

**PENGARUH STRESS KERJA DAN TURNOVER TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PADA DIVISI OPERASIONAL CLEANING SERVICE  
PT ANGKASA PURA SOLUSI KC BSH DI TANGERANG BANTEN**

Skripsi  
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada  
Program Studi Manajemen



**INDRA WIJAYA KUSUMA**

**NIM: 2017222020132**

**INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS AHMAD DAHLAN**

**JAKARTA**

**2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN

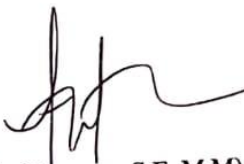
Nama : Indra Wijaya Kusuma  
NIM : 2017222020132  
Prodi : S1 Manajemen  
Konsentrasi Skripsi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Skripsi : Pengaruh Stress Kerja dan Turnover Terhadap Kinerja Karyawan  
Pada Divisi Operasional Cleaning Service PT Angkasa Pura Solusi  
KC BSH Tangerang Banten.


Telah disetujui dan lanjut disidangkan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Jakarta, 23 Februari 2022

Mengetahui  
Ketua Jurusan Manajemen

Dosen Pembimbing

  
(Tito Siswanto, S.E. M.M)  
NIDN: 0305108704

  
(Prof. Dr. Ir. H. Koesmawan M.Sc., M.B.A., D.B.A.)  
NIDN: 0014075205

## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Indra Wijaya Kusuma  
NIM : 2017222020132  
Prodi : S1 Manajemen  
Konsentrasi Skripsi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Skripsi : Pengaruh Stress Kerja dan Turnover Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi Operasional Cleaning Service PT Angkasa Pura Solusi KC BSH Tangerang Banten.

Skripsi hasil penelitian ini telah diujikan dalam sidang hari Rabu, 23 Februari 2022 didepan dewan penguji dan dinyatakan Lulus.

Jakarta, 23 Februari 2022

Dosen Pembimbing Skripsi



(Prof. Dr. Ir. H. Koesmawan M.Sc., M.B.A., D.B.A)  
NIDN: 0014075205

Dosen Penguji Skripsi



(Hj. Berlianingsih, K, S.E.,M.M)  
NIDN: 0306056401

Ketua Program  
Studi Manajemen



(Tito Siswanto, S.E, M.M)  
NIDN: 0305108704

Wakil Rektor  
Bidang Akademik



(Suta Budi, SE,M.Si)  
NIDN: 0009057901

### **PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul Pengaruh Stress Kerja dan Turnover Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi Operasional Cleaning Services PT Angkasa Pura Solusi KC BSH Tangerang Banten adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini. Jika di kemudian hari ditemukan unsur plagiarisme dalam skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai aturan yang berlaku.

Jakarta, 23 Februari 2022



Indra Wijaya Kusuma  
NIM: 2017222020132

## KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Pertama-tama puji syukur saya panjatkan pada Allah SWT atas karunianya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar serta sholawat dan salam selalu terlimpahkan kepada manusia mulia, teladan bagi seluruh manusia Rasulullah SAW.

Dan Skripsi ini saya persembahkan untuk:  
Kedua orang tua saya ibunda tercinta serta ayahanda yang selalu mensupport walaupun jarak memisahkan kita, dengan do'a mereka yang mampu menjadikan semangat

Dan juga Adik saya yang selalu membantu saya ketika sedang membutuhkan bantuan dalam menyusun skripsi ini.

Teman-teman ITBAD Karawaci yang selalu kompak dan saling memberikan support. Dan juga kepada teman-teman kerja Angkasa Pura Solusi yang selalu memberikan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

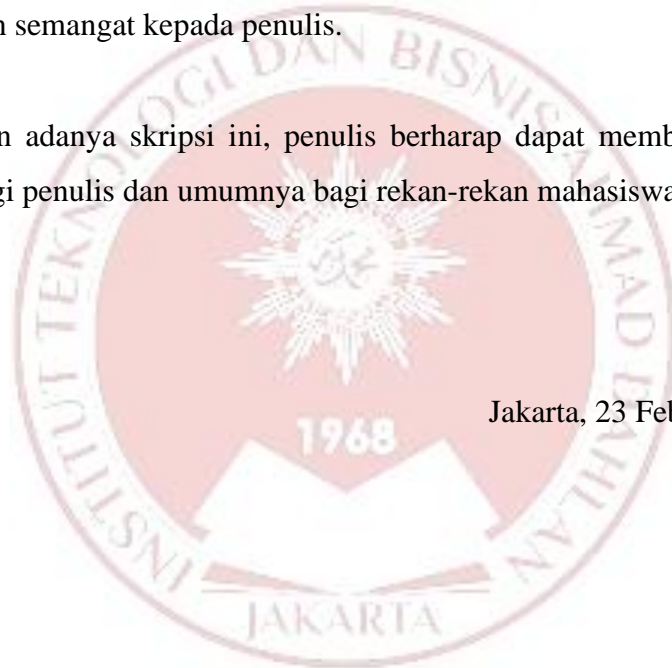
Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha Penyayang. Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan KaruniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Stress Kerja dan Turnover Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi Operasional Cleaning Services PT Angkasa Pura Solusi KC BSH.” ini dengan baik. Adapun maksud dan tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu tugas akhir dalam menyelesaikan perkuliahan jenjang S1 (Strata Satu) pada program study Manajemen Institut Teknologi Dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti mengetahui masih mempunyai banyak kekurangan, dikarenakan keterbatasan pengetahuan serta kemampuan peneliti sehingga dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kesalahan dan tidak lepas dari hambatan dan rintangan. Namun dengan adanya bantuan, bimbingan, dukungan dan perhatian dari berbagai pihak alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan studi di ITB Ahmad Dahlan Jakarta. Penulis mengucapkan terimakasih sebesar – besarnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Ir. H. Koesmawan M.Sc., M.B.A., D.B.A. selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi.
2. Bapak Ir. Toyib Fanani selaku General Manager PT Angkasa Pura Solusi KC BSH, yang telah memberi support bimbingannya selama melaksanakan riset penelitian.
3. Ibu Hj. Berlianingsih. K, S.E., M.M. selaku Dosen Penguji.

4. Bapak Tito Siswanto, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen
5. Istriku Usniyah yang selalu memberikan semangat dan do'a demi kelancaran penulisan skripsi ini.
6. Seluruh staff dan karyawan PT Angkasa Pura Solusi KC BSH, bapak Ariyanto dan Ibu Tri Utama yang sudah membimbing dan mengarahkan selama melaksanakan.
7. Seluruh Dosen, staff dan karyawan ITB Ahamad Dahlan Jakarta.
8. Serta teman - teman seperjuangan yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.

Dengan adanya skripsi ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi rekan-rekan mahasiswa.



Jakarta, 23 Februari 2022

Penulis



## ABSTRAK

**INDRA WIJAYA KUSUMA. 2022.** NIM: 2017222020132. “Pengaruh *Stress* Kerja dan *Turnover* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi Operasional *Cleaning Services* PT Angkasa Pura Solusi KC BSH Tangerang Banten”. Dibawah bimbingan Prof. Koesmawan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh *Stress* Kerja dan *Turnover* Terhadap Kinerja Karyawan pada Divisi Operasional *Cleaning Services* PT Angkasa Pura Solusi KC BSH Tangerang Banten. Desain penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan pendekatan asosiatif. Teknik pengumpulan data observasi, kuesioner dan penelitian perpustakaan (Library Research). Teknik analisis data yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan analisis uji instrument data, uji asumsi klasik, uji koefisien, uji hipotesis. Hasil penelitian *Stress* Kerja terhadap Kinerja Karyawan dilihat nilai sign  $0,002 < 0,005$ . Nilai T hitung  $>T$  tabel atau  $3,206 > 1,983$ , hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan. Hasil *Turnover* terhadap Kinerja Karyawan dilihat dari nilai sign  $0,000 < 0,005$ . Nilai T hitung  $>T$  tabel atau  $7,227 > 1,983$ . Hal ini memiliki arti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan. Secara simultan *Stress* kerja dan *Turnover* berpengaruh signifikan, dengan nilai sign sebesar  $0,000 < 0,005$ , diperoleh nilai F hitung model regresi yang digunakan sebesar 85.215 Untuk menemukan F tabel dengan menggunakan keyakinan 95%,  $\alpha=0.05\%$  maka hasil F tabel sebesar nilai F hitung ( $26,235 > 2,69$ ). Berdasarkan nilai R Square ( $R^2$ ) sebesar 0,340. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 34.0% *Stress* Kerja dan *Turnover* memberikan kontribusi terhadap Kinerja Karyawan sedangkan sisanya sebesar 66,0% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: *Stress* Kerja, *Turnover*, Kinerja Karyawan (MSDM)



## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	I
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
ABSTRAK .....	VII
KATA PERSEMBAHAN.....	IV
KATA PENGANTAR .....	V
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR TABEL.....	X
DAFTAR GAMBAR .....	XIII
BAB I PENDAHULUAN.....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
1.1 Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Batasan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
2.1 Sumber Daya Manusia .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Pengertian Sumber Daya manusia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Tujuan Sumber Daya Manusia .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2 Komponen Manajemen Sumber Daya Manusia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.4 Peranan Sumber Daya Manusia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.5 Tujuan Sumber Daya Manusia .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Stress Kerja .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1 Pengertian Stress Kerja .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.2 Pendekatan Stress Kerja .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.3 Faktor-faktor penyebab Stress Kerja .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.4 Gejala Stress Kerja .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.5 Indikator Stress Kerja .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.6 Cara Mengatasi Stress Kerja .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Turnover.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.1 Pengertian Turnover .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.4.2 Jenis-jenis Turnover .....	18
2.4.3 Penyebab Turnover.....	19
2.4.4 Upaya Pengendalian Turnover .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.5 Indikator Turnover .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5 Kinerja Karyawan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.1 Pengertian Kinerja Karyawan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.3 Indikator Kinerja Karyawan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7 Kerangka Pemikiran.....	27
2.8 Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	30
3.1 Desain Penelitian.....	30
3.2 Objek dan Waktu Penelitian.....	30
3.2.1 Objek Penelitian .....	30
3.2.2 Waktu Penelitian .....	30
3.3 Variabel Penelitian .....	30
3.3.1 Pengertian Variabel .....	30
3.3.2 Variabel Independen (Variabel Bebas) .....	31
3.3.3 Variabel Dependen (Terikat).....	31
3.4 Operasional Variabel.....	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.6 Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.7 Teknik Analisis Data.....	34
3.7.1 Skala Likert .....	35
3.7.2 Analisis Deskriptif.....	35
3.7.3 Uji Kualitas Data .....	35
3.7.4 Uji Asumsi Klasik .....	36
3.7.5 Uji Koefisien .....	38
3.7.6 Uji Hipotesis.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	42
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	42
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	42
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	43
4.2 Deskripsi Data.....	46
4.2.1 Karakteristik Responden .....	46
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	48
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	49
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	50
4.3 Analisis dan Interpretasi Hasil.....	52
4.3.1 Deskripsi Variabel .....	52
4.3.2 Jawaban Kuisisioner Variabel Stress Kerja (X1).....	53

4.3.3 Jawabn Kuisisioner Variabel Turnover (X2) .....	65
4.3.4 Jawaban Kuisisioner Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	76
4.4 Analisa data Interpretasi Hasil .....	87
4.4.1 Uji Instrumen Data .....	87
4.4.2 Uji Asumsi Klasik .....	92
4.4.3 Uji Koefisien .....	99
4.4.4 Uji Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.5 Pembahasan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN..</b>	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
5.1 Simpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2 Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA .....	109
LAMPIRAN.....	111



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3. 1 Variabel Operasional.....	31
Tabel 3. 2 Uji Auto Kolerasi .....	38
Tabel 4. 1 Tabel pernyataan koesioner Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .	47
Tabel 4. 2 Tabel pernyataan koesioner Responden Berdasarkan Usia .....	48
Tabel 4. 3 Tabel pernyataan koesioner Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	49
Tabel 4. 4 Tabel pernyataan koesioner Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	50
Tabel 4. 5 Pengukuran Skala <i>Likert</i> .....	53
Tabel 4. 6 Tabel pernyataan koesioner Saya dapat menjalin hubungan baik dengan teman sekerja, karyawan dan atasan.....	53
Tabel 4. 7 Tabel pernyataan koesioner Saya merasa tegang ketika terjadi komplain dari klien .....	54
Tabel 4. 8 Tabel pernyataan koesioner Saya merasa gelisah ketika pekerjaan saya tidak sesuai target yang diminta.....	55
Tabel 4. 9 Tabel pernyataan koesioner Saya merasa cemas jika saya mendapat teguran dari atasan.....	56
Tabel 4. 10 Tabel pernyataan koesioner Saya merasa cemas ketika pekerjaan tidak selesai sesuai deadline .....	57
Tabel 4. 11 Tabel pernyataan koesioner Saya merasa tersinggung ketika rekan kerja mengomentari mengenai pekerjaan saya .....	59
Tabel 4. 12 Tabel pernyataan koesioner Saya merasa tersinggung jika rekan kerja mencampuri permasalahan pribadi .....	60
Tabel 4. 13 Tabel pernyataan koesioner Saya pernah merasa bosan melakukan pekerjaan yang sama setiap hari.....	61
Tabel 4. 14 Tabel pernyataan koesioner Saya pernah merasa bosan dengan lingkungan kerja.....	62
Tabel 4. 15 Tabel pernyataan koesioner Saya pernah menunda pekerjaan karena saya bingung pekerjaan mana yang harus saya didahulukan .....	63
Tabel 4. 16 Rangkuman Jawaban Kuisisioner Variabel Stress Kerja (X1) .....	64
Tabel 4. 17 Tabel pernyataan koesioner Saya tidak masuk kerja jika kondisi saya sedang sakit .....	65
Tabel 4. 18 Tabel pernyataan koesioner Saya pernah merasa malas bekerja ketika banyak tekanan dari atasan berlebihan.....	66
Tabel 4. 19 Tabel pernyataan koesioner Saya merasa malas jika diminta lembur secara mendadak .....	67
Tabel 4. 20 Tabel pernyataan koesioner Saya merasa malas bekerja jika harus menggantikan teman saya yang tidak masuk kerja .....	68
Tabel 4. 21 Tabel pernyataan koesioner Saya pernah mendapatkan surat peringatan.....	69

Tabel 4. 22 Tabel pernyataan koesioner Saya pernah datang terlambat selama saya bekerja.....	70
Tabel 4. 23 Tabel pernyataan koesioner Saya pernah melebihi batas waktu istirahat saat bekerja.....	71
Tabel 4. 24 Tabel pernyataan koesioner Saya pernah menanyakan tentang kenaikan gaji .....	72
Tabel 4. 25 Tabel pernyataan koesioner Saya pernah berkonsultasi terkait hari masuk dan hari libur kerja.....	73
Tabel 4. 26 Tabel pernyataan koesioner Saya bersedia dimutasi untuk menghindari kejenuhan .....	74
Tabel 4. 27 Rangkuman Jawaban Kuisisioner Variabel Turnover (X2).....	75
Tabel 4. 28 Hasil kualitas pekerjaan yang baik menjadi fokus dalam bekerja di perusahaan.....	76
Tabel 4. 29 Tabel pernyataan koesioner Melakukan kerjasama atau team work untuk mencapai kualitas terbaik dalam bekerja .....	77
Tabel 4. 30 Tabel pernyataan koesioner Menggunakan waktu dengan produktifitas tinggi, dapat menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan target.....	78
Tabel 4. 31 Tabel pernyataan koesioner On time dan konsisten dalam kehadiran setiap hari .....	79
Tabel 4. 32 Tabel pernyataan koesioner Kehadiran tepat waktu sesuai dengan jadwal kerja .....	80
Tabel 4. 33 Tabel pernyataan koesioner Ketepatan waktu, proses dan hasil kerja sesuai dengan standar.....	81
Tabel 4. 34 Tabel pernyataan koesioner Efektivitas kehadiran di tempat kerja ..	82
Tabel 4. 35 Tabel pernyataan koesioner Memaksimalkan setiap tugas yang diberikan.....	83
Tabel 4. 36 Tabel pernyataan koesioner Selalu mencoba menghadapi masalah secara mandiri dan profesional.....	84
Tabel 4. 37 Tabel pernyataan koesioner Berkomitmen terhadap tanggung jawab pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan .....	85
Tabel 4. 38 Rangkuman Jawaban Kuisisioner Variabel Kinerja Karyawan (Y) .....	86
Tabel 4. 39 Hasil Uji Validitas Variabel Stress Kerja (X1) .....	88
Tabel 4. 40 Hasil Uji Validitas Variabel Turnover (X2) .....	89
Tabel 4. 41 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	91
Tabel 4. 42 Hasil Uji Reliabilitas .....	92
Tabel 4. 43 Hasil Uji Normalitas .....	93
Tabel 4. 44 Hasil Uji Multikolinieritas .....	95
Tabel 4. 45 Hasil Uji Autokorelasi .....	96
Tabel 4. 46 Hasil Uji Regresi Berganda .....	98
Tabel 4. 47 Hasil Uji Korelasi.....	99
Tabel 4. 48 Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	100
Tabel 4. 49 Uji T (Parsial).....	101
Tabel 4. 50 Uji F (Simultan) .....	103

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	28
Gambar 3. 1 Tabel Pemilihan Sampel Isaac dan Michael .....	34
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT Angkasa Pura Solusi KC BSH .....	43
Gambar 4. 2 Chart P-p Plot Uji Normalitas .....	94
Gambar 4. 3 Uji Heteroskedastisitas dengan grafik <i>Scatterplots</i> .....	97





