

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN KETIDAKPUASAN KERJA
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN**

**(Studi Kasus Karyawan Divisi Ekspor Impor PT Apparel One
Indonesia)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun oleh:

Nama : Jennie Pratiwi

Nim : 40011321650088

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2025

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN KETIDAKPUASAN KERJA
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN**

**(Studi Kasus Karyawan Divisi Ekspor Impor PT Apparel One
Indonesia)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun oleh:

Nama : Jennie Pratiwi

Nim : 40011321650088

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2025

MOTTO

اللَّهُ لَا يُكَلِّفُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ

(QS Al-Baqarah: 286)

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Baginya (pahala) dari apa yang diusahakan, dan terhadapnya (dosa) dari apa yang dikerjakan."

وَنَفْسٍ وَمَا سَوَّاهَا ۖ فَأَلْهَمَهَا فُجُورَهَا وَتَقْوَاهَا ۖ قَدْ أَفْلَحَ مَن زَكَّاهَا ۖ وَقَدْ خَابَ مَن دَسَّاهَا

"Dan demi jiwa serta penyempurnaannya, lalu Allah mengilhamkan kepada jiwa itu (jalan) kefasikan dan ketakwaannya. Sungguh beruntung orang yang menyucikannya, dan sungguh rugi orang yang mengotorinya."

(QS Asy-Syams: 7–10)

وَهُوَ الَّذِي أَنشَأَكُم مِّن نَّفْسٍ وَاحِدَةٍ فَمُسْتَقَرٌّ وَمُسْتَوْدَعٌ ۖ قَدْ فَصَّلْنَا الْآيَاتِ لِقَوْمٍ يَفْقَهُونَ

"Dan Dialah yang menciptakan kamu dari diri yang satu, maka (bagimu) ada tempat menetap dan tempat simpanan. Sesungguhnya telah Kami jelaskan tanda-tanda (kebesaran Kami) kepada orang-orang yang mengerti."

(QS Al-An'am: 98)

PERSEMBAHAN

Dengan bangga dan penuh rasa cinta, tugas akhir ini saya persembahkan kepada:

1. Ibu dan Bapak tersayang, Ibu Dwi Purwatik dan Bapak uwun Prawoto sebagai wujud sembah bakti, Terima kasih atas doa dan tapak jejak kehidupan yang berarti.
2. Adik saya tercinta, Nylam Agestya, kehadiranmu menjadi motivasi untuk terus melangkah dan berjuang penuh harap.

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Beban Kerja dan Ketidakpuasan Kerja terhadap
Turnover Intention Karyawan (Studi Kasus Karyawan
Divisi Ekspor Impor PT Apparel One Indonesia)

Nama : Jennie Pratiwi
NIM : 40011321650088
Program Studi : Sarjana Terapan Manajemen dan Administrasi Logistik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat unntuk menyelesaikan pendidikan D-IV
(Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing:

Anafil Windriya S.E., M.M.

NIP: 199301242019032017

(.....)

Dosen Penguji 1:

Dr. Dra. Luluk Fauziah M.Si.

NIP: H.7.196705142018082001

(.....)

Dosen Penguji 2:

Dr. Nurul Imani Kurniawati S.E., M.M.

NIP: H.7.198510312018072001

(.....)

Semarang, 19 Juni 2025

Ketua Program Studi

Titik Djumarti S.Sos., M.Si.

NIP. 197009251994032001

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

- | | |
|---------------------------|---|
| 1. Nama | : Jennie Pratiwi |
| 2. Nomor Induk Mahasiswa | : 40011321650088 |
| 3. Tempat / Tanggal Lahir | : Blora / 17 Juni 2003 |
| 4. Program Studi | : STr Manajemen dan Administrasi Logistik |
| 5. Alamat | : Wonosari RT 07 RW 08 Ngaliyan Kota Semarang |

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul “**Pengaruh Beban Kerja dan Ketidakpuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan (Studi Kasus Karyawan Divisi Ekspor Impor PT Apparel One Indonesia)**” adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri melainkan hasil menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasinya sebagai akibat dari kecurangan yang telah saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 26 Mei 2025

Pembuat pernyataan



Jennie Pratiwi

NIM. 40011321650088

ABSTRAK

Turnover karyawan di PT Apparel One Indonesia meningkat dari 7,58% menjadi 15,57% dalam beberapa tahun terakhir. Perkembangan industri garmen kompetitif menuntut perusahaan memiliki sistem logistik dan manajemen ekspor-impor andal, termasuk pengelolaan dokumen yang menjadi tanggung jawab Divisi Exim. Divisi ini memegang peran strategis menjaga kelancaran arus barang dan dokumen terkait produksi serta pengiriman. Beban kerja Divisi Exim bertambah pesat akibat lonjakan volume dokumen Bea Cukai tanpa penambahan staf sesuai standar perusahaan. Ketidakseimbangan tuntutan pekerjaan dan sumber daya memicu stres serta ketidakpuasan kerja yang mendorong *turnover intention*. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh beban kerja dan ketidakpuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan Divisi Exim PT Apparel One Indonesia. Menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel slovin menghasilkan 72 responden dari populasi 88 karyawan. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan beban kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *turnover intention*. Ketidakpuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Secara simultan, beban kerja dan ketidakpuasan kerja berkontribusi signifikan terhadap *turnover intention*. Temuan menegaskan pentingnya perhatian terhadap ketidakpuasan kerja dan pengelolaan beban kerja guna menurunkan *turnover intention*. Rekomendasi meliputi perencanaan kompensasi lembur dan pengembangan pelatihan untuk meningkatkan kesejahteraan serta retensi karyawan.

Kata Kunci: Beban Kerja, Dokumen Bea Cukai, Ekspor Impor, Ketidakpuasan Kerja, *Turnover Intention*.

ABSTRACT

Employee turnover at PT Apparel One Indonesia has increased from 7.58% to 15.57% in recent years. The competitive garment industry demands that the company maintain a reliable logistics and export-import management system, including the handling of documents managed by the Exim Division. This division plays a strategic role in ensuring the smooth flow of goods and production-related documents as well as shipments. The workload of the Exim Division has rapidly increased due to a surge in Customs documents volume without a corresponding increase in staff according to company standards. This imbalance between job demands and available resources has triggered stress and job dissatisfaction, which in turn drives turnover intention. This study aims to analyze the effect of workload and job dissatisfaction on the turnover intention of employees in the Exim Division at PT Apparel One Indonesia. Using a quantitative method with Slovin's sampling technique, 72 respondents were selected from a population of 88 employees. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression. The results indicate that workload has a negative but insignificant effect on turnover intention, whereas job dissatisfaction has a positive and significant effect on turnover intention. Simultaneously, workload and job dissatisfaction significantly contribute to turnover intention. These findings highlight the importance of addressing job dissatisfaction and managing workload to reduce turnover intention. Recommendations include planning overtime compensation and developing training programs to enhance employee welfare and retention.

Keywords: *Customs Documents, Export-Import, Job Dissatisfaction, Turnover Intention, Workload.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas kasih, berkat dan penyertaan-Nya sehingga tugas akhir berjudul “Pengaruh Beban Kerja dan Ketidakpuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* (Studi Kasus Karyawan Divisi Ekspor Impor PT Apparel One Indonesia)” ini dapat diselesaikan dengan baik. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan penyelesaian tugas akhir ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Diponegoro, atas dukungan dan fasilitas yang telah diberikan selama proses studi hingga penyusunan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si., selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Ibu Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Manajemen dan Administrasi Logistik.
4. Ibu Anafil Windriya, S.E., M.M., selaku dosen wali sekaligus dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan, nasihat, dan dukungan selama proses penyusunan tugas akhir ini.
5. Dr. Dra. Luluk Fauziah M.Si. dan Dr. Nurul Imani Kurniawati S.E., M.M., selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan berharga serta saran konstruktif dalam penyelesaian tugas akhir ini.

6. Ibu Yulise Ernawati, selaku Supervisor Divisi Exim PT Apparel One Indonesia, atas segala bentuk bimbingan, bantuan, dan kemudahan yang diberikan selama pelaksanaan penelitian berlangsung.
7. Seluruh karyawan Divisi Exim PT Apparel One Indonesia atas kerja sama dan keterbukaan yang sangat membantu dalam proses pengumpulan data.
8. Kedua orang tua tercinta, Bapak Uyun Prawoto dan Ibu Dwi Purwati, atas kasih sayang, dukungan moral dan materiil, serta doa yang tiada henti.
9. Nylam Agestya, adik tersayang, yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam setiap tahap perjuangan ini.
10. Seluruh sahabat dan rekan seperjuangan yang telah berbagi semangat, kebersamaan, serta bantuan selama masa studi hingga selesainya tugas akhir ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun telah memberikan kontribusi dan bantuan dalam bentuk apa pun selama proses penyusunan tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga karya ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat, tidak hanya bagi penulis sendiri, tetapi juga bagi institusi serta pihak-pihak yang berkepentingan dalam bidang sumber daya manusia dan ekspor-impor.

Semarang, 26 Mei 2025



Penulis

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEP PENELITIAN.....	12
2.1 Kajian Teori.....	12
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	12

2.1.2 <i>Turnover Intention</i>	13
2.1.3 Beban Kerja.....	14
2.1.4 Ketidakpuasan Kerja.....	15
2.1.5 Ekspor dan Impor.....	16
2.1.6 Dokumen Bea Cukai	17
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu (KPT).....	18
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	33
2.4 Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Rancangan Penelitian	39
3.2 Definisi Operasional Variabel dan Indikator Variabel	39
3.3 Populasi dan Sampel.....	43
3.3.1 Populasi.....	43
3.3.2 Sampel.....	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data	44
3.4.1 Angket/kuesioner	44
3.4.2 Observasi.....	45
3.4.3 Wawancara.....	45
3.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	46
3.5.1 Uji Validitas	46
3.5.2 Uji Reliabilitas	46
3.6 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	47
3.6.1 Hasil Uji Validitas.....	47

3.6.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
3.7 Teknik Analisis Data	50
3.7.1 Uji Statistik Deskriptif.....	50
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	50
3.7.3 Uji Kelayakan Model.....	51
3.7.4 Model Regresi Linear Berganda	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	54
4.2 Deskripsi Responden	56
4.2.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.2.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	58
4.2.3 Identitas Responden Berdasarkan Lama Kerja	59
4.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	60
4.3.1 Hasil Uji Normalitas	62
4.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	63
4.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
4.3.4 Hasil Uji Autokorelasi.....	64
4.4 Uji Kelayakan Model.....	66
4.4.1 Uji Koefisien Determinan (R^2).....	66
4.4.2 Uji F	67
4.4.3 Uji t.....	68
4.4.4 Model Regresi Linear Berganda	69
4.5 Pembahasan	71

4.5.1 Pengaruh Beban Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	71
4.5.2 Pengaruh Ketidakpuasan Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	72
4.5.3 Pengaruh Beban Kerja dan Ketidakpuasan Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	74
4.6 Output Penelitian	74
BAB V PENUTUP	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN-LAMPIRAN	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Turnover Intention Karyawan Divisi Exim PT Apparel One Indonesia, 2024.....	3
Tabel 1.2 Data Jumlah Dokumen BC an MPP Divisi Exim PT Apparel One Indonesia, 2024.....	5
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	41
Tabel 3.2 Hasil uji validitas	47
Tabel 3.3 Hasil uji reliabilitas.....	49
Tabel 4.1 Identitas responden berdasarkan jenis kelamin.....	57
Tabel 4.2 Identitas responden berdasarkan usia	58
Tabel 4.3 Identitas responden berdasarkan lama kerja	59
Tabel 4.4 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	60
Tabel 4.5 Kategori skor.....	60
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas <i>One Sample Kolmogrov-Smirnov Test</i>	62
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	63
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Autokorelasi	65
Tabel 4.10 Batas Kritis Durbin-Watson.....	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2).....	66
Tabel 4.12 Hasil Uji F, ANOVA	67
Tabel 4.13 Hasil Uji t.....	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Penambahan Jam Lembur Divisi Exim PT Apparel One Indonesia, 2024.....	6
Gambar 2.1 Diagram Hipotesis.....	38
Gambar 4.1 Logo PT Apparel One Indonesia	54
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Divisi Exim PT Apparel One Indonesia, 2025	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Uji Validitas	93
Lampiran 2 Hasil Uji Reliabilitas	94
Lampiran 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif	95
Lampiran 4 Hasil Uji Normalitas	95
Lampiran 5 Hasil Uji Multikolinearitas	96
Lampiran 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	96
Lampiran 7 Hasil Uji Autokorelasi	96
Lampiran 8 Hasil Uji Koefisien Determinan R^2	97
Lampiran 9 Hasil Uji F	97
Lampiran 10 Hasil Uji t dan Regresi Linear Berganda	97
Lampiran 11 Form Kuesioner Penelitian	98
Lampiran 12 Hasil Turnitin	103
Lampiran 13 Surat Keterangan Izin Penelitian	104
Lampiran 14 Biodata Peneliti	105