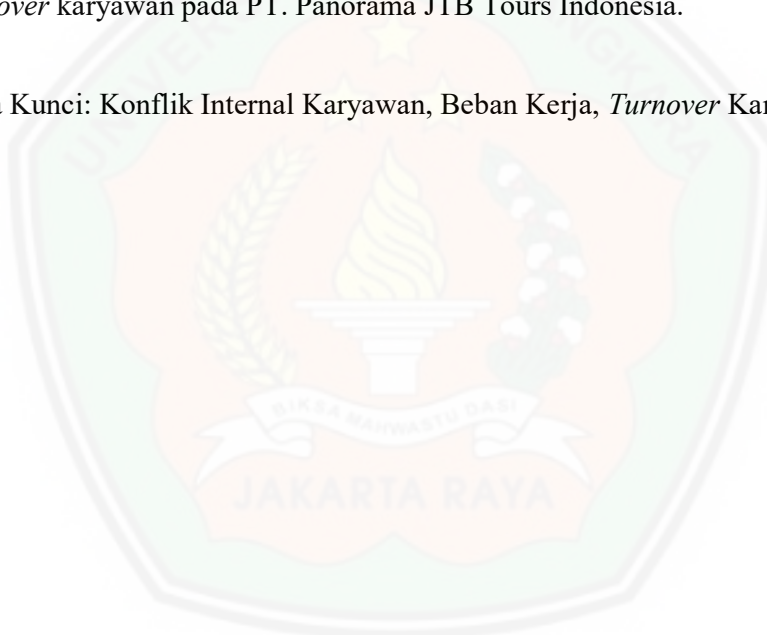
201610325148

ABSTRAK

Amanda Putri Hananti 201610325148. Pengaruh Konflik Internal Karyawan dan Beban Kerja terhadap *Turnover* Karyawan pada PT. Panorama JTB Tours Indonesia periode 2018 - 2019.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja dan motivasi kerja terhadap *turnover* karyawan. Penelitian ini dilakukan di PT. Panorama JTB Tours Indonesia menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan divisi *sales* PT. Panorama JTB Tours Indonesia yang berjumlah 78 karyawan. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh, dimana seluruh anggota populasi digunakan. Analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik dan regresi linear berganda diolah dengan program *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) versi 24. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan, konflik internal karyawan dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover* karyawan pada PT. Panorama JTB Tours Indonesia.

Kata Kunci: Konflik Internal Karyawan, Beban Kerja, *Turnover* Karyawan.

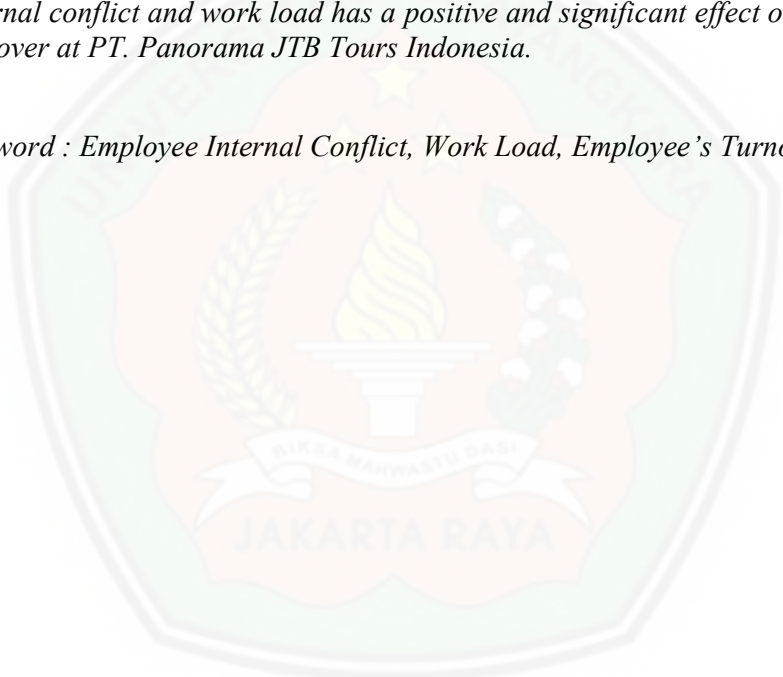


ABSTRACT

Amanda Putri Hananti 201610325148. The Effect of Employee Internal Conflict and Work Load on Employee's Turnover at PT. Panorama JTB Tours Indonesia from 2018 - 2019.

This research aims to examine and analyze the effect of employee internal conflict and work load on employee's turnover. This research was conducted at PT. Panorama JTB Tours Indonesia uses a quantitative descriptive approach. The population in this study were employee's of the sales division of PT. Panorama JTB Tours Indonesia, amounting to 78 employee's. The sampling technique using saturation sampling which all the population part are used. Data analysis used is double linear regression and classic assumption test processed by the program Statistical Product and Service Solutions (SPSS) version 24. The results of this research shows that either simultaneously or partially, the variable employee internal conflict and work load has a positive and significant effect on employee's turnover at PT. Panorama JTB Tours Indonesia.

Keyword : Employee Internal Conflict, Work Load, Employee's Turnover.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Pengaruh Konflik Internal Karyawan dan Beban Kerja terhadap *Turnover* Karyawan pada PT. Panorama JTB Tours Indonesia periode 2018 - 2019” yang merupakan persyaratan dalam tugas akhir program sarjana pada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Fakultas Ekonomi & Bisnis Program Studi Manajemen. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-nya serta kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Kedua orang tua saya yang tercinta, adik, serta seluruh keluarga besar atas doa yang selama ini diberikan.
3. Ibu Rohana Sianipar, S.H., MBA., CLA, CIQaR. selaku dosen pembimbing.
4. Ibu Dr. Istianingsih, M.S.Ak.,CA.,CSRA.,CACP. selaku Kepala Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Bapak M. Fadhli Nursal, S.E., M.M. selaku Kaprodi Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
6. Terimakasih untuk sahabat saya yang tercinta Pia Amalia Firdaus, Rahma Novianti dan terkhusus Agung Prabowo atas segala doa dan dukungan.
7. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih terdapat kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan dan perbaikan hasil penelitian dan penyempurnaan tugas akhir ini sehingga pada akhirnya dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan dilapangan serta dapat dikembangkan lebih lanjut.

Jakarta, 1 Februari 2021

Amanda Putri Hananti

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 <i>Turnover</i> Karyawan	10
2.1.1 Pengertian <i>Turnover</i> Karyawan	10
2.1.2 Jenis-jenis <i>Turnover</i>	11
2.1.3 Faktor - Faktor Terjadinya <i>Turnover</i> Karyawan	12
2.1.4 Dimensi <i>Turnover Intention</i>	13
2.1.5 Dampak Terjadinya <i>Turnover</i> Karyawan	14

2.2	Konflik Internal Karyawan	15
2.2.1	Pengertian Konflik dan Manajemen Konflik	15
2.2.2	Tujuan Manajemen Konflik	16
2.2.3	Jenis Konflik	17
2.2.4	Faktor Penyebab Konflik Internal Karyawan	18
2.2.5	Indikator Konflik Kerja	19
2.3	Beban Kerja	20
2.3.1	Pengertian Beban Kerja	20
2.3.2	Aspek dan Dimensi Beban Kerja.....	21
2.3.3	Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja	22
2.3.4	Indikator Beban Kerja	24
2.3.5	Pengukuran Beban Kerja	25
2.4	Penelitian Terdahulu	26
2.5	Kerangka Pemikiran Teoritis	27
2.6	Hipotesis	28
	BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1	Jenis Penelitian	29
3.2	Tahapan Penelitian	30
3.3	Model Konseptual.....	30
3.4	Definisi Operasional Variabel	31
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian	33
3.5.1	Waktu Penelitian.....	33
3.5.2	Tempat Penelitian	33
3.6	Metode Pengambilan Sampel	34
3.6.1	Populasi Penelitian.....	34

3.6.2	Sampel Penelitian	34
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.8	Jenis dan Sumber Data.....	36
3.9	Teknik Analisis Data	37
3.9.1	Uji Validitas.....	37
3.9.2	Uji Reliabilitas.....	37
3.9.3	Uji Asumsi Klasik	37
3.9.3.1	Uji Normalitas	38
3.9.3.2	Uji Multikolinieritas	38
3.9.3.3	Uji Heteroskedastisitas	39
3.9.4	Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	39
3.9.5	Uji Hipotesis.....	39
3.9.5.1	Uji Koefisien Determinasi.....	40
3.9.5.2	Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	40
3.9.5.3	Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	40
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		41
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	41
4.1.1	Sejarah PT. Panorama JTB Tours Indonesia.....	41
4.1.2	Visi dan Misi PT. Panorama JTB Tours Indonesia	41
4.1.3	Struktur Organisasi PT. Panorama JTB Tours Indonesia.....	42
4.2	Penyebaran dan Pengumpulan Data	43
4.2.1	Karakteristik Profil Responden.....	43
4.3	Hasil Uji Kualitas Data.....	47
4.3.1	Uji Validitas.....	47

4.3.2	Uji Reliabilitas	49
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik	50
4.4.1	Uji Normalitas.....	50
4.4.2	Uji Multikolinieritas	51
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	53
4.5	Uji Analisis Regresi Linear Berganda	53
4.6	Hasil Uji Hipotesis.....	55
4.6.1	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	55
4.6.2	Uji Hipotesis Secara Parsial T (Uji T).....	56
4.6.3	Uji Hipotesis Secara Simultan F (Uji F).....	57
4.7	Pembahasan Hasil Penelitian.....	57
4.7.1	Pengaruh Konflik Internal Karyawan Terhadap <i>Turnover</i> Karyawan.....	57
4.7.2	Pengaruh Beban Kerja Terhadap <i>Turnover</i> Karyawan	58
4.7.3	Pengaruh Konflik Internal Karyawan Dan Beban Kerja Terhadap <i>Turnover</i> Karyawan.....	59
BAB V PENUTUP		60
5.1	Kesimpulan.....	60
5.2	Implikasi Manajerial.....	60
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Data <i>Turnover</i> Karyawan Divisi <i>Sales</i> tahun 2018-2019.....	4
Tabel 1.2.	Data Hasil Output penjualan tahun 2019.....	5
Tabel 1.3.	Hasil Angket dan Wawancara yang paling mempengaruhi <i>Turnover</i> Karyawan.....	5
Tabel 1.4.	Hasil Penyebaran Angket dan Wawancara Variabel Konflik Kerja, dan Beban Kerja.....	6
Tabel 2.1.	Dampak Terjadinya <i>Turnover</i> Karyawan.....	14
Tabel 2.2.	Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1.	Definisi Operasionalisasi Variabel Konflik Internal Karyawan.....	32
Tabel 3.2.	Definisi Operasionalisasi Variabel Beban Kerja.....	32
Tabel 3.3.	Definisi Operasionalisasi Variabel <i>Turnover</i> Karyawan.....	33
Tabel 3.4.	Skala Likert.....	35
Tabel 4.1.	Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner.....	43
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	45
Tabel 4.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kerja.....	46
Tabel 4.6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	46
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas Variabel Konflik Internal Karyawan....	47
Tabel 4.8.	Hasil Uji Validitas Variabel Beban Kerja.....	48
Tabel 4.9.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Turnover</i> Karyawan.....	48
Tabel 4.10.	Hasil Uji Reliabilitas.....	49

Tabel 4.11. Hasil Uji Normalitas.....	50
Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolonieritas.....	52
Tabel 4.13. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	54
Tabel 4.14. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	55
Tabel 4.15. Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji T)	56
Tabel 4.16. Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F).....	57



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis	28
Gambar 3.1. Model Konseptual	31
Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT. Panorama JTB Tours Indonesia ...	42
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas	51
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	53

