

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Teoritis

2.1.1 Intensi Keluar

Di era sekarang ini turnover intention menjadi salah satu masalah yang di hadapi oleh perusahaan yaitu terjadinya perputaran jumlah karyawan yang meninggalkan organisasi pada periode tertentu, yang menyebabkan perusahaan harus merekrut karyawan baru yang sesuai dengan kualifikasi yang sudah ditetapkan. Turnover intention adalah kadar atau intensitas dari keinginan untuk keluar dari perusahaan (Booth & Hamer, 2007). Turnover adalah keinginan seseorang untuk berhenti dari keanggotaan dalam organisasi untuk berpindah kerja dengan menerima upah moneter organisasi (Melky, 2015).

Turnover intention merupakan hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungannya dengan organisasi dan belum diwujudkan dalam tindakan pasti meninggalkan organisasi (Sari, 2014). Pada dasarnya Intensi turnover adalah suatu keinginan seseorang untuk berpindah kerja dari suatu organisasi ke organisasi yang lainnya. Pergantian karyawan dari organisasi merupakan fenomena penting dalam kehidupan organisasi. Ada kalanya pergantian karyawan memiliki dampak positif. Namun sebagian besar pergantian karyawan membawa pengaruh yang kurang baik terhadap organisasi, baik dari segi biaya maupun dari segi hilangnya waktu dan kesempatan untuk memanfaatkan peluang.

Kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan uraian diatas, intensi keluar adalah suatu keinginan seseorang karyawan untuk berpindah kerja dari satu pekerjaan ke pekerjaan yang lain yang mungkin lebih baik, tetapi masih belum pada tahap realisasi. Intensi keluar bagi perusahaan kebanyakan akan memberikan dampak yang negatif, maka dari itu perlu dipahami faktor-faktor penyebab dari terjadinya intensi keluar agar tidak semakin tinggi dan merugikan perusahaan.

Indikator Turnover Intention

Pada dasarnya Turnover Intention merupakan keinginan seseorang untuk berpindah dan mencoba lingkungan yang baru dan hal itu biasanya ditandai dengan perilaku seseorang yang cenderung bersikap negatif. Menurut Harnoto (2002:2): “Turnover intentions ditandai oleh berbagai hal yang menyangkut perilaku karyawan, antara lain: absensi yang meningkat, mulai malas kerja, naiknya keberanian untuk melanggar tata tertib kerja, keberanian untuk menentang atau protes kepada atasan, maupun keseriusan untuk menyelesaikan semua tanggung jawab karyawan yang sangat berbeda dari biasanya.” Indikasi-indikasi tersebut bisa digunakan sebagai acuan untuk memprediksikan turnover intentions karyawan dalam sebuah perusahaan.

a. Absensi yang meningkat

karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, biasanya ditandai dengan absensi yang semakin meningkat. Tingkat tanggung jawab pegawai dalam fase ini sangat kurang dibandingkan dengan sebelumnya.

b. Mulai malas bekerja

Pegawai yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, akan lebih malas bekerja karena orientasi pegawai ini adalah bekerja di tempat lainnya yang dipandang lebih mampu memenuhi semua keinginan pegawai bersangkutan

c. Peningkatan terhadap pelanggaran tata tertib kerja

Berbagai pelanggaran terhadap tata tertib dalam lingkungan pekerjaan sering dilakukan pegawai yang akan melakukan turnover. Pegawai lebih sering meninggalkan tempat kerja ketika jam-jam kerja berlangsung, maupun berbagai bentuk pelanggaran lainnya

d. Peningkatan protes terhadap atasan

Pegawai yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, lebih sering melakukan protes terhadap kebijakan-kebijakan perusahaan kepada atasan. Materi protes yang ditekankan biasanya berhubungan dengan balas jasa atau aturan lain yang tidak sependapat dengan keinginan pegawai.

e. Perilaku positif yang sangat berbeda dari biasanya

Biasanya hal ini berlaku untuk pegawai yang karakteristik positif. Pegawai ini mempunyai tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas yang

dibebankan, dan jika perilaku positif pegawai ini meningkat jauh dan berbeda dari biasanya justru menunjukkan pegawai ini akan melakukan turnover.

Sedangkan pendapat lain mengenai indikator turnover intention Menurut Mobley *et al* dalam Tika Nur Haimah *et all* (2016) Indikator pengukuran turnover intention terdiri atas:

1. Memikirkan untuk keluar (Thinking of Quitting): mencerminkan individu untuk berpikir keluar dari pekerjaan atau tetap berada di lingkungan pekerjaan. Diawali dengan ketidakpuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, kemudian karyawan mulai berfikir untuk keluar dari tempat bekerjanya saat ini.
2. Pencarian alternatif pekerjaan (Intention to search for alternatives): mencerminkan individu berkeinginan untuk mencari pekerjaan pada organisasi lain. Jika karyawan sudah mulai sering berpikir untuk keluar dari pekerjaannya, karyawan tersebut akan mencoba mencari pekerjaan diluar perusahaannya yang dirasa lebih baik.
3. Niat untuk keluar (Intention to quit): mencerminkan individu yang berniat untuk keluar. Karyawan berniat untuk keluar apabila telah mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dan nantinya akan diakhiri dengan keputusan karyawan tersebut untuk tetap tinggal atau keluar dari pekerjaannya.

Kesimpulan yang diambil dari uraian diatas adalah apabila seorang karyawan sudah memiliki keinginan yang tinggi untuk keluar dari perusahaan dimana ia bekerja dan sudah memiliki tujuan lingkungan perusahaan yang baru seseorang maka akan menunjukkan sikap-sikap yang melenceng dari aturan yang sudah ditetapkan, karena merasa tidak menyukai dan sudah merasa tidak nyaman lagi untuk bekerja pada perusahaan tersebut.

Faktor yang Mempengaruhi Turnover Intention

Turnover intention tidak berdiri sendiri, ada hal-hal yang mendorong terjadinya perilaku karyawan tersebut. Seseorang tidak akan meninggalkan organisasi tanpa suatu alasan/ faktor yang memicu timbulnya keinginan untuk

berpindah/ turnover intention. Menurut Mobley (2011) faktor faktor yang mempengaruhi munculnya turnover intention adalah:

- a. Faktor individual,
termasuk di dalamnya adalah usia, masa kerja, jenis kelamin, pendidikan, dan status perkawinan.
- b. Kepuasan kerja,
menyangkut beberapa aspek operasional, yakni kepuasan terhadap gaji atau sistem pembayaran, kepuasan terhadap penyeliaan, kepuasan terhadap bobot pekerjaan, kepuasan terhadap promosi jabatan, ataupun kepuasan terhadap kondisi kerja perusahaan pada umumnya.
- c. Komitmen organisasional,
tidak adanya komitmen organisasional dapat membuat seseorang karyawan yang puas terhadap pekerjaannya mempunyai niat untuk keluar atau pindah ke perusahaan lain.

Sedangkan pendapat lain mengenai faktor-faktor turnover intention menurut Price dalam Kusbiantari (2013, p.94) terdiri dari:

- a. Faktor lingkungan
 1. Tanggung jawab kekerabatan terhadap lingkungan. Semakin besar rasa tanggung jawab tersebut semakin rendah turnover intention.
 2. Kesempatan kerja. Semakin banyak kesempatan kerja tersedia dibursa kerja, semakin besar turnover intention-nya.
- b. Faktor Individual
 1. Kepuasan kerja. Semakin besar kepuasannya maka semakin kecil intensi turnover-nya.
 2. Komitmen terhadap lembaga. Semakin loyal karyawan terhadap lembaga, semakin kecil turnover intention-nya.

3. Perilaku mencari peluang/lowongan kerja. Semakin besar upaya karyawan mencari pekerjaan lain, semakin besar turnover intention-nya.
4. Niat untuk tetap tinggal. Semakin besar niat karyawan untuk mempertahankan pekerjaannya, semakin kecil turnover intention-nya.
5. Pelatihan umum/peningkatan kompetensi. Semakin besar tingkat transfer pengetahuan dan ketrampilan diantara karyawan, semakin kecil turnover intentionnya.
6. Kemauan bekerja keras. Semakin besar kemauan karyawan untuk bekerja keras, semakin kecil turnover intention-nya.
7. Perasaan negatif atau positif terhadap pekerjaannya

Kesimpulan dari uraian diatas adalah turnover disebabkan dari dalam diri individu itu sendiri kurangnya rasa komitmen terhadap pekerjaan dan juga lingkungan yang kurang mendukung karena Semakin besar perasaan negatif yang dirasakan karyawan akan mengurangi kepuasan kerjanya sehingga meningkatkan perilaku mencari peluang kerja lain, dan menurunkan keinginan untuk tetap bertahan yang kemudian terealisasi dengan keluar dari pekerjaan.

Aspek-aspek Turnover Intention

Turnover Intention dijadikan sebagai determinan dari sikap dan perilaku yang tersusun atas beberapa aspek yang mendasari terbentuknya perilaku seorang karyawan tersebut. Booth dan Hamer (2007) mengemukakan aspek-aspek dalam intention turnover yaitu :

- a. Tingkat komitmen,
adalah kondisi moral dan bagaimana perasaan karyawan tentang perusahaan.
- b. Kepuasan kerja,

tingkat atau kondisi dari hasil pekerjaan karyawan yang diakui dan diapresiasi.

- c. Dukungan manajemen,
sejauh mana pekerjaan menjadi lebih mudah ketika dukungan yang didapatkan dari atasan dalam bentuk arahan dan petunjuk yang bersifat konstruktif, memahami standard dan tujuan yang harus dicapai dalam pekerjaan, karyawan memperoleh pelatihan yang cukup, memiliki/mengoperasikan perlengkapan untuk mendukung serta mempermudah pekerjaan, serta ketersediaan informasi yang cukup untuk mengerjakan pekerjaan dengan baik.
- d. Perkembangan karir,
mengatakan tingkat kepuasan karyawan dengan pengembangan karir yang dicapai dan persepsi karyawan tentang gaji yang diterima.
- e. Peningkatan kerja,
mengatakan pandangan karyawan tentang apakah terdapat peningkatan capaian karir sejak dahulu hingga kini.

Sedangkan Indikator yang dipergunakan untuk mengetahui intensi turnover dikembangkan dari hasil penelitian Chen & Francesco dalam Nafiudin dan Umdiana (2017:73) :

- a. Pikiran untuk keluar
- b. Keinginan untuk mencari lowongan pekerjaan lain
- c. Adanya keinginan untuk meninggalkan organisasi dalam beberapa bulan mendatang.

Kesimpulan yang dapat ditarik dari uraian diatas adalah karyawan yang memiliki komitmen serta mampu mengembangkan dirinya sendiri menjadi lebih baik untuk mencapai kepuasan dan seiring dengan dukungan yang diberikan perusahaan akan menurunkan tingkat keinginan seseorang untuk berpindah pekerjaan.

2.1.2 Kepuasan Kerja

Setiap orang yang bekerja tentunya ingin mendapat kepuasan kerja dari tempatnya bekerja. Kepuasan kerja memiliki sifat individual yang tentunya setiap orang akan memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda. Jika terdapat banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka tingkat kepuasan kerja individu tersebut akan meningkat.

Kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan (Afandi, 2018). Kepuasan kerja merupakan perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang dihasilkan dari evaluasi karakteristik pekerjaan tersebut (Stephen P & Judge, 2013). Kepuasan kerja adalah suatu keadaan yang berkaitan dengan reaksi emosional dari pandangan seseorang yang telah mendapatkan kebutuhannya dari pekerjaan yang dilakukan, sehingga ketika karyawan merasa nyaman dalam bekerja dan mampu mengembangkan potensi yang dimilikinya, dalam arti memberikan tantangan maka hal tersebut akan menjadi indikator kepuasan kerja yang baik (Darmawati & Indartono, 2015).

Karyawan yang puas terhadap pekerjaannya akan menunjukkan sikap positif seperti tingkat absensi yang rendah, memiliki prestasi kerja yang baik dibandingkan karyawan lainnya. Sedangkan karyawan yang tidak memiliki rasa kepuasan kerja akan menunjukkan sikap negatif seperti keinginan berpindah kerja yang tinggi, lamban dalam menyelesaikan pekerjaannya serta terganggu kesehatan fisik dan mental karyawannya.

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah sikap positif maupun negatif dan perasaan senang atau tidak senang seseorang terhadap pekerjaannya. Jika individu merasa puas terhadap pekerjaannya akan memberikan dampak positif dan memberikan kontribusi yang baik sehingga dapat memberikan hasil yang optimal bagi perusahaan

Faktor-Faktor Kepuasan Kerja

Setiap orang yang bekerja pasti selalu ingin memberikan yang terbaik. Hasil yang optimal itu bisa dicapai apabila seorang karyawan tersebut merasa puas atas apa yang sudah dilakukan, kepuasan kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja (Nuraini, 2013 : 115-116) :

- a. Upah yang cukup Upah yang cukup untuk memenuhi kebutuhan merupakan keinginan setiap karyawan.
- b. Perlakuan yang adil Setiap karyawan ingin diperlakukan secara adil, tidak saja dalam hubungan dengan upah, tetapi juga hal lain, untuk menciptakan persepsi yang sama antara atasan dan bawahan mengenai makna adil yang sesungguhnya.
- c. Ketenangan bekerja Karyawan menginginkan ketenangan, bukan saja hubungannya dengan pekerjaannya tetapi juga menyangkut kesejahteraan keluarganya.
- d. Perasaan diakui Setiap karyawan ingin perasaan diakui sebagai karyawan yang berharga dan sebagai anggota kelompok yang dihormati.
- e. Penghargaan hasil kerja Karyawan menginginkan agar hasil karyawannya dihargai, hal ini bertujuan agar karyawan merasa senang dalam bekerja dan akan selalu bekerja dengan giat.
- f. Penyalur perasaan Perasaan yang menghinggapi karyawan bias menghambat gairah karyawan. hal ini dapat diatasi melalui komunikasi dua arah secara timbal balik.

Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Sutrisno (2017) yaitu

- a. Faktor psikologis

Faktor ini berhubungan dengan kondisi kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketenteraman dalam bekerja, sikap terhadap pekerjaan, bakat dan keterampilan. Seseorang yang memiliki ketenteraman dalam bekerja akan bekerja dengan perasaan yang positif sehingga dapat

meningkatkan produktivitas dan kinerja yang dapat berpengaruh pada kepuasan kerja.

b. Faktor sosial

Faktor ini berhubungan dengan interaksi sosial antara karyawan dengan rekan kerja maupun karyawan dengan atasan.

c. Faktor fisik

Faktor ini berhubungan dengan kondisi fisik karyawan meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruang, suhu, penerangan, sirkulasi udara, kondisi kesehatan karyawan, umur dan sebagainya.

d. Faktor finansial

Faktor ini berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem dan besarnya gaji, tunjangan, promosi, jaminan sosial, fasilitas yang diberikan dan sebagainya.

kesimpulan yang dapat ditarik dari uraian diatas adalah seorang karyawan yang mendapatkan hak-hak mereka dengan baik dan benar akan memberikan hasil yang baik juga, tetapi jika perusahaan tidak memberikan hak yang seharusnya mereka dapatkan karyawan juga akan memberikan hasil yang kurang baik tentunya, karena merasa belum memiliki rasa puas dalam malakukan pekerjaannya

Aspek-aspek Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Dimana tolak ukur kepuasan kerja setiap orang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang ada dalam diri individu itu sendiri. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan maka semakin tinggi pula kepuasan kerja yang dirasakan.

Herzberg (dalam Robbins & Judge, 2018) mengemukakan beberapa aspek kepuasan kerja antara lain:

a. Prestasi kerja

Keberhasilan karyawan menyelesaikan tugas serta mencapai prestasi yang tinggi. Hal ini berkaitan dengan karyawan dalam menghasilkan output yang lebih baik bagi perusahaan, berkualitas, dan tepat waktu.

b. Pengakuan

Besar kecilnya penghormatan atau pengakuan dari atasan yang diberikan kepada karyawan atas kinerjanya. Hal ini berkaitan dengan ada atau tidaknya kemampuan atasan untuk mendengar, memahami, dan mengakui pendapat atas hasil pekerjaan karyawan.

c. Pekerjaan itu sendiri

Besar kecilnya tantangan yang dirasakan oleh karyawan, minat terhadap pekerjaan, perhatian terhadap keselamatan kerja, variasi di dalam pekerjaan, pengaturan waktu kerja, dan rasa memiliki terhadap organisasi.

d. Tanggung jawab

Besar kecilnya beban dan tanggung jawab yang diemban atau dimiliki karyawan terhadap tugasnya. Karyawan yang diberikan tanggungjawab yang sesuai dengan kemampuannya membuat karyawan merasa dipercaya.

e. Promosi

Kesempatan untuk maju atau memperoleh peningkatan jabatan dalam karir selama bekerja. Adanya kesempatan yang sama yang dimiliki oleh seluruh karyawan untuk dapat memperoleh peningkatan jabatan.

f. Pengembangan potensi individu

Ada atau tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengembangan diri atau peningkatan kemampuan karyawan selama bekerja. Berkaitan dengan ada atau tidaknya pelatihan maupun kegiatan yang diberikan oleh pihak perusahaan untuk meningkatkan pengetahuan maupun pengalaman karyawan

Aspek kepuasan kerja bisa berasal dari mana saja, dari individu itu sendiri yang berusaha semaksimal mungkin ataupun berasal dari organisasi tempat ia bekerja yang memberikan hak karyawan dengan baik.

Selain itu juga terdapat pendapat lain mengenai aspek kepuasan kerja menurut Tasios dan Giannouli (2017) menyatakan bahwa ada lima aspek dalam kepuasan kerja :

a. Sifat Pekerjaan (Work)

Sifat pekerjaan adalah sejauh mana pekerjaan itu tidak bertentangan dengan hati nurani. Dimana pekerjaan yang dilakukan dapat dinikmati atau bisa jadi tidak dapat dinikmati

b. Gaji (Pay)

Upah adalah bayaran yang diterima oleh karyawan sebagai imbalan terhadap apa yang sudah dikerjakan pada perusahaan.

c. Promosi (Promotion)

Promosi adalah kesempatan untuk meningkatkan jabatan karyawan yang diberikan oleh perusahaan.

d. Supervisi (Supervision)

Supervisi atau kepemimpinan merupakan dukungan dari atasan dalam pekerjaan seperti pengawasan langsung terhadap kompetensi atau memberikan bantuan teknis terkait penugasan yang diberikan.

e. Rekan Kerja (Co-workers)

Rekan kerja adalah sekelompok orang yang berada dalam satu perusahaan. Aspek ini mengacu pada hubungan kerja sama pada rekan kerja yang memiliki semangat, kompetensi dan mampu bekerja bersama-sama.

Kesimpulan yang dapat diambil adalah jika seorang karyawan mampu bekerja dengan baik dan juga diiringi dengan dukungan dari organisasi itu sendiri serta gaji yang sesuai dengan tenaga yang sudah dikeluarkan dan rekan kerja yang mampu bekerja sama dengan baik maka akan menimbulkan rasa puas dalam melakukan suatu pekerjaan.

Indikator Kepuasan Kerja

Indikator kepuasan kerja memiliki peran yang cukup penting bagi karyawan. Karena indikator kepuasan kerja merupakan salah satu aspek yang diketahui karyawan dari segi apa karyawan merasa puas atau tidaknya dalam bekerja.

Abdurrahmat (2006) memaparkan bahwa indikator kepuasan kerja hanya diukur dengan kedisiplinan, moral kerja, dan turnover kecil. Jadi, apabila kedisiplinan, moral kerja dan turnover karyawan besar, maka kepuasan kerja karyawan di perusahaan tersebut berkurang. Menurut Veithzal Rivai (2004; p.479-480) indikator dari kepuasan kerja terdiri dari:

1. Isi pekerjaan, penampilan tugas pekerjaan yang aktual dan sebagai kontrol terhadap pekerjaan. Karyawan akan merasa puas bila tugas kerja dianggap menarik dan memberikan kesempatan belajar dan menerima tanggung jawab.
2. Supervisi, Adanya perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan kepada bawahan, sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi kerja akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Sebaliknya, supervisi yang buruk dapat meningkatkan turn over dan absensi karyawan.
3. Organisasi dan manajemen, yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil, untuk memberikan kepuasan kepada karyawan.
4. Kesempatan untuk maju, Adanya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan kemampuan selama bekerja akan memberikan kepuasan pada karyawan terhadap pekerjaannya.
5. Rekan kerja. Adanya hubungan yang dirasa saling mendukung dan saling memperhatikan antar rekan kerja akan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan hangat sehingga menimbulkan kepuasan kerja pada karyawan.
6. Kondisi pekerjaan, kondisi kerja yang mendukung akan meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan. Kondisi kerja yang mendukung artinya tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai sesuai dengan sifat tugas yang harus diselesaikannya.

Sama halnya dengan Robbins dan Judge (2013), kepuasan kerja dapat diukur dengan menggunakan lima indikator:

1. Kepuasan dengan promosi
2. Kepuasan dengan rekan kerja
3. Kepuasan dengan gaji
4. Kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri
5. Dengan sikap atasan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja yang nyaman yang didalamnya juga mencakup atasan, rekan kerja, gaji yang cukup dan juga diri sendiri yang mendukung akan membuat seseorang merasa senang dalam melakukan pekerjaannya dan dari situ akan menimbulkan kepuasan kerja terhadap karyawan, kepuasan yang dirasakan oleh karyawan akan memberikan dampak yang baik bagi perusahaan dalam mencapai tujuan.

2.1.3 Stress Kerja

Pada saat bekerja terkadang seorang karyawan merasa tertekan, tidak mampu dalam melakukan pekerjaannya, merasa bosan dan kurang nyaman. Keadaan tersebut tentunya harus menjadi perhatian bagi perusahaan karena dapat mempengaruhi produktivitas dalam bekerja. Stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Apabila stress yang dirasakan seorang karyawan tidak bisa diatasi dengan baik maka akan berakibat tidak mampunya seseorang karyawan dalam berinteraksi secara positif terhadap lingkungan eksternal maupun internal dalam perusahaan (Budiyono, 2016).

Stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Menurut (Rivai *et al.*, 2011), stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Ivanko dalam hamali (2018 : 241) mendefinisikan stres kerja merupakan kondisi – kondisi internal dan eksternal yang menciptakan situasi – situasi yang

penuh tekanan dan gejala gejalanya dialami oleh setiap orang yang tertekan. (Robbin, 2006) mendefinisikan stres kerja sebagai kondisi dinamik yang di dalamnya individu menghadapi peluang, kendala, atau tuntutan yang terkait dengan apa yang sangat diinginkan dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting.

Kesimpulan yang dapat ditarik, stress kerja kondisi dimana seseorang merasa tertekan yang disebabkan oleh emosi, proses berfikir serta kondisi kejiwaan yang nantinya akan berpengaruh pada hasil kerja yang kurang optimal serta keinginan untuk mencari pekerjaan lain.

Aspek-aspek Stres Kerja

Stress kerja yang dirasakan oleh individu tentu memiliki dampak yang kurang baik bagi fisik maupun mental seorang karyawan, karena pekerjaan terkadang memiliki resiko yang cukup tinggi. Menurut Luthans (dalam Setiyana, V.Y., 2013 : 385) aspek-aspek stres kerja meliputi tiga aspek, yaitu :

1. Physiology (fisiologi), masalah kesehatan fisik mencakup: masalah sistem kekebalan tubuh seperti terdapat pengurangan kemampuan untuk melawan rasa sakit dan infeksi, masalah sistem kardiovaskular seperti tekanan darah tinggi dan penyakit jantung, masalah sistem muskuloskeletal (otot dan rangka) seperti sakit kepala dan sakit punggung, masalah sistem gastrointestinal (perut) seperti diare dan sembelit.
2. Psychology (psikologikal), ditandai dengan: ketidakpuasan hubungan kerja, tegang, gelisah, cemas, depresi, kebosanan, mudah marah, hingga sampai pada tindakan agresif seperti sabotase, agresi antar pribadi, permusuhan dan keluhan.
3. Behavior (tingkah laku) memiliki indikator yaitu: terdapat perubahan pada produktivitas, ketidakhadiran dalam jadwal kerja, perubahan pada selera makan, meningkatnya konsumsi rokok, alkohol dan obat-obatan, dan susah tidur

Sedangkan menurut Surya (2015:143) aspek-aspek stres kerja adalah:

1. Aspek Psikologis
kecenderungan gampang marah, frustrasi, cemas, agresif, gugup, panik, kebosanan, apatis, depresi, tidak bergairah, hilang percaya diri
2. Aspek Jasmaniah
perubahan hormonal, tekanan darah tinggi, denyut jantung meningkat, sulit bernapas, gangguan pencernaan, gangguan saraf
3. Aspek Perilaku
kurang mampu membuat keputusan, mudah lupa, sensitif, pasif, kurang bertanggung jawab
4. Aspek Lingkungan
suasana rumah tangga yang kurang harmonis, lingkungan pekerjaan yang kurang produktif, masyarakat yang tidak tenteram
Kesimpulannya adalah stress kerja berlebihan yang dialami oleh seorang karyawan akan berdampak kurang baik pada tubuh individu itu sendiri yang akan menyebabkan kurangnya motivasi konsentrasi dan timbulnya rasa khawatir yang berlebihan. Yang nantinya juga akan merugikan perusahaan dan karyawan itu sendiri

Indikator Stres Kerja

Stres yang dialami oleh individu dalam lingkungan pekerjaannya seringkali dipicu oleh hal-hal yang berasal dari dalam diri karyawan, yang menyebabkan pikiran menjadi tidak menentu.

Jin et al., (2017) menuturkan indikator untuk stres kerja ada 4(empat), disebutkan sebagai berikut

1. Kekhawatiran Adalah takut terhadap suatu hal yang belum diketahui dengan pasti dalam pekerjaan. Perasaan khawatir dialami oleh pekerja yang dikarenakan karena banyak faktor dari dalam pekerjaan tersebut.
2. Gelisah Perasaan tidak tenteram yang dirasakan oleh pekerja saat melaksanakan tugas pekerjaan yang dia kerjakan. Biasanya dikarenakan tugas yang terlalu beresiko.

3. Tekanan Suatu perasaan tertekan dari seorang pekerja yang dirasakan saat dia melaksanakan tugas dan pekerjaan yang dilakukan. Bisa disebabkan oleh pekerjaan itu sendiri.
4. Frustrasi Rasa kecewa akibat kegagalan di dalam mengerjakan sesuatu atau akibat tidak berhasil dalam mencapai suatu tujuan. Ini biasanya dikarenakan kurang puas terhadap pekerjaan tersebut.

Adapun beberapa Indikator dari stres kerja menurut Afandi(2018: 179-180).) yaitu:

1. Tuntutan tugas, merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, tata kerja letak fisik.
2. Tuntutan peran, berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi.
3. Tuntutan antar pribadi, tekanan yang diciptakan oleh para pegawai lain.
4. Struktur organisasi, gambaran instansi yang diwarnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang, dan tanggung jawab.
5. Kepemimpinan organisasi memberikan gaya manajemen pada organisasi. Beberapa pihak didalamnya dapat membuat iklim organisasi yang melibatkan ketegangan, ketakutan dan kecemasan

Kesimpulan dari uraian diatas adalah stress kerja pada dasarnya disebabkan oleh individu itu sendiri yang tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya dan juga tekanan dari atasan atau supervisi yang menuntut untuk menghasilkan suatu pekerjaan secara optimal dengan hasil yang maksimal.

Faktor-faktor Stres Kerja

Terganggunya pikiran seorang karyawan bisa berasal dari faktor mana saja yang memberikan konsekuensi berbeda bagi masing-masing individu tergantung bagaimana mereka merespon penyebab stres kerja tersebut. Menurut Robbins dan Judge (2013) ada beberapa Stressor Sebagai berikut:

1. Faktor lingkungan

Faktor lingkungan adalah penyebab stres yang bersal dari lingkungan luar. Yang terdiri dari:

- a) Ketidak pastian ekonomi yang disebabkan oleh perubahan bisnis yang berputar.
- b) Ketidakpastian politik yang disebabkan politik negara yang berubah-ubah.
- c) Perubahan teknologi yaitu perubahan dalam teknologi seperti, penggunaan computer, robot, mesin-mesin otomatis lainnya.

2. Faktor organisasi

Faktor organisasi faktor yang berasal dari organisasi tempat pekerja tersebut bekerja, terdiri dari:

- a) Tuntutan tugas merupakan hal yang bersangkutan dengan tugas seseorang, faktor ini meliputi pekerjaan, kondisi, dan tata letak.
- b) Tuntutan peran yaitu faktor yang berhubungan dengan tekanan yang didapat pegawai saat mendapat tugas, seperti banyak beban kerja daripada waktu yang diberikan.
- c) Tuntutan pribadi yaitu tekanan yang ditimbulkan oleh pegawai yang lank arena hubungan kerja yang kurang.

3. Faktor individu

Faktor individu yang menyebabkan stres berasal dari individu tersebut sendiri yang terdiri terdiri dari:

- a) Masalah keluarga yaitu masalah yang timbul darikeluarga yang terbawa saimpai ketempat kerja.
- b) Masalah ekonomi kondisi keuangan pribadi dapat mengganggu kondisi pegawai dan mngganggu kinerja.
- c) Kepribadian yaitu stres yang ditimbulkan oleh karakteristik dari orang tersebut sendiri.

Dalam kesempatan yang lain, Lim dkk (dalam Ando, Umar, Agustina, 2017 : 2) menerangkan dari hasil penelitiannya didapatkan beberapa faktor penyebab stres kerja, yakni:

- a. karakteristik pekerjaan
- b. kondisi lingkungan kerja

- c. kurangnya pengawasan
- d. peran kerja
- e. jam kerja panjang
- f. konflik interpersonal
- g. sumber daya yang kurang memadai
- h. sistem penghargaan buruk
- i. struktur atau komunikasi yang kurang
- j. adanya kekerasan dalam kerja.

Kesimpulan yang dapat diambil dari uraian diatas adalah faktor faktor stress kerja berasal dari lingkungan, organisasi dan individu itu sendiri yang dimana faktor tersebut mempengaruhi stress kerja seperti faktor lingkungan, hubungan yang tidak baik, lingkungan yang tidak mendukung atau tidak sesuai dengan rencana yang sudah kita buat akan membuat kita berfikir dan memutar otak kembali. Faktor organisasi apabila tidak bisa bekerja sama dengan baik tentu juga akan mempengaruhi pikiran kita. Faktor individu yang berasal dari keluarga yang sangat mempengaruhi kepribadian seseorang serta isi dari pekerjaan dan tempat kerja itu sendiri yang kurang nyaman.

2.1.4 Komitmen Organisasi

Memiliki komitmen dengan perusahaan tempat dimana seorang karyawan bekerja sangatlah penting, karena dengan memiliki rasa komitmen yang tinggi seorang karyawan akan dapat berkontribusi dengan baik untuk mencapai apa yang sudah menjadi tujuan perusahaan. Komitmen organisasi adalah perilaku yang digunakan untuk menilai kecenderungan karyawan. Komitmen kerja adalah suatu keadaan seorang karyawan yang memihak organisasi tertentu, serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi (Robbins & Judge, 2008).

Menurut Mowday, Porter, dan Stress (dalam Prihantoro, 2015) mengungkapkan bahwa komitmen kerja adalah identifikasi dan keterlibatan seseorang yang relatif kuat terhadap organisasi. Komitmen kerja memiliki dua komponen penting, yaitu sikap dan kehendak untuk bertindak laku terhadap suatu perkara. (Yusuf & Darman, 2018) mengatakan komitmen kerja dalam suatu organisasi yaitu sebagai loyalitas pegawai atau sebuah derajat yang mana seorang pegawai mengidentifikasi diri terhadap organisasi dan ingin untuk melanjutkan berpartisipasi secara aktif dalam organisasi tersebut.

Karyawan yang memiliki komitmen kuat terhadap organisasinya, dianggap akan tetap setia pada organisasinya sehingga tidak terjadi turnover intention (Hassan, 2014). Anggota yang memiliki komitmen terhadap organisasinya akan lebih dapat bertahan sebagai bagian dari organisasi.

Kesimpulan yang dapat ditarik dari uraian diatas adalah komitmen kerja merupakan kesetiaan seorang karyawan yang dimana ia berusaha membulatkan hati serta bertanggung jawab penuh untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan yang sudah disepakati sebelumnya. Komitmen tinggi dari seorang karyawan akan menumbuhkan loyalitas kerja yang menyebabkan rasa ingin berpindah kerja menjadi rendah.

Faktor-faktor Komitmen Kerja

Berkomitmen dalam melakukan suatu pekerjaan merupakan hal yang penting, seorang karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan loyal terhadap organisasi. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhinya. Yusuf dan Syarif (2018) menerangkan bahwa ada beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi komitmen kerja diantaranya adalah :

- a. Usia dan masa kerja
usia dan masa kerja berhubungan dengan komitmen organisasi.
- b. Tingkat pendidikan
makin tinggi tingkat pendidikan, makin banyak pula harapan individu yang mungkin tidak bisa diakomodir oleh organisasi atau sebuah instansi.

c. Jenis kelamin

wanita pada umumnya menghadapi tantangan yang lebih besar dalam pencapaian karirnya sehingga komitmennya lebih tinggi.

d. Status perkawinan

seseorang yang menikah merasa lebih terikat dengan organisasi atau tempatnya bekerja dibanding seseorang yang belum menikah.

e. Keterlibatan kerja (job involvement).

Tingkat keterlibatan kerja seseorang berhubungan secara positif dengan komitmen kerja.

Sedangkan menurut Malayu S.P Hasibuan (2014,p.78) terbentuknya komitmen suatu organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu :

a. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketetapan hati dan kesinambungan dalam jiwa yang bersangkutan.

b. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Peranan aturan sangat besar dalam hidup bermasyarakat, sehingga dengan sendirinya aturan harus dibuat, dan diawasi yang pada akhirnya dapat tercapai sasaran manajemen sebagai pihak yang berwenang dan mengatur segala sesuatu yang ada di dalam organisasi kerja tersebut.

c. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan contohnya pelayanan Pendidikan ada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya hanya terdapat sedikit perbedaan pada penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang memiliki watak dan kehendak yang multikompleks.

d. Faktor Pendapatan

Pendapatan adalah penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan organisasi baik dalam bentuk uang .

e. Faktor Kemampuan

Keterampilan Kemampuan berasal dari kata mampu yang memiliki arti dapat melakukan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kemampuan dapat diartikan sebagai sifat/keadaan yang ditunjukkan oleh keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas atau dasar ketentuan-ketentuan yang ada. Keterampilan adalah kemampuan melakukan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan yang tersedia.

f. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan ada segala jenis perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka untuk memenuhi kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

Kesimpulannya dari uraian di atas adalah komitmen organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam memperkerjakan seorang karyawan, karena hal tersebut mempengaruhi komitmen individu terhadap organisasi tempat ia bekerja. Yang jika diperhatikan akan memberikan dampak yang positif pula bagi organisasi.

Aspek - Aspek Komitmen Kerja

Setiap karyawan memiliki dasar dan perilaku yang berbeda tergantung pada komitmen organisasi yang dimilikinya. Wilson Bangun (2014,p.312), mengungkapkan bahwa terdapat tiga aspek yang mencirikan komitmen kerja, antara lain :

a. Komitmen afektif (affective commitment)

Aspek ini, merupakan perasaan emosional dan keyakinan-keyakinan dari anggota/ karyawan terhadap nilai-nilai dan tujuan dari perusahaan, rasa ikut sebagai bagian dari organisasi, dan rasa keterlibatan dalam organisasi. Komitmen afektif tercermin dalam perilaku anggota terhadap

organisasinya, seperti kesamaan nilai dan tujuan pribadi dengan nilai dan tujuan organisasi, penerimaan terhadap kebijakan organisasi, serta anggota memiliki kebanggaan menjadi bagian dari suatu organisasi. Menurut Allen dan Mayer (1990) pada aspek komitmen afektif dapat menimbulkan rasa keintiman sebagai keluarga terhadap sebuah organisasi, dan keterlibatan karyawan pada pekerjaan lebih mendalam dan konsisten. Kesamaan tujuan atau nilai-nilai dari seorang karyawan dengan perusahaan akan menumbuhkan kerelaan karyawan dengan mengalokasikan suatu hal demi tercapainya tujuan perusahaan. Karyawan yang memiliki komitmen afektif mempunyai anggapan bahwa organisasi akan memberikan keamanan dan kenyamanan, karena karyawan memiliki ikatan yang kuat dengan perusahaan atau organisasi. Hal tersebut senada dengan pendapat yang diungkapkan oleh Srimulyani (2009), mengatakan bahwa karyawan yang memiliki komitmen afektif akan merasa lebih dekat dengan organisasi tempat karyawan itu berada, sehingga karyawan akan termotivasi dan memberikan kontribusi yang besar bagi perusahaan.

b. Komitmen berkelanjutan (continuance commitment)

Aspek ini, berkaitan dengan nilai ekonomis yang didapat seorang karyawan, yang berarti bahwa seseorang memilih bertahan pada suatu perusahaan karena mendapat keuntungan-keuntungan tertentu, dibandingkan karyawan tersebut keluar atau berpindah ke perusahaan lain. Pada aspek ini, terbentuk karena imbalan yang diberikan oleh perusahaan yang dirasa cukup. Pada aspek ini alasan seorang karyawan bertahan karena karyawan tersebut merasa membutuhkan imbalan dari perusahaan. Karyawan dengan komitmen berkelanjutan yang tinggi akan memilih untuk tetap tinggal, dan mempertahankan hubungannya dengan perusahaan/ organisasi. Hal tersebut terjadi karena karyawan memiliki kebutuhan secara ekonomis. Karyawan dengan komitmen berkelanjutan yang rendah dapat berdampak pada kurangnya kinerja, kondisi tersebut dapat terjadi bila karyawan merasa hasil yang diterima kurang sesuai dengan dirinya (Srimulyani, 2009). Komitmen

berkelanjutan merupakan keadaan karyawan yang memerlukan (need) untuk melakukan sesuatu pada perusahaan (Allen dan Mayer,1990).

c. Komitmen normatif (normative commitment)

Aspek ini, berkaitan dengan keinginan untuk bertahan dengan organisasi untuk alasan-alasan moral atau etis. Pada aspek ini, komitmen terbentuk dari perasaan karyawan yang merasa berkewajiban atau keharusan karyawan untuk tetap bertahan lebih dari orang lain (Greenberg dalam Kurniawan, 2015).

Sedangkan Steers dan Porter (2011) ada beberapa aspek dalam menguraikan komitmen, yaitu:

a. Identifikasi

Identifikasi adalah penerimaan tujuan organisasi yang dipercayai karyawan karena telah disusun demi memenuhi kebutuhan dan keinginan pribadi karyawan. Identifikasi karyawan tampak melalui sikap menyetujuikebijaksanaan organisasi, kesamaan nilai pribadi dan nilai-nilai organisasi, serta adanya kebanggaan menjadi bagian dari organisasi.

b. Keterlibatan

Keterlibatan adalah sejauh mana usaha karyawan untuk menerima dan melaksanakan setiap tugas dan kewajiban yang dibebankan kepadanya. Karyawan bukan hanya sekedar melaksanakan tugas-tugasnya melainkan selalu berusaha melebihi standar minimal yang ditentukan oleh organisasi. Karyawan akan terdorong pula untuk melakukan pekerjaan diluar tugas dan peran yang dimilikinya apabila dibutuhkan oleh organisasi, bekerjasama baik dengan pimpinan ataupun dengan sesama rekan kerja.

c. Loyalitas

Loyalitas adalah evaluasi terhadap komitmen dengan adanya ikatan emosional keterikatan antara organisasi dengan karyawan serta keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi yang bersangkutan

Kesimpulan dari uraian diatas adalah komitmen organisasi dipengaruhi oleh keyakinan seorang karyawan terhadap tujuan perusahaan itu seperti memiliki kesamaan nilai dan tujuan selain itu juga dipengaruhi oleh imbalan yang diterima dari tempat ia bekerja serta keinginan bertahan karena adanya alasan moral dan etis dan juga keterlibatan dan loyalitas karyawan yang tinggi.

Indikator – Indikator Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi tidak begitu saja muncul dari dalam diri karyawan, tetapi juga melewati proses yang cukup panjang dan bertahap. Komitmen organisasi juga ditentukan oleh beberapa indikator. Menurut Lincoln dan Bashaw (dalam Sopiah, 2008) komitmen organisasi memiliki tiga indikator yaitu:

- a. Kemauan karyawan, dimana adanya keinginan karyawan untuk mengusahakan agar tercapainya kepentingan organisasi.
- b. Kesetiaan karyawan, yang mana karyawan berkeinginan untuk mempertahankan keanggotaannya untuk terus menjadi salah satu bagian dari organisasi.
- c. Kebanggaan karyawan, ditandai dengan karyawan merasa bangga telah menjadi bagian dari organisasi yang diikutinya dan merasa bahwa organisasi tersebut telah menjadi bagian dalam hidupnya.

Adapun indikator-indikator komitmen menurut Spencer dan Spencer dalam Kaswan (2012:293), yaitu :

- (1) ada kerelaan untuk membantu kolega menyelesaikan tugas-tugas organisasi,
- (2) menyatukan aktivitas dan prioritas yang dimiliki untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi yang lebih besar, dan
- (3) memilih kebutuhan-kebutuhan organisasi yang pantas dari pada mengikuti beberapa minat profesional.

Kesimpulan dari indikator komitmen organisasi diatas adalah komitmen organisasi ada dari dalam diri individu itu sendiri yang memiliki kemauan untuk tetap berada didalam perusahaan, kesetiaan karyawan pada pekerjaan yang dijalani saat ini serta kebanggaan menjadi bagian dari perusahaan tempat bekerja dan berkeinginan memberikan seluruh pemikiran dan tenaga nya bagi kemajuan organisasi dan tidak bisa dipaksakan oleh apapun..

2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu

| No | Nama penelitian, judul dan tahun penelitian | Tujuan peneilitian | Variabel yang digunakan | Metode analisis | Hasil penelitian |
|----|--|--|--|---|---|
| 1 | Gishella Paat, Bernhard Tewa, Arazzi Bin H. Jan (PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, KEPUASAN KERJA, STRES KERJA, STRES KARYAWAN TERHADAP TURNOVER INTENTION KARYAWAN KANTOR PUSAT PT. BANK SULUTGO MANADO) (2017) | mengetahui pengaruh komitmen organisasi, kepuasan kerja, stres kerja karyawan secara parsial maupun simultan terhadap Turnover Intention (niat berpindah) karyawan kantor pusat PT. Bank | Komitmen organisasi kepuasan kerja stress kerja terhadap turnover intention | Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, uji f dan uji t, dengan menggunakan program aplikasi SPSS 22. | Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Turnover Intention, sedangkan Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan |

| | | | | | |
|--|--|--------------------|--|--|--|
| | | SulutGo Manado. | | | terhadap Turnover Intention. Selanjutnya, secara simultan Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan Stres Kerja berpengaruh terhadap Turnover Intention karyawan. Pimpinan Kantor Pusat PT. Bank SulutGo dapat mempertahank an Komitmen Organisasi yang telah diterapkan, dan berusaha selalu memikirkan ide-ide agar karyawan memiliki Kepuasan dalam bekerja |
|--|--|--------------------|--|--|--|

| | | | | | |
|---|--|---|--|---|--|
| | | | | | dan meminimalisir faktor-faktor yang dapat memicu peningkatan Stres Kerja sehingga dapat mengurangi tingkat Turnover Intention. |
| 2 | I Putu Agus Pande Saeka, I Wayan Suana (PENGARUH KEPUASAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASIONAL DAN STRES KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION KARYAWAN PT. INDONUSA ALGAEMAS PRIMA BALI) (2016) | mengetahui pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasional dan stres kerja terhadap turnover intention | Kepuasan kerja, komitmen organisasional dan stress kerja terhadap turnover | Teknik analisis data yang digunakan analisis regresi linier berganda. | Dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap turnover intention. Kemudian komitmen organisasional juga berpengaruh negatif terhadap turnover intention dan stres kerja |

| | | | | | |
|---|--|---|--|---|---|
| | | | | | berpengaruh positif terhadap turnover intention. |
| 3 | Ni Made Tiya Jumani Monica, Made Surya Putra (PENGARUH STRES KERJA, KOMITMEN ORGANISASIONAL, DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION PADA HOTEL TAMAN HARUM DAN HOTEL BALI SPIRIT) (2017) | 1) mengetahui pengaruh stres kerja terhadap turnover intention 2) mengetahui pengaruh komitmen organisasional terhadap turnover intention, dan 3) mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap turnover intention. | Stress kerja, komitmen organisasional dan kepuasan kerja terhadap turnover intention | Teknik analisis data adalah analisis regresi linier berganda. | Hasil penelitian membuktikan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap turnover intention. Hasil yang didapatkan selanjutnya yaitu, komitmen organisasional berpengaruh negatif terhadap turnover intention. Penelitian juga mendapatkan hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap |

| | | | | | |
|---|---|--|---|---|---|
| | | | | | turnover intention. |
| 4 | Ni Nyoman Yani Sri Lestar, Ni Wayan Mujiati (PENGARUH STRES KERJA, KOMITMEN ORGANISASI, DAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN TERHADAP TURNOVER INTENTION) (2018) | Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh stres kerja, komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap turnover intention. | Stress kerja, komitmen organisasi dan kepuasan kerja karyawan terhadap turnover | Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda | Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention. Komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention. Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention. |
| 5 | Ni Kadek Windi Septia Ningsih, Made Surya Putra | 1. Mengetahui pengaruh stres kerja terhadap | Stress kerja, kepuasan kerja dan | Teknik analisis data yang digunakan | Stres Kerja memiliki pengaruh |

| | | | | |
|--|---|--|---|---|
| <p>(PENGARUH STRES KERJA, KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP TURNOVER INTENTION PADA KARYAWAN) (2019)</p> | <p>turnover intention, 2. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap turnover intention, 3. Mengetahui pengaruh komitmen organisasional terhadap turnover intention.</p> | <p>komitmen organisasional terhadap turnover intention</p> | <p>adalah analisis regresi linier berganda.</p> | <p>positif terhadap turnover intention. Hal ini berarti bahwa tinggi tingkat stres kerja yang dialami karyawan maka tingkat turnover intention juga semakin meningkat. Kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap turnover intention. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka turnover intention akan semakin rendah. Komitmen</p> |
|--|---|--|---|---|

| | | | | | |
|---|--|---|--|--|---|
| | | | | | organisasional berpengaruh negatif terhadap turnover intention. Hal ini berarti bahwa karyawan dengan komitmen organisasional yang tinggi akan memiliki tingkat turnover intention yang rendah. |
| 6 | Muhammad Irfan Nasution (PENGARUH STRES KERJA, KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP TURNOVER INTENTION MEDICAL | untuk menguji pengaruh antara stres kerja terhadap kepuasan kerja, stres kerja terhadap komitmen organisasi, kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi, | Stress kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap turnover intention | Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Jalur. | Hasil penelitian ini menunjukkan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi, kepuasan kerja berpengaruh |

| | | | | | |
|--|------------------------------------|---|--|--|--|
| | <p>REPRESENTATIV E) (2017)</p> | <p>stres kerja terhadap turnover intention, kepuasan kerja terhadap turnover intention, komitmen organisasi terhadap turnover intention, pengaruh tidak langsung antara stres kerja terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja, stres kerja terhadap turnover intention melalui kepuasan kerja dan stres kerja terhadap turnover intention</p> | | | <p>positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention, kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention, stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja, stres kerja</p> |
|--|------------------------------------|---|--|--|--|

| | | | | | |
|---|---|---|--|--|--|
| | | melalui komitmen organisasi medical representative . | | | berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention melalui kepuasan kerja, stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention melalui komitmen organisasi. |
| 7 | Rindi Nurlaila Sari (PENGARUH KEPUASAN KERJA, STRES KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP TURNOVER INTENTION) | bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja dan Komitmen Organisasi baik secara parsial maupun simultan | Kepuasan kerja, stress kerja dan komitmen organisasi terhadap turnover intention | analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana dan berganda. | Hasil penelitian pada taraf signifikansi 5% menunjukkan bahwa: 1) Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention, yang ditunjukkan |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | <p>terhadap Turnover Intention pada Hotel Ibis Yogyakarta.</p> | | | <p>dari hasil $\beta = -$ 0,347 2) Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention, yang ditunjukkan dari hasil $\beta = -$ 0,329 3) Komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention, yang ditunjukkan dari hasil $\beta = -$ 0,240 4) Kepuasan kerja, stres kerja dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh terhadap</p> |
|--|--|--|--|--|--|

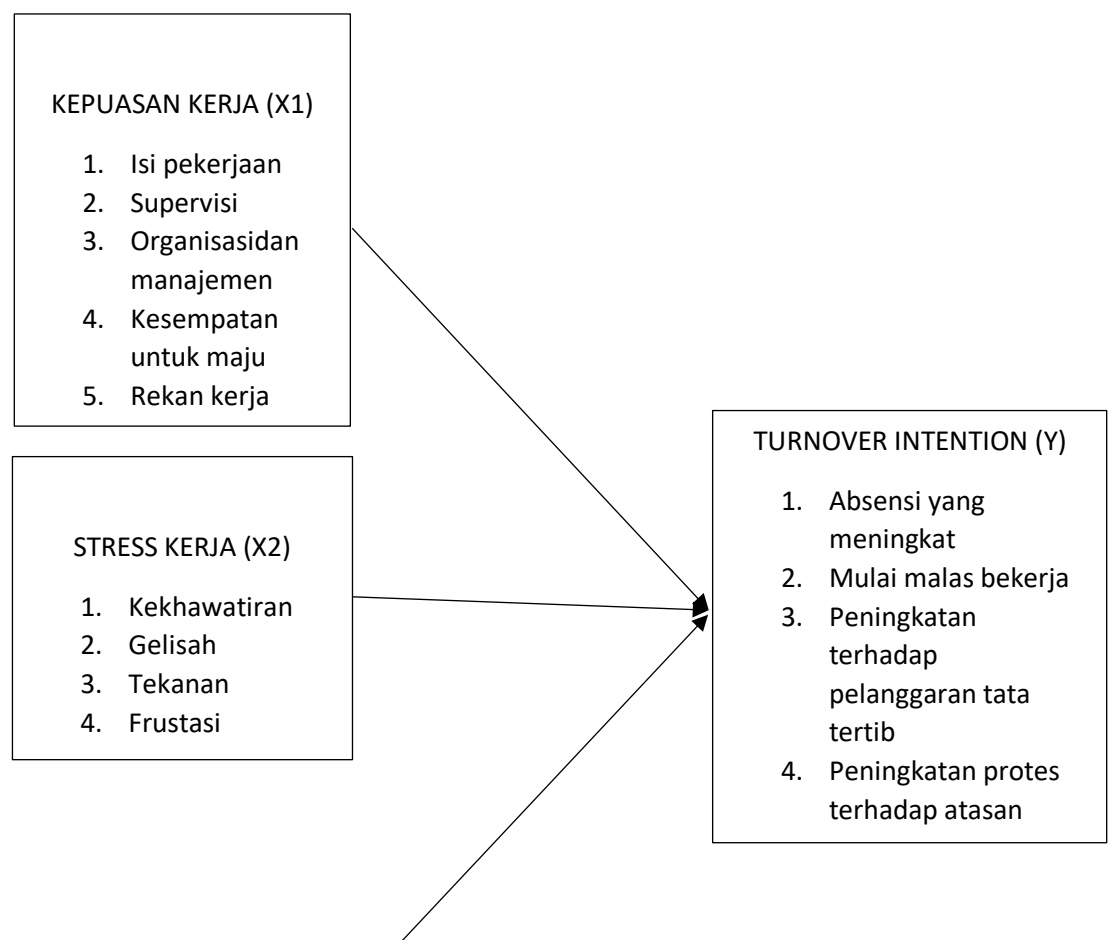
| | | | | | |
|---|--|---|---|--|--|
| | | | | | turnover intention, dengan ΔR^2 kepuasan kerja, stres kerja dan komitmen organisasi terhadap turnover intention sebesar 0,133. |
| 8 | Anita Octavia (PENGARUH KEPUASAN KERJA STRES KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP TURNOVER INTENTION DI PT. MULIA INDUSTRINDO Tbk.) (2014) | Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja, stres kerja dan komitmen organisasi baik secara parsial maupun simultan terhadap turnover intention pada PT Mulia Industrindo Tbk. | Kepuasan kerja stress kerja dan komitmen organisasi terhadap turnover intention | Analisis kuantitatif meliputi uji validitas dan realibilitas, tertimbang rata-rata, analisis faktor, uji asumsi klasik dan analisis regresi berganda untuk hipotesis dan koefisien determinasi | Hasil penelitian ini dari tiga variabel hanya satu variabel yang sebagian memiliki pengaruh signifikan terhadap turnover intention karyawan di PT. Mulia Industrindo Tbk itu adalah stress kerja |

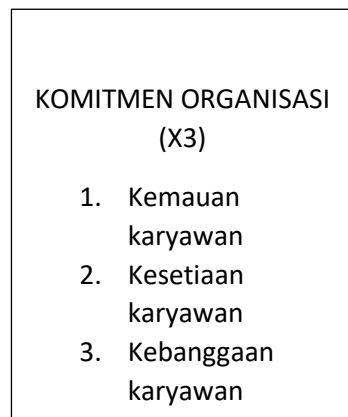
| | | | | | |
|----|--|---|--|---|---|
| 9 | <p>PENGARUH KEPUASAN KERJA KOMITMEN ORGANISASIONAL DAN STRES KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION PT. BANK X CABANG OTISTA (2017)</p> | <p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hal yang mempengaruhi turnover intention terjadi pada PT. Bank X cabang menggunakan kepuasan kerja (KK), Komitmen organisasional (KO), dan stress kerja (SK) sebagai variabel independen</p> | <p>Kepuasan kerja komitmen organisasional dan stress kerja terhadap turnover intention</p> | <p>Data dianalisis menggunakan 2 metode yaitu metode regresi dan metode SEM</p> | <p>Berdasarkan hasil penelitian terbukti bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap turnover intention. Sama dengan variabel komitmen organisasional terbukti berpengaruh negatif terhadap turnover intention. Sedangkan stress kerja terbukti berpengaruh positif terhadap turnover intention</p> |
| 10 | <p>PENGARUH STRES KERJA KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL</p> | <p>Penelitian ini adalah bertujuan untuk menguji pengaruh stress kerja,</p> | <p>Stress kerja kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap</p> | <p>Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda</p> | <p>1)ada pengaruh stress kerja terhadap turnover intention pada karyawan</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|-----------------------|--|--|
| | AL TERHADAP TURNOVER INTENTION PADA KARYAWAN TELKOMSEL DISTRIBUTION CENTER KABUPATEN JEMBER | kepuasan kerja komitmen organisasional terhadap turnover intention pada karyawan telkomsel distributor center kabupaten jember | turnover intention | | telkomsel distribution center kabupaten jember 2) ada pengaruh kepuasan kerja terhadap turnover intention pada karyawan telkomsel distribution center kabupaten jember 3) ada pengaruh komitmen organisasional terhadap turnover intention pada karyawan telkomsel distribution center kabupaten jember |
|--|--|--|-----------------------|--|--|

2.3 Model Konseptual Penelitian

Gambar 2.3 Model Konseptual

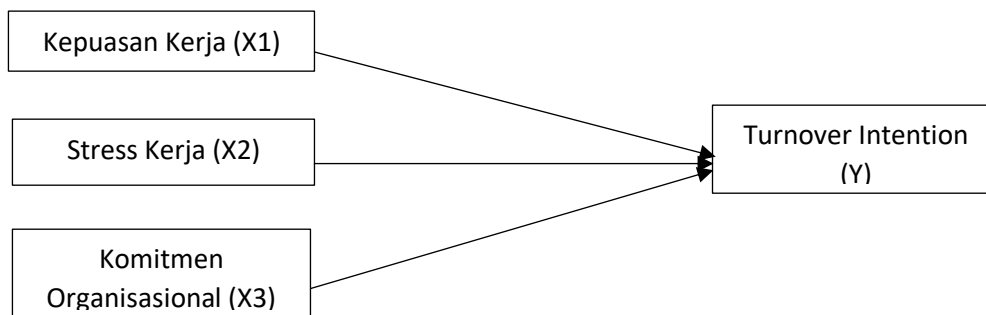




Kerangka konseptual ini dibuat dengan tujuan untuk mengetahui gambaran alur dan tujuan penelitian. Penelitian yang dilakukan pada mini market youngmart untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja, stress kerja dan komitmen organisasi terhadap turnover intention.

2.4 Hipotesis

Gambar Model Hipotesis



Berdasarkan model penelitian tersebut, maka pengembangan hipotesis dalam penelitian ini antara lain :

H1 : Diduga Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Turnover Intention karyawan

H2 : Diduga Stress Kerja berpengaruh terhadap Turnover Intention karyawan

H3 : Diduga Komitmen Organisasional berpengaruh terhadap Turnover Intention karyawan

Pengembangan hipotesis

Hubungan kepuasan kerja terhadap turnover intention

Kepuasan kerja adalah sikap positif yang ditunjukkan seorang karyawan atas pekerjaan yang sesuai dengan keinginannya. Kepuasan kerja merupakan faktor penting dalam menekan turnover intention karyawan. Dinamika turnover saat ini menjadi permasalahan yang serius di berbagai perusahaan. Tingginya turnover berdampak terhadap kinerja perusahaan. Turnover berkaitan dengan kepuasan kerja, Kepuasan kerja karyawan mempengaruhi konsistensi karyawan dalam bekerja. Ketika kepuasan kerja ini tercapai, karyawan akan nyaman dalam bekerja dan bertahan pada perusahaan tempat bekerja sekarang. Sehingga kinerja karyawan dan perkembangan perusahaan dapat berjalan dengan baik. Ketika kepuasan kerja tidak tercapai, dalam diri karyawan akan muncul Turnover intention atau dorongan untuk keluar dari perusahaan untuk mencari pekerjaan lain.

Seseorang yang merasakan kepuasan akan merasa nyaman berada di lingkungannya sehingga merasa sulit untuk meninggalkan organisasi. Sebaliknya jika karyawan merasa tidak puas produktivitas dalam bekerja akan menurun, lamban dalam melakukan pekerjaan dan keinginan untuk tercapainya suatu tujuan akan terhambat dari hal tersebut maka rasa ingin berpindah kerja pun juga akan meningkat. Mobley, dkk (dalam Subarjo, 2014) mengemukakan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan erat terhadap turnover intention dan intensi untuk mencari pekerjaan lain. Nahusona, dkk (dalam Ikhwanto, 2015) menambahkan adanya kepuasan kerja yang tinggi pada diri setiap karyawan maka dalam bekerja akan lebih memacu partisipasinya dalam setiap kegiatan mencapai tujuan organisasi atau perusahaan, tetapi ketika kepuasan kerja yang dirasakan karyawan kurang, dapat memicu keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya dan mencari pekerjaan di tempat lain. Ghandi et.al (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap turnover intention

H1 : Diduga Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Turnover Intention

Hubungan stress kerja terhadap turnover intention

Stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. stress kerja mempengaruhi turnover intention yaitu apabila karyawan mengalami beban kerja yang berlebih, tekanan dan sikap pemimpin yang tidak adil, waktu dan peralatan kerja yang tidak memadai, konflik yang terjadi didalam perusahaan, serta balas jasa dari perusahaan yang tidak sesuai, maka timbulah niat karyawan untuk keluar dari perusahaan yang disebut dengan turnover intention dan bisa menimbulkan kerugian bagi perusahaan.

Adanya pengaruh tersebut menunjukkan bahwa beban kerja yang berlebihan dan besarnya resiko dalam menjalankan suatu pekerjaan menimbulkan beban kerja tersendiri bagi karyawan serta menimbulkan stres yang cukup tinggi dan berdampak pada keinginannya meninggalkan organisasi. Pernyataan tersebut didukung oleh (Robbins & Judge 2009) yang menyatakan bahwa karyawan yang mengalami stress berlebihan berimplikasi pada *voluntary turnover*. (Mitchell et al., 2014) juga mengatakan stres merupakan penyebab utama terhadap turnover intention pada karyawan. Lee et al. (2016) juga menunjukkan hasil penelitian bahwa stres berpengaruh positif terhadap turnover intention

H2 : Diduga Stress Kerja berpengaruh terhadap Turnover Intention

Hubungan komitmen organisasi terhadap turnover intention

Komitmen organisasi adalah perilaku yang digunakan untuk menilai kecenderungan karyawan. Komitmen organisasi dapat mempengaruhi turnover intention Jika seorang karyawan memiliki komitmen yang tinggi akan setia terhadap pekerjaannya, karena tentunya karyawan akan memberikan kontribusi yang baik, loyal dengan pekerjaannya dan merasa senang mereka tidak akan punya niatan untuk berpindah kerja dan turnover intention akan menurun tetapi jika karyawan tidak bisa berkomitmen dengan pekerjaannya maka turnover intention akan meningkat karena karyawan yang tidak memiliki komitmen tinggi tentunya tidak memberikan effort yang cukup bagi perusahaan, mudah merasa bosan dengan pekerjaannya dan meninggalkan pekerjaannya.

Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi komitmen organisasi pada setiap karyawan maka akan mengurangi tingkat turnover intention. (Permatasari, 2013) menyatakan individu yang merasakan kondisi kerja yang nyaman akan memiliki tingkat komitmen atau loyalitas yang tinggi pada organisasinya, sehingga ia akan memiliki tingkat keinginan untuk berpindah kerja lebih rendah dibandingkan yang kurang memiliki komitmen terhadap organisasi. Temuan ini didukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Sijabat (2011), menemukan bahwa komitmen organisasi memiliki hubungan yang negatif signifikan terhadap turnover intention.

H3 : Diduga Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Turnover Intention