

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN
PADA PT. TELKOM AKSES MEDAN**

SKRIPSI

OLEH:

**CICI HANDARY
158320033**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2019**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/30/19

Access From (repository.uma.ac.id)

ENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN
PADA PT. TELKOM AKSES MEDAN

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Medan Area



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2019

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/30/19

Access From (repository.uma.ac.id)

JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Bonus Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap
Turnover Intention Karyawan Pada PT. Telkom Area
Medan
NAMA : CITI HANDARY
NPM : 158320032
PROGRAM STUDI : Manajemen
FAKULTAS : Ekonomi Dan Bisnis

Disetujui Oleh :

Komisi



Drs. Muslim Wijaya, N.Si
Pembimbing I



Drs. Inantah, S.S, M.M
Pembimbing II



Ihsan Effendi, SE, M.Si
Dekan



Iddi Pratiwi, SE, MM
K. A. Pratiwi

Tanggal Bulan Tahun Lulus: 23 September 2019

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar serjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja secara parsial dan simultan terhadap *turnover intention* karyawan pada PT. Telkom Akses Medan.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan tetap dan tidak tetap PT. Telkom Akses Medan dengan menggunakan sampel sebanyak 56 orang. Untuk memperoleh data dalam penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan instrumen pengumpulan data pengamatan (observasi), wawancara, serta membagikan kuesioner. Dalam menganalisis data menggunakan regresi linear berganda, uji t, uji f, dan uji determinasi.

Berdasarkan hasil uji t (parsial) Beban kerja diperoleh t_{hitung} sebesar 6,208 > t_{tabel} sebesar 1,672 dengan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari batas signifikan sebesar 0,05. Dapat disimpulkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Lingkungan kerja diperoleh t_{hitung} sebesar 5,942 > t_{tabel} sebesar 1,672 dengan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari batas signifikan sebesar 0,05. Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Beban kerja dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. diperoleh nilai f_{hitung} di atas adalah 69,342 lebih besar dari f_{tabel} sebesar 3,16 dengan signifikansi 0,000 (Sig. < 0,05). Menunjukkan H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berarti variabel Beban kerja (X_1) dan Lingkungan kerja (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* (Y). Hasil uji determinasi menunjukkan bahwa beban kerja dan lingkungan kerja menjelaskan pengaruhnya terhadap *turnover intention* karyawan sebesar 78,6%.

Kata kunci : *Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Turnover Intention*

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of workload and work environment partially and simultaneously on employee turnover intention at PT. Telkom Access Medan.

The population in this study are permanent and non-permanent employees of PT. Telkom Access Medan by using a sample of 56 people. To obtain data in the preparation of this thesis, the author uses the instruments of collecting observational data, interviews, and distributing questionnaires. In analyzing the data using multiple linear regression, t test, f test, and determination test.

Based on the results of the t test (partial) Workload obtained by tcount of 6.208 > t table of 1.672 with a significant value of 0,000 smaller than the significant limit of 0.05. It can be concluded that workload has a significant effect on employee turnover intention. The work environment is obtained by tcount of 5.942 > t table of 1.672 with a significant value of 0,000 smaller than the significant limit of 0.05. The work environment has a significant effect on employee turnover intention. Workload and work environment together have a significant effect on employee turnover intention. The above calculated value is 69,342 greater than the table of 3,16 with a significance of 0,000 (Sig. <0,05). Indicates that H0 is rejected and H1 is accepted. Means Workload (X1) and Work Environment (X2) variables simultaneously have a significant effect on turnover intention (Y). The results of the determination test show that workload and work environment explain the effect on employee turnover intention at 78.6%.

Keywords: Workload, Work Environment, Turnover Intention

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Adapun judul yang penulis ajukan adalah sebagai berikut: **”Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap *turnover intention* karyawan PT. Telkom Akses Medan.”**

Penulisan skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Medan Area Medan. Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak akan lepas dari kekurangan, baik dari aspek kualitas maupun kuantitas dari materi penelitian ini. Semua ini masih jauh dari kata sempurna bagi penulis.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih setulus-tulusnya kepada orang tua saya atas jerih payah dan doanya selama ini kepada penulis yang terus menjadi motivasi dalam menyelesaikan Studi Strata I ini. Selanjutnya atas dorongan dan bantuan dari berbagai pihak secara moril dan materil dalam penyelesaian skripsi ini, maka penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc. Selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. H. Ihsan Effendi, S.E., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
3. Bapak Hery Syahril, S.E., M.Si. Selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.

4. Bapak Teddi Pribadi S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
5. Bapak Drs. Muslim Wijaya, M.Si Selaku Dosen Pembimbing I yang bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dan banyak memberikan masukan-masukan yang berharga dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Dra. Isnaniah LKS, MMA Selaku Dosen Pembimbing II yang bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dan banyak memberikan masukan-masukan yang berharga dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh Dosen, Staff Pengajar Universitas Medan Area yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
8. Pegawai/Karyawan Universitas Medan Area yang telah membantupenulisdalam proses penyelesaianskripsi.
9. Penulismengucapkanterimakasihkepadakaryawan PT. Telkom Akses Medan yang telahmembantupenulisdalam proses penyelesaianskripsi.
10. Kedua orang tuasayadankeluarga yang telahmemberikanbanyakdukungan yang luarbiasasetiapharinyadalambentukdoamaupunmateridalampenyusunankripsii nidanstudi yang sayatempuh.
11. Teruntuk orang special yang telahmembantuanmenemanidalammenyelesaikanskripsiini.
12. Sahabat-sahabatterdekatkuterimakasihtelahmembantupenyelesaianskripsidankesetiaans

elamaini yang selaluadadisaatsenangmaupunkesulitandanseмога Allah SWT tetapmengizinkankitauntukmenjagasilaturahmi.

13. Teman-temanseperjuangankudanseluruhteman-teman di program studimanajemenangkatan 2015, semogaapa yang kitacitacitakandapatterwujuddanseмога Allah SWT selalumemberikan yang terbaikuntukkitasemua.

Penulis pun menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis pun bersedia dalam menerima segala kritikan dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi ini, serta bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan bagi penelitian yang selanjutnya.

Medan, September 2019

Cici Handary

DAFTAR ISI

	HALAMAN
ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan Penelitian	2
1.4. Manfaat Penelitian	3
1.5. Hipotesis	3
BAB II. KAJIAN TEORITIS	
2.1 Beban Kerja	
2.1.1 Pengertian Beban Kerja.....	4
2.1.2 Manfaat Pengukuran Beban Kerja	5
2.1.3 Dampak Beban Kerja	6
2.1.4 Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja	7
2.1.5 Dimensi Beban Kerja	8
2.1.6 Indikator Beban Kerja	10
2.2 Lingkungan Kerja	
2.2.1 Pengertian Lingkungan Kerja.....	12
2.2.2 Manfaat Lingkungan Kerja	13
2.2.3 Jenis-jenis Lingkungan Kerja.....	14
2.2.4 Indikator Lingkungan Kerja	15
2.3 <i>Turnover Intention</i>	
2.3.1 Pengertian <i>Turnover Intention</i>	19
2.3.2 Dampak <i>Turnover Intention</i>	21
2.3.3 Faktor Mempengaruhi <i>Turnover Intention</i>	22
2.3.4 Indikator <i>Turnover Intention</i>	23
2.4 Penelitian Terdahulu.....	25
2.5 Kerangka Konseptual.....	26

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Jenis, Lokasi, dan Waktu Penelitian	28
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	29
3.3 Definisi Operasional Variabel	30
3.4 Jenis dan Sumber Data	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data	32
3.6 Teknik Analisis Data	33
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	38
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Telkom Akses Medan	38
4.1.2 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan	39
4.1.3 Struktur Organisasi PT. Telkom Akses Medan	40
4.2 Identitas Responden	41
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	42
4.4 Hasil Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	52
4.5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	54
4.6 Hasil Uji Asumsi Klasik	56
4.7 Hasil Uji Hipotesis	60
4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>R-Square</i>)	61
4.9 Pembahasan Hasil Penelitian	62
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	HALAMAN
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	28
Tabel 3.2DaftarKaryawan	29
Tabel 3.3 Batasan Operasional Dan Indikator Variabel.....	30
Tabel 3.4 Pengukuran Skala <i>Likert's</i>	32
Tabel 4.1KarakteristikRespondenBerdasarkanJenisKelamin	41
Tabel 4.2KarakteristikRespondenBerdasarkanUsia.....	41
Tabel 4.3 KarakteristikRespondenBerdasarkanPendidikanTerakhir	42
Tabel 4.4PengukuranSkala <i>Likert's</i>	42
Tabel 4.5JawabanRespondenVariabelBebanKerja 1	43
Tabel 4.6 JawabanRespondenVariabelBebanKerja 2	43
Tabel 4.7 JawabanRespondenVariabelBebanKerja 3	44
Tabel 4.8 JawabanRespondenVariabelBebanKerja 4	44
Tabel 4.9 JawabanRespondenVariabelBebanKerja 5	44
Tabel 4.10 JawabanRespondenVariabelBebanKerja 6	45
Tabel 4.11 JawabanRespondenVariabelBebanKerja 7	45
Tabel 4.12 JawabanRespondenVariabelBebanKerja 8	45
Tabel 4.13 JawabanRespondenVariabelLingkungan Kerja 1	46
Tabel 4.14 JawabanRespondenVariabelLingkungan Kerja 2	46
Tabel 4.15 JawabanRespondenVariabelLingkungan Kerja 3	46
Tabel 4.16 JawabanRespondenVariabelLingkungan Kerja 4	47
Tabel 4.17 JawabanRespondenVariabelLingkungan Kerja 5	47
Tabel 4.18 JawabanRespondenVariabelLingkungan Kerja 6	47
Tabel 4.19 JawabanRespondenVariabelLingkungan Kerja 7	48
Tabel 4.20 JawabanRespondenVariabelLingkungan Kerja 8	48
Tabel 4.21 JawabanRespondenVariabelLingkungan Kerja 9	48
Tabel 4.22 JawabanRespondenVariabelLingkungan Kerja 10	49
Tabel 4.23 JawabanRespondenVariabelLingkungan Kerja 11	49
Tabel 4.24 JawabanRespondenVariabelLingkungan Kerja 12	49
Tabel 4.25 JawabanRespondenVariabel <i>Turnover Intention</i> 1	50
Tabel 4.26 JawabanRespondenVariabel <i>Turnover Intention</i> 2	50
Tabel 4.27 JawabanRespondenVariabel <i>Turnover Intention</i> 3	51
Tabel 4.28 JawabanRespondenVariabel <i>Turnover Intention</i> 4	51
Tabel 4.29 JawabanRespondenVariabel <i>Turnover Intention</i> 5	51
Tabel 4.30 JawabanRespondenVariabel <i>Turnover Intention</i> 6	52
Tabel 4.31 HasilUjiValiditasVariabel X_1 , X_2 dan Y	52
Tabel 4.32HasilUjiReliabilitasVariabel X_1 , X_2 dan Y	53
Tabel 4.33 PersamaanRegresi Linier Berganda.....	54
Tabel 4.34 HasilUjiMultikolinearitas	58
Tabel 4.35 Hasil Uji t.....	59
Tabel 4.36 Hasil Uji F.....	60
Tabel 4.37 HasilUjiKoefisienDeterminasi.....	60

DAFTAR GAMBAR

	HALAMAN
Gambar 2.1 KerangkaKonseptual	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	41
Gambar 4.2 Grafik Histogram.....	55
Gambar 4.3 Kurva PP-Plots	56
Gambar 4.4 HasilUjiHeteroskedastisitas	57



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2: Data Kuesioner
- Lampiran 3: Hasil Output SPSS
- Lampiran 4: r - Tabel
- Lampiran 5: t - Tabel
- Lampiran 6: F - Tabel



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tingginya *turnover intention* pada suatu perusahaan merupakan permasalahan besar yang dihadapi oleh seluruh perusahaan yang berdampak pada aktivitas dan produktivitas. Perusahaan akan merasa terbebaskan jika mengetahui karyawannya memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan. Sebab banyak kerugian dana yang akan ditanggung oleh perusahaan jika karyawan memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan.

PT. Telkom Akses Medan yang merupakan salah satu perusahaan jasa konstruksi penggelaran jaringan akses *broadband* termasuk sebagai *lessor* penyediaan *Network Terminal Equipment* (NTE) serta menyediakan jasa *manage service*, operasi dan pemeliharaan (*Operation&Maintenance*) jaringan akses *broadband*. Tingginya beban kerja di PT. Telkom Akses Medan seperti target yang harus dicapai oleh karyawan setiap bulannya agar mampu bersaing dengan perusahaan jasa sejenis lainnya. Dengan banyaknya pesaing dalam perusahaan jasa yang menawarkan produk sejenis kepada pelanggan mengakibatkan persaingan yang ketat diikuti pula dengan tingginya yang harus dicapai perusahaan. Selain itu, karyawan merasa jenuh dan bosan dengan pekerjaan mereka yang sama setiap harinya. Bahkan mereka harus menambah jam kerja mereka atau melembur.

Sementara itu, faktor lingkungan kerja juga mempengaruhi keinginan karyawan untuk keluar. Suasana ruang kerja yang gerah dikarenakan kurangnya pendingin ruangan mengakibatkan kurangnya rasa semangat kerja karyawan

tersebut. Selain itu, faktor kebisingan di ruang kerja juga mengurangi konsentrasi karyawan karena keberadaan kantor yang terletak dipinggir jalan kota.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat judulskripsi **“Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap *turnover intention*karyawan PT. Telkom Akses Medan”**.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka ditemukan masalah yang dirumuskan sebagai berikut:

- a. Apakah beban kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*karyawan PT. Telkom Akses Medan?
- b. Apakah lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*karyawan PT. Telkom Akses Medan?
- c. Apakah beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh secara simultan terhadap *turnover intention*karyawan PT. Telkom Akses Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention*karyawan PT. Telkom Akses Medan.
- b. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap *turnover intention*karyawan PT. Telkom Akses Medan.
- c. Untuk mengetahui pengaruh antara beban kerja dan lingkungan kerja secara simultan terhadap *turnover intention*karyawan PT. Telkom Akses Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Bagi Penulis

Sebagai alat mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh di perguruan tinggi dan menambah pengetahuan serta studi kepustakaan dalam bidang pemasaran, khususnya dalam menganalisis *turnover intention* karyawan.

b. Manfaat Bagi Perusahaan

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan informasi bagi perusahaan agar perusahaan dapat mendorong pertumbuhan dan pengembangan MSDM guna mencapai tujuan perusahaan.

c. Manfaat Bagi Perguruan Tinggi

Diharapkan dapat menambah informasi dan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian di waktu yang akan datang.

d. Manfaat Bagi Penelitian Lain

Sebagai bahan referensi dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan masalah yang dikaji dalam penelitian ini.

1.5 Hipotesis

Hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Beban kerja diduga berpengaruh positif dan *signifikan* terhadap *turnover intention* karyawan pada PT. Telkom Akses Medan.
- 2) Lingkungan kerja diduga berpengaruh positif dan *signifikan* terhadap *turnover intention* karyawan pada PT. Telkom Akses Medan.
- 3) Beban kerja dan lingkungan kerja diduga berpengaruh positif dan *signifikan* secara simultan terhadap *turnover intention* karyawan pada PT. Telkom Akses Medan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Beban Kerja

2.1.1 Pengertian Beban Kerja

Beban kerja adalah sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas lingkungan kerja yang mana digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan dan persepsi dari pekerja. Beban kerja kadang-kadang didefinisikan secara operasional pada faktor-faktor seperti tuntutan tugas atau upaya-upaya yang dilakukan untuk melakukan pekerjaan.

Dhania (2010:16) menjelaskan bahwa beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja karyawan harus disesuaikan dengan kuantitas dimana pekerjaan yang harus dikerjakan terlalu banyak atau sedikit maupun secara kualitas dimana pekerjaan yang dikerjakan membutuhkan keahlian. Bila banyaknya tugas tidak sebanding dengan kemampuan baik fisik maupun keahlian dan waktu yang tersedia maka akan menjadi sumber stres.

Sedangkan Munandar (2013:85) beban kerja merupakan kemampuan tubuh dalam menerima pekerjaan. Kapasitas pekerjaan harus disesuaikan dengan jumlah karyawan yang ada, setiap beban kerja yang diterima seseorang harus sesuai dan seimbang baik terhadap kemampuan fisik, kemampuan kognitif maupun keterbatasan manusia yang menerima beban tersebut.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan yang dimaksud dengan beban kerja dalam penelitian ini adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.

2.1.2 Manfaat Pengukuran Beban Kerja

Menurut Muskamal (2010:71) beban kerja adalah sebuah proses yang dilakukan oleh seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas suatu pekerjaan atau kelompok jabatan yang dilaksanakan dalam keadaan normal dalam suatu jangka waktu tertentu. Dengan dilakukannya pengukuran beban kerja memberikan beberapa manfaat kepada organisasi, yakni:

- 1) Penataan atau penyempurnaan struktur organisasi.
- 2) Penilaian prestasi kerja jabatan dan prestasi kerja unit.
- 3) Bahan penyempurnaan sistem dan prosedur kerja.
- 4) Sarana peningkatan kinerja kelembagaan.
- 5) Penyusunan standar beban kerja jabatan atau kelembagaan, penyusunan daftar susunan pegawai atau bahan penetapan eselonisasi jabatan struktural.
- 6) Penyusunan rencana kebutuhan pegawai secara riil sesuai dengan beban kerja organisasi.
- 7) Program promosi pegawai dan mutasi pegawai dari unit yang berlebihan ke unit yang kekurangan.
- 8) *Reward and punishment* terhadap unit atau penjabat.
- 9) Bahan penyempurnaan program diklat.
- 10) Bahan penetapan kebijakan bagi pimpinan dalam rangka peningkatan pendayagunaan SDM.

Marwansyah (2010:13) menyatakan bahwa manfaat manajemen pengukuran beban kerja adalah sebagai berikut:

- 1) Mendorong orang untuk mencari pendekatan yang lebih tepat untuk memperoleh hasil yang lebih baik lagi.
- 2) Memunculkan masalah-masalah yang tersembunyi kepermukaan, sehingga ada kemungkinan untuk diselesaikan.
- 3) Mengurangi kebosanan yang dialami karyawan perusahaan.
- 4) Menyempurnakan proses pengambilan keputusan.

- 5) Meningkatkan kesadaran diri dan dan kesadaran terhadap orang lain dan masalah-masalah yang mereka hadapi.
- 6) Menyebabkan perubahan-perubahan yang baik untuk kemajuan perusahaan.

2.1.3 Dampak Beban Kerja

Manuaba (dalam Ambarwati, 2014:53) menjelaskan bahwa beban kerja yang terlalu berlebihan akan menimbulkan kelelahan baik fisik maupun mental dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah. Sedangkan pada beban kerja yang terlalu sedikit dimana pekerjaan yang terjadi karena pengurangan gerak akan menimbulkan kebosanan dan rasa monoton. Kebosanan dalam kerja rutin sehari-hari karena tugas atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial membahayakan pekerja.

Sedangkan Munandar (2013:87) menjelaskan bahwa beban kerja yang terlalu sedikit dapat menyebabkan kurang adanya rangsangan akan mengarah kesemangat dan motivasi yang rendah untuk kerja, karena pegawai akan merasa bahwa dia tidak berkembang dan merasa tidak berdaya untuk memperlihatkan bakat dan keterampilannya.

Dampak negatif dari kelebihan beban kerja adalah tidak sesuai dengan kemampuan tenaga kerja dapat menimbulkan dampak negatif bagi pegawai.

Dampak negatif tersebut adalah:

- 1) Kualitas kerja menurun.

Beban kerja yang terlalu berat tidak diimbangi dengan kemampuan tenaga kerja, kelebihan beban kerja akan mengakibatkan menurunnya kualitas kerja

karena akibat dari kelelahan fisik dan turunnya konsentrasi, pengawasan diri, akurasi kerja sehingga hasil kerja tidak sesuai dengan standar.

2) Keluhan pelanggan.

Keluhan pelanggan timbul karena hasil kerja yaitu karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan. seperti harus menunggu lama, hasil layanan yang tidak memuaskan.

3) Kenaikan tingkat absensi.

Beban kerja yang terlalu banyak bisa juga mengakibatkan pegawai terlalu lelah atau sakit. Hal ini akan berakibat buruk bagi kelancaran kerja organisasi karena tingkat absensi terlalu tinggi, sehingga dapat mempengaruhi terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan.

2.1.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Menurut Arika (2011:85) beban kerja diartikan sebagai suatu teknik untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektivitas kerja suatu unit organisasi, atau pemegang jabatan yang dilakukan secara sistematis dengan menggunakan teknik analisis jabatan, teknik analisis beban kerja atau teknik manajemen lainnya. Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja adalah sebagai berikut:

- 1) Faktor eksternal: Beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti:
 - a) Tugas (*Task*): Meliputi tugas bersifat seperti, stasiun kerja, tata ruang tempat kerja, kondisi ruang kerja, kondisi lingkungan kerja, sikap kerja, cara angkut, beban yang diangkat. Sedangkan tugas yang bersifat mental meliputi, tanggung jawab, kompleksitas pekerjaan, emosi pekerjaan dan sebagainya.
 - b) Organisasi Kerja: Meliputi lamanya waktu kerja, waktu istirahat, *shift* kerja, sistem kerja dan sebagainya.

- c) Lingkungan Kerja: Lingkungan kerja ini dapat memberikan beban tambahan yang meliputi, lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja kimiawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.
- 2) Faktor internal.
Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal yang berpotensi sebagai stresor, meliputi faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan, dan sebagainya), dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan, dan sebagainya).

Menurut Utomo (2013:50) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja adalah:

- 1) Banyaknya Pekerjaan.
Dengan banyaknya jumlah tanggung jawab pekerjaan yang diberikan kepada karyawan dapat mempengaruhi semangat kerja yang menurun.
- 2) Target Kerja.
Waktu dalam pencapaian kerja yang ditentukan oleh perusahaan terkadang membuat karyawan bekerja secara terburu-buru sehingga tidak mampu menghasilkan kinerja yang baik.
- 3) Kebosanan.
Hal ini dapat dipicu oleh keadaan lingkungan kerja seperti ruangan yang tidak nyaman atau bahkan pekerjaan yang diberikan terlalu monoton sehingga tidak berpeluang untuk berpindah jabatan.
- 4) Kelebihan Beban.
Faktor ini dapat membuat seorang karyawan tidak mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan hasil kerja yang tidak maksimal. Kemungkinan pekerjaan yang diberikan tidaklah sesuai dengan jabatan yang ia terima sehingga sulit untuk memahami cara kerja mengerjakan tanggung jawab tersebut.
- 5) Tekanan Kerja.
Biasanya ini terjadi antara hubungan karyawan dengan seorang pimpinan. Dimana atasan tersebut terlalu memaksakan karyawan untuk bekerja *deadline* sehingga hasil kinerja menjadi kurang maksimal. Hubungan antar tim rekan kerja juga mempengaruhi tekanan kerja tersebut.

2.1.5 Dimensi Beban Kerja

Munandar (2013:91) menjelaskan bahwa beban kerja sebagai perbedaan antara kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan. Jika kemampuan pekerja lebih tinggi daripada tuntutan pekerjaan, akan muncul perasaan bosan. Namun sebaliknya jika kemampuan pekerja lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan

maka akan muncul kelelahanyang lebih. Terdapat beberapa dimensi beban kerja, yaitu:

1) Tuntutan Fisik.

Kondisi kerja tertentu dapat menghasilkan prestasi kerja yang optimal disamping dampaknya terhadap kinerja pegawai, kondisi fisik berdampak pula terhadap kesehatan mental seorang tenaga kerja. Kondisi fisik pekerja mempunyai pengaruh terhadap kondisi faal dan psikologi seseorang. Dalam hal ini bahwa kondisi kesehatan pegawai harus tetap dalam keadaan sehat saat melakukan pekerjaan, selain istirahat yang cukup juga dengan dukungan sarana tempat kerja yang nyaman dan memadai.

2) Tuntutan tugas

Kerja *shift* atau kerja malam sering kali menyebabkan kelelahan bagi para pegawai akibat dari beban kerja yang berlebihan. Beban kerja berlebihan dan beban kerja terlalu sedikit dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Beban kerja dapat dibedakan menjadi dua katagori yaitu:

- a) Beban kerja terlalu banyak atau sedikit “Kuantitatif” yang timbul akibat dari tugas tugas yang terlalu banyak atau sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu.
- b) Beban kerja berlebihan atau terlalu sedikit “Kualitatif” yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melaksanakan suatu tugas atau melaksanakan tugas tidak menggunakan keterampilan dan atau potensi dari tenaga kerja. Beban kerja terlalu sedikit dapat menyebabkan kurang adanya rangsangan akan mengarah kesemangat dan motivasi yang rendah untuk kerja, karena pegawai akan merasa bahwa dia tidak maju maju dan merasa tidak berdaya untuk memperlihatkan bakat dan keterampilannya.

Sedangkan menurut Tarwaka (2011:131) menyatakan bahwa dimensi ukuran beban kerja yang dihubungkan dengan performasi, yaitu:

- 1) Beban waktu (*time load*) menunjukkan jumlah waktu yang tersedia dalam perencanaan, pelaksanaan dan monitoring tugas atau kerja.
- 2) Beban usaha mental (*mental effort load*) yaitu berarti banyaknya usaha mental dalam melaksanakan suatu pekerjaan.
- 3) Beban tekanan Psikologis (*psychological stress load*) yang menunjukkan tingkat resiko pekerjaan, kebingungan, dan frustrasi.

2.1.6 Indikator Beban Kerja

Apabila seorang karyawan diberikan beban kerja yang tidak sesuai dengan kemampuan dan terlalu banyak yang harus dilakukan ataupun terlalu sedikit akan mempengaruhi terhadap keadaan atau kondisi fisik maupun mental karyawan itu sendiri. Sehingga akibat dari beban kerja yang harus dilakukan akan menyebabkan banyak tenaga dan pikiran bahkan tenaga yang dikeluarkan atau karena beban kerjanya sedikit akan banyak waktu efektif yang terbuang.

Untuk melihat seberapa besar pengaruh dari beban kerja, terdapat indikator beban kerja yang dikemukakan oleh Marwansyah (2010:18) yaitu:

- 1) Target yang Harus Dicapai.
Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya, misalnya untuk menggiling, melinting, mengepak, dan mengangkut. Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.
- 2) Kondisi Pekerjaan.
Tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan dengan cepat pada saat pengerjaan barang, serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra diluar waktu yang telah ditentukan.
- 3) Penggunaan Waktu Kerja.
Waktu yang digunakan dalam kegiatan-kegiatan yang langsung berhubungan dengan produksi.
- 4) Standar Pekerjaan.
Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

Selain itu, terdapat beberapa indikator yang dikemukakan oleh Manuaba (dalam Ambarwati, 2014:51), yaitu:

- 1) Kondisi Pekerjaan.

Kondisi pekerjaan yang dimaksud adalah bagaimana seorang karyawan mampu memahami pekerjaannya dengan baik. Hal ini dapat didukung

dengan adanya SOP (*Standart Operating Procedure*) yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Karyawan dapat memahami pekerjaannya dengan mempelajari SOP yang berlaku, baik dari segi tugas, jam kerja, dan sebagainya. Selain itu, SOP juga berguna untuk memudahkan karyawan dalam mengoperasikan pekerjaan yang telah ditetapkan, meminimalisir kesalahan dan kecelakaan dalam melaksanakan tahapan pekerjaan.

2) Penggunaan Waktu Kerja.

SOP dibuat dengan tujuan untuk memudahkan karyawan dalam memahami tentang seberapa lama waktunya bekerja. Hal tersebut dirasa perlu, karena dengan adanya pemahaman yang baik maka karyawan tidak akan meninggalkan pekerjaannya di jam-jam yang sudah ditentukan. Begitupula sebaliknya, karyawan tidak diperkenankan bekerja melebihi jam yang sudah ditentukan, karena akan menimbulkan efek negatif bagi kesehatan karyawan dalam jangka panjang.

3) Target Yang Harus Dicapai.

Setiap pekerjaan tentu tidak lepas dari adanya target. Target kerja yang ditetapkan perusahaan akan mempengaruhi beban kerja karyawan. Perusahaan yang memberikan beban kerja tinggi dengan jangka waktu yang tidak sepadan, maka hal tersebut akan berdampak semakin besarnya beban fisik dan psikis yang dirasakan oleh karyawan.

2.2 Lingkungan Kerja

2.2.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Kedadaan lingkungan kerja dapat memberikan kenyamanan dan memberikan energi positif serta semangat baru terhadap pegawai dalam bekerja sehingga mampu menyelesaikan tugas sesuai yang diharapkan berdasarkan prosedur instansi atau perusahaan sehingga dapat memperoleh hasil kinerja yang meningkat baik.

Mangkunegara (2010:94) menyatakan bahwa adalah segala sesuatu yang ada disekitar pekerja dan dapat mempengaruhi mereka dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja terdiri dari sistem kerja, desain pekerjaan, kondisi kerja, dan cara-cara di mana orang diperlakukan di tempat kerja dengan manajer mereka dan rekan kerja.

Anoraga (2013:65) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar pegawai dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankannya sebab lingkungan kerja sangat berpengaruh besar dalam pelaksanaan penyelesaian tugas.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan yang dimaksud dengan lingkungan kerja dalam penelitian adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankannya sebab lingkungan kerja sangat berpengaruh besar dalam pelaksanaan penyelesaian tugas.

2.2.2 Manfaat Lingkungan Kerja

Kisworo (2012:77) menyatakan bahwa lingkungan kerja sebagai keseluruhan sarana dan pra-sarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang

melaksanakan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri. Jika lingkungan kerja yang baik pada sebuah perusahaan bermanfaat sebagai:

- 1) Menciptakan gairah kerja sehingga prestasi dan produktivitas karyawan dapat meningkat.
- 2) Pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat sesuai standar kerja dan dalam jangka waktu yang ditentukan.
- 3) Tidak membutuhkan terlalu banyak pengawasan karena setiap individu karya dapat saling mengawasi demi tercapainya prestasi kerja.
- 4) Menciptakan semangat kerja yang tinggi.
- 5) Membuat suasana hati karyawan bahagia dalam mengerjakan pekerjaannya sehingga dapat mencapai hasil kerja yang baik.
- 6) Terjalin komunikasi yang baik antara rekan kerja dan atasan dalam suasana kekeluargaan sehingga dapat terhindar dari konflik berkepanjangan.
- 7) Membantu ciptakan visi dan misi serta tujuan yang sama dalam aktifitas atau kegiatan mengembangkan dan memajukan perusahaan.
- 8) Menghindari kecelakaan kerja dan meningkatkan profit.

Sementara Anoraga (2013:66) menyatakan bahwa Manfaat lingkungan kerja adalah menciptakan gairah kerja, sehingga produktivitas dan prestasi kerja meningkat. Peningkatan-peningkatan terhadap ini akan menghasilkan:

- 1) Meningkatnya produktivitas karena menurunnya jumlah hari yang hilang.
- 2) Meningkatnya efisiensi dan kualitas pekerja yang lebih berkomitmen.
- 3) Fleksibilitas dan adaptabilitas yang lebih besar sebagai akibat dari meningkatnya partisipasi dan rasa kepemilikan.
- 4) Rasio seleksi tenaga kerjayang lebih baik karena meningkatnya citra perusahaan yang kemudian perusahaandapat meningkatkan keuntungannya secara substansial.

2.2.3 Jenis-jenis Lingkungan Kerja

Robbins (2014:191) menjelaskan bahwa lingkungan kerja dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu fisik dan non-fisik. Lingkungan kerja fisik dibagi lagi

menjadi dua kategori yaitu lingkungan kerja langsung (pusat kerja, meja, kursi, dan sebagainya) dan lingkungan perantara/umum (sirkulasi, temperatur, cahaya, kebisingan, getaran, dan lainnya). Sedangkan lingkungan kerja non-fisik berkaitan dengan hubungan kerja dan keadaan di sekitar seperti suasana kekeluargaan, komunikasi yang baik, dan pengendalian diri.

1) Lingkungan Kerja Fisik.

Robbins (2014:193) menyatakan bahwa Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang dapat mempengaruhi semangat, emosi kerja, dan mampu meningkatkan produktivitas karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Mangkunegara (2010:93) menyatakan bahwa lingkungan kerja fisik merupakan salah satu faktor penyebab menurunnya kinerja karyawan yang berpengaruh pada prestasi kerja. Ada beberapa aspek yang mempengaruhi lingkungan kerja fisik antara lain: suhu, kebisingan, penerangan, mutu udara, dan lain sebagainya.

2) Lingkungan Kerja Non-Fisik.

Lingkungan kerja non-fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Robbins (2014:195) menyatakan bahwa lingkungan kerja non-fisik mencakup hubungan kerja yang terbentuk diperusahaan antara atasan dan bawahan serta antara sesama karyawan dan hubungan-hubungan antar karyawan. Membina hubungan yang baik antara sesama rekan kerja, bawahan maupun atasan

harus dilakukan karena kita saling membutuhkan. Hubungan kerjayang terbentuk sangat mempengaruhi psikologis pegawai.

Mangkunegara (2010:94) menyatakan bahwa untuk menciptakan hubungan yang harmonis dan efektif pimpinan perlu meluangkan waktu untuk mempelajari aspirasi-aspirasi emosi pegawai dan bagaimana mereka berhubungan dengan tim kerja, menciptakan suasana yang meningkatkan kreativitas. Aspek lingkungan kerja non-fisik yang bisa mempengaruhi perilaku karyawan, yaitu:

- a) Struktur kerja, yaitu sejauh mana bahwa pekerjaan yang diberikan kepadanya memiliki struktur kerja dan organisasi yang baik.
- b) Tanggung jawab kerja, yaitu sejauh mana pekerja merasakan bahwa pekerjaan mengerti tanggung jawab mereka serta bertanggung jawab atas tindakan mereka.
- c) Perhatian dan dukungan pemimpin, yaitu sejauh mana karyawan merasakan bahwa pimpinan sering memberikan pengarahan, keyakinan, perhatian serta menghargai Kerja sama antar kelompok, yaitu sejauh mana karyawan merasakan ada kerjasama yang baik diantara kelompok kerja yang ada.
- d) Kelancaran komunikasi, yaitu sejauh mana karyawan merasakan adanya komunikasi yang baik, terbuka, dan lancar, baik antara teman sekerja ataupun dengan pimpinan.

2.2.4 Indikator Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua yang terdapat disekitar tempat kerjayang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung (Mangkunegara (2010:94)). Adapun beberapa hal yang dapat mempengaruhi semangat dan kegairahan kerja sebagai berikut:

1) Pewarnaan.

Pemilihan warna dapat mempengaruhi *mood* dan semangat kerja para karyawan. Pewarnaan ruang hendaknya menggunakan warna-warna yang dingin dan lembut dipandang, misalnya warnacoklat muda, krem, abu-abu muda, hijau muda, dll. Disamping warna yang harus diperhatikan, komposisi warna dalam suatu ruangan juga harus diperhatikan karena bisa saja komposisi warna yang tidak sesuai dapat menyebabkan rasa tidak enak

ketika memandangnya sehingga akan mengganggu karyawan. Misalnyawarna biru dijumpai dengan warna ungu maka akan terlihat suram. Pewarnaan tidak hanya seputar pewarnaan dinding ruang kerja sajamelainkan warna seragam, warna peralatan kerja, dan benda-benda disekitar tempat kerja karyawan juga, oleh sebab itu pewarnaan merupakan elemen yang sangat penting dan mempunyai dampak secara tidak langsung terhadap karyawan.

Pewarnaan mempunyai dampak terhadap psikologi yang positif maupun negatif bagi karyawan dalam hal produktivitas, kelelahan, moral, tingkah laku, dan ketegangan. Hal ini juga akan mempengaruhi keadaan jiwa karyawan dengan memakai warna yang tepat pada dinding ruangan dan alat-alat lainnya, kegembiraan dan ketenangan bekerja para karyawan akan terpelihara.

2) Kebersihan.

Bagi seorang yang normal kebersihan ruangan merupakan salah satu faktor yang amat penting yang dapat mempengaruhi semangat dalam bekerja. Setiap perusahaan maupun organisasi diharapkan selalu menjaga kebersihan lingkungan kerja karena selain mempengaruhi kesehatan tetapi juga dapat mempengaruhi kondisi kejiwaan para karyawannya. Kebersihan bukan hanya tanggung jawab petugas kebersihan melainkan seluruh karyawan yang ada dalam perusahaan tersebut, sehingga setiap perusahaan diharapkan dapat menegakan disiplin yang tegas mengenai kebersihan.

3) Pertukaran Udara.

Pertukaran udara adalah salah satu hal yang patut diperhatikan dalam suatu perusahaan karena sebagian besar waktu akan dihabiskan oleh karyawan didalam area kerjanya. Pertukaran udara sangat menentukan kesegaran fisik karyawannya. Udara yang tidak mengalami pertukaran akan meningkatkan gas CO₂, tidak segar serta suhu ruangan akan menjadi panas. Tingkat pertukaran udara yang cukup adalah 0,67 meter kubik. Ventilasi merupakan salah satu alat untuk mengatur pertukaran udara yang biasanya banyak digunakan karena selain hemat biaya tetapi juga menghemat energi.

Selain ventilasi, *Air condition* (AC) merupakan alat yang sekarang banyak digunakan oleh perusahaan maupun lembaga untuk mengatur suhu ruang dan kebersihan udara, dengan menggunakan AC dapat menimbulkan kesejukan sehingga menghilangkan kelelahan para karyawan. AC juga berfungsi untuk membersihkan udara karena AC pada saat ini sudah dibekali dengan kemampuan untuk membersihkan udara dari kuman, debu, dan kotoran.

4) Penerangan

Penerangan adalah faktor yang sangat penting karena akan mempengaruhi produktivitas karyawannya, kelelahan pada mata akan meningkat apabila tingkat cahaya di tempat kerja tidak sesuai yang akan mengakibatkan karyawan mengalami ketegangan pada matanya, sehingga mempengaruhi fisiknya. Penerangan tidak sebatas pada penerangan yang menggunakan listrik namun juga penerangan menggunakan sinar matahari.

Di Indonesia pada umumnya perusahaan atau lembaga lebih dominan menggunakan sinar matahari sebagai alat penerangan selain hemat energi juga menyehatkan selama dalam batas kewajaran dalam menerima sinarnya. Dengan demikian, sistem pencahayaan yang efektif harus memperhitungkan kualitas dan kuantitas cahaya yang sesuai dengan tugas, ruangan, serta karyawan itu sendiri.

5) Keamanan.

Keamanan dapat diartikan sebagai menghilangkan rasa kekhawatiran atau kecemasan para karyawan pada saat bekerja baik itu keamanan fasilitas maupun keamanan dalam keselamatan bekerja. Keamanan dibagi menjadi dua, yaitu keamanan terhadap milik pribadi dan keamanan diri karyawan. Keamanan terhadap milik pribadi misalnya kendaraan karyawan yang ditinggalkan ditempat parkir sehingga karyawan tidak dapat mengawasinya secara langsung, apabila tempat parkir tersebut tidak aman akan menimbulkan kegelisahan sendiri bagi karyawan yang menyebabkan semangat dan kegairahan dalam bekerja berkurang dan akibat dari hal-hal tersebut produktivitas karyawan akan menurun. Selanjutnya keamanan diri karyawan, sering ditafsirkan sebagai keselamatan kerja. Pekerjaan yang berbahaya hendaknya karyawan menggunakan pelindung yang sudah sesuai standar yang dapat memperkecil resiko kecelakaan ditempat kerja.

6) Kebisingan.

Kebisingan adalah salah satu faktor yang akan mengganggu karyawan dalam hal konsentrasi sehingga dapat menurunkan produktivitas karyawan. Kebisingan yang terus berulang-ulang akan menyebabkan gangguan fisik dan psikologi misalnya kehilangan pendengaran sementara atau permanen, kelelahan fisik dan mental, keresahan, ketegangan yang dapat meningkatkan tekanan darah serta metabolisme tubuh, dan dalam waktu yang lama dapat menyebabkan masalah kesehatan yang serius. Menurutnya, tingkat suara dapat diukur dengan satuan desibel, dan suara terkecil yang dapat didengar oleh manusia adalah nol desibel. Maksimum desibel pada area perkantoran adalah 90, di mana 50 desibel sering dipilih. Setiap perusahaan hendaknya menghilangkan kebisingan, setidaknya dengan mengurangi yaitu dengan menggunakan sistem kontrol suara misalnya alat peredam suara, penutup jendela, penutup lantai, dll. Tujuan penggunaan kontrol suara adalah untuk meningkatkan konsentrasi kerja karyawan.

Selain itu, Robbins (2014:202) juga menyatakan bahwa indikator dari lingkungan kerja fisik lainnya adalah:

1) Pewarnaan.

Masalah warna dapat berpengaruh terhadap karyawan didalam melaksanakan pekerjaan, akan tetapi banyak perusahaan yang kurang memperhatikan masalah warna. Dengan demikian pengaturan warna ini hendaknya memberi manfaat, sehingga dapat meningkatkan semangat kerja

karyawan. Pewarnaan pada dinding ruang kerja hendaknya mempergunakan warna yang lembut.

2) Penerangan.

Penerangan dalam ruang kerja karyawan memegang peranan yang sangat penting dalam meningkatkan semangat karyawan sehingga mereka akan dapat menunjukkan hasil kerja yang baik, yang berarti bahwa penerangan tempat kerja yang cukup sangat membantu berhasilnya suatu tujuan pekerjaan.

3) Udara.

Di dalam ruangan kerja karyawan dibutuhkan udara yang cukup, dimana dengan adanya pertukaran udara yang cukup, akan menyebabkan kesegaran fisik dari karyawan tersebut. Suhu udara yang terlalu panas akan menurunkan semangat kerja karyawan di dalam melaksanakan pekerjaan.

4) Suara Bising.

Suara yang bunyi bisa sangat mengganggu para karyawan dalam bekerja. Suara bising tersebut dapat merusak konsentrasi kerja karyawan sehingga kinerja karyawan bisa menjadi tidak optimal. Oleh karena itu setiap instansi harus selalu berusaha untuk menghilangkan suara bising tersebut atau paling tidak menekannya untuk memperkecil suara bising tersebut.

5) Ruang Gerak.

Suatu perusahaan sebaiknya menyediakan tempat yang cukup untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas. Karyawan tidak mungkin dapat bekerja dengan tenang dan maksimal jika tempat yang tersedia tidak dapat memberikan kenyamanan. Dengan demikian ruang gerak untuk tempat karyawan bekerja seharusnya direncanakan terlebih dahulu agar para karyawan tidak terganggu di dalam melaksanakan pekerjaan. Disamping itu juga instansi harus dapat menghindari dari pemborosan dan menekan pengeluaran biaya yang banyak.

6) Keamanan.

Rasa aman bagi pegawai sangat berpengaruh terhadap semangat kerja dan kinerja karyawan. Di sini yang dimaksud dengan keamanan yaitu keamanan yang dapat dimasukkan ke dalam lingkungan kerja fisik. Jika di tempat kerja tidak aman karyawan tersebut akan menjadi gelisah, tidak bisa berkonsentrasi dengan pekerjaannya serta semangat kerja karyawan tersebut akan mengalami penurunan. Oleh karena itu sebaiknya suatu instansi terus berusaha untuk menciptakan dan mempertahankan suatu keadaan dan suasana aman tersebut sehingga karyawan merasa senang dan nyaman dalam bekerja.

7) Kebersihan.

Lingkungan kerja yang bersih akan menciptakan keadaan disekitarnya menjadi sehat. Oleh karena itu setiap instansi hendaknya selalu menjaga kebersihan lingkungan kerja. Dengan adanya lingkungan yang bersih karyawan akan merasa senang sehingga kinerja karyawan juga akan meningkat.

2.3 *Turnover Intention*

2.3.1 *Pengertian Turnover Intention*

Keinginan (*intention*) adalah niat yang timbul pada individu untuk melakukan sesuatu. Sementara *turnover* adalah berhentinya seorang karyawan dari tempatnya bekerja secara sukarela atau pindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja yang lain. Menurut Siagian (2011:59) *Turnover intention* (intensi keluar) adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya.

Selain itu, Martoyo (2014:64) menyatakan bahwa *Turnover intention* diartikan sebagai kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela atau pindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja yang lain menurut pilihannya sendiri.

Robbins dan Judge (2012:38), menjelaskan bahwa penarikan diri seseorang keluar dari suatu perusahaan (*turnover*) dapat diputuskan karena 2 sebab, yaitu:

1) Sukarela (*voluntary turnover*).

Voluntary turnover merupakan keputusan karyawan untuk meninggalkan perusahaan secara sukarela yang disebabkan oleh faktor seberapa menarik pekerjaan yang ada saat ini, dan tersedianya alternatif pekerjaan lain.

2) Tidak sukarela (*involuntary turnover*).

Sebaliknya, *involuntary turnover* atau pemecatan menggambarkan keputusan pemberi kerja untuk menghentikan hubungan kerja dan bersifat *uncontrollable* bagi karyawan yang mengalaminya.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan yang dimaksud dengan *turnover intention* dalam penelitian ini adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela atau pindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja yang lain menurut pilihannya sendiri.

2.3.2 Dampak *Turnover Intention*

Turnover intention pada karyawan dapat berdampak pada perusahaan ketika berujung pada keputusan karyawan untuk benar-benar meninggalkan perusahaan (*turnover intention*), karena keinginan untuk keluar tersebut berasal dari individu karyawan sendiri dan bukan merupakan keinginan organisasi atau perusahaan. Siagian (2011:61) menyatakan bahwa terdapat beberapa dampak negatif yang akan terjadi pada organisasi akibat pergantian karyawan, seperti:

- 1) Meningkatnya potensi biaya perusahaan, seperti membutuhkan biaya yang besar untuk merekrut atau seleksi karyawan baru yang mencakup ke dalam fasilitas sarana dan pra-sarana selama berlangsungnya kegiatan perekrutan.
- 2) Masalah prestasi, seperti kegiatan pelatihan untuk memberikan edukasi kepada karyawan baru terhadap penyesuaian tanggung jawab dan lingkungan kerja baru yang mana akan membutuhkan waktu cukup lama.
- 3) Masalah pola komunikasi dan sosial, hal ini menjadi salah satu dampak dari *turnover intention* karena karyawan baru harus cepat beradaptasi dengan karyawan lama dalam berkomunikasi baik secara pribadi maupun bekerjasama dalam tim.
- 4) Menurunnya semangat kerja, seperti beban kerja yang terlalu banyak, stres kerja karena lingkungan kerja, serta konflik kerja yang terjadi tidak dapat memberikan kenyamanan pada karyawan perusahaan sehingga karyawan tidak bersemangat dalam menyelesaikan tugas-tugas tersebut.
- 5) Strategi-strategi pengendalian yang kaku, merasa canggung dalam merencanakan strategi perusahaan karena karyawan baru belum memahami sepenuhnya tentang peraturan perusahaan.
- 6) Hilangnya biaya-biaya peluang strategis, hal ini disebabkan karena sudah terpakainya untuk perekrutan karyawan baru yang cukup membutuhkan biaya yang besar.

Sementara menurut Dharma (2013:27) menyebutkan bahwa dampak *turnover* bagi perusahaan adalah:

- 1) Biaya penarikan karyawan: Menyangkut waktu dan fasilitas untuk wawancara dalam proses seleksi karyawan, penarikan dan memepelajari.
- 2) Biaya latihan: Menyangkut waktu pengawas, departemen personalia dan karyawan yang dilatih.
- 3) Apa yang dikeluarkan buat karyawan lebih kecil dari yang dihasilkan karyawan baru tersebut.
- 4) Tingkat kecelakaan para karyawan baru, biasanya cenderung tinggi.
- 5) Adanya produksi yang hilang selama masa pergantian karyawan.
- 6) Peralatan produksi yang tidak bisa digunakan sepenuhnya.
- 7) Banyak pemborosan karena adanya karyawan baru.
- 8) Perlu melakukan kerja lembur, kalau tidak akan mengalami penundaan penyerahan.

2.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Turnover Intention*

Menurut Toly (2013:49) mendefinisikan *turnover intention* sebagai suatu keinginan individu untuk meninggalkan perusahaan dan mencari alternatif pekerjaan lain. Faktor-faktor yang menyebabkan *turnover intention* ada sepuluh faktor yang dapat dijelaskan, yaitu:

- 1) Kepuasan kerja.
Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional para karyawan memandang pekerjaan mereka apakah menyenangkan atau tidak menyenangkan. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini dapat terlihat dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.
- 2) Komitmen organisasi.
Komitmen organisasi adalah keinginan, kemauan, dedikasi, loyalitas, dan kepercayaan yang kuat dalam bekerja yang menunjukkan keinginan tetap menjadi bagian dari anggota organisasi dengan mau menerima nilai dan tujuan organisasi, dan bekerja untuk kepentingan organisasi.
- 3) Kepercayaan organisasi.
Kepercayaan organisasi adalah gambaran dari kemampuan yang diperlihatkan oleh organisasi untuk memenuhi komitmen organisasi tersebut terhadap karyawannya.
- 4) Beban Kerja.
Beban kerja adalah kemampuan tubuh dalam menerima pekerjaan. Kapasitas pekerjaan harus disesuaikan dengan jumlah karyawan yang ada. Beban kerja karyawan harus disesuaikan dengan kuantitas dimana pekerjaan

yang harus dikerjakan terlalu banyak atau sedikit maupun secara kualitas dimana pekerjaan yang dikerjakan membutuhkan keahlian. Bila banyaknya tugas tidak sebanding dengan kemampuan baik fisik maupun keahlian dan waktu yang tersedia maka akan menjadi sumber stres.

5) Lingkungan Kerja.

Lingkungan kerja sebagai keseluruhan sarana prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melaksanakan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri.

6) Konflik kerja.

Konflik kerja adalah stressor yang meningkat ketika seseorang menerima pesan-pesan yang tidak cocok berkenaan dengan perilaku peran yang sesuai. Seorang individu merasakan konflik peran ketika memenuhi satu deretan harapan tentang konflik pekerjaan dengan memenuhi kepada sederetan harapan lainnya.

7) Stres Kerja.

Stres adalah kondisi dinamik yang di dalamnya individu menghadapi peluang, kendala (*constraints*) atau tuntutan (*demands*) yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting. Secara lebih khusus, stres terkait dengan kendala dan tuntutan. Kendala adalah kekuatan yang mencegah individu dari melakukan apa yang sangat diinginkan sedangkan tuntutan adalah hilangnya sesuatu yang sangat diinginkan.

8) Ketidakjelasan peran.

Ketidakjelasan peran adalah tidak adanya pengetahuan seseorang tentang hak dan kewajiban mereka dalam mengerjakan suatu pekerjaan. Ketidakjelasan peran ini terjadi karena anggota tatanan peran tidak berhasil dalam menyampaikan kepada penerima peran ekspektasi yang mereka miliki atau informasi yang dibutuhkan untuk melakukan peran tersebut.

9) *Locus of control*.

Locus of control atau lokus kendali adalah tingkat dimana individu meyakini bahwa mereka adalah penentu nasib mereka sendiri.

10) Perubahan organisasional.

Perubahan organisasional adalah berbagai kejadian yang secara potensial dapat mempengaruhi sikap dan persepsi karyawan sehingga dapat menyebabkan perubahan yang signifikan dalam organisasi. Kejadian-kejadian tersebut antara lain meliputi merger, perampingan (*downsizing*), reorganisasi, teknologi baru, dan pergantian manajemen.

2.3.4 Indikator *Turnover Intention*

Menurut Martoyo (2014:72) karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja maka tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis, dan akan menjadi frustrasi yang disebabkan beberapa faktor dan akhirnya berniat untuk keluar dari tempat kerjanya atau dinamakan *turnover intention* yang dapat mengganggu pencapaian tujuan perusahaan. Dengan demikian indikator pengukuran *turnover intention* yaitu:

1) Pikiran untuk keluar (*Thinking of Quitting*).

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

2) Pencarian alternatif pekerjaan (*Intention to search for alternatives*).

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

3) Niat untuk keluar (*Intention to quit*).

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

Sedangkan menurut Kaswan (2015:132) indikator *turnover intention* yaitu:

1) Sering berpikir untuk keluar (*resign*).

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

2) Kemungkinan mencari pekerjaan baru

Ingin untuk mencari pekerjaan pada organisasi lain. Jika karyawan sudah mulai sering berpikir untuk keluar dari pekerjaannya, karyawan tersebut akan mencoba mencari pekerjaan diluar perusahaannya yang dirasa lebih baik.

3) Berpikir untuk mengubah pekerjaan.

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

2.4 Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah ringkasan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian ini:

**Tabel 2.1:
Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	Gabriela R. & Merinda Pandowo.	2015	<i>The Effect Of Job Stress, Workload and Work Environment On Employee Turnover Intention (Case Study At PT. Hasjrat Abadi Manado).</i>	<i>Result showed that job stress, workload, and work environment have significant effect on employee turnover simultaneously and partially at PT Hasjrat Abadi Manado.</i>
2	Tesi Riani & Surya Putra.	2017	Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Non-Fisik Terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stres kerja berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> dengan nilai Sig. 0,000 < 0,05. 2. Beban kerja berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> dengan nilai Sig. 0,016 < 0,05. 3. Lingkungan kerja non-fisik berpengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i> dengan nilai Sig. 0,007 < 0,05.
3	Rena Afifatus Rachmad & Nurul Qomariah.	2017	Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan (Studi Pada CV. Laras Inti Agrisatwa Jember).	<ol style="list-style-type: none"> 1. (H1) menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara stres kerja terhadap turnover intention dengan tingkat signifikansi sebesar 0,005 ($p < 0,05$). 2. (H2) menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara beban kerja terhadap turnover intention dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$). 3. (H3) menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja terhadap turnover intention dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 ($p < 0,05$).
4	Margaritha J. Tulangow & David P. E.	2018	<i>The Effect Of Job Stress, Work Environment and Workload On Employee Turnover Intention (Case Study At PT. Wika Realty Manado).</i>	<i>The result of this research shows that there is a significant effect of Job Stress, work environment and workload on employee turnover intention. PT. Wika Realty must pay attention and manage well amount of job that they give to their workers.</i>

Sumber: Data diolah Peneliti, 2019.

2.5 Kerangka Konseptual

Sugiyono (2014:128) mengatakan bahwa kerangka konseptual adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting.

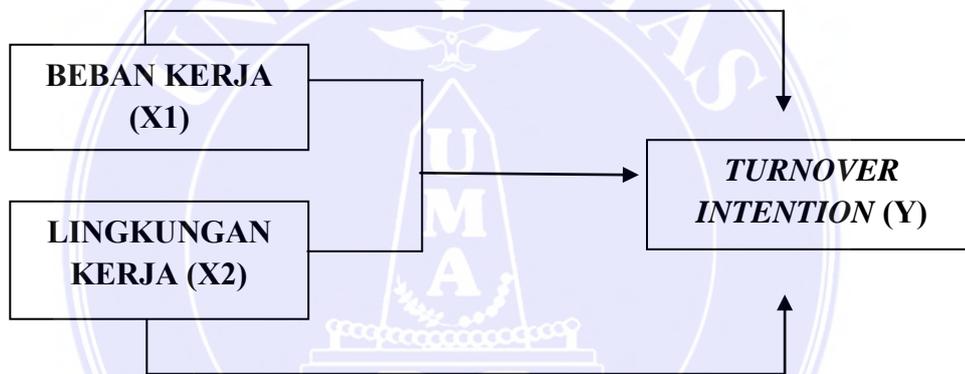
Kapasitas pekerjaan harus disesuaikan dengan jumlah karyawan yang ada. Kapasitas yang tidak sesuai akan meningkatkan beban kerja karyawan secara signifikan. Hal ini diperjelas oleh Manuaba (dalam Ambarwati, 2014:51) yang menyatakan beban kerja karyawan harus disesuaikan dengan kuantitas dimana pekerjaan yang harus dikerjakan terlalu banyak atau sedikit maupun secara kualitas dimana pekerjaan yang dikerjakan membutuhkan keahlian. Bila banyaknya tugas tidak sebanding dengan kemampuan baik fisik maupun keahlian dan waktu yang tersedia maka akan menjadi sumber stres.

Selain itu, lingkungan kerja yang kondusif dan representatif akan mempengaruhi terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang bekerja dalam ruangan yang nyaman, memiliki sarana untuk menyelesaikan tugas dalam kondisi yang baik dan didukung dengan kelompok yang selalu bekerja sama dalam bekerja serta saling menghormati sesama kelompok, maka pegawai akan merasa betah untuk bekerja sehingga kinerjanya dapat optimal. Sebaliknya, bila karyawan di lingkungan kerja yang kotor, tanpa adanya sarana yang memadai dan hubungan tidak harmonis dengan kelompok kerja, maka pegawai tidak mendapat kenyamanan dalam bekerja sehingga kinerja yang dihasilkannya tidak optimal. Menurut Robbins (2014:193) lingkungan kerja adalah salah satu faktor penyebab menurunnya kinerja karyawan yang berpengaruh pada prestasi kerja. Faktor-

faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja fisik adalah: Suhu, Kebisingan, Penerangan, Mutu udara, dan lain sebagainya.

Beban kerja dan lingkungan kerja secara bersama-sama dapat mempengaruhi *turnover intention* karyawan. Hal ini dikarenakan adanya beban kerja yang berlebihan dan lingkungan kerja yang tidak nyaman. Apabila beban kerja dan lingkungan kerja yang dirasakan karyawan baik maka tingkat *turnover intention* karyawan akan menurun.

Dari uraian diatas, Hubungan itu dapat dilihat dalam gambar berikut:



Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual

Dengan demikian, peneliti akan melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention* karyawan pada PT. Telkom Akses Medan.

BAB III

METODE PENELITIAN

1.1 Jenis, Lokasi, dan Waktu Penelitian

1.1.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian asosiatif. Penelitian merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

1.1.2 Lokasi Penelitian

Dalam mengumpulkan data ini penulis mengadakan penelitian di PT. Telkom Akses Medan jalan Gaharu No. 1, Kelurahan Gaharu, Kecamatan Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara. 20236.

1.1.3 Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dari bulan Mei 2019 sampai Oktober 2019.

Tabel 3.1
Waktu Penelitian

Kegiatan	Mei-19	Jun-19	Jul-19	Agt-19	Sept-19	Okt-19
Penyusunan Proposal	■	■				
Seminar Proposal		■				
Pengumpulan Data			■	■		
Analisis Data				■		
Seminar Hasil				■		
Pengajuan Sidang Meja Hijau					■	■

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2019.

1.2 Populasi dan Sampel Penelitian

1.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2014:72) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Telkom AksesMedan yang berjumlah 56 orang terdiri dari karyawan tetap dan karyawan tidak tetap.

Tabel 3.2
Daftar Karyawan

Bagian Divisi	Jumlah
General Manager	1
Manager Operation	1
Manager Operation Support:	1
Adm Finance Regional	2
Adm Kontrak	2
Site Manager Inventory:	1
Adm Project Regional	5
Survey dan Design	5
Drafter & Surveyor	5
Off Control Project & Adm:	1
Adm Laporan SMILE	2
Adm SDM Regional	2
Off Logistik:	1
Logistik	12
Site Manajer POJ (3) (Pengelolaan Operation Jaringan Akses)	1
SPU POJ	1
SPU OM Manager Service:	1
Mekanik Service	12
JUMLAH	56

Sumber: Bagian Divisi PT. Telkom Akses Medan

1.2.2 Sampel

Sugiyono (2014:73) Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari

populasi itu, maka sampel penelitian menetapkan jumlah responden sebanyak 14 orang dalam satu minggu penelitian. Sedangkan waktu yang direncanakan untuk diteliti adalah selama 4 minggu, sehingga total sampel yang diajukan adalah 56 karyawan PT. Telkom Akses Medan.

Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti yaitu *sampling jenuh* sebagai teknik penentuan sampel karena sampel hanya berjumlah 56 orang (karyawan tetap dan karyawan tidak tetap). *Sampling jenuh* adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, hanya 56 orang. Istilah sampel lain jenuh adalah *sensus*, dimana semua populasi dijadikan sampel.

1.3 Defenisi Operasional Variabel

Penelitian ini menggunakan dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah beban kerja dan lingkungan kerja. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah *turnover intention* karyawan. Defenisi operasional variabel dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3.3
Batasan Operasional dan Indikator Variabel

Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Alat Ukur
Beban Kerja (X1)	Sebuah proses yang dilakukan oleh seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas suatu pekerjaan atau kelompok jabatan yang dilaksanakan dalam keadaan normal dalam suatu jangka waktu tertentu. (Marwansyah, 2010:11)	1. Target yang Harus Dicapai.	Ordinal
		2. Kondisi Pekerjaan.	
		3. Penggunaan Waktu Kerja.	
		4. Standar Pekerjaan. (Marwansyah, 2010:11)	
Lingkungan Kerja (X2)	Segala sesuatu yang ada disekitar pekerja dan dapat mempengaruhi merekadalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. (Nitisemito, 2015:109)	1. Pewarnaan.	Ordinal
		2. Kebersihan.	
		3. Pertukaran Udara.	
		4. Penerangan.	
		5. Keamanan.	
		6. Kebisingan. (Nitisemito, 2015:109)	
Turnover Intention (Y)	Keinginan karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela atau pindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja yang lain menurut pilihannya sendiri. (Martoyo, 2014:64)	1. Pikiran untuk keluar.	Ordinal
		2. Pencarian alternatif pekerjaan.	
		3. Keinginan untuk meninggalkan perusahaan. (Martoyo, 2014:64)	

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2019.

1.4 Jenis dan Sumber Data

1.4.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif yang dikuantitatifkan yaitu berupa data jawaban responden dari kuisisioner yang akan di tabulasi ke dalam bentuk angka-angka yang akan diolah menggunakan program *software* SPSS 21 (*Statistic Product and Service Solution*)*version for windows*.

1.4.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder.

1) Sumber Data Primer

Yaitu data diperoleh secara langsung pada objek penelitian yaitu seluruh karyawan PT. Telkom AksesMedan dengan menyebar kuisisioner yang masih harus diolah kembali untuk mendapatkan data yang akan digunakan.

2) Sumber Data Sekunder

Yaitu data-data berupa catatan, literatur, jurnal berkaitan dengan permasalahan dalam skripsi ini yang dikumpulkan melalui internet.

1.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik pengumpulan data primer dengan menggunakan:

1) Penelitian lapangan yaitu penelitian lanjutan yang dilakukan secara baik mendalam dengan cara mengamati secara langsung pada subjek penelitian.

Survey lapangan terdiri dari:

a. Observasi (Pengamatan) yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan tentang masalah penelitian secara langsung.

Dalam hal ini mengenai evaluasi beban kerja dan lingkungan kerja serta *turnover intention* karyawan PT. Telkom AksesMedan.

b. Wawancara (*Interview*) yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab dengan pihak-pihak terkait, dalam hal ini adalah karyawan PT. Telkom AksesMedan.

- c. Dalam pertanyaan (*Quisioner*) adalah dengan membuat daftar pertanyaan dalam bentuk angket yang ditujukan karyawan PT. Telkom Akses Medan dengan menggunakan *skala likert's* dengan bentuk *checklist*, dimana setiap pertanyaan mempunyai 5 opsi yaitu:

Tabel 3.4 Skala *Likert's*

Pernyataan	Bobot
- Sangat Setuju	5
- Setuju	4
- Kurang Setuju	3
- Tidak Setuju	2
- Sangat Tidak Setuju	1

- 2) Penelitian kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memeriksa atau melihat secara langsung dokumen, catatan-catatan, dan buku-buku yang berkaitan dengan masalah penelitian ini.

1.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah:

1. Uji Kualitas Data

Salah satu masalah dalam penelitian adalah cara memperoleh data yang akurat dan objektif. Hal ini menjadi sangat penting sebab kesimpulan yang diambil hanya dapat dipercaya bila didasarkan pada data yang akurat. Untuk itu dalam penelitian ini perlu diketahui seberapa tinggi validitas dan reliabilitas alat ukur (*instrument*) yang digunakan.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak sahnya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner

mampu mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner itu. Pengujian validitas diketahui dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan dinyatakan valid.
- 2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap kuesioner stabil dari waktu ke waktu. Butir pernyataan yang sudah dikatakan valid dalam uji validitas akan ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,50$ maka data dikatakan valid.
- 2) Jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,50$ maka data dikatakan tidak valid

2. Uji Statistik

Peneliti menggunakan Uji statistik dengan regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama mempengaruhi variabel terikat. Peneliti menggunakan bantuan program *software* SPSS 21 (*Statistic Product and Service Solution*) version for windows. Persamaan yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = *turnover intention* karyawan

X1 = beban kerja

X2 = lingkungan kerja

- α = konstanta
- $\beta 1$ = koefisien regresi variabel beban kerja
- $\beta 2$ = koefisien regresi variabel lingkungan kerja
- e = pengganggu (*error*)

3) Uji Asumsi Klasik

Syarat asumsi klasik yang harus dipenuhi model regresi berganda sebelum data tersebut dianalisis adalah sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen, variabel dependen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi normal atau mendekati normal. Data distribusi normal dapat dilihat dari penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik dari pengambilan keputusan. Jika data menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas. Begitu pula sebaliknya jika data yang menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang tetap maka disebut homoskedastisitas dan jika varians

berbeda disebut heteroskedastisitas. Model yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dapat dilakukan dengan cara melihat nilai toleransi variabel dan *Variance Inflation Factor (VIF)* dengan membandingkan sebagai berikut:

- 1) $VIF < 5$ maka tidak terdapat multikolinearitas.
 - 2) $Tolerance > 0,1$ maka tidak terdapat multikolinearitas.
- 4) Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Uji t

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut:

- 1) $H_0 : \beta_i = 0$, artinya variabel beban kerja dan lingkungan kerja secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention* karyawan.
- 2) $H_1 : \beta_i \neq 0$, artinya variabel beban kerja dan lingkungan kerja secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention* karyawan.

H_0 diterima jika $-Sig > \alpha = 5\%$

H_1 diterima jika $-Sig < \alpha = 5\%$

b. Uji f

Uji ini bertujuan untuk melihat apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat. Langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut:

1) $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$, artinya variabel beban kerja dan lingkungan kerja secara simultan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention* karyawan.

2) $H_1 : \beta_1 = \beta_2 \neq 0$, artinya variabel beban kerja dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention* karyawan.

5) Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dan hasil pengolahan data dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan PT. Telkom Akses Medan.
Hasil uji menunjukkan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} 6,208 > 1,674$. Beban kerja mempengaruhi *turnover intention* karyawan PT. Telkom Akses Medan.
2. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan PT. Telkom Akses Medan.
Hasil uji menunjukkan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} 5,942 > 1,674$. Lingkungan kerja mempengaruhi *turnover intention* karyawan PT. Telkom Akses Medan.
3. Beban kerja dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan PT. Telkom Akses Medan.
Hasil uji simultan menunjukkan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,5$ dan $f_{hitung} 69,342 > 3,17$.
4. Hasil uji determinasi sebesar 0,786 atau (78,6%) variabel *turnover intention* karyawan dapat dijelaskan oleh variabel beban kerja dan lingkungan kerja. Sedangkan selisihnya sebesar 21,4% keputusan pembelian dijelaskan oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hubungan dari kedua variabel bebas terhadap variabel terikat cukup berkorelasi. Artinya kualitas produk dan promosi menjadi pertimbangan utama bagi karyawan PT. Telkom Akses Medan untuk keluar dari perusahaan (*turnover intention*).

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, terdapat beberapa saran peneliti untuk mengurangi tingkat *turnover intention* karyawan PT. Telkom Akses Medan, sebagai berikut:

1. Peneliti menyarankan agar PT. Telkom Akses Medan menambah karyawan baru khususnya tamatan SMK untuk mengurangi beban kerja karyawan lama dan memberikan tugas kerja yang sesuai dengan jabatan, sehingga karyawan akan lebih fokus untuk mengerjakan pekerjaan inti. Dengan demikian dapat mengurangi tingginya niat atau keinginan karyawan untuk berhenti bekerja atau dikenal dengan istilah *turnover intention* karyawan.
2. Peneliti menyarankan hendaknya PT. Telkom Akses Medan dapat memperhatikan lingkungan kerja karyawan seperti menambah alat untuk pendingin ruangan (AC), dan menambah fasilitas CCTV di setiap ruangan dan parkir guna keamanan lingkungan kerja. Dengan demikian dapat mengurangi tingginya niat atau keinginan karyawan untuk berhenti bekerja atau dikenal dengan istilah *turnover intention* karyawan.

- Ambarwati, D. (2014). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Anoraga, P. (2013). *Psikologi Kerja*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arika. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Sulita.
- Dhania, D.R. (2010). *Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Medical Representatif Di Kota Kudus)*. *Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus*. Volume I No. 1 Desember. (Jurnal).
- Dharma, C. 2013. *Hubungan Antara Turnover Intention Dengan Komitmen Organisasional di PT. X Medan*. Dalam *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Medan*, Vol. 1 No.2 Hal 1-9
- Gabriela R. N. & Merinda P. (2015). *The Effect Of Job Stress, Workload and Work Environment On Employee Turnover Intention (Case Study At PT. Hasjrat Abadi Manado)*. (Jurnal)
- Kisworo, B. (2012). *Manajemen Lingkungan Kerja*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Mangkunegara, A. P. (2010). *Evaluasi Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Marwansyah. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua*. Penerbit: Alfabeta, Bandung.
- Martoyo. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Mediagroup.
- Munandar, A.S. (2013). *Psikologi industri dan organisasi*. Jakarta: UI-Press.
- Muskamal, D. (2010). *Evaluasi Sumberdaya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Rachmad R. A. & Qomariah N.. (2017). *Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan (Studi Pada CV. Laras Inti Agrisatwa Jember)*. (Jurnal)
- Riani T. & Putra S. (2017). *Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Non-Fisik Terhadap Turnover Intention Karyawan*. (Jurnal)
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2014). *Pelaku Organisasi, Organizational Behaviour*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Siagian, S. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tarwaka. (2011). *Teori dan Perilaku Organisasi*. Penerbit: Harapan Press Solo.
- Toly, A. A. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Muri Kencana.
- Tulangow M.J. & David P. E. (2018). *The Effect Of Job Stress, Work Environment and Workload On Employee Turnover Intention (Case Study At PT. Wika Realty Manado)*. (Jurnal)
- Utomo, T. W. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Asli*. Jakarta: Mitra Wacana Media.