

BAB II

PENGEMBANGAN TEORI DAN HIPOTESIS

A. LANDASAN TEORI

1. Keinginan untuk pindah (*Turnover Intention*)

a. Pengertian *Turnover Intention*

Keluarnya pegawai dari perusahaan merupakan fenomena yang penting bagi perusahaan karena keluar masuknya pegawai dapat mempengaruhi kinerja perusahaan dalam memanfaatkan peluang karena dapat mengeluarkan waktu tenaga serta biaya yang tidak direncanakan. Menurut (Robbins, 2015) *turnover intention* adalah suatu proses keluarnya seorang karyawan dari perusahaan atau meninggalkan perusahaan. Hal ini, membuat perusahaan mengalami kerugian terutama pegawai yang berpotensi. *Turnover intention* ditandai melalui perilaku terhadap karyawan yang cenderung malas kerja, absensi meningkat, kurang serius dalam menyelesaikan tanggung jawab, hingga menentang atasan dan melanggar tata tertib kerja. Indikasi – indikasi bisa digunakan sebagai acuan untuk memprediksi *turnover intention* pegawai dalam sebuah perusahaan.

Muchammad, 2017 menjelaskan bahwa *turnover* berkaitan dengan masalah keluarnya sejumlah individu pada organisasi yang merupakan masalah organisasi pada periode tertentu. Masalah yang terjadi akibat *turnover* terdapat pada biaya, semakin tinggi tingkat keluarnya karyawan maka semakin tinggi pula biaya yang dikeluarkan. Biaya – biaya yang dikeluarkan organisasi meliputi perekrutan, seleksi, dan pelatihan yang akan

ditanggung organisasi tersebut. Sedangkan menurut Muhammad, 2017 intensi merupakan indikasi seberapa keras seseorang berusaha atau seberapa banyak usaha yang dilakukan untuk menampilkan suatu perilaku. Semakin keras intensi seseorang untuk terlibat dalam suatu perilaku, semakin besar kecenderungan ia untuk benar-benar melakukan perilaku tersebut.

b. Faktor – faktor *Turnover Intention*

Gabriella dkk (2015) menjelaskan terdapat beberapa penyebab atau faktor yang menimbulkan *turnover intention* seperti :

1. Kepuasan kerja

Kepuasan kerja bagi individu merupakan variabel yang paling sering diteliti karena dari beberapa penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa kepuasan kerja berhubungan terhadap *turnover intention*.

2. Komitmen kerja

Selain kepuasan kerja, komitmen juga menjadi salah satu variabel yang berkaitan dengan *turnover intention* karena respon emosional individu dari sebuah organisasi. Variabel komitmen organisasional lebih berpengaruh dibanding kepuasan kerja dalam penelitian.

Muchammad (2017) menjelaskan bahwa *turnover* berkaitan dengan masalah keluarnya sejumlah individu pada organisasi yang merupakan masalah organisasi pada periode tertentu. Masalah yang terjadi akibat

turnover terdapat pada biaya, semakin tinggi tingkat keluarnya karyawan maka semakin tinggi pula biaya yang dikeluarkan. Biaya – biaya yang dikeluarkan organisasi meliputi perekrutan, seleksi, dan pelatihan yang akan ditanggung organisasi tersebut. Sedangkan menurut Muhammad, 2017 intensi merupakan indikasi seberapa keras seseorang berusaha atau seberapa banyak usaha yang dilakukan untuk menampilkan suatu perilaku. Semakin keras intensi seseorang untuk terlibat dalam suatu perilaku, semakin besar kecenderungan ia untuk benar-benar melakukan perilaku tersebut.

Berbagai macam faktor dari *turnover intention* juga memiliki dampak bagi perusahaan karena semakin tinggi tingkat *turnover intention* berarti semakin tinggi pula pergantian karyawan yang menimbulkan kerugian terutama biaya. Dampak biaya yang timbul dari *turnover intention* diantaranya biaya rekrutmen pegawai sebagai fasilitas seleksi karyawan dalam proses wawancara, tes tulis dan sebagainya, biaya latihan untuk mengupah seluruh biaya yang dikeluarkan dari departemen dan karyawan yang mengikuti pelatihan.

Melihat fungsi dari *turnover intention*, terdapat 2 jenis penyebab – penyebab *turnover intention* yakni fungsional dan disfungsional (Robbins, 2015) *turnover* disebut sebagai fungsional jika keluarnya karyawan (secara sukarela) dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan seperti karyawan yang tidak memiliki potensial, tidak produktif, sedangkan karyawan yang sulit ekonomi sehingga harus melakukan penghematan biaya. Sedangkan *turnover disfungsional* jika keluarnya pegawai, perusahaan malah

mengalami kerugian terutama jika karyawan yang memiliki potensial tinggi bagi karyawan.

Turnover dianggap sebuah masalah karena terdapat beberapa akibat yang timbul dari keluarnya pegawai. (Robbins, 2015) mengatakan bahwa *turnover* memiliki dampak positif seperti pembaharuan dalam organisasi, mengurangi jumlah karyawan, atau pencegahan *turnover* lainnya karena kurangnya konflik yang akan terjadi bagi keyakinan antar individu. Sebaliknya, dampak negatif dari *turnover* merupakan pengeluaran biaya yang tinggi, pola komunikasi sosial, merosotnya semangat kerja, strategi untuk mengendalikan karyawan menjadi kaku, dan biaya dai peluang strategi yang diraih.

2. Kepuasan kerja

a. Pengertian Kepuasan kerja

Salah satu hal penting dari pekerjaan yakni terkait dengan kepuasan kerja individu. Dampak positif akan masuk dalam persepsi individu jika dalam pekerjaannya ia mengalami hal yang puas akan pekerjaannya. Menurut (Robbins, 2015) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap yang umum didalam diri individu terhadap pekerjaannya. Penilaian karyawan atas seberapa puas atau tidak puas dirinya dengan pekerjaannya adalah perhitungan rumit dari sejumlah elemen pekerjaan yang sensitif. Kepuasan kerja menurut Robbins (2015) merupakan sebuah perasaan yang positif terhadap pekerjaan yang dihasilkan dari evaluasi atas karakter – karakternya.

Definisi lain dikemukakan oleh arif yusuf hamali (2016) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan hasil dari berbagai macam sikap (*attitude*) yang dimiliki oleh pegawai. Dalam hal ini dimaksud dengan sikap tersebut adalah hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan beserta faktor-faktor yang spesifik seperti pengawasan/supervisi, gaji dan tunjangan, kesempatan untuk mendapatkan promosi dan kenaikan pangkat, kondisi kerja, pengalaman terhadap kecakapan, penilaian kerja yang *fair* dan tidak merugikan, hubungan sosial didalam pekerjaan yang baik, penyelesaian yang cepat terhadap keluhan-keluhan dan perlakuan yang baik dari pimpinan terhadap pegawai.

Sementara (Muchammad Hasan Basri, 2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja Kepuasan dan ketidakpuasan kerja cenderung mencerminkan penaksiran dari tenaga kerja tentang pengalaman-pengalaman kerja pada waktu sekarang dan lampau daripada harapan-harapan untuk masa depan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat dua unsur penting dalam kepuasan kerja, yaitu nilai-nilai pekerjaan dan kebutuhan-kebutuhan dasar. Nilai-nilai pekerjaan merupakan tujuan-tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan tugas pekerjaan. Yang ingin dicapai ialah nilai-nilai pekerjaan yang dianggap penting oleh individu.

Anggie Rumondang dan Kristiana (2014) berpendapat bahwa kepuasan kerja adalah Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena terbukti memiliki manfaat yang besar baik

bagi individu maupun bagi perusahaan. Terdapat bermacam-macam pengertian tentang kepuasan kerja.

Pertama, pengertian yang memandang kepuasan kerja sebagai suatu reaksi emosional yang kompleks. Reaksi emosional ini merupakan akibat dari dorongan, keinginan, tuntutan, dan harapan-harapan karyawan terhadap pekerjaan yang dihubungkan dengan realitas-realitas yang dirasakan karyawan, sehingga menimbulkan suatu bentuk reaksi emosional yang berwujud perasaan senang, perasaan puas, ataupun perasaan tidak puas.

Kedua, pengertian yang menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Sikap terhadap pekerjaan ini merupakan hasil dari sejumlah sikap khusus individu terhadap faktor-faktor dalam pekerjaan, penyesuaian diri individu, dan hubungan sosial individu di luar pekerjaan sehingga menimbulkan sikap umum individu terhadap pekerjaan yang dihadapinya.

Robbins (2015) mengemukakan bahwa pendekatan yang paling banyak digunakan adalah peringkat global tunggal (*single global rating*) dan skor perhitungan (*summary score*) yang terdiri dari sejumlah aspek pekerjaan. Metode peringkat global tunggal tidak lebih dari sekedar menanyai karyawan untuk menanggapi pertanyaan. Pendekatan lainnya adalah dengan mengidentifikasi elemen elemen pekerjaan tertentu dan menanyakan perasaan karyawan pada setiap elemen tersebut. Faktor-faktor

yang umumnya disertakan adalah suasana pekerjaan, pengawasan, tingkat upah saat ini, peluang promosi, dan hubungan dengan mitra kerja.

b. Dimensi Kepuasan Kerja

Ketidakpuasan karyawan menurut Robbins (2015) dapat diungkapkan dalam sejumlah cara atau dimensi sebagai berikut :

1. Keluar: Prilaku diarahkan ke meninggalkan organisasi, yang meliputi mencari posisi baru sekaligus mengundurkan diri.
2. Suara: Secara aktif dan konstruktif berupaya memperbaiki kondisi, yang meliputi menyarankan perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasan, dan sebagian bentuk kegiatan perserikatan.
3. Kesetiaan: Secara pasif namun optimis menunggu perbaikan kondisi, yang meliputi membela organisasi dan kritikan eksternal dan mempercayai organisasi dan manajemennya untuk “melakukan hal yang benar.”
4. Pengabaian: Secara pasif membiarkan keadaan memburuk, yang meliputi keabsenan atau keterlambatan kronis, penurunan usaha, dan peningkatan tingkat kesalahan.

c. Faktor Kepuasan Kerja

Definisi lain yang jelaskan (Luthans, 2006) kepuasan kerja merupakan hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan yang dijalani dan memberikan hasil yang menurut karyawan bernilai penting. Terdapat tiga dimensi dalam kepuasan kerja secara umumnya yakni

pertama, kepuasan kerja merupakan respon emosional terhadap situasi kerja. Kedua, kepuasan kerja sering ditentukan menurut seberapa baik hasil yang dicapai memenuhi atau melampaui harapan. Ketiga, kepuasan kerja mewakili beberapa sikap yang berhubungan pada individu. Terdapat faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain (Luthans, 2006):

1. Pekerjaan itu sendiri

Umpan balik dari pekerjaan itu sendiri dan otonomi merupakan dua faktor motivasi utama yang dihubungkan dengan pekerjaan. Pekerjaan itu sendiri merupakan sumber utama kepuasan kerja dalam diri individu.

2. Gaji

Gaji merupakan alat untuk memberikan kebutuhan kepuasan tingkat yang lebih tinggi agar dapat memenuhi kebutuhan dasar seseorang.

3. Promosi

Promosi penting bagi individu untuk merasakan adanya peningkatan kinerja yang dihasilkan dan sebagai penghargaan yang didapatkan untuk memuaskan perasaan tiap individu dalam organisasi.

4. Pengawasan

Pengawasan dari bagian organisasi merupakan sumber penting untuk dapat mengetahui seberapa besar kepuasan kerja individu yang dihasilkan selama bekerja didalam organisasi.

Dimensi lain adalah partisipasi dari kelompok kerja yang akan mempengaruhi kepuasan kerja individu adalah kelompok kerja yang merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sendiri pada karyawan secara individu karena didalam kerjasama tim terutama tim yang memiliki kekuatanyang dapat memicu perasaan keamanan, sumber dukungan, kenyamanan, nasihat, bantuan antar anggota kelompok. Adanya saling ketergantungan antar individu akan membuat pekerjaan menyenangkan dan memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi. Selain itu, kondisi kerja juga mempengaruhi kepuasan kerja. Jika tercipta kondisi kerja yang baik, individu akan lebih mudah menyelesaikan pekerjaan mereka. Tapi sebaliknya, jika kondisi kerja buruk , individu cenderung sulit untuk dapat menyelesaikan pekerjaan (Luthans, 2006). Dari beberapa teori yang sudah dijelaskan, kepuasan kerja merupakan hal yang penting dalam membangun organisasi yang baik. Jika karyawan puas terhadap kerja yang dijalankan didalam organisasi maka, karyawan akan merasa keadaan yang nyaman dan menyukai pekerjaan yang dilakukannya.

3. Stress kerja

a. Pengertian Strss Kerja

Pekerjaan yang menuntut pegawai melakukan kegiatan diluar batas dapat menimbulkan efek negatif berupa stress kerja. Stress kerja menurut Robbins (2015) dimana individu mengalami suatu kondisi dinamik yang mengacu pada konflik seperti kendala, peluang, atau tuntutan penting namun dipersepsikan sebuah hal yang tidak penting. Sedangkan menurut

Arif, 2016 stress kerja merupakan adanya reaksi – reaksi terhadap individu yang menimbulkan faktor baru yang mengancam dalam lingkungan kerja individu. Terkadang lingkungan kerja yang baru dapat mendorong seseorang mengalami tekanan dalam perubahan sikap emosional, psikis, dan tingkah laku.

Selain itu, Veithzal dan Ella (2010) juga mengungkapkan stress sebagai kondisi dimana individu mengalami ketegangan kemudian muncul ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi perubahan emosi, kondisi individu, dan dalam proses berpikir. Jika terlalu besar stress yang dialami individu maka dapat mengancam kemampuan untuk dapat bertahan dan menghadapi lingkungannya.

Menurut Arif (2016) stres kerja dapat dipahami juga sebagai suatu reaksi psikologis dan fisik terhadap kondisi – kondisi internal atau eksternal dan kecakapan adaptif individu yang bekerja terlalu berat. Stress merupakan tanggapan adaptif individu terhadap ancaman yang dirasakan namun, tergantung pada persepsi.

Stress biasanya identik dengan perilaku yang negatif, namun menurut Luthans (2006) terdapat stress yang negatif dan stress yang positif. Stress yang negatif merupakan sesuatu yang buruk yang terjadi pada diri seseorang seperti mahasiswa mengalami teguran atau terkena sanksi, ini salah satu bentuk distress atau stress yang negatif. Tetapi, terdapat sisi positif yang ditimbulkan dari stress yang mampu menyebabkan perasaan senang muncul seperti mahasiswa mampu membantu tugas yang diberikan

oleh dosen walaupun dibawah tekanan. Jadi, definisi stress menurut Luthans (2006) adalah respon adaptif terhadap situasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisik, psikologis, atau perilaku pada anggota organisasi.

Dari beberapa teori diatas maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan bentuk respon psikologis dari tubuh terhadap tekanan-tekanan, tuntutan-tuntutan pekerjaan yang melebihi kemampuan yang dimiliki, baik berupa tuntutan fisik atau lingkungan dan situasi sosial yang mengganggu pelaksanaan tugas, yang muncul dari interaksi antara individu dengan pekerjaannya, dan dapat merubah fungsi fisik serta psikis yang normal, sehingga dinilai membahayakan, dan tidak menyenangkan Luthans (2006).

b. Penyebab Stress Kerja

Stress biasanya identik dengan perilaku yang negatif, namun menurut Luthans (2006) terdapat stress yang negatif dan stress yang positif. Stress yang negatif merupakan sesuatu yang buruk yang terjadi pada diri seseorang seperti mahasiswa mengalami teguran atau terkena sanksi, ini salah satu bentuk distress atau stress yang negatif, adapun penyebab Stress sebagai berikut :

1. Stressor ekstraorganisasi, berhubungan dengan hal perubahan sosial atau teknologi, globalisasi, keluarga, relokasi, kondisi ekonomi dan keuangan, ras/kelas, serta kondisi tempat tinggal atau masyarakat.

2. Stressor organisasi, menunjukkan stressor makrolevel dikategorikan menjadi kebijakan dan strategi administratif, struktur, dan desain organisasi, serta kondisi kerja.
3. Stressor kelompok, dibagi menjadi 2 kelompok area yakni kurangnya kohesivitas kelompok dan kurangnya dukungan sosial. Lingkungan kerja yang kurang mendukung merupakan salah satu sumber stress yang terjadi didalam lingkup kerja.
4. Stressor individual, berhubungan dengan disposi individu seperti pola kepribadian tipe A, kontrol personal, ketidakberdayaan yang dipelajari, dan daya tahan psikologis mungkin saja mempengaruhi tingkat stress yang dialami individu.

Orang – orang yang mengalami stress karen terlalu banyak tuntutan pekerjaan, ketidakpahaman terhadap pekerjaan, merasa terbebani ketika melakukan pekerjaan dan tertekan saat melakukan pekerjaan yang biasa dihadapi. Berdasarkan penjelasan diatas, stress kerja terjadi karena tidak adanya keseimbangan antara fisik dan psikis yang dapat mempengaruhi proses dan kondisi karyawan sehingga, orang individu yang menalami stress menjadi *nervous*. Maka dari itu, untuk dapat menangani individu yang stress harus dilakukan dengan baik agar terjadi kesinambungan terhadap kinerja pekerja dengan perasaan yang nyaman dan aman selama menjalankan tugas. Menurut (Robbins, 2015) Berdasarkan kategorinya terdapat 2 jenis stress yakni :

1. Eustress, respon dari hasil stress yang bersifat sehat, positif, dan konstruktif (membangun). Hal ini, mengenai kesejahteraan individu yang berkooperasi dengan organisasi secara baik, mampu beradaptasi, fleksibilitas, dan tingkat kinerja yang tinggi.
2. Stress, respon individu dari hasil stress yang bersifat tidak sehat, negatif, dan destruktif (merusak). Hal ini, mengenai individu yang konsekuensinya tidak dapat bekerjasama baik dengan organisasi, absensi yang meningkat, penurunan kinerja bahkan kematian.

Untuk itu, dibutuhkan kerja sama antara pegawai dengan organisasi guna membangun komunikasi antar individu untuk mengantisipasi adanya kejadian yang tidak diharapkan agar proses kerja dalam berjalan dengan lancar tanpa kendala untuk dapat mencapai hasil atau tujuan yang diinginkan organisasi.

c. Faktor – Faktor Stress Kerja

Organisasi harus memperhatikan faktor – faktor penyebab terjadinya stress kerja yang dialami selama proses berlangsung. Menurut Robbins (2015) terdapat 2 faktor yang menyebabkan stress, seperti berikut :

1. Faktor lingkungan organisasi, berbagai macam tuntutan yang diberikan seperti tugas, peran, dan tuntutan antar personal. Tekanan yang dihadapi didalam lingkungan organisasi banyak menyebabkan stress, untuk menghindari kesalahan selama melakukan tugas secara singkat yang menyebabkan beban kerja yang berlebihan,

manajer yang tidak mengerti terhadap rekan kerja yang kurang kondusif hingga tidak adanya dukungan dari atasan mengenai pekerjaan yang membebani dan hubungan antar pribadi karyawan dapat menyebabkan stress.

2. Faktor personal, suatu keadaan individu mengalami masalah keluarga, ekonomi yang sulit, dan kepribadian. Banyak individu yang masih melibatkan masalah pribadi dan keluarga memasuki dunia pekerjaan mereka. Adanya beberapa kesulitan terhadap pernikahan, hubungan antar anggota keluarga yang kurang baik, sehingga terbawa sampai saat bekerja. Masalah ekonomi karena pola hidup tinggi yang menuntut pekerja mengerjakan tugas dengan keras namun tetap menjadi beban dan banyak kendala untuk memenuhi kebutuhan sosial. Pegawai cenderung kurang puas terhadap apa yang didapatkan dari pekerjaan membuat emosinya harus menanggung dua beban sekaligus. Hal – hal tersebut sering terjadi dimasyarakat.

Stres sangat bersifat individual dan pada dasarnya bersifat merusak bila kurangnya keseimbangan antara beban atau tekanan yang berlawanan dengan mental seorang individu dalam menghadapinya. Psikologis dan fisiologis tidak selalu berkaitan dengan stressor tetapi, bisa biasanya melalui persepsi individu tersebut. Persepsi seseorang dan penilaian terhadap situasi dan kemampuannya untuk menghadapi atau mengambil manfaat dari situasi yang dihadapi. Dengan kata lain, bahwa

reaksi terhadap stres dipengaruhi oleh bagaimana pikiran dan tubuh individu mempersepsi suatu peristiwa. Menurut Robbins (2015) indikasi yang terjadi akibat stress kerja dapat dikelompokkan menjadi 3 jenis yakni :

1. Gejala fisiologis, menyerang individu yang mengalami stress yang berlebihan dapat merubah sistem metabolisme dalam tubuh, meningkatnya detak jantung dan pernapasan yang tidak teratur, meningkatnya tekanan darah, sakit kepala, dan menyebabkan serangan jantung.
2. Gejala psikologis, stress yang berkaitan dengan pekerjaan biasanya timbul perasaan ketidakpuasan. Selain itu, dapat mengalami kebosanan, kegelisahan, depresi, kelelahan kerja, emosional, bahkan agsif hingga menunda pekerjaan.
3. Gejala perilaku, merubah individu menjadi tidak produktifitas, meningkatnya sikap ingin keluar dari pekerjaan (turnover intention), dan juga perubahan kebiasaan.

Terdapat 2 cara untuk mengelola stress menurut Robbins (2015):

1. Pendekatan individu

Karyawan dapat mengendalikan stress untuk menurunkan level stressnya dengan melakukan teknik manajemen waktu, meningkatkan latihan fisik, pelatihan relaksasi, dan memperluas dukungn dari sosial. Cara ini terbukti efektif dalam mengontrol level stress karyawan.

2. Pendekatan organisasional

Penyebab stress salah satunya faktor organisasional, terutama tuntutan dan peran yang banyak dikendalikan oleh manajemen. Manajer dapat dengan mudahnya mengubah dan memodifikasi peranan karyawan. Tanggapan yang dihasilkan antar individu berbeda tergantung seberapa besar kondisi tekanan yang dialami. Tentunya, manajemen harus memberikan kelonggaran agar karyawan dapat beradaptasi terhadap peran, tuntutan serta perubahan – perubahan yang terjadi didalam organisasi.

B. KERANGKA KONSEPTUAL dan PENGEMBANGAN HIPOTESIS

1. Pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja

Ada beberapa penelitian mengenai stress kerja terhadap kepuasan kerja. Stress kerja menurut (Robbins, 2015) dimana individu mengalami suatu kondisi dinamik yang mengacu pada konflik seperti kendala, peluang, atau tuntutan penting namun dipersepsikan sebuah hal yang tidak penting. Sedangkan Kepuasan kerja menurut Robbins (2015) merupakan sebuah perasaan yang positif terhadap pekerjaan yang dihasilkan dari evaluasi atas karakter – karakternya. Keduanya saling berhubungan seperti yang dikemukakan Robbins (2015), bahwa salah satu dampak stres secara psikologis dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan. Robbins (2015) juga berpendapat bahwa stres dapat menyebabkan ketidakpuasan.

Terdapat dampak yang sederhana jika individu mengalami stress yang berada di tempat kerjanya yakni berakibat kurangnya tingkat kepuasan individu. Robbins (2015) bahwa dampak dari stres terhadap kepuasan adalah sangat langsung. Bagi banyak orang kuantitas stres yang rendah sampai sedang, memungkinkan mereka melakukan pekerjaannya dengan lebih baik, karena membuat mereka mampu meningkatkan intensitas kerja, kewaspadaan, dan kemampuan bereaksi. Tetapi tingkat stres yang tinggi, atau bahkan tingkat sedang yang berkepanjangan, akhirnya akan menyebabkan kinerja yang merosot (Robbins, 2015).

Penelitian-penelitian yang dilakukan oleh (Ni Wayan Mega Sari Apri Yani, Gde Adnyana Sudibya, Agoes Ganesha Rahyuda, 2016) menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan kerja. Hubungan antara keduanya menghasilkan hubungan yang terbalik.

Penelitian mengenai hubungan *stress - job satisfaction* juga dilakukan oleh (Ayu dan I Made, 2015) dengan mendapatkan hasil penelitian stress kerja berhubungan negatif terhadap kepuasan kerja dan pengaruh tingkat kepuasan kerja pada agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Renon Denpasar disebabkan oleh pekerjaan yang dilakukan secara searah antar sesama rekan.

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Bonaventura, 2012) menggunakan variabel moderating kepuasan kerja menguji hubungan

antara stres dan kepuasan kerja dengan menggunakan sampel 101 karyawan Divisi Operasional PO. Rosalia Indah. Dengan hasil penelitian hubungan stress kerja terhadap kepuasan kerja berhubungan negatif.

Hasil penelitian dari (Ngo Hang-yue, Sharon Foley and Raymond Loi, 2005) yang menemukan bahwa adanya efek negatif dari stress kerja ke kepuasan kerja pada studi pendeta yang profesional dari Hongkong literatur yang jarang dipandang bagi beberapa peneliti lainnya. Penelitian lainnya yang menjelaskan bahwa stress kerja memiliki hubungan negatif ke kepuasan kerja adalah (Tracy L. Tuten dan Persha E. Neidermeyer, 2002)

Berdasarkan uraian diatas, penulis dapat mengemukakan sebuah hipotesis sebagai berikut :

H2 : Stres kerja (*work/job stress*) mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja (*job satisfaction*)

2. Pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*

Dalam rangka menguatkan penelitian tentang kepuasan kerja, (Robbins, 2015) berpendapat bahwa sebuah perasaan yang positif terhadap pekerjaan yang dihasilkan dari evaluasi atas karakter – karakternya. Selain itu, *turnover intention* menurut (Robbins, 2015) merupakan suatu proses keluarnya seorang karyawan dari perusahaan atau meninggalkan perusahaan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Syarifah Nazenin dan Palupiningdyah, 2014) bahwa adanya hubungan yang signifikan dan positif

antara kepuasan kerja dan niat untuk pindah. Peneliti menarik kesimpulan bahwa kepuasan kerja juga mempunyai hubungan yang tidak langsung terhadap niat untuk pindah. Hal ini menunjukkan bahwa ketidakpuasan kerja merupakan penyebab utama munculnya turnover.

Dalam penelitian (Muchammad Hasan Basri, 2017) bahwa adanya indikator *turnover Intention* dipengaruhi oleh 2 indikator yaitu pemikiran untuk meninggalkan pekerjaan dan keinginan segera meninggalkan pekerjaan masing - masing sebesar 3,12. Hasil perhitungan rata-rata indikator kepuasan kerja yang paling kecil, yaitu kebijaksanaan perusahaan dan rekan kerja.

Penelitian lain dilakukan oleh (Gabriella, Moehammad, dan Ika, 2015) yang menyatakan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh besar terhadap *turnover intention*. Hal ini berarti semakin baik kepuasan kerja di perusahaan maka akan menurunkan tingkat *turnover intention*, sebaliknya ketidakpuasan kerja akan memicu tingginya tingkat *turnover intention* karyawan.

Penelitian lain yang mengungkapkan bahwa adanya pengaruh negatif antara kepuasan kerja terhadap *turnover intention* yakni (June M.L. Poon, 2003) karena niat untuk berhenti diregresikan pada kepuasan kerja diikuti oleh bias pribadi dan motif hukuman. Sebagai hasil dalam Tabel II menunjukkan, dengan kepuasan kerja yang terbagi, efek bias pribadi dan motif hukuman pada niat untuk berhenti tidak lagi signifikan. Dengan

demikian, kepuasan kerja dapat dikatakan telah memediasi efek bias pribadi dan motif hukuman pada niat untuk berhenti, memberikan dukungan parsial untuk H3.

Penelitian pada (Ni Wayan Mega Sari Apri Yani, I Gde Adnyana Sudibya, dan Agoes Ganesha Rahyuda, 2016) bahwa adanya hubungan negatif antara pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* yang mengindikasikan jika tingkat kepuasan individu tinggi maka menurunkan tingkat *turnover intention*, sebaliknya jika individu merasa tidak puas akan pekerjaannya maka tingkat *turnover intention* akan semakin tinggi.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh (Fernando Jaramillo, Jay Prakash Mulki and Paul Solomon, 2006) Tanggapan dari 138 wiraniaga yang bekerja untuk pengecer besar yang menjual barang-barang konsumen kelas atas di 68 toko di 16 negara bagian digunakan untuk memeriksa proses di mana iklim etika memengaruhi variabel-variabel organisasi yakni kepuasan kerja menunjukkan hubungan negatif terhadap *turnover intention*.

Selain itu, penelitian yang mendukung hipotesis peneliti yakni (Andi Caezar To Tadampali, Abdurrahman Hadi, dan Rudi Salam, 2016) yang menyatakan bahwa hasil pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention memiliki hubungan negatif sebesar - 0,628. Hal ini, mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan individu tinggi maka menurunkan tingkat *turnover intention*, sebaliknya jika individu merasa tidak puas akan pekerjaannya maka tingkat *turnover intention* akan semakin tinggi.

Berdasarkan uraian diatas, penulis dapat mengemukakan sebuah hipotesis sebagai berikut :

H3: Kepuasan kerja mempunyai pengaruh negatif terhadap niat untuk pindah (*turnover intention*)

3. Hubungan antara stress kerja terhadap *turnover intention*

Pekerjaan yang menuntut pegawai melakukan kegiatan diluar batas dapat menimbulkan efek negatif berupa stress kerja. Stress kerja menurut (Robbins, 2015) dimana individu mengalami suatu kondisi dinamik yang mengacu pada konflik seperti kendala, peluang, atau tuntutan penting namun dipersepsikan sebuah hal yang tidak penting.

Menurut (Robbins, 2015) *turnover intention* adalah suatu proses keluarnya seorang karyawan dari perusahaan atau meninggalkan perusahaan. Hal ini, membuat perusahaan mengalami kerugian terutama pegawai yang berpotensi. *Turnover intention* ditandai melalui perilaku terhadap karyawan yang cenderung malas kerja, absensi meningkat, kurang serius dalam menyelesaikan tanggung jawab, hingga menentang atasan dan melanggar tata tertib kerja. Indikasi – indikasi bisa digunakan sebagai acuan untuk memprediksi *turnover intention* pegawai dalam sebuah perusahaan.

Hasil penelitian dari (Ngo Hang-yue, Sharon Foley and Raymond Loi, 2005) yang menemukan bahwa adanya efek positif dari stress kerja ke *turnover intention* pada studi pendeta yang professional dari Hongkong literatur yang jarang dipandang bagi beberapa peneliti lainnya.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (agung, nurul, widya, 2013) menyatakan bahwa adanya hubungan antara stress kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* pada karyawan pt. unitex di bogor dalam penelitian ini sejumlah karyawan pada PT. Unitex untuk unit Spinning dan Weaving. Total jumlah karyawan yang menjadi populasi dalam penelitian ini sebesar 130 orang dan hasil yang didapatkan bahwa hipotesisnya diterima.

Penelitian lain (S.O. Ogunsina dan Sulaiman Olanrewaju Adebayo, 2011) meneliti dikepolisian Nigeria sebanyak tiga ratus lima puluh personel polisi (200 laki-laki, dan 150 perempuan) yang diambil dari tiga distrik senator di Negara Bagian Ekiti menanggapi Keterangan Kuesioner Deskripsi Pengawas (SBDQ) menyatakan bahwa stress kerja memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention* dengan kepuasan kerja sebagai variable yang memediasi kedua variable tersebut.

Penelitian lain, (Gabriella, Moehammad, dan Ika, 2015) juga menghasilkan hubungan yang positif antara stress kerja terhadap *turnover intention* (Studi Pada Karyawan Departemen Dunia Fantasi PT Pembangunan Jaya Ancol, Tbk) variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *turnover intention* secara simultan dan parsial. Dan dapat diketahui bahwa kedua variabel bebas yang paling dominan pengaruhnya terhadap *turnover intention* adalah stres kerja karena memiliki nilai koefisien beta dan t hitung paling besar.

Dalam penelitian (Jay P. Mulki Jorge F. Jaramillo William B. Locander, 2007) Tanggapan dari 208 karyawan layanan yang bekerja untuk departemen kesehatan negara digunakan untuk menguji model struktural yang memeriksa proses melalui dimana stress kerja memiliki hubungan yang negatif terhadap *turnover intention*.

Penelitian (Syarifah, 2014) mendukung hubungan positif antara stress kerja terhadap turnover intention Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan diperoleh nilai sig hitung pada variabel stres kerja (X1) $0.004 < 0.05$ maka H1 yang menyatakan ada pengaruh stres kerja terhadap turnover intention karyawan didukung. Hal tersebut menunjukkan bahwa, turnover intention dipengaruhi oleh stres kerja dengan indikator penyebab stres dari lingkungan fisik, penyebab stres dari individu, penyebab stres kerja dari kelompok, dan penyebab stres dari organisasi. Dari empat indikator tersebut yang paling berpengaruh adalah indikator penyebab stres kerja dari lingkungan fisik.

Berdasarkan uraian diatas, penulis dapat mengemukakan sebuah hipotesis sebagai berikut :

H3: stress kerja mempunyai pengaruh positif terhadap niat untuk pindah (*turnover intention*)

4. Pengaruh stress kerja terhadap turnover intention melalui kepuasan

Kerja

Pekerjaan yang menuntut pegawai melakukan kegiatan diluar batas dapat menimbulkan efek negatif berupa stress kerja. Stress kerja menurut Robbins (2015) dimana individu mengalami suatu kondisi dinamik yang mengacu pada konflik seperti kendala, peluang, atau tuntutan penting namun dipersepsikan sebuah hal yang tidak penting. Dalam rangka menguatkan penelitian tentang kepuasan kerja, Robbins (2015) berpendapat bahwa sebuah perasaan yang positif terhadap pekerjaan yang dihasilkan dari evaluasi atas karakter – karakternya. Selain itu, turnover intention menurut Robbins (2015) merupakan suatu proses keluarnya seorang karyawan dari perusahaan atau meninggalkan perusahaan.

Menurut Robbins (2015) turnover intention adalah suatu proses keluarnya seorang karyawan dari perusahaan atau meninggalkan perusahaan. Hal ini, membuat perusahaan mengalami kerugian terutama pegawai yang berpotensi. Turnover intention ditandai melalui perilaku terhadap karyawan yang cenderung malas kerja, absensi meningkat, kurang serius dalam menyelesaikan tanggung jawab, hingga menentang atasan dan melanggar tata tertib kerja. Indikasi – indikasi bisa digunakan sebagai acuan untuk memprediksi turnover intention pegawai dalam sebuah perusahaan.

Hasil penelitian Putra (2012) yang menyatakan adanya pengaruh stress kerja terhadap turnover intention melalui kepuasan kerja, penelitian ini terjadi di agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Renon Denpasar untuk memperkecil tingkat stres kerja diupayakan meningkatkan kualitas supervisi agar meredam konflik kerja, untuk meningkatkan kepuasan kerja maka pimpinan harus memberikan kesempatan untuk maju agar kinerja searah.

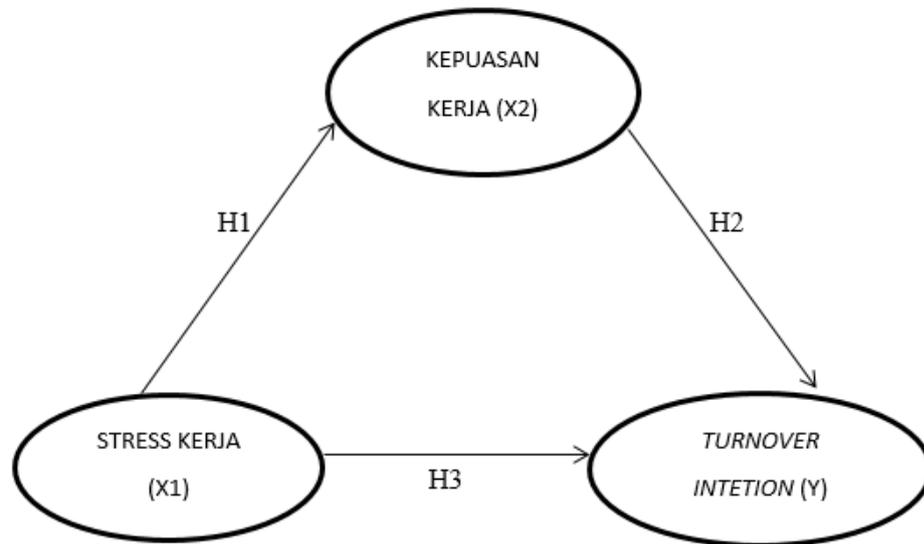
Penelitian Nazein (2014) menunjukkan bahwa, turnover intention dipengaruhi oleh stres kerja dengan indikator penyebab stres dari lingkungan fisik, penyebab stres dari individu, penyebab stres kerja dari kelompok, dan penyebab stres dari organisasi.

Penelitian lain Basri (2017) yang mendukung pernyataan Kepuasan kerja mampu memediasi antara pengaruh stres kerja pada turnover intention. Hubungan mediasi ini diindikasikan dengan adanya fenomena yang terjadi di CV. Aneka Produksi, yaitu karyawan yang mengalami stres kerja secara psikologis dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja, karyawan tidak antusias dalam bekerja

Berdasarkan uraian diatas, penulis dapat mengemukakan sebuah hipotesis sebagai berikut :

H3: stress kerja mempunyai pengaruh terhadap niat untuk pindah (*turnover intention*) melalui kepuasan kerja

C. MODEL PENELITIAN



Gambar 2.1
Model Penelitian

Keterangan :

- | | |
|---------------------------------|------------------------|
| X1 (Stress Kerja) | : Variabel Bebas |
| X2 (Kepuasan Kerja) | : Variabel Intervening |
| Y (<i>Turnover Intention</i>) | : Variabel Terikat |