

BAB II

LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka

1. Penelitian yang dilakukan oleh Waspodo, Handayani, dan Paramita (2013) yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan PT. Unitex di Bogor. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Relevansinya dengan penelitian ini yaitu stres kerja sebagai variabel independen dan *turnover intention* sebagai variabel dependen. Untuk perbedaannya yaitu penelitian ini menggunakan dua variabel independen (kepuasan kerja dan *turnover intention*), sedangkan penelitian saya hanya menggunakan satu variabel independen (stres kerja), teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*, sedangkan penelitian saya menggunakan *sampling jenuh*.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Kusuma, Raharjdo, dan Prasetya (2015) yang berjudul “Pengaruh Stres Kerja dan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi pada karyawan non medis RSUD Ibnu Sina Gersik)”. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh langsung negatif terhadap kepuasan kerja. Relevansinya dengan penelitian ini yaitu stres kerja sebagai variabel independen dan kepuasan kerja sebagai variabel dependen. Untuk perbedaannya yaitu teknik pengambilan sampel menggunakan

propotional sampling, sedangkan penelitian saya menggunakan *sampling jenuh*.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Ptale dan Uhing (2015) yang berjudul “Pengaruh Kompensasi dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Bank Sulut Cabang Utama Manado”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Relevansinya dengan penelitian ini yaitu stres kerja sebagai variabel independen dan kepuasan kerja sebagai variabel dependen. Untuk perbedaannya yaitu penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linear berganda, sedangkan penelitian saya menggunakan *Moderating Regression Analysis (MRA)*, selain itu penelitian ini menggunakan dua variabel independen (kompensasi dan stres kerja) sedangkan penelitian saya menggunakan satu variabel independen (stres kerja).
4. Penelitian yang dilakukan oleh Yani, Sudibya, dan Rahyuda (2016) yang berjudul “Pengaruh *Work-Family Conflict* dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan *Turnover Intention* Karyawan Wanita”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh langsung yang negatif terhadap kepuasan kerja, stres kerja memiliki pengaruh langsung yang positif terhadap *turnover intention*. Relevansinya dengan penelitian ini yaitu menggunakan stres kerja sebagai variabel independen, menggunakan kepuasan kerja dan *turnover intention* sebagai variabel dependen. Untuk perbedaannya

yaitu penelitian ini menggunakan dua variabel independen (*work-family conflict* dan stres kerja) sedangkan penelitian saya menggunakan satu variabel independen (stres kerja).

5. Penelitian yang dilakukan oleh Julio, Dewi, dan Kartika (2013) yang berjudul “Pengaruh *Leader-Member Exchange*, *Perceived Organizational Support* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Mediator di Hotel Tarakan Plaza:.. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Relevansinya dengan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Untuk perbedaannya yaitu pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dan wawancara sedangkan penelitian saya hanya menggunakan kuesioner.
6. Penelitian yang dilakukan oleh Saeka dan Suana (2016) yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan PT. Indonesia Algaemas Prima Bali”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja mempunyai pengaruh yang positif terhadap *turnover intention*. Relevansinya yaitu menggunakan stres kerja sebagai variabel independen dan *turnover intention* sebagai variabel dependen. Untuk perbedaannya yaitu penelitian ini menggunakan tiga variabel independen (kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan stres kerja),

sedangkan penelitian saya menggunakan satu variabel independen (stres kerja).

7. Penelitian yang dilakukan oleh Putra, Bastari, dan Kartika (2015) yang berjudul “Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Turnover Intention* Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediator di Restoran X Surabaya”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja, *perceived organizational support* berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*. Relevansinya dengan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan *turnover intention* sebagai variabel dependen, kemudian metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Untuk perbedaannya yaitu dalam penelitian ini *perceived organizational support* sebagai variabel independen, sedangkan penelitian saya *perceived organizational support* sebagai variabel moderasi.
8. Penelitian yang dilakukan oleh Ratnasari dan Prastyo (2017) yang berjudul “Hubungan Antara Persepsi Dukungan Organisasi Dengan Stres Kerja”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang negatif dan signifikan antara persepsi dukungan organisasi dengan stres kerja. Relevansinya dengan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan variabel *perceived organizational support* dan stres kerja. Untuk perbedaannya yaitu dalam penelitian ini menggunakan 2 variabel (*perceived organizational support* dan stres

kerja) sedangkan penelitian saya menggunakan 4 variabel (*perceived organizational support*, stres kerja, kepuasan kerja, dan *turnover intention*).

9. Penelitian yang dilakukan oleh Nasjudi (2015) yang berjudul “Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Kepribadian Terhadap Kepuasan Kerja Guru SD Islam Al Azhar di Jakarta Timur”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung positif persepsi dukungan organisasi terhadap kepuasan kerja. Relevansinya dengan penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey, pengumpulan data menggunakan kuesioner, dan menggunakan kepuasan kerja sebagai variabel dependen. Untuk perbedaannya yaitu dalam penelitian ini *perceived organizational support* sebagai variabel independen sedangkan dalam penelitian saya *perceived organizational support* sebagai variabel moderasi.
10. Penelitian yang dilakukan oleh Yuda dan Ardana (2017) yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Pada Karyawan Hotel Holiday INN Express”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Relevansinya dengan penelitian ini yaitu stres kerja sebagai variabel independen dan *turnover intention* sebagai variabel dependen, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling jenuh*. Untuk perbedaannya penelitian ini menggunakan 2

variabel independen (kepuasan kerja dan stres kerja), sedangkan penelitian saya menggunakan satu variabel independen yaitu stres kerja. Agar lebih sistematis, penelitian terdahulu yang sudah dijelaskan diatas dibuat tabel sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Alat Analisis	Hasil
1	Waspodo, Handayani, dan Paramita (2013)	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i> pada Karyawan PT. Unitex di Bogor.	Regresi linear berganda.	Stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> karyawan PT. Unitex di Bogor.
2	Kusuma, Raharjdo, dan Prasetya (2015)	Pengaruh Stres Kerja dan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi pada karyawan non medis RSUD Ibnu Sina Gersik).	Partial least square (PLS)	Stres kerja berpengaruh langsung negatif terhadap kepuasan kerja.
3	Ptale dan Uhing (2015)	Pengaruh Kompensasi dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Bank	Regresi linear berganda	Stres kerja secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT Bank Sulut cabang Utama.

		Sulut Cabang Utama Manado.		
4	Yani, Sudibya, dan Rahyuda (2016)	Pengaruh <i>Work-Family Conflict</i> dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan <i>Turnover Intention</i> Karyawan Wanita.	Partial least square (PLS)	Stres kerja memiliki pengaruh langsung yang negatif terhadap kepuasan kerja. Stres kerja memiliki pengaruh langsung yang positif terhadap <i>turnover intention</i> .
5	Julio, Dewi, dan Kartika (2013)	Pengaruh <i>Leader-Member Exchange</i> , <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap Kepuasan Kerja Karyawan dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Mediator Di Hotel Tarakan Plaza.	Structural equation modeling (SEM)- Partial least square(PLS).	<i>Perceived organizational support</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Tarakan Plaza.
6	Saeka dan Suana (2016)	Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan Stres Kerja Terhadap	Regresi linear berganda.	Stres kerja mempunyai pengaruh yang positif terhadap <i>turnover intention</i> .

		<i>Turnover Intention</i> Karyawan PT. Indonesia Algaemas Prima Bali.		
7	Putra, Bastari, dan Kartika (2015)	Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediator di Restoran X Surabaya.	Structural Equation Modeling (SEM)- Partial Least Square(PLS).	<i>Perceived organizational support</i> berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja. <i>Perceived organizational support</i> berpengaruh negatif signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .
8	Ratnasari dan Prastyo (2017)	Hubungan Antara Persepsi Dukungan Organisasi Dengan Stres Kerja.	Analisis Regresi Sederhana.	Terdapat hubungan yang negatif dan signifikan antara persepsi dukungan organisasi dengan stres kerja.
9	Nasjudi (2015)	Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Kepribadian Terhadap Kepuasan Kerja Guru SD Islam Al Azhar di Jakarta Timur.	Analisis Jalur (<i>path analys</i>)	Terdapat pengaruh langsung positif persepsi dukungan organisasi terhadap kepuasan kerja.

10	Yuda dan Ardana (2017)	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Hotel Holiday INN Express.	Regresi Linear Berganda	Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .
----	------------------------	--	-------------------------	---

B. Landasan Teori

1. *Social Exchang Theory* (Teori Pertukaran Sosial)

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori pertukaran sosial. Teori pertukaran sosial dikembangkan oleh John Thibaut dan Harlod Kelley (1959), George Homans (1961), Richard Emerson (1962), dan Peter Blau (1964). Teori pertukaran sosial merupakan teori sosiologi modern yang menjelaskan bahwa didalam sebuah hubungan sosial ada unsur timbal balik, *reward* atau ganjaran, dan juga keuntungan yang saling mempengaruhi satu sama lain (Mariska, 2018).

Teori pertukaran sosial menyatakan bahwa dorongan utama dalam hubungan interpersonal adalah kepuasan dari kepentingan pribadi dua orang yang terlibat. Kepentingan pribadi tidak selalu dianggap buruk dan dapat digunakan untuk meningkatkan suatu hubungan. Pertukaran interpersonal dianggap mirip dengan pertukaran ekonomis di mana orang merasa puas ketika mereka menerima kembalian yang sesuai untuk pengeluaran mereka (West dan Turner, 2008)

Peneliti mencoba mengaitkan teori pertukaran sosial dengan industri perbankan syariah yaitu bank umum syariah. Hal yang perlu diperhatikan oleh bank umum syariah atau pada kasus ini adalah persepsi dukungan organisasi (POS). Apabila organisasi selalu memberikan dukungan kepada karyawan akan mampu membuat karyawan untuk bertahan walaupun memiliki tekanan yang tinggi dari perusahaan, sehingga dapat mengakibatkan kepuasan karyawan meningkat dan mengurangi tingkat *turnover*. Karyawan akan menunjukkan loyalitas terhadap pekerjaannya sebagai bentuk timbal balik dari dukungan yang diberikan oleh organisasi. Selain itu, karyawan yang mendapat dukungan dari organisasi akan merasa lebih semangat dalam bekerja sehingga hasil yang diperoleh secara individual maupun organisasi meningkat.

2. Stres Kerja

Stres adalah suatu keadaan dimana seseorang mengalami ketegangan yang bisa mempengaruhi emosi dan proses berfikir. Ketika seseorang mengalami stres yang berlebih, kemampuan seseorang cenderung kurang baik dalam menghadapi lingkungan. Stres dapat membuat seseorang menjadi mudah marah dan agresif, tidak dapat relaks, atau menunjukkan sikap yang tidak kooperatif, sehingga muncul berbagai macam gejala stres pada diri karyawan yang dapat mengganggu mereka dalam melaksanakan pekerjaan (Handoko, 2014).

Stres merupakan pengalaman subyektif yang didasarkan pada persepsi seseorang terhadap situasi yang dihadapinya. Stres berkaitan dengan kenyataan yang tidak sesuai dengan harapan atau situasi yang menekan (Priyoto, 2014). Stres kerja yaitu suatu bentuk tanggapan seseorang, baik fisik maupun mental terhadap suatu perubahan di lingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam (Anoraga, 2006).

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah kondisi dimana seorang karyawan dihadapkan dengan keadaan yang melebihi batas kemampuannya dalam bekerja. Hal ini dapat dilihat dari ketidakseimbangan antara beban kerja yang diterima dengan kemampuan individu dalam memberikan tanggapan baik secara fisik maupun mental atau keinginan mereka tidak sesuai dengan yang diharapkan sehingga dirinya merasa tertekan.

Sunyoto (2013) menyatakan ada dua faktor yang menyebabkan stres yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

a. Faktor internal disini artinya faktor yang berasal atau bersumber dari diri seseorang ditentukan dari:

- 1) Kepribadian, yaitu sifat dalam diri seseorang untuk bertindak dan berinteraksi dengan orang lain maupun dengan lingkungannya. Keturunan, lingkungan, dan karakter merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepribadian seseorang.

- 2) Kemampuan, yaitu keahlian seseorang dalam menunjukkan kualitas dan kapasitas untuk melaksanakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan fisik dan kemampuan intelektual berperan penting dalam mempengaruhi kemampuan seseorang.
 - 3) Nilai budaya, yaitu keyakinan yang tertanam dalam diri seseorang (atau keseluruhan) yang terbentuk oleh lingkungan sosial sehingga dapat mempengaruhi sikap dan perilakunya.
- b. Faktor eksternal yang dapat menyebabkan stres ada dua faktor, yaitu:
- 1) Faktor pekerjaan (organisasi) meliputi kondisi fisik pekerjaan dan tuntutan tugas, konflik peran yang timbul akibat kondisi tidak sesuainya pekerjaan dengan nilai-nilai dan keyakinannya, hubungan kerja meliputi hubungan antar karyawan dan gaya kepemimpinan, dan faktor struktur dan karakteristik organisasi, faktor ini menentukan tingkat perbedaan dalam organisasi, tingkat aturan dan pengaturan, dan dimana keputusan diambil. Aturan yang berlebihan dan kurangnya partisipasi dalam keputusan mengenai seorang karyawan merupakan suatu contoh variabel struktural yang mungkin merupakan sumber potensi dari stres.
 - 2) Faktor luar pekerjaan (non organisasi) yang dapat menyebabkan stres diantaranya:

- a) Masalah keluarga artinya kebanyakan karyawan tidak bisa memisahkan antara masalah keluarga dan pekerjaan. Sering kali karyawan membawa masalah rumah ke tempat kerja sehingga terjadi pertentangan dalam pikiran yang mengakibatkan stres.
- b) Kesulitan keuangan artinya dalam kondisi ini karyawan cenderung ingin menghasilkan uang yang banyak sehingga karyawan mencari segala macam cara untuk mewujudkan keinginannya namun meninggalkan pekerjaannya. Sehingga pekerjaannya menjadi terbengkalai dan dikerjakan secara terburu-buru yang mengakibatkan stres.
- c) Organisasi yang bertentangan dengan keluarga artinya dalam perusahaan sering sekali ada pekerjaan yang harus diselesaikan pada hari itu juga sehingga karyawan harus lembur. Disaat yang bersamaan keluarga merasa bahwa karyawan ini tidak bisa membagi waktunya untuk perusahaan dan keluarga. Sehingga tuntutan keluarga dan perusahaan menjadi bertentangan yang membebani pikiran karyawan yang mengakibatkan stres.

Sedangkan menurut Hasibuan (2016) faktor-faktor yang menyebabkan stres antara lain:

- a. Beban kerja yang berlebihan.
- b. Tekanan dan sikap pimpinan yang tidak adil.

- c. Waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai.
- d. Konflik antara pribadi dengan pimpinan atau lingkungan kerja.
- e. Kompensasi yang terlalu rendah.
- f. Masalah keluarga.

3. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah situasi kerja menyenangkan, kerjasama yang baik antar karyawan, imbalan yang diterima, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik (Sutrisno, 2014). Kepuasan kerja menggambarkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini terlihat pada sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala urusan yang dihadapi dilingkungan kerjanya (Sunyoto, 2013).

Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja (Hasibuan, 2007). Robbins (2002) menyatakan bahwa seseorang dengan kepuasan kerja tinggi akan menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaannya, sedangkan orang yang tidak puas dengan pekerjaannya cenderung bersikap negatif terhadap pekerjaannya.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan menyenangkan terhadap pekerjaannya, hal ini dapat dilihat dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala urusan yang dihadapi dilingkungan kerjanya.

Sunyoto (2013) menjelaskan bahwa ada beberapa faktor yang menimbulkan kepuasan kerja, yaitu:

a. Faktor hubungan antar karyawan

Faktor hubungan antara karyawan yang dimaksud disini yaitu hubungan antara manajer dengan karyawan, faktor fisik dan kondisi kerja, hubungan sosial diantara karyawan, dan sugesti dari teman sekerja.

b. Faktor individual

Faktor individual yang dimaksud disini yaitu hubungan yang berasal dari setiap individu, seperti sikap orang terhadap pekerjaan, usia orang dengan pekerjaan, dan jenis kelamin.

c. Faktor luas

Faktor luas yang dimaksud disini yaitu faktor yang berasal dari kalangan yang berhubungan dengan keadaan keluarga, rekreasi, dan pendidikan.

Menurut Rivai (2004) terdapat beberapa teori tentang kepuasan kerja, antara lain:

a. Teori ketidak sesuaian (*Discrepancy*)

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya didapatkan dengan kenyataan yang didapatkan. Ketika kepuasan yang didapat melebihi yang diharapkan maka akan merasa lebih puas, sehingga terdapat *discrepancy* yang positif.

b. Teori keadilan (*Equity theory*)

Teori ini mengemukakan bahwa kepuasan tergantung pada ada atau tidak adanya keadilan pada suatu situasi. Komponen utama dari teori keadilan yaitu input, hasil, keadilan dan ketidakadilan. Input adalah faktor bernilai bagi karyawan yang dianggap mendukung pekerjaannya seperti pendidikan, pengalaman, kecakapan, jumlah tugas, peralatan atau perlengkapan yang digunakan untuk melaksanakan pekerjaannya. Hasil adalah sesuatu yang dianggap bernilai oleh seorang karyawan yang diperoleh dari pekerjaannya, seperti gaji/upah, keuntungan sampingan, simbol, status, penghargaan dan kesempatan untuk berhasil atau aktualisasi diri. Sedangkan orang yang selalu membandingkan apa yang didapat, baik diperusahaan yang sama atau ditempat lain atau bisa pula dengan dirinya dimasa lalu. Menurut teori ini, setiap karyawan akan membandingkan rasio input hasil dirinya dengan rasio input hasil orang lain. Bila perbandingan itu dianggap cukup adil, maka karyawan akan merasa puas. Tetapi bila perbandingan itu tidak seimbang akan timbul ketidakpuasan.

c. Teori dua faktor (*Two factor theory*)

Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok yaitu *satisfies* dan *dissatisfies*. *Satisfies* adalah faktor-faktor atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada

kesempatan untuk berprestasi, kesempatan memperoleh penghargaan, dan promosi. Terpenuhinya faktor tersebut akan menimbulkan kepuasan, namun tidak terpenuhinya faktor ini tidak selalu menimbulkan ketidakpuasan. *Dissatisfies* adalah faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan, yang terdiri dari gaji/upah, pengawasan, hubungan antar pribadi, kondisi kerja, dan status. Faktor ini diperlukan untuk memenuhi dorongan biologis serta kebutuhan dasar karyawan. Jika tidak terpenuhi faktor ini, karyawan tidak akan puas. Namun, jika besarnya faktor ini memadai untuk memenuhi kebutuhan tersebut, karyawan tidak akan kecewa meskipun belum terpuaskan.

4. *Turnover Intention*

Robbins (2006) menyatakan bahwa *turnover* merupakan pemberhentian karyawan secara tetap baik dilakukan secara sukarela oleh karyawan maupun dilakukan oleh perusahaan. Sedangkan menurut Simamora (2006) *turnover intention* merupakan perpindahan (*movement*) yang melampaui batas keanggotaan dari sebuah organisasi baik perpindahan secara sukarela yang dapat dihindarkan (*avoidable voluntary turnover*) dan perpindahan kerja sukarela yang tidak dapat dihindarkan (*unavoidable voluntary turnover*).

Turnover Intention merupakan kadar atau intensitas dari keinginan untuk keluar dari perusahaan, banyak alasan yang menyebabkan

timbulnya *turnover intention* ini dan diantaranya adalah untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik (Harnoto,2002).

Dari beberapa penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa *turnover intention* merupakan keinginan untuk keluar atau mengundurkan diri perusahaan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik. Keinginan tersebut belum diwujudkan dalam tindakan nyata karena karyawan akan mengevaluasi terlebih dahulu sebelum pada akhirnya membuat keputusan untuk meninggalkan perusahaan.

Menurut Harnoto (2002) *turnover intention* ditandai oleh berbagai hal yang menyangkut perilaku karyawan, antara lain:

a. Absensi meningkat

Karyawan yang berkeinginan untuk mencari pekerjaan lain, biasanya mulai ditandai dengan absensi yang terus meningkat.

b. Timbul rasa malas bekerja

Karyawan yang berkeinginan untuk mencari pekerjaan lain, cenderung lebih malas bekerja karena karyawan berfikir dia akan bekerja lebih giat pada perusahaan lain karena menurutnya dia akan mendapatkan kepuasan kerja dari perusahaan tersebut.

c. Peningkatan terhadap pelanggaran tata tertib kerja

Karyawan yang berkeinginan untuk mencari pekerjaan lain, sering melakukan berbagai pelanggaran terhadap tata tertib dalam lingkungan perusahaan.

d. Protes kepada atasan meningkat

Karyawan yang berkeinginan untuk mencari pekerjaan lain, cenderung sering memberikan protes terhadap kebijakan-kebijakan yang ada di dalam perusahaan. Hal yang sering dijadikan bahan protes biasanya berhubungan dengan balas jasa atau aturan lain yang bertolak pendapat dengan keinginan karyawan.

e. Peningkatan perilaku positif

Hal ini biasanya dilakukan oleh karyawan yang berkarakter positif. Karyawan ini biasanya mempunyai tingkat tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas yang diberikan, dan apabila perilaku positif karyawan ini terjadi peningkatan yang jauh dan berbeda dari biasanya hal ini justru mengindikasikan karyawan ini akan melakukan *turnover*.

5. *Perceived Organizational Support* (POS)

Persepsi seorang karyawan tentang kemungkinan meniti karir dalam suatu organisasi akan sangat diwarnai oleh pandangan sampai sejauh mana kebutuhan dan kepentingan pribadinya itu akan terpenuhi. Sesungguhnya persepsi itulah yang menjadi dasar keputusan seseorang apakah akan terus berkarya dalam organisasi tertentu ataukah pindah ke organisasi yang lain dimana kepentingan pribadinya itu diperhitungkan akan lebih terjamin (Siagian, 1993). Dukungan organisasi didefinisikan sebagai sampai seberapa jauh para karyawan mempersepsikan bahwa

organisasi memberi nilai kontribusi mereka dan memperhatikan kesejahteraannya (Wirawan, 2015).

Perceived organizational support adalah pandangan atau anggapan karyawan mengenai sejauh mana organisasi peduli pada kesejahteraan mereka dan menilai kontribusi yang diberikan karyawan. *Perceived organizational support* juga dianggap sebagai sebuah keyakinan global yang dibentuk oleh setiap karyawan mengenai penilaian mereka terhadap kebijakan dan prosedur organisasi yang dibentuk berdasarkan pada pengalaman mereka terhadap kebijakan dan prosedur organisasi, penerimaan sumber daya, interaksi dengan agen organisasinya (misalnya supervisor) dan persepsi mereka mengenai kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan mereka (Eisenberger dkk, dalam Mujiasih, 2015).

Menurut Eisenberger dkk, dalam Mujiasih (2015) *perceived organizational support* memiliki aspek-aspek sebagai berikut:

a. Penghargaan pada kontribusi karyawan

Penghargaan perusahaan terhadap kontribusi atau usaha yang telah dilakukan karyawan berupa pengakuan dan perhatian, gaji dan promosi, serta akses informasi atau bentuk lainnya yang diperlukan untuk melakukan pekerjaannya dengan baik.

b. Perhatian atau peduli terhadap kesejahteraan karyawan

Perhatian organisasi dapat berupa memperhatikan kesejahteraan karyawan, mendengarkan pendapat atau keluhan karyawan dan memperhatikan pekerjaan karyawan.

C. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik (Sugiyono, 2016).

1. Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja

Beberapa studi yang dilakukan oleh peneliti yang mengkaji hubungan antara stres dan kepuasan kerja. Stres adalah suatu keadaan dimana seseorang mengalami ketegangan yang bisa mempengaruhi emosi dan proses berpikir (Handoko, 2014). Sedangkan Hasibuan (2007) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Kedua variabel tersebut saling berhubungan seperti yang di kemukakan Robbins (2006) bahwa stres kerja dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja. Dampak stres terhadap kepuasan jauh lebih langsung. Ketegangan yang terkait dengan

pekerjaan cenderung mengurangi kepuasan kerja, sehingga jika tingkat stres kerja tinggi maka tingkat kepuasan kerja akan menurun.

Penelitian yang dilakukan oleh Putra, Riana dan Wibowo (2015) yang menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Witjaksono dan Harrisma (2013) yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, artinya karyawan yang mengalami stres kerja yang tinggi cenderung kepuasannya rendah. Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1: Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

2. Pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*

Stres adalah suatu keadaan dimana seseorang mengalami ketegangan yang bisa mempengaruhi emosi dan proses berpikir. Ketika seseorang mengalami stres yang berlebih, kemampuan seseorang cenderung kurang baik dalam menghadapi lingkungan. Stres dapat membuat seseorang menjadi mudah marah dan agresif, tidak dapat relaks, atau menunjukkan sikap yang tidak kooperatif, sehingga muncul berbagai macam gejala stres pada diri karyawan yang dapat mengganggu mereka dalam melaksanakan pekerjaan (Handoko, 2014). Ketika karyawan mengalami stres di dalam pekerjaan yang sudah tak tertahankan lagi, hal ini dapat memicu timbulnya *turnover intention*.

Penelitian yang dilakukan oleh Waspodo, Handayani, dan Paramita (2013) menyatakan bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Penelitian yang sama dilakukan oleh Wardana dan Baskoro (2017) menyatakan bahwa terdapat pengaruh langsung positif stres kerja terhadap *turnover intention*. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat stres kerja karyawan maka keinginan untuk keluar dari perusahaan juga semakin tinggi. Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H2: Stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*.

3. Peran moderasi *perceived organizational support* pada hubungan stres kerja terhadap kepuasan kerja

Stres kerja mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Jika stres kerja karyawan semakin tinggi maka kepuasan karyawan semakin berkurang. Akan tetapi, dengan adanya *perceived organizational support* sebagai variabel moderasi akan menekan tingkat stres kerja sehingga kepuasan karyawan akan meningkat.

Penelitian yang dilakukan oleh Prihatsanti dan Astriani (2014) menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara *perceived organizational support* dengan stres kerja, artinya semakin tinggi *perceived organizational support* maka tingkat stres kerja akan menurun. Penelitian lain yang dilakukan oleh Putra, Bastari, dan Kartika (2015) menyatakan bahwa *perceived organizational support*

berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja, artinya semakin tinggi *perceived organizational support* maka kepuasan kerja karyawan juga akan meningkat. Hal ini membuktikan bahwa *perceived organizational support* dapat mengurangi tingkat stres kerja dan meningkatkan kepuasan kerja. Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H3: *Perceived organizational support* memoderasi pengaruh negatif stres kerja pada kepuasan kerja, sehingga pengaruh negatif stres kerja pada kepuasan kerja akan menurun ketika *perceived organizational support* tinggi.

4. Peran moderasi *perceived organizational support* pada hubungan stres kerja terhadap *turnover intention*

Stres kerja dapat mempengaruhi tingkat *turnover intention*, dimana *turnover intention* merupakan keinginan untuk keluar atau mengundurkan diri perusahaan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik. Jadi, semakin tinggi stres yang dialami karyawan maka semakin tinggi juga tingkat keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan, sehingga diperlukan peran *perceived organizational support* sebagai variabel moderasi untuk menekan tingkat stres kerja sehingga keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan pun berkurang.

Penelitian yang dilakukan oleh Prihatsanti dan Astriani (2014) menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara

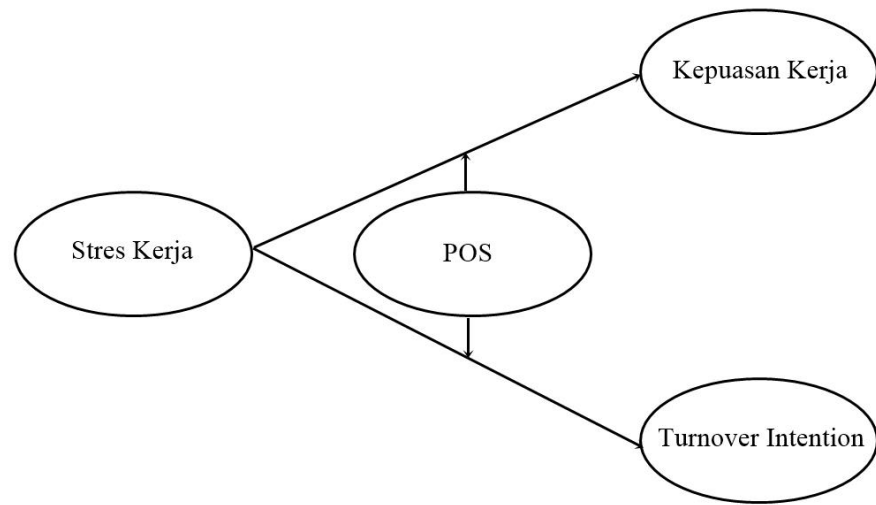
perceived organizational support dengan stres kerja, artinya semakin tinggi *perceived organizational support* maka stres kerja akan menurun. Penelitian lain yang dilakukan Putra, Bastari, dan Kartika (2015) menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*, artinya semakin tinggi *perceived organisational support* maka *turnover intention* akan menurun. Hal ini membuktikan bahwa *perceived organizational support* dapat memoderasi pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*. Berdasarkan penelitian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H4: *Perceived organizational support* memoderasi pengaruh positif stres kerja pada *turnover intention*, sehingga pengaruh positif stres kerja pada *turnover intention* akan menurun ketika *perceived organizational support* tinggi.

D. Model Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu: variabel independen, variabel dependen, dan variabel moderasi.

1. Variabel independen dalam penelitian ini adalah stres kerja.
2. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja dan *turnover intention*.
3. Variabel moderasi dalam penelitian ini adalah *perceived organizational support*.



Gambar 2.1
Model Penelitian