



**DAMPAK BEBAN KERJA PADA TINGKAT *TURNOVER INTENTION*
KARYAWAN DI DEALER MOBIL BEKAS RARA JAYA MOTOR (RJM) DESA
PALREJO KECAMATAN SUMOBITO KABUPATEN JOMBANG**

SKRIPSI



OLEH :

TIARA AYU NENGTYAS

NIM : 3121015

PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS BISNIS, BAHASA DAN PENDIDIKAN

UNIVERSITAS PESANTREN TINGGI DARUL 'ULUM JOMBANG

2025



**DAMPAK BEBAN KERJA PADA TINGKAT *TURNOVER INTENTION*
KARYAWAN DI DEALER MOBIL BEKAS RARA JAYA MOTOR (RJM) DESA
PALREJO KECAMATAN SUMOBITO KABUPATEN JOMBANG**

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk
Menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis (S1) Dan Mencapai Gelar
Sarjana Administrasi Bisnis



OLEH :

TIARA AYU NENGTYAS

NIM : 3121015

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS BISNIS, BAHASA DAN PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PESANTREN TINGGI DARUL 'ULUM JOMBANG**

2025



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan ucapan Bismillahirrahmanirrahim,

Tiada kata yang pantas diucapkan selain rasa Syukur kepada Allah SWT dan ucapan Alhamdulillah rabbil'alamin. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih yang tulus kepada :

1. Dr. dr. H. M. Zulfikar As'ad MMR. Selaku Rektor Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang.
2. Ibu Dr. Wiwik Maryati, S. Sos. MSM. Selaku Dekan Fakultas Bisnis, Bahasa, dan Pendidikan, Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang.
3. Ibu Ririn Susilawati, S. H. I., M. E. I. Selaku Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis.
4. Ibu Dr. Wiwik Maryati, S. Sos. MSM. Selaku dosen pembimbing satu, yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran untuk memberikan bimbingan dan mengarahkan kepada penulis.
5. Ibu Suspahariati, S. Sos., MM, selaku dosen pembimbing dua, yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran untuk memberikan bimbingan dan mengarahkan kepada penulis.
6. Seluruh Bapak Dan Ibu Dosen Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama masa perkuliahan.



7. Kedua orang tua saya, Bapak Sholichin (alm) dan ibu saya yang senantiasa mendoakan saya yaitu Ibu Chasanah, dan juga kakak saya Devi Luckyta Sari dan adek saya Chika Kirana Larasati. Tanpa Lelah mendo'akan, menemani serta mendukung semua keputusan saya dan pilihan dalam hidup saya.
8. Sahabat-sahabat saya, Silfa Diana, Henis Syina Sadida dan Siti Nurhalimatus Sa'diyah yang menjadi partner selama perkuliahan dan selalu setia menemani, menciptakan banyak momen indah, memberikan semangat dan motivasi dalam hal apapun.
9. Pemilik Nim 3121017 yang selalu memberikan semangat dan motivasi, mendo'akan, menemani dalam proses penelitian saya serta telah menjadi partner cerita dan pendengar yang baik.
10. Seluruh Informan saya di Dealer Mobil Bekas Rara Jaya Motor (RJM) yang telah bersedia meluangkan waktunya, berbagi informasi kepada saya guna menyelesaikan penelitian skripsi saya.



HALAMAN MOTTO

Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras untuk urusan yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap. ¹

Jalani hidupmu seolah – olah semuanya dirancang untuk kebaikanmu. ²

Perjalanan tidak selalu indah. Kadang kita harus tersesat dulu agar tahu arah pulang. Kadang kita harus jatuh dulu agar tahu cara berdiri. Tapi dari setiap luka, ada pelajaran yang tak akan kita dapat dari kenyamanan. ³

¹ QS. Ash-Sharh (94): 7-8

² Jalaluddin Rumi

³ Fiersa Besari



PRAKATA

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Sholawat serta salam kami haturkan kepada junjungan nabi besar Muhammad SAW dan para sahabatnya, yang telah memberikan tauladan baik sehingga akal dan fikiran penulis mampu untuk menyelesaikan skripsi dengan judul “ Dampak Beban Kerja Pada Tingkat *Turnover Intention* Karyawan di Dealer Mobil Bekas Rara Jaya Motor (RJM) Desa Palrejo Kecamatan Sumobito Kabupaten Jombang” sebagai wujud tanggung jawab penulis yang telah menempuh Pendidikan di program studi Administrasi Bisnis Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang.

Penulisan skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik dan lancar tanpa adanya bantuan dan Kerjasama dari pihak terkait. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, memberi dukungan dan bimbingan sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis menyadari penelitian ini tidak akan luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya, semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi bidang Pendidikan dan penerapan dilapangan serta bisa dikemangkan lagi lebih lanjut.

Jombang, 28 Mei 2025

Penulis



ABSTRAK

DAMPAK BEBAN KERJA PADA TINGKAT *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN DI DEALER MOBIL BEKAS RARA JAYA MOTOR (RJM) DESA PALREJO KECAMATAN SUMOBITO KABUPATEN JOMBANG; Tiara Ayu Nengtyas; 3121015; 94 halaman; Program Studi Administrasi Bisnis; Fakultas Bisnis, Bahasa dan Pendidikan; Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum.

Setiap perusahaan pasti menginginkan kualitas sumber daya manusia yang baik dan memadai, dengan adanya sumber daya manusia yang berkualitas membuat perusahaan mampu untuk bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain. Maka dari itu kesejahteraan karyawan sangat penting juga untuk diperhatikan. Khususnya dalam memberikan beban kerja kepada karyawan. Setiap unit pekerjaan memiliki beban kerja yang berbeda-beda. Beban kerja yang terlalu tinggi dapat menyebabkan seorang karyawan menjadi stress, belum lagi tuntutan-tuntutan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan agar karyawannya memberikan hasil yang terbaik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis beban kerja yang ada di Dealer Mobil Bekas Rara Jaya Motor serta mengetahui dampak beban kerja yang ada pada tingkat turnover intention karyawan / keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil dari analisis ini didapatkan hasil bahwa tugas dan tanggung jawab yang diberikan pada karyawan menimbulkan beban kerja karyawan yang ada di Dealer Mobil Bekas Rara Jaya Motor. Dan beban kerja yang dirasakan berdampak pada turnover intention / keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaan dan mencari pekerjaan di tempat lain. Maka dari itu disarankan pada pihak dealer terutama untuk mempertimbangkan beban kerja yang ada pada karyawan agar tidak merasa terbebani dan menimbulkan stres. Serta melakukan peninjauan ulang mengenai pembagian tugas ataupun upaya untuk menambah karyawan agar timbul keserasian antara divisi dan tugasnya.

Kata kunci : *beban kerja, niat pergantian , karyawan*



ABSTRACT

THE IMPACT OF WORKLOAD ON EMPLOYEE TURNOVER INTENTION LEVEL AT RARA JAYA MOTOR USED CAR DEALER (RJM) PALREJO VILLAGE SUMOBITO DISTRICT JOMBANG REGENCY; Tiara Ayu Nengtyas; 3121015; 94 pages; Business Administration Study Program; Faculty of Business, Language and Education; University of Pesantren Tinggi Darul Ulum.

Every company definitely wants good and adequate quality human resources, with the existence of quality human resources the company is able to compete with other companies. Therefore, employee welfare is also very important to consider. Especially in providing workloads to employees. Each work unit has a different workload. Too high a workload can cause an employee to become stressed, not to mention the demands of work given by the company so that its employees provide the best results.

This study aims to determine and analyze the workload at the Rara Jaya Motor Used Car Dealer and to determine the impact of the workload on the level of employee turnover intention / employee desire to leave their jobs. This study uses a descriptive qualitative method with observation, interview and documentation techniques.

The results of this analysis show that the tasks and responsibilities given to employees cause workload for employees at the Rara Jaya Motor Used Car Dealer. And the workload felt has an impact on turnover intention / employee desire to leave work and look for work elsewhere. Therefore, it is recommended that the dealer especially consider the workload on employees so that they do not feel burdened and cause stress. As well as conducting a review of the division of tasks or efforts to add employees so that there is harmony between the division and its duties.

Keywords: workload, turnover intention, employees



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
LEMBAR PERNYATAAN	viii
PRAKATA.....	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	14
2.2.2 Pengertian Beban Kerja	17
2.2.3 Faktor - Faktor Yang Memengaruhi Beban Kerja	18
2.2.4 Dampak Beban Kerja.....	21



2.2.5 Pengukuran Beban Kerja	23
2.2.6 Pengertian <i>Turnover Intention</i>	24
2.2.7 Faktor - Faktor Yang Memengaruhi <i>Turnover Intention</i>	25
2.3 Kerangka Pemikiran	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Penetapan Lokasi Penelitian.....	29
3.3 Fokus Penelitian	29
3.4 Pemilihan Informan.....	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	31
3.5.1 Wawancara.....	31
3.5.2 Observasi	32
3.5.3 Dokumen.....	33
3.5.4 Triangulasi	33
3.6 Teknik Analisis Data	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Penyajian Data.....	37
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	37
4.1.2 Struktur Organisasi Dealer Mobil Bekas Rara Jaya Motor (RJM).....	41
4.2 Data Fokus Penelitian.....	44
4.3 Data Hasil Wawancara	46
4.3.1 Hasil Wawancara Dengan Key Informan dan Triangulator	46
4.4 Analisis Data	62
4.5 Interpretasi Data	66
4.5.1 Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu.....	66
4.5.2 Keterbatasan Penelitian dan Penelitian Yang Akan Datang	67



BAB V PENUTUP.....	68
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	28



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Sumber Daya Manusia	14
Gambar 4.1 Lokasi Deales Mobil Bekas RJM	35
Gambar 4.2 Unit Kendaraan Dealer Mobil Bekas RJM.....	36
Gambar 4.3 Unit Kendaraan Dealer Mobil Bekas RJM	37
Gambar 4.4 Logo Dealer Mobil Bekas RJM.....	38
Gambar 4.5 Struktur Organisasi RJM	39
Gambar 4.6 Testimoni Penjualan Unit Kendaraan.....	44
Gambar 4.7 Penjualan Diluar Jam Kerja.....	46
Gambar 4.8 Penjualan Diluar Jam Kerja	46
Gambar 4.9 Perbaikan Unit	47
Gambar 4.10 Diskusi Santai Karyawan RJM.....	54
Gambar 4.11 Pelatihan <i>Softskill</i>	55
Gambar 4.12 Evaluasi 2 Bulan Sekali.....	56
Gambar 4.13 Pembayaran DP Pembeli Unit Kendaraan.....	58



DAFTAR TABEL

<i>Tabel 1. 1 Presentase Turnover Karyawan.....</i>	4
<i>Tabel 2. 1 Faktor Beban Kerja</i>	19
<i>Tabel 4. 1 Data Key Informan.....</i>	45
<i>Tabel 4. 2 Data Triangulator</i>	45

HALAMAN PERSETUJUAN
DAMPAK BEBAN KERJA PADA TINGKAT *TURNOVER INTENTION*
KARYAWAN DI DEALER MOBIL BEKAS RARA JAYA MOTOR (RJM)
DESA PALREJO KECAMATAN SUMOBITO
KABUPATEN JOMBANG

Oleh :

Tiara Ayu Nengtyas

Nim : 3121015

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing.

Dosen Pembimbing I,



Dr. Wiwik Maryati, S. Sos., MSM

Tanggal :

Dosen Pembimbing II,



Suspaharianti, S. Sos., MM

Tanggal :

Mengetahui,



Ketua Program Studi :


Ririn Susilawati, S.H.I., M.E.I





HALAMAN PENGESAHAN
DAMPAK BEBAN KERJA PADA TINGKAT *TURNOVER INTENTION*
KARYAWAN DI DEALER MOBIL BEKAS RARA JAYA MOTOR (RJM)
DESA PALREJO KECAMATAN SUMOBITO KABUPATEN JOMBANG

Oleh :

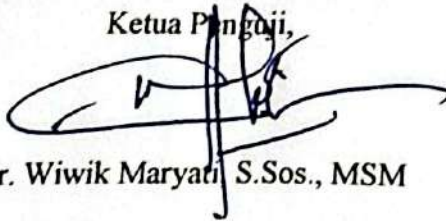
Tiara ayu Nengtyas

Nim : 3121015

Telah diuji dan dipertahankan dalam sidang skripsi pada tanggal 16 bulan Juni tahun
2025 dan dinyatakan LULUS.

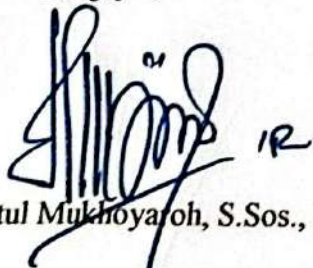
Majelis penguji :

Ketua Penguji,



Dr. Wiwik Maryati S.Sos., MSM

Penguji I,



Dr. Abid Datul Mukhoyaroh, S.Sos., M.Si

Penguji II,



Ririn Susilawati, S.H.I., M.E.I

Mengetahui,



Dekan Fakultas Bisnis, Bahasa dan Pendidikan

Dr. Wiwik Maryati, S.Sos., MSM



LEMBAR PERNYATAAN

Nama : Tiara Ayu Nengtyas

Nim : 3121015

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul Dampak Beban Kerja Pada Tingkat *Turnover Intention* Karyawan Di Dealer Mobil Bekas Rara Jaya Motor Desa Palrejo Kecamatan Sumobito Kabupaten Jombang adalah benar karya sendiri. Hal - hal yang bukan karya saya didalam skripsi tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam Daftar Pustaka. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Jombang, 28 Mei 2025

Yang membuat pernyataan,



Tiara

Tiara Ayu Nengtyas