



**PENGARUH BEBAN KERJA DAN WORK-FAMILY  
CONFLICT MELALUI WORK-LIFE BALANCE SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING TERHADAP TURNOVER  
INTENTION KARYAWAN SHOPEE DI JAKARTA**

**SKRIPSI**

**FADILLA AZAHRA SUHENDAR**

**1910111047**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAKARTA**

**2022**



**PENGARUH BEBAN KERJA DAN WORK-FAMILY  
CONFLICT MELALUI WORK-LIFE BALANCE SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING TERHADAP TURNOVER  
INTENTION KARYAWAN SHOPEE DI JAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen**

**FADILLA AZAHRA SUHENDAR                      1910111047**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAKARTA  
2022**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Fadilla Azahra Suhendar

NIM : 1910111047

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 14 Juni 2023



(Fadilla Azahra Suhendar)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fadilla Azahra Suhendar  
NIM : 1910111047  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : S1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (Non Exclusive Royalty Free Right) atas Skripsi saya yang berjudul :

**Pengaruh Beban Kerja dan *Work-Family Conflict* Melalui *Work-Life Balance* Sebagai Variabel Intervening Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Shopee Di Jakarta**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 1 Juli 2023

Yang Menyatakan



(Fadilla Azahra Suhendar)

**SKRIPSI**

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN *WORK-FAMILY CONFLICT*  
MELALUI *WORK-LIFE BALANCE* SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN  
SHOPEE DI JAKARTA**

*Dipersiapkan dan disusun oleh :*

**FADILLA AZAHRA SUHENDAR 1910111047**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 27 Juni 2023  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima




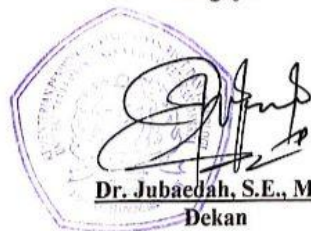
**Drs. Syarif Ali, M.Si., CHRP**  
Ketua Penguji



**Renny Husniati, S.E., M.M., CHRP**  
Penguji I



**Dr. Faisal Marzuki, M.Pd, CHCP**  
Penguji II (Pembimbing)

**Dr. Jubaedah, S.E., MM**  
Dekan



**Siti Hidayati, SE, MM**  
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 27 Juni 2023

## ABSTRAK

Fenomena beban kerja pada shopee yang dirasakan oleh karyawan cukup berat serta target yang terus meningkat, terutama pada saat tanggal kembar. Beban kerja fisik dan non-fisik yang dirasakan karyawan dapat meningkatkan tingkat *turnover intention*. Namun tidak hanya beban kerja, *work-family conflict* yang terjadi dalam kehidupan karyawan juga merupakan salah satu faktor penyebab *turnover intention*. Hal yang sering terjadi di perusahaan *startup* yang sedang berkembang, para karyawan dituntut bekerja lebih lama melebihi jam kerja normal. Hal tersebut berpengaruh terhadap *work-life balance* pada karyawan, sehingga mereka tidak dapat menyeimbangkan antara kehidupan pekerjaannya dengan kehidupan pribadinya. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan populasi karyawan Shopee di Jakarta yang memiliki kriteria jabatan staff/non manajer yaitu berjumlah 550 orang pegawai. Sampel berjumlah 85 responden yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling* dan teknik *convenience sampling*. Hasil penelitian menyatakan bahwa variabel beban kerja berpengaruh secara positif terhadap *turnover intention*. Kemudian variabel *work family conflict* berpengaruh secara positif terhadap *turnover intention*. Variabel *turnover intention* juga berpengaruh secara positif terhadap *work life balance*. Dapat disimpulkan bahwa variabel beban kerja, *work-family conflict*, dan *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan Shopee di Jakarta. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan pihak perusahaan Shopee di Jakarta untuk memperhatikan beban kerja yang diberikan sesuai dengan kemampuan yang di miliki karyawan.

**Kata Kunci:** beban kerja, *work-family conflict*, *work-life balance*, *turnover intention*, kinerja karyawan

## ABSTRACT

The workload phenomenon on shopee felt by employees is quite heavy and targets continue to increase, especially during twin dates. The perceived physical and non-physical workload of employees can increase the turnover rate of intention. But not only workload, work-family conflict that occurs in employee life is also one of the factors causing turnover intention. Things that often happen in growing startup companies, employees are required to work longer than normal working hours. This affects the work-life balance of employees, so they cannot balance their work life with their personal life. This research is a quantitative study with the population of Shopee employees in Jakarta who have criteria for staff/non-manager positions, amounting to 550 employees. The sample amounted to 85 respondents taken using purposive sampling techniques and convenience sampling techniques. The results stated that the workload variable positively affected turnover intention. Then the work family conflict variable positively affects turnover intention. The variable turnover intention also positively affects work-life balance. It can be concluded that workload variables, work-family conflict, and work-life balance have a positive and significant effect on the turnover intention of Shopee employees in Jakarta. With this research, it is expected that the Shopee company in Jakarta will pay attention to the workload provided in accordance with the capabilities of employees.

**Keyword** : *workload, work-family conflict, work-life balance, turnover intention, employee performance*



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856  
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : [puskom@upnvj.ac.id](mailto:puskom@upnvj.ac.id)

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2022/2023

Hari ini Selasa, tanggal 27 Juni 2023, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Fadilla Azahra Suhendar

No.Pokok Mahasiswa : 1910111047

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

**Pengaruh Beban Kerja dan Work-Family Conflict Melalui Work-Life Balance Sebagai Variabel Intervening Terhadap Turnover Intention Karyawan Shopee di Jakarta**  
Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / ~~Tidak Lulus~~ \**)

#### Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Drs. Syarif Ali, M.Si.,CHRP	Ketua	1.
2	Renny Husniati, SE, MM.,CHRP	Anggota I	2.
3	Dr. Faisal Marzuki, M.Pd.,CHCP	Anggota II **)	3.

Keterangan :

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 27 Juni 2023  
Mengesahkan  
A.n. DEKAN  
Kaprod. Manajemen S.1

Siti Hidayati SE, MM.



## **PRAKATA**

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian ini berhasil diselesaikan dengan tepat waktu. Penelitian ini berjudul “Pengaruh Beban Kerja dan Work-Family Conflict melalui Work-Life Balance Sebagai Variabel Intervening Terhadap Turnover Intention Karyawan Shopee di Jakarta” Pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., AK., M.AK., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Ibu Dr. Desmintari, SE, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen. Ibu Siti Hidayati S.E., M.M selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen. Bapak Bapak Drs. Syarif Ali, M.Si., CHRP selaku ketua penguji. Ibu Renny Husniati, SE, MM., CHRP selaku Penguji I. Bapak Dr. Faisal Marzuki, M.Pd., CHCP selaku Penguji II sekaligus Dosen Pembimbing saya yang telah meluangkan banyak waktunya untuk memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat untuk penelitian ini.
2. Bapak Ade Suhendar dan Ibu Witaning Wicitrawati selaku orang tua, serta Hakan Al-Kautsar selaku adik peneliti.
3. Bagus Febriansyah, Kamal Aditya, Ari Nugroho, Lusi Dwi, Niken Ayu, Niken Talentia, Zafira Ulfa, Annisa Tri Agustina, Dwi Andini, Rheinyta Ayu dan Natasya Kamila selaku teman – teman terdekat yang selalu membantu dan mendukung peneliti selama penulisan penelitian ini.
4. Serta kepada semua pihak – pihak yang belum disebutkan namun memberikan kontribusi dalam penulisan usulan penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses serta hasil dari penulisan usulan penelitian skripsi ini belum sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat positif serta membangun sehingga dapat membantu peneliti untuk menyempurnakan usulan penelitian ini.

Jakarta, 14 Juni 2023

Fadilla Azahra Suhendar

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT.....	vi
BERITA ACARA UJIAN.....	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Hasil Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKAN.....	11
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).....	11
2.1.2 <i>Turnover Intention</i> .....	13
2.1.3 Beban Kerja .....	16
2.1.4 <i>Work-Family Conflict</i> .....	18
2.1.5 <i>Work-Life Balance</i> .....	20
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya .....	24
2.3 Model Penelitian .....	30
2.4 Hipotesis .....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	33
3.1.1 Definisi Operasional.....	33

3.1.2 Pengukuran Variabel .....	34
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel .....	36
3.2.1 Populasi .....	36
3.2.2 Sampel .....	36
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.3.1 Jenis Data .....	37
3.3.2 Sumber Data .....	37
3.3.3 Pengumpulan Data .....	37
3.4 Teknik Analisis Data .....	38
3.4.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	38
3.4.2 Analisis Inferensial.....	39
BAB IV PEMBAHASAN.....	43
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	43
4.2 Deskripsi Data Penelitian.....	43
4.3 Analisis Data Deskriptif.....	46
4.4 Uji Validitas .....	50
4.5 Uji Reliabilitas .....	54
4.6 Koefisien Determinasi .....	55
4.7 Uji Hipotesis .....	56
4.8 Pembahasan .....	58
4.8.1 Pengaruh Beban Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	58
4.8.2 Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	59
4.8.3 Pengaruh <i>Work Life Balance</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	60
4.8.4 Pengaruh <i>Turnover Intention</i> terhadap <i>Work Life Balance</i> .....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1 Kesimpulan .....	62
5.2 Saran .....	62
DAFTAR PUSTAKA .....	64
LAMPIRAN.....	72

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pra-Survey <i>Turnover Intention</i> Karyawan Shopee di Jakarta .....	3
Tabel 1.2 Data Pra Survey Beban Kerja Karyawan Shopee di Jakarta.....	4
Tabel 1.3 Data Pra Survey <i>Work-Family Conflict</i> Karyawan Shopee di Jakarta....	6
Tabel 1.4 Data Pra Survey <i>Work-Life Balance</i> Karyawan Wanita Perusahaan Startup di Daerah Jakarta Selatan .....	7
Tabel 2.1 Matriks Hasil Penelitian Sebelumnya .....	28
Tabel 3.1 Skor Penilaian Skala Likert .....	34
Tabel 3.2 Indikator Pengukuran Variabel .....	34
Tabel 3.3 Skala Likert .....	38
Tabel 4.1 Jenis Kelamin .....	44
Tabel 4.2 Pendidikan Terakhir .....	44
Tabel 4.3 Usia .....	45
Tabel 4.4 Lama Bekerja .....	46
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif terhadap Variabel Beban Kerja (X1) .....	46
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif terhadap Variabel <i>Work Family Conflict</i> (X2) .....	47
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif terhadap Variabel <i>Work Life Balance</i> (Z).....	48
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif terhadap Variabel <i>Turnover Intention</i> (Y).....	49
Tabel 4.9 Convergent Validity melalui <i>Outer Loading</i> .....	52
Tabel 4.10 <i>Discriminant Validity</i> melalui <i>Output Fornell-Lacker</i> .....	53
Tabel 4.11 <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) .....	54
Tabel 4.12 <i>Composite Reliability</i> (CR).....	54
Tabel 4.13 <i>Cronbach Alpha</i> .....	55
Tabel 4.14 Nilai R-Square.....	55
Tabel 4.15 Uji T .....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Karyawan Perusahaan Shopee Pada Kuartal 1 2020 – Kuartal 1 2022.....	2
Gambar 2.1 Model Peneliti .....	31
Gambar 4.1 Outer Model .....	51
Gambar 4.2 Inner Model .....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	72
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner .....	77
Lampiran 3. Deskripsi Data Responden.....	89
Lampiran 4. Hasil Analisis Data Deskriptif.....	90
Lampiran 5. Hasil Output Outer Model Penelitian .....	92
Lampiran 6. Hasil Output Inner Model Penelitian.....	93
Lampiran 7. Hasil <i>Output</i> Model PLS .....	94

