

MOTTO

Tak ada kesuksesan yang instan, semua butuh proses dan perjuangan, jalani,
nikmati, syukuri.

Mulai saja dulu, tak perlu harus pintar untuk memulai sesuatu tapi mulailah
sesuatu maka kau akan semakin berilmu.

Man jada wa jada, sopo temen bakal tinemu, bersungguh-sungguhlah, yakinlah
Alloh selalu mudahkan orang yang betul-betul berjuang.



PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT dan solawat salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, karya tesis ini penulis persembahkan dan ungkapan terimakasih yang sedalam-dalamnya teruntuk:

1. Anak-anakku tersayang yang hebat dan penuh pengertian, Arjuna Alden Alvaro dan Aldena Jihan Mafaza. Terima kasih selalu memaksimalkan aktivitas bersama dalam minimnya waktu untuk bersama.
2. Suamiku tercinta, Ngudiyono yang selalu sabar dan support berbagi tugas rumah saat saya berjuang dalam meraih S2.
3. Kedua orang tuaku, Machrudin dan Tentrem Rahayu yang selalu mendoakan dan memotivasi tanpa lelah.
4. Segenap teman-teman Magister Manajemen seangkatan yang telah berjuang bersama-sama dan berbagi suka maupun duka.
5. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penyusunan Tesis ini.

ABSTRAK

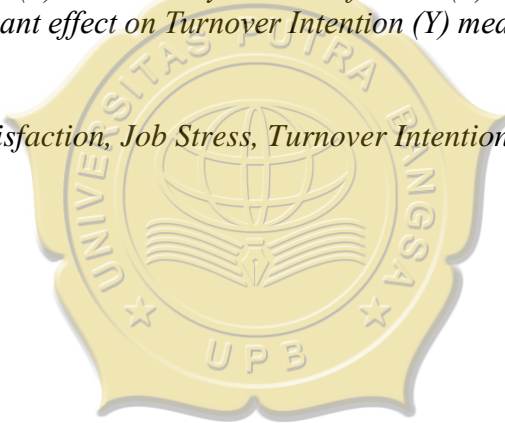
Sales person menjadi salah satu aset dan faktor penting dalam perusahaan. Yang sering terjadi sehubungan dengan permasalahan *sales person* di perusahaan adalah keinginan karyawan untuk keluar dari pekerjaannya (*turnover intention*) yang pada akhirnya mengharuskan perusahaan untuk merekrut karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap niat *turnover* yang dimediasi oleh kepuasan kerja. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada 66 tenaga penjual di PT Mitra Bisnis Keluarga Ventura Banyumas. Alat analisis yang digunakan adalah SmartPLS 4 (Partial Least Squares) dengan structural equation modeling (SEM). Hasil penelitian mengungkapkan sebagai berikut: *Job Stress* (X1) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Job Satisfaction* (Z), *Workload* (X2) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Job Satisfaction* (Z), *Job Stress* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention* (Y), *Workload* (X2) berpengaruh positif & signifikan terhadap *Turnover Intention* (Y), *Job Satisfaction* (Z) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Turnover Intention* (Y), *Job Stress* (X1) berpengaruh positif & signifikan terhadap *Turnover Intention* (Y) yang dimediasi oleh *Job Satisfaction* (Z) dan *Workload* (X2) berpengaruh positif & signifikan terhadap *Turnover Intention* (Y) yang dimediasi oleh *Job Satisfaction* (Z).

Kata Kunci: *Job Satisfaction, Job Stress, Turnover Intention, Workload*

ABSTRACT

Sales person becomes one of the assets and important factors in the company. What often happens in connection with the problem of sales person at the company is the employee's desire to leave his job (turnover intention) which ultimately requires the company to recruit employees. This research aims to find out the effect of job stress and workload on turnover intention mediated by job satisfaction. The data collection was carried out by disseminating questionnaires to 66 sales persons at PT Mitra Bisnis Keluarga Ventura Banyumas. The analytical tool used is SmartPLS 4 (Partial Least Squares) with structural equation modeling (SEM). The results of the study revealed the following: Job Stress (X1) has a negative and significant effect on Job Satisfaction (Z), Workload (X2) has a negative and significant effect on Job Satisfaction (Z), Job stress (X1) has a positive and significant effect on Turnover Intention (Y), Workload (X2) has a positive & significant effect on Turnover Intention (Y), Job Satisfaction (Z) has a negative and significant effect on Turnover Intention (Y), Job Stress (X1) has a positive & significant effect on Turnover Intention (Y) mediated by Job Satisfaction (Z) and Workload (X2) has a positive & significant effect on Turnover Intention (Y) mediated by Job Satisfaction (Z).

Keyword: Job Satisfaction, Job Stress, Turnover Intention, Workload



KATA PENGANTAR



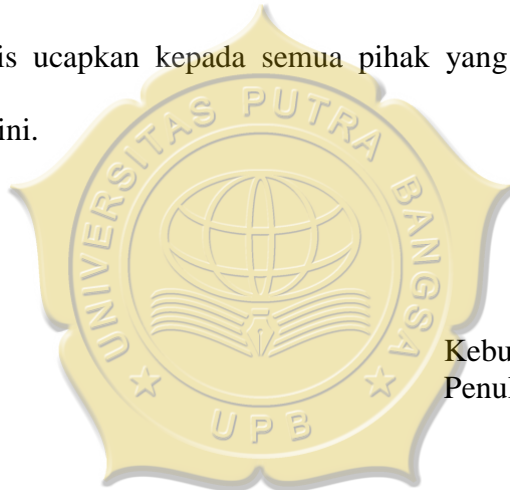
Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis berjudul “*Understanding Sales Person Turnover Intention: Relationship Between Job Stress, Workload and Job Satisfaction*” dengan baik dan lancar. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW yang senantiasa kita nantikan syafaatnya di yaumul akhir nanti.

Tesis ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademik memperoleh gelar Magister Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen. Penulis menyadari banyaknya keterbatasan penulis dalam menyelesaikan tesis ini dan tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam terselesaikannya penyusunan tesis ini, khususnya kepada:

1. Rektor Universitas Putra Bangsa, Dr. Gunarso Wiwoho, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk dalam proses penyusunan tesis ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
2. Segenap dosen dan civitas akademika Program Studi Magister Manajemen (S-2) Universitas Putra Bangsa Kebumen yang telah memberikan ilmu bermanfaat dan membantu dalam menyusun tesis ini.

3. Seluruh karyawan dan responden PT Mitra Bisnis Keluarga Ventura Banyumas yang telah berkenan meluangkan waktu untuk wawancara dan mengisi kuesioner.
4. Keluarga penulis atas semua doa restu, kasih sayang, kesabaran dan dukungan moral yang diberikan selama penyusunan tesis.

Penulis berharap semoga tesis ini bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang berkepentingan. Mohon maaf masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik membangun sangat penulis harapkan. Terima kasih sekali lagi penulis ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini.



Kebumen, Maret 2024
Penulis,

Asih Trisnawati

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Batasan Masalah.....	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	11
1.5. Manfaat Penelitian.....	12
1.5.1. Manfaat Praktis	12
1.5.2. Manfaat Teoritis	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1. Tinjauan Teori	13
2.1.1. Turnover Intention	13

2.1.2.	<i>Job Satisfaction</i>	18
2.1.3.	<i>Job Stress</i>	25
2.1.4.	<i>Workload</i>	32
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	37
2.3.	Hubungan Antar Variabel	45
2.3.1	Pengaruh <i>Job Stress</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i>	45
2.3.2	Pengaruh <i>Workload</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i>	45
2.3.3	Pengaruh <i>Job Stress</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	45
2.3.4	Pengaruh <i>Workload</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	46
2.3.5	Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	46
2.3.6	<i>Job Satisfaction</i> memediasi pengaruh <i>Job Stress</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> 47	
2.3.7	<i>Job Satisfaction</i> memediasi pengaruh <i>Workload</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> 47	
2.4.	Model Empiris	47
2.5.	Hipotesis	48
BAB III METODE PENELITIAN.....		50
3.1.	Objek dan Subjek Penelitian	50
3.2.	Variabel Penelitian	50
3.2.1.	Variabel <i>Dependent</i> (Y)	51
3.2.2.	Variabel <i>Independent</i> (X).....	51
3.2.3.	Variabel Mediasi (Z)	51
3.3.	Definisi Operasional Variabel	51
3.3.1	<i>Turnover Intention</i>	51
3.3.2	<i>Job Satisfaction</i>	52

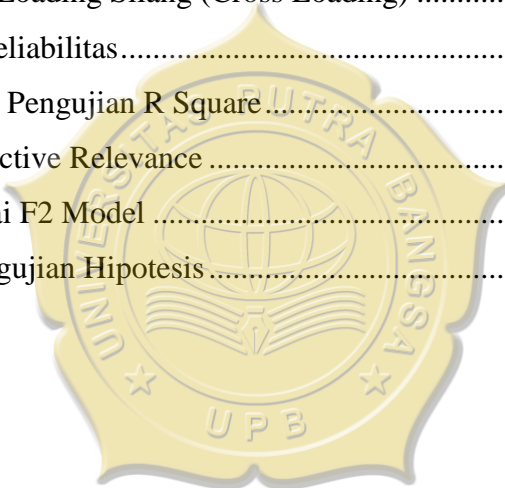
3.3.3	<i>Job Stress</i>	53
3.3.4	<i>Workload</i>	54
3.4.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	54
3.5.	Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.6.	Populasi dan Sampel	56
3.7.	Teknik Analisis.....	56
3.7.1.	Analisis Deskriptif	56
3.7.2.	Pengujian Hipotesis.....	59
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN		60
4.1.	Analisis Deskriptif.....	60
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	60
4.1.2	Struktur Organisasi	61
4.1.3	Karakteristik Responden	61
4.2.	Evaluasi Model.....	63
4.2.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	63
4.2.2	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	69
4.2.3	Hasil Pengujian Hipotesis	72
4.2.	Pembahasan	74
BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI		77
5.1.	Simpulan.....	77
5.2.	Keterbatasan Penelitian	79
5.3.	Implikasi	79
5.3.1.	Implikasi Praktis	79
5.3.2.	Implikasi Teoritis	80
DAFTAR PUSTAKA		83

LAMPIRAN	87
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	88
Lampiran 2 Tabulasi Data	93
Lampiran 3 Hasil Olah Data	96



DAFTAR TABEL

Tabel I- 1 Jumlah Karyawan Keluar PT Mitra Bisnis Keluarga Ventura Banyumas Tahun 2021-2023	3
Tabel II- 1 Review Penelitian Terdahulu	41
Tabel IV- 1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia Responden	62
Tabel IV- 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lamanya Bekerja.....	62
Tabel IV- 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
Tabel IV- 4 Uji Validitas Konvergen.....	64
Tabel IV- 5 Nilai Fornell-Larcker Criterion	66
Tabel IV- 6 Nilai Loading Silang (Cross Loading)	67
Tabel IV- 7 Uji Reliabilitas.....	68
Tabel IV- 8 Hasil Pengujian R Square.....	70
Tabel IV- 9 Predictive Relevance	71
Tabel IV- 10 Nilai F2 Model	72
Tabel IV- 11 Pengujian Hipotesis	73



DAFTAR GAMBAR

Gambar II- 1 Kerangka Teoritis	48
Gambar IV- 1 Model Struktural.....	69
Gambar IV- 2 Predictive Relevance	71
Gambar IV- 3 Pengujian Hipotesis	73



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I- 1 Kuesioner Penelitian.....	90
Lampiran I- 2 Tabulasi Data Responden	93
Lampiran I- 3 Hasil Olah data.....	96

