

**PENGARUH *WORK ENVIRONMENT* TERHADAP *TURNOVER*
INTENTION: PERAN *JOB STRESS* SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI DAN *SOCIAL SUPPORT* SEBAGAI VARIABEL
MODERASI PADA PERAWAT**
SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam
memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Departemen Manajemen
Program Studi Manajemen**



Disusun Oleh :
Distia Ristiani (041811233001)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA
2022

HALAMAN PERSETUJUAN UNTUK UJIAN SKRIPSI

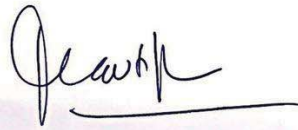
**PENGARUH *WORK ENVIRONMENT* TERHADAP *TURNOVER INTENTION*:
PERAN *JOB STRESS* SEBAGAI VARIABEL *MEDIASI* DAN *SOCIAL
SUPPORT* SEBAGAI VARIABEL *MODERASI* PADA PERAWAT**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Surabaya, 5 Juli 2022

Skripsi ini telah disetujui dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing



Dian Ekowati, SE., M.Si., M.AppCom(OrgCh)., PhD

NIP. 197406081999032002

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH *WORK ENVIRONMENT* TERHADAP *TURNOVER INTENTION*; PERAN
JOB STRESS SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DAN *SOCIAL SUPPORT* SEBAGAI
VARIABEL MODERASI PADA PERAWAT**

DIAJUKAN OLEH:

DISTIA RISTIANI

NIM: 041811233001

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



DIAN EKOWATI, SE., M.Si. M.App.Com.(OrgChg), Ph.D.

NIP. 197406081999032002

TANGGAL 3 AGUSTUS 2022

KOORDINATOR PROGRAM STUDI:



Dr. DIEN MARDHIYAH, SE., M.Si.

NIP. 197211181999032001

TANGGAL 3 AGUSTUS 2022

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, (Distia Ristiani, 041811233001), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun diperguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasi orang lain, kecuali dengan secara tertulis jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 5 Juli 2022



Distia Ristiani

NIM: 04181133001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah Swt Tuhan yang Maha Esa atas berkat, rahmat dan karunia-nya. kepada penulis, sehingga penelitian yang berjudul "Pengaruh *Work Environment* Terhadap *Turnover Intention*: Peran *Job Stress* Sebagai Variabel *Mediasi* dan *Social Support* Sebagai Variabel *Moderasi* Pada Perawat" dapat diselesaikan. Tujuan dari skripsi ini untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga. Kemudian tidak lupa selama proses penulisan skripsi ini penulis mendapat banyak bantuan dan dukungan dari beberapa pihak, di antaranya:

1. Prof. Dr. Dian Agustia, SE., M.Si.,Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga.
2. Dr. Gancar Candra Premananto, SE., M.Si. selaku Ketua Departemen Manajemen.
3. Dr. Dien Mardhiyah, SE.,M.Si., selaku Ketua Prodi S1 Manajemen Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga.
4. Dian Ekowati, SE., M.Si. M.App.Com.(OrgChg)., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah dengan baik dan sabar membimbing, memotivasi serta selalu menjadi pengingat untuk penyelesaian dalam skripsi ini.
5. Seluruh dosen pengajar, khususnya dosen Manajemen Sumber Daya Manusia Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.

6. Kedua orangtua tercinta, almarhum ayahanda M.Ibnu Tohari yang telah berada di surga dan mamah Atik Ika Maya Sofa yang telah senantiasa selalu mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan pada saya, tak lupa untuk kakak dan adik saya tercinta Dila Ariva Putri, Rizkika Rifaza dan M.Geryend Gea Barada.
7. Akbarulah Bumi Aji yang selalu menjadi support system saya, serta sahabat-sahabat saya Falentina Febriani, Fathu Riza, Zeze dan Yuyun Pratiwi
8. Teman-teman seperbimbingan skripsi serta teman-teman seangkatan Manajemen 2018
9. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

ABSTRAK

Dalam beberapa tahun terakhir, tingkat *turnover intention* pada perawat semakin meningkat di beberapa negara termasuk Indonesia. *work environment* merupakan salah satu variabel yang sangat mempengaruhi naik dan turunnya tingkat *turnover intention*, kondisi *work environment* yang tidak memuaskan merupakan salah satu faktor utama yang berkontribusi pada keputusan perawat untuk meninggalkan organisasinya, *work environment* yang tidak memuaskan yang sedang terjadi pada saat ini merupakan penyebaran virus Covid-19 yang tak terkendali jumlah penyebarannya. Tujuan akhir dari penelitian ini adalah menguji bagaimana *work environment* berpengaruh terhadap *turnover intention* peran dari *job stress* sebagai variabel mediasi dan *social support* sebagai variabel moderasi. Responden pada penelitian ini berjumlah 377 responden yang merupakan perawat aktif yang bekerja di Rumah Sakit. Diujinya penelitian ini menggunakan *software* SmartPLS. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada *work environment* terhadap *job stress*, dan pengaruh yang signifikan pada *job stress* terhadap *turnover intention*. Selain itu, *work environment* terhadap *turnover intention* dimediasi secara signifikan oleh *job stress*, dan moderasi *social support* mampu memperkuat pengaruh *work environment* terhadap *turnover intention*. Namun menariknya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *work environment* terhadap *turnover intention* hal tersebut terjadi dikarenakan perawat telah memiliki pengalaman dalam bekerja, selain itu perawat juga telah mengetahui kondisi lingkungan Rumah Sakit mereka bekerja, sehingga mereka mampu dan siap untuk beradaptasi pada perubahan lingkungan kerja mereka.

Keyword: *work environment, turnover intention, job stress, social support.*

ABSTRACT

In recent years, the level of turnover intention in nurses has increased in several countries, including Indonesia. The work environment is one of the variables that greatly affects the rise and fall of turnover intention, unsatisfactory work environment conditions are one of the main factors that contribute to the nurse's decision to leave the organization, the unsatisfactory work environment that is currently happening is the spread of the virus. The uncontrolled number of Covid-19 spreads. The ultimate goal of this study is to examine how the work environment affects turnover intention, the role of job stress as a mediating variable and social support as a moderating variable. Respondents in this study amounted to 377 respondents who are active nurses who work at Hospitals. This research was tested using SmartPLS software. The results of this study indicate that there is a significant effect on the work environment on job stress, and a significant influence on job stress on turnover intention. In addition, the work environment on turnover intention is significantly mediated by job stress, and the moderation of social support can strengthen the influence of the work environment on turnover intention. But interestingly, there is no significant effect between the work environment on turnover intention, this happens because nurses have experience in work, besides that nurses also know the environmental conditions of the hospital they work in, so they are able and ready to adapt to changes in their work environment.

Keyword: work environment, turnover intention, job stress, social support.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN UNTUK UJIAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Manfaat Penelitian.....	12
1.5. Sistematika Skripsi	13
BAB 2	15
TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1. Landasan Teori	15
2.1.1. <i>Turnover Intention</i>	15
2.1.2. <i>Work Environment</i>	22

2.1.3.	<i>Job Stress</i>	27
2.1.4.	<i>Social Support</i>	31
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	38
2.3.	Hubungan Antar Variabel	43
2.3.1.	Pengaruh <i>Work Environment</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	43
2.3.2.	Pengaruh <i>Work Environment</i> terhadap <i>Job Stress</i>	46
2.3.3.	Pengaruh <i>Job Stress</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	48
2.3.4.	<i>Job Stress</i> memediasi hubungan antara <i>Work Environment</i> dan <i>Turnover Intention</i>	5
2.3.5.	<i>Social Support</i> memoderasi hubungan antara <i>Work Environment</i> dan <i>Turnover Intention</i>	52
2.4.	Kerangka Berpikir dan Hipotesis	55
2.4.1.	Kerangka berpikir.....	55
2.4.2.	Hipotesis.....	55
BAB 3		56
METODE PENELITIAN		56
3.1.	Pendekatan Penelitian.....	56
3.2	Identifikasi Variabel	57
3.2.1	Variabel Independen	57
3.2.2	Variabel Dependen.....	57
3.2.3	Variabel Mediasi	57
3.2.4	Variabel Moderasi.....	58
3.3.	Definisi Operasional Variabel	58
3.3.1	<i>Turnover Intention</i>	58
3.3.2	<i>Work Environment</i>	60

3.3.3	<i>Job Stress</i>	63
3.3.4	<i>Social Support</i>	65
3.4.	Sumber Data	67
3.5.	Prosedur Pengumpulan Data	68
3.6.	Populasi dan Sampel Penelitian	69
3.7.	Pengukuran Variabel	69
3.8.	Teknik Analisis.....	70
3.8.1	Model Specification	70
3.8.2	Outer Model Evaluation	71
3.8.3	Inner Model Evaluation.....	72
3.8.4	Pengujian Hipotesis.....	74
BAB IV		75
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		75
4.1	Gambaran Umum	75
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	75
4.3.1.	Gambaran Umum Perawat	76
4.2.	Karakteristik Responden	77
4.3.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77
4.3.2.	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	78
4.3.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	78
4.3.	Descriptive Statistics	79
4.3.1.	Deskripsi Variabel <i>Turnover Intention</i>	80
4.3.2.	Deskripsi Variabel <i>Work Environment</i>	81
4.3.3.	Deskripsi Variabel <i>Job Stress</i>	84
4.3.4.	Deskripsi Variabel <i>Social Support</i>	86

4.4.	Hasil Analisis PLS-SEM	88
4.4.1.	Hasil Analisis <i>Outer Model</i>	89
4.4.2.	Hasil Analisis <i>Inner Model</i>	95
4.5.	Pembahasan	102
4.5.1.	Pengaruh <i>Work Environment</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	103
4.5.2.	Pengaruh <i>Work Environment</i> terhadap <i>Job Stress</i>	106
4.5.3.	Pengaruh <i>Job Stress</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	109
4.5.4.	<i>Job Stress</i> memediasi hubungan antara <i>Work Environment</i> dan <i>Turnover Intention</i>	112
4.5.5.	<i>Social Support</i> memoderasi hubungan antara <i>Work Environment</i> dan <i>Turnover Intention</i>	115
BAB V		118
KESIMPULAN DAN SARAN		118
5.1.	Kesimpulan.....	118
5.2.	Saran	119
5.2.1.	Saran bagi Perusahaan.....	119
5.2.2.	Saran bagi Penelitian Selanjutnya	120
5.3.	Keterbatasan Penelitian	120
DAFTAR PUSTAKA		122

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Variabel Penelitian Terdahulu dengan Saat Ini.....	42
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	77
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	78
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Lama Bekerja.....	78
Tabel 4.4 Kategori Penelitian.....	80
Tabel 4.5 Jawaban Responden pada Variabel TI.....	80
Tabel 4.6 Jawaban Responden pada Variabel WE.....	81
Tabel 4.7 Jawaban Responden pada Variabel JS.....	84
Tabel 4.8 Jawaban Responden pada Variabel SS.....	86
Tabel 4.9 Pengujian <i>Convergent Validity</i>	89
Tabel 4.10 Nilai <i>Cross Loading</i>	92
Tabel 4.11 Pengujian <i>Internal Consistency</i>	95
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi.....	96
Tabel 4.13 Nilai f^2 <i>effect size</i>	97
Tabel 4.14 Nilai Q^2	98
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Antar Variabel.....	99
Tabel 4.16 Analisis <i>Indirect Effect</i>	101
Tabel 4.17 Hasil <i>Moderation Effect</i>	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	55
Gambar 4.1 Pembahasan	103

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A-1 Data Responden Penelitian
Lampiran A-2 Turnover Intention
Lampiran A-3 Work Environment
Lampiran A-4 Job Stress
Lampiran A-5 Social Support
Lampiran B-1 Gambar Model
Lampiran C-1 Dokumentasi Bagian 1
Lampiran C-2 Lampiran Dokumentasi Bagian 2
Lampiran C-3 Lampiran Dokumentasi Bagian 3
Lampiran D-1 Uji Turnitin
Lampiran D-2 Uji Turnitin