

**PENGARUH *WORK OVERLOAD* DAN *JOB STRESS* TERHADAP *TURN OVER INTENTION* PADA KARYAWAN *CALL CENTER*
(Studi Pada Karyawan *Call Center HaloBCA*)**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Strata Satu (S1)
Program Studi Manajemen
Universitas Bakrie



UNIVERSITAS
BAKRIE

Oleh:

RIPAN SUDIRMAN

1171921004

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2019**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri.
Semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Ripan Sudirman

NIM : 1171921004

Tanda Tangan : 

Tanggal : 20 Agustus 2019

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Ripan Sudirman

NIM : 1171921004

Program Studi : Manajemen

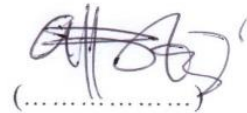
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Pengaruh *Work Overload* dan *Job Stress* terhadap *Turn Over Intention* Pada Karyawan *Call Center* (Studi Pada Karyawan *Call Center* HaloBCA)


Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

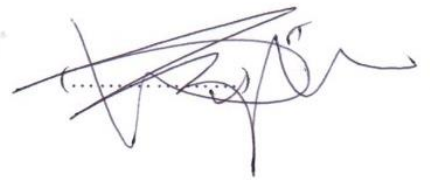
Pembimbing Ananda Fortunisa., S.E., M.Si.



Penguji I Imbang J. Mangkuto., Ir., M.Sc., M.BA.



Penguji II Deddy Herdiansjah., Ir., M.Sc., M.B.A., Ph.d



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 20 Agustus 2019

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis kepada Allah SWT,atas limpahan Rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat merampungkan skripsi pada program studi ini.

Penghargaan dan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada Ayahanda tercinta Rosid dan Ibunda yang kusayangi Hamidah yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang serta perhatian moril maupun materil. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat,Kesehatan,Karunia dan Keberkahan di dunia dan di akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada penulis.

Penghargaan dan terimakasih penulis berikan kepas Ibu Ananda Fortunisa., S.E., M.Si selaku pembimbing yang telah membantu penulisan skripsi ini. Serta ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Imbang J. Mangkuto., Ir., M.Sc., M.B.A dan Bapak Deddy Herdiansjah., Ir., M.Sc., M.B.A., Ph.D selaku penguji skripsi ini.
2. Bapak, Ibu dosen, dan segenap staff program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.
3. Seluruh pegawai pada Divisi Sentra Layanan Digital Indonesia Bank BCA.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaannya dan semoga bermanfaat bagi kita semua, Amin.

Jakarta, 20 Agustus 2019

Penulis,

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ripan Sudirman
NIM : 1171921004
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh *Work Overload* dan *Job Stress* Terhadap *Turn over Intention* Pada karyawan *Call Center* (Studi Pada Karyawan *Call Center* HaloBCA)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pengkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 20 Agustus 2019

Yang menyatakan,



Ripan Sudirman

Pengaruh *Work Overload* dan *Job Stress* terhadap *Turn Over Intention* pada Karyawan *Call Center* (Study pada Karyawan *Call Center* Halo BCA).

Ripan Sudirman

ABSTRAK

Karyawan *call center* di PT. BCA tentu saja memiliki beban kerja yang tidak kalah berat dengan karyawan lainnya. *Call center* atau *contact center* diartikan sebagai suatu tempat informasi terpusat yang digunakan untuk tujuan menerima dan mengirimkan sejumlah informasi dan permintaan melalui media telepon. Stress kerja yang dialami karyawan akan berdampak buruk bagi perusahaan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya kemerosotan kinerja dari karyawan, prestasi kerja yang menurun dan adanya yang tidak masuk bekerja. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *work overload* dan stres kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan *call center* Halo BCA. Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, karena penelitian ini disajikan dengan angka-angka. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner, dari hasil kuesioner tersebut dianalisis untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel yang dihitung menggunakan analisis regresi linier berganda. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini simpel random sampling Jumlah populasi yang ada yaitu 125 responden. Hasil uji statistik F menunjukkan bahwa nilai statistik f hitung 323.655 dan nilai signifikansi 0,000 di mana hasil ini lebih besar dari F tabel (2.74) pada n sebesar 100 sehingga H_0 ditolak yang mana dapat disimpulkan bahwa *Work Overload* dan *Stress Kerja* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention*.

Kata Kunci: *Work Overload, Job Stress, Turnover Intention*

The Effect of Work Overload and Job Stress on Turn Over Intention in Call Center Employees (Study at Halo BCA Call Center Employees).

Ripan Sudirman

ABSTRACT

Call center employees at PT. BCA has a workload which is no less than that of other employees. A call center or contact center is defined as a centralized place of information used for the purpose of receiving and sending a number of information and requests through telephone media. Work stress experienced by employees will have a bad impact on the company. This is indicated by the decline in performance of employees, decreased work performance and the absence of work. The purpose of this study was to determine the effect of work overload and work stress on turnover intention on Halo BCA call center employees. The approach in this study is a quantitative approach, because this research is presented with numbers. In this study data were collected using a questionnaire, from the results of the questionnaire were analyzed to determine the effect of each variable that was calculated using multiple linear regression analysis. The sampling technique in this study is simple random sampling. The total population is 125 respondents. Statistical F test results show that the statistical value of f count 323,655 and significance value 0,000 where this result is greater than F table (2.74) at n 100 so that Ho is rejected which can be concluded that Work Overload and Work Stress simultaneously have a significant effect on Turnover Intention.

Keywords: *Work Overload, Job Stress, Turnover Intention*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Turnover	12
2.1.1 Dimensi Turnover.....	14
2.1.2 Dampak Turnover Intention	15
2.2 Beban Kerja.....	16
2.2.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Work Overload	19
2.2.2 Dimensi Work Overload	22
2.3 Stres Kerja.....	22
2.3.1 Dimensi Stres Kerja.....	25
2.4 Hipotesis Penelitian.....	30
2.5 Kerangka Penelitian	31
2.6 Penelitian Terdahulu	31
BAB III	41
METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Jenis Penelitian.....	41
3.2 Sumber Pengumpulan Data.....	41
3.2.1 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.3 Instrumen Penelitian.....	42
3.4 Populasi dan Sampel	43
3.4.1 Populasi	43
3.4.2 Sampel.....	43
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	44

3.5 Skala Pengukuran.....	44
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	45
3.7 Metode Analisis Data	47
3.8 Definisi Operasional.....	51
BAB IV	54
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Gambaran Umum Responden	54
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	54
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	56
4.2 Analisis Data	57
4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel.....	57
4.2.3.1 Variabel <i>Work Overload</i>	57
4.2.3.2 Variabel Stres Kerja	59
4.2.3.3 Variabel Kinerja <i>Turnover Intention</i>	60
4.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	62
4.2.3.1 Uji Normalitas.....	62
4.2.3.2 Uji Multikolinieritas.....	64
4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	65
4.2.3.4 Hasil Analisa Linier Berganda.....	66
4.2.3 Pengujian Hipotesis	68
4.2.3.1 Uji T	68
4.2.3.2 Uji F	69
4.2.3.3 Hasil Analisa Koefisien Determinasi (R^2)	70
4.2.3.4 Uji Dominan.....	71
4.3 Pembahasan.....	72
4.3.1 Pengaruh <i>Work Overload</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i> pada Karyawan <i>Call Center</i> HaloBCA	72
4.3.2 Pengaruh Stres Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> pada Karyawan <i>Call Center</i> HaloBCA	75
4.3.3 Pengaruh <i>Work Overload</i> dan Stres kerja Terhadap <i>Turnover</i> <i>Intention</i> pada Karyawan <i>Call Center</i> HaloBCA	77
BAB V	79
PENUTUP.....	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	80
Daftar Pustaka.....	81
Lampiran	85