

BAB II

Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran, dan Hipotesis

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Beban Kerja

2.1.1.1 Pengertian Beban Kerja

Beban kerja merupakan situasi dimana karyawan memiliki banyak tuntutan pekerjaan dalam satu waktu yang harus di selesaikan dengan kurung waktu yang sedikit. Menurut Tarwaka (2017) pengertian beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Kondisi tertekan yang dialami oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya akan mempengaruhi kondisi psikologi para karyawan yang dapat membuat karyawan berniat untuk meninggalkan pekerjaannya karena lingkungannya memberi tuntutan melebihi kemampuannya dalam bekerja. Menurut Rolos et al. (2018) beban kerja merupakan kemampuan tubuh dalam menerima pekerjaan. Menurut Menpan dalam Novita dan Kusuma (2020) Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Menurut Nabawi (2019) beban kerja adalah sebagai suatu konsep yang timbul akibat adanya keterbatasan kapasitas dalam mengakses informasi.

Menurut Sartini et al (2017) mengemukakan pendapat bahwa beban kerja yang berlebih dapat membuat karyawan mengalami kelelahan akibat adanya ketidakseimbangan, kesenjangan atau diskrepansi antara tuntutan tugas dan waktu yang tersedia untuk menyelesaikan pekerjaan, kelebihan beban kerja (work Overload), otoritas peran, konflik peran, dan kurangnya dukungan kerja memberikan kontribusi terhadap stres kerja.

Menurut Saputro dalam Yuwanda dan Pratiwi (2020), terjadi ketika seseorang karyawan memiliki terlalu banyak pekerjaan yang harus dilakukan namun tidak sesuai dengan waktu yang tersedia dan kemampuan yang dimiliki.

Dari beberapa pendapat di atas maka beban kerja adalah sejumlah tugas atau pekerjaan yang melebihi kadar rutinitas karyawan, tugas ini harus diselesaikan oleh karyawan dalam waktu tertentu, dimana hal ini memerlukan kemampuan lebih dari apa yang dimiliki individu itu sendiri. Kelebihan beban kerja dapat membuat karyawan menjadi lelah, stress dan dapat menimbulkan konflik di lingkungan perusahaan.

2.1.1.2 Faktor-faktor Beban Kerja

Menurut Gibson dalam (Ramadhanti, 2020), faktor-faktor yang mempengaruhi kelebihan beban kerja yaitu:

1. Time Pressure (tekanan waktu), desakan waktu dapat menjadi work overload ketika hal ini mengakibatkan munculnya banyak kesalahan atau kondisi kesehatan seseorang berkurang.
2. Jadwal kerja atau jam kerja, jumlah waktu untuk melakukan kerja berkontribusi terhadap pengalaman akan tuntutan kerja, yang merupakan salah satu faktor penyebab stress di lingkungan kerja.
3. Role ambiguity dan Role conflict, Role ambiguity atau kemenduaan peran dan role conflict atau konflik peran dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap beban kerjanya.
4. Kebisingan, pekerja yang kondisi kerjanya sangat bising akan mempengaruhi efektifitas kerjanya dalam menyelesaikan tugasnya, dimana akan mengganggu konsentrasi dan mengganggu pencapaian tugas.
5. Information overload, banyaknya informasi yang masuk dan diserap pekerja dalam waktu yang bersamaan dapat menyebabkan beban kerja semakin berat.
6. Repetitive action, banyaknya pekerjaan yang membutuhkan aksi tubuh secara berulang akan timbul rasa bosan, rasa monoton yang pada akhirnya dapat menghasilkan berkurangnya perhatian.

2.1.1.3 Indikator Beban Kerja

Menurut Sartini et al (2017), dalam mengukur kelebihan beban kerja menggunakan beberapa indikator sebagai berikut:

1. Tekanan waktu

Desakan waktu dapat menjadi work overload ketika hal ini mengakibatkan munculnya banyak kesalahan atau kondisi kesehatan seseorang berkurang.

2. Jadwal kerja atau jam kerja

Jumlah waktu untuk melakukan kerja berkontribusi terhadap pengalaman akan tuntutan kerja, yang merupakan salah satu faktor penyebab stress di lingkungan kerja.

3. Tanggung jawab

Setiap jenis tanggung jawab (responsibility) merupakan beban kerja bagi sebagian orang. Tanggung jawab yang berbeda, berbeda pula fungsinya sebagai penekan.

4. Harga diri

Tingkat harga diri yang lebih tinggi berhubungan erat dengan kepercayaan yang lebih besar akan kemampuan orang untuk menangani penekanan dengan hasil yang baik.

Sedangkan menurut Rolos et al., (2018) ada beberapa indikator beban kerja, diantaranya yaitu:

1. Target yang harus dicapai

Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Pandangan mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya.

2. Kondisi pekerjaan

Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya.

3. Penggunaan waktu

Kerja waktu yang digunakan dalam kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan produksi (waktu buku atau dasar, waktu lingkaran).

4. Standar pekerjaan

Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, salah satu contohnya yaitu perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

2.1.2 Stres Kerja

2.1.2.1 Pengertian Stres Kerja Karyawan

Menurut Budiasa (2021:21) stres kerja adalah suatu bentuk tanggapan atau respon atas tekanan pada pekerjaan yang diakibatkan oleh keadaan tidak atau kurangnya kecocokan antara seseorang dengan lingkungannya, sehingga berpengaruh kepada fisik, mental dan perilaku individu saat bekerja. Mangkunegara dalam Retno (2018) mengemukakan bahwa stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan.

Prawira & Suwandana (2019) yang menemukan stress kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Menurut Sunyoto (2016:215) stres yang dialami

oleh karyawan akibat lingkungan yang dihadapinya akan memengaruhi kinerja dan kepuasan kerjanya

Stres kerja bisa disebut juga dengan perasaan yang bersangkutan dengan tekanan, keambiguan kerja, frustrasi, dan perasaan takut yang berasal dari pekerjaan (Cullen et al dalam Jin et al., 2017). Jadi, dapat dikatakan stres kerja ialah hal-hal yang dapat mengganggu seorang pegawai yang jika dibiarkan dapat memberikan akibat yang negatif. Lalu, stres memrogram hal kompleks untuk mewujudkan ancaman yang dapat menimbulkan hasil yang positif maupun negatif.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa stress kerja dapat berpengaruh terhadap kondisi dari pegawai, sehingga stres yang berlebihan dapat mengancam seseorang dalam menjalankan aktifitasnya dan dapat mengganggu kelaksanaan kerjanya. Stres kerja dapat disimpulkan kondisi mental dan fisik seseorang yang ditunjukan dengan sikap atau perilaku yang disebabkan oleh suatu hal yang tidak bisa diatasi dalam pekerjaanya. Stres disebabkan oleh faktor-faktor stres atau disebut juga dengan Stressor.

2.1.2.2 Faktor-faktor Stes Kerja

Menurut Luthan dalam Asih, et al (2018) faktor-faktor yang menyebabkan stress (anteseden stress) antara lain:

1. Stressor ekstraorganisasi, mencakup perubahan sosial/teknologi, keluarga, relokasi kerja, kondisi ekonomi, ras dan kelas, perbedaan persepsi serta perbedaan kesempatan bagi pegawai atas penghargaan atau promosi.

2. Stressor organisasi, mencakup kebijakan dan strategi administratif, struktur organisasi, kondisi kerja, tanggung jawab tanpa otoritas, ketidakmampuan menyuarkan keluhan, serta penghargaan yang tidak memadai.
3. Stressor kelompok, mencakup kurangnya kohesivitas kelompok seperti pegawai tidak memiliki kebersamaan karena desain kerja, karena penyelia melarang atau membatasinya, serta kurangnya dukungan sosial pada individu.
4. Stressor individu, mencakup disposisi individu seperti kepribadian, persepsi kontrol personal, ketidakberdayaan yang dipelajari, daya tahan psikologis, serta tingkat konflik intra individu yang berakar dari frustrasi.

Menurut Tewel, et al., (2017:141-144) terdapat dua faktor yang menyebabkan stres kerja yaitu:

1. Penyebab Stres dari Individu, yang mencakup:
 - a. Konflik peran (role conflict), yang terjadi ketika seseorang dituntut untuk mengemban lebih dari satu peran.
 - b. Beban kerja berlebihan (overload), yang terjadi manakala jumlah pekerjaan yang diberikan tidak sesuai dengan beban kerja sebenarnya.
 - c. Kemenduaan peran (role ambiguity) adalah tidak adanya pengertian tentang hak dan kewajiban pegawai dalam mengerjakan suatu pekerjaan.
2. Penyebab Stres pada Kelompok dan Organisasi, yang mencakup:
 - a. Kurangnya kohesivitas antara anggota kelompok kerja.

- b. Tidak adanya kesempatan kebersamaan antar pegawai karena desain kerja, kebijakan penyelia atau karena anggota kelompok yang ingin menyingkirkan pegawai lain.
- c. Budaya organisasi.
- d. Kurangnya kesempatan karier yang diberikan kepada pegawai.

Faktor lainnya yang dapat memicu stres kerja pada pegawai adalah sistem pemberlakuan kerja lembur namun tidak dibarengi dengan pemberian insentif. Pegawai yang kerap melakukan lembur kerja akan rentan mengalami stres kerja dan akan berdampak pada penurunan kinerja. Hal ini disebabkan karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki pegawai.

2.1.2.3 Gejala-gejala Stres Kerja

Menurut Braham dalam (Zainal et al, 2017), gejala stres kerja meliputi empat gejala, yaitu;

1. Fisik, yaitu sulit tidur atau tidur tidak teratur, sakit kepala, sulit buang air besar, adanya gangguan pencernaan, radang usus, kulit gatal-gatal, punggung terasa sakit, urat-urat pada bahu dan leher terasa tegang, keringat berlebihan, berubah selera makan, tekanan darah tinggi atau serangan jantung, kehilangan energi.
2. Emosional, yaitu marah-marah, mudah tersinggung dan terlalu sensitif, gelisah dan cemas, suasana hati mudah berubah-ubah, sedih, mudah menangis dan depresi, gugup, agresif terhadap orang lain dan mudah bermusuhan serta mudah menyerang, dan kelesuan mental.

3. Intelektual, yaitu mudah lupa, kacau pikirannya, daya ingat menurun, sulit untuk berkonsentrasi, suka melamun berlebihan, pikiran hanya dipenuhi satu pikiran saja.
4. Interpersonal, yaitu acuh dan mendiamkan orang lain, kepercayaan pada orang lain menurun, mudah mengingkari janji pada orang lain, senang mencari kesalahan orang lain atau menyerang dengan kata-kata, menutup diri secara berlebihan, dan mudah menyalahkan orang lain.

2.1.2.4 Indikator Stres Kerja

Menurut Budiasa (2021:26) indikator stress kerja, yaitu:

1. Tuntutan tugas

Merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, tata kerja dan letak fisik.

2. Tuntutan peran

Berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seorang karyawan sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi. Tuntutan peran ini dapat menimbulkan terjadinya role ambiguity, role conflict.

3. Tuntutan antar pribadi

Merupakan tekanan yang diciptakan oleh rekan kerja dalam satu organisasi.

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 mengakibatkan suatu ketegangan, ketakutan dan kecemasan.

Sedangkan menurut Menurut Sunyoto (2018:63), indikator stres kerja adalah sebagai berikut :

a. Penyebab Fisik

- 1) Kebisingan Kebisingan yang terus menerus dapat menjadi sumber stres bagi banyak orang. Namun perlu diketahui bahwa terlalu tenang juga menyebabkan hal yang sama.
- 2) Kelelahan Masalah kelelahan ini dapat menyebabkan stres karena kemampuan untuk bekerja menurun. Kemampuan bekerja menurun menyebabkan prestasi menurun, dan tanpa disadari menimbulkan stres.
- 3) Penggeseran kerja mengubah pola kerja yang terus menerus dapat menimbulkan stres. Hal ini disebabkan karena seorang karyawan sudah terbiasa dengan pola kerja yang lama dan sudah terbiasa dengan kebiasaankebiasaan lama.

b. Beban Kerja

Beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stres. Hal ini bisa disebabkan oleh

tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, volume kerja mungkin terlalu banyak, dan sebagainya.

c. Sifat Pekerjaan.

- 1) Situasi baru dan asing Menghadapi situasi baru dan asing dalam pekerjaan atau organisasi, seseorang akan merasa sangat tertekan, sehingga dapat menimbulkan stres.
 - 2) Ancaman pribadi Suatu tingkat kontrol pengawasan yang terlalu ketat dariatasan menyebabkan seseorang terancam kebebasannya Percepatan. Stres bisa terjadi apabila ketidakmampuan seseorang untuk memacu pekerjaan.
 - 3) Ambiguitas Kurangnya kejelasan terhadap apa yang dikerjakan akan menimbulkan kebingunan dan keraguan bagi seseorang untuk melaksanakan suatu pekerjaan.
 - 4) Umpan balik Standar kerja yang tidak jelas dapat membuat karyawan tidak puas karena mereka tidak pernah tahu prestasi mereka. Disamping itu, standar kerja yang tidak jelas juga dapat dipergunakan untuk menekan karyawan.
- d. Kebebasan Kebebasan yang diberikan kepada karyawan belum tentu merupakan hal yang menyenangkan. Ada sebagian karyawan justru dengan adanya kebebasan membuat mereka merasa ketiak pastian dan ketidakmampuan dalam bertindak.
- e. Kesulitan Kesulitan-kesulitan yang dialami di rumah, seperti ketidakcocokan antara suami dan istri masalah keuangan, perceraian dapat

mempengaruhi prestasi seseorang. Halhal seperti ini dapat merupakan sumber stres bagi seseorang.

2.1.3 Kepuasan Kerja

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Setiap manusia mempunyai kebutuhan dalam hidupnya. Adanya keinginan untuk memenuhi kebutuhan itulah yang mendorong manusia melakukan berbagai aktivitas. Kebutuhan yang dimiliki manusia sangatlah beragam. Kepuasan seseorang antara satu dengan yang lainnya akan berbeda-beda. Jadi, kepuasan itu bersifat individual.

Menurut Afandi (2018) 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. Sedangkan menurut Prayogo (2019) Kepuasan Kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan serta mencintai pekerjaannya. Kepuasan Kerja karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, dan kedisiplinan karyawan dapat meningkat.

Menurut Kreitner (2015:271) kepuasan kerja adalah efektifitas atau respon emosional terhadap aspek pekerjaan. Definisi ini berarti bahwa kepuasan kerja bukanlah suatu konsep tunggal. Seseorang dapat relatif puas dengan suatu aspek dari pekerjaannya dan tidak puas dengan salah satu atau lebih aspek lainnya. Menurut Badeni (2017) kepuasan kerja karyawan adalah sikap seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat berupa sikap positif atau negative, puas atau tidak puas. Menurut Edy Sutrisno (2019) 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. Dengan demikian kepuasan kerja dinyatakan 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.

2.1.3.2 Faktor-faktor Kepuasan Kerja

Menurut Edy Sutrisno (2019), faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja adalah:

1. Kesempatan untuk maju

Dalam hal ini ada hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.

2. Keamanan kerja

Faktor ini disebut sebagai penunjang Kepuasan Kerja, baik bagi karyawan. keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan saat kerja.

3. Gaji

Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang mengekspresikan Kepuasan Kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.

4. Perusahaan dan Manajemen

Perusahaan dan Manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil, faktor ini yang menentukan Kepuasan Kerja karyawan.

5. Pengawasan Sekaligus atasanya

Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan Turn Over.

6. Faktor instrisik dari pekerjaan

Atribut yang ada dalam pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

7. Kondisi kerja

Termasuk disini kondisi tempat, ventilasi, penyiaran, kantin dan tempat parkir.

8. Aspek sosial dalam pekerjaan

Merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas atau tidak puas dalam bekerja.

9. Komunikasi

Komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.

10. Fasilitas

Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun, atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

2.1.3.3 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Afandi (2018), indikator kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

1. Pekerjaan

Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.

2. Upah

Jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.

3. Promosi

Kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Ini berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.

4. Pengawas

Seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja.

5. Rekan kerja

Seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.

Sedangkan menurut Kreitner (2015), indikator kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan terhadap gaji, adanya sejumlah gaji yang diterima sesuai dengan beban kerjanya dan merata dengan karyawan lain pada organisasi tersebut.
2. Kepuasan terhadap supervisi, bergantung pada kemampuan atasannya untuk memberikan bantuan teknis dalam memotivasi”.

2.1.4 Turnover Intention

2.1.4.1 Pengertian *Turnover Intention* Karyawan

Menurut Tett dan Meyer dalam (Wibisono, 2017) Perilaku *turnover intention* merupakan suatu tindakan oleh karyawan yang berkeinginan untuk pindah atau keluar dari pekerjaan dengan disengaja, perilaku *turnover intention* ini biasanya didasari oleh ketidak nyamanan dalam perusahaan, kurangnya kompetensi, hubungan yang kurang baik dengan rekan kerja, dan bagi perempuan meninggalkan tempat kerja karena mengikuti suami. Menurut Harnoto (2014), *turnover intention* adalah kadar atau intensitas dari keinginan untuk keluar dari perusahaan. Menurut Santoni & Harahap (2018) *turnover intention* secara konseptual dapat didefinisikan sebagai keinginan untuk menemukan pekerjaan baru.

Sebelum karyawan melakukan tindakan *turnover intention*, biasanya akan didahului dengan *turnover intention*. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rismayanti et al (2018) *turnover intention* adalah kecenderungan atau niat

karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela menurut pilihannya sendiri.

Turnover intention adalah kecenderungan sikap atau tingkat dimana seorang karyawan memiliki kemungkinan untuk meninggalkan organisasi atau mengundurkan diri secara sukarela dari pekerjaannya (Meriandayani, dan Subudi, 2019). Menurut Dharma (2013:1), mendefinisikan turnover intention adalah derajat kecenderungan sikap yang dimiliki oleh karyawan untuk mencari pekerjaan baru ditempat lain atau adanya rencana untuk meninggalkan perusahaan dalam masa tiga bulan yang akan datang, enam bulan yang akan datang, satu tahun yang akan datang, dan dua tahun yang akan datang.

Dengan demikian *turnover intention* disimpulkan pindah atau keluarnya karyawan dengan sukarela maupun tidak sukarela. *Turnover* akan didahului dengan *turnover intention* yaitu sikap atau pemikiran dan keinginan karyawan untuk pindah maupun keluar dari perusahaannya ke perusahaan lainnya.

2.1.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *turnover intention*

Menurut Ridlo (dalam Iskandar, 2019:34) menjabarkan beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *turnover intention*, diantaranya:

a. Usia

Pekerja dengan usia yang terbilang muda memiliki tingkat turnover yang lebih tinggi dibandingkan dengan pekerja yang lebih tua. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa usia memiliki hubungan yang signifikan terhadap turnover intention ke arah yang negative. Artinya bahwa semakin tinggi usia seseorang, maka semakin rendah pula tingkat

turnover intention yang dimilikinya. Tingginya tingkat turnover intention yang dimiliki pada pekerja usia muda disebabkan karena mereka masih memiliki keinginan untuk mencoba pekerjaan yang baru disertai dengan berharap mendapatkan kepercayaan diri lebih besar melalui cara coba-coba tersebut.

b. Lama Kerja

Turnover lebih banyak terjadi pada karyawan dengan masa kerja lebih singkat. Pada umumnya, sebaliknya, semakin lama masa kerja seseorang maka semakin rendah kecenderungan turnovernya, karyawan yang dapat bertahan dalam jangka waktu yang lama di suatu perusahaan adalah karyawan yang berhasil menyesuaikan dirinya dengan perusahaan dan pekerjaannya. Mereka akan memiliki rasa tanggung jawab lebih besar daripada karyawan baru. Akibatnya secara langsung mereka enggan berfikir untuk berpindah pekerjaan atau menarik diri dari perusahaan.

c. Tingkat Pendidikan dan Intelegensi

Tingkat pendidikan juga berpengaruh pada dorongan seseorang untuk melakukan turnover. Karyawan yang memiliki tingkat intelegensi yang tidak terlalu tinggi akan menganggap tugas sulit yang diberikan merupakan tekanan dan sumber kecemasan. Ia mudah merasa gelisah akan tanggung jawab yang diberikan padanya dan merasa tidak aman.

d. Kepuasan Kerja Pada dasarnya kepuasan kerja adalah sesuatu yang bersifat individual, Setiap orang memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda beda, sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya

sendiri. Pada tingkat individual, kepuasan merupakan variabel psikologi yang paling sering diteliti dalam suatu model intention to leave.

2.1.4.3 Indikator Turnover

Menurut Harnoto (2016) Turnover ditandai oleh berbagai hal yang menyangkut perilaku karyawan, antara lain:

1. Absensi yang meningkat

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

2. Mulai malas bekerja

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

3. Peningkatan terhadap pelanggaran tata tertib kerja

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

4. Peningkatan protes terhadap atasan

Karyawan 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 karyawan.

5. Perilaku positif yang sangat berbeda dari biasanya

Biasanya hal ini berlaku untuk karyawan yang karakteristik positif. Karyawan ini mempunyai tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas yang dibebankan, dan jika perilaku positif karyawan ini meningkat jauh dan berbeda dari biasanya justru menurun

Indikator *turnover intention* menurut Santoni & Harahap (2018) diantaranya yaitu:

1. Keinginan karyawan untuk mengundurkan diri dari pekerjaan yang disebabkan oleh faktor lingkungan kerja dan kesehatan kerja.
2. Keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih layak karena mengukur sesuai kemampuan, transportasi, jarak tempuh serta dukungan dari keluarga.
3. Keinginan karyawan untuk mendapatkan upah yang layak atau mendapatkan jabatan yang baik, meningkatkan kapasitas individu dan tekad untuk mengembangkan perusahaan.

2.1 Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung penelitian ini, maka penulis akan memaparkan penelitian terdahulu yang didapat dari jurnal

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

NO	NAMA PENELITI	JUDUL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN	HASIL PENELITIAN
1	Ni Nyoman Yani Sri Lestari1 Ni Wayan Mujiati2 (2018)	Pengaruh Stres Kerja, Komitmen Organisasi, dan Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap <i>TurnoverIntention</i> Metode : Teknik analisis regresi linear berganda Sampel : karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Gatot Subroto Denpasar yang berjumlah 70 karyawan bagian AO, AAO, FO, ADK Komersial, ADK Consumer, Teller, CS.	Persamaannya yaitu variabel bebas Beban Kerja, Stres Kerja, dan Kepuasan Kerja serta variabel terikat <i>Turnover Intention</i>	Perbedaannya adalah penelitian saya dilakukan di PT.Sansan Saudaratex Jaya.	Berdasarkan hasil pengolahan data dapat disimpulkan sebagai berikut : 1). Pengujian untuk hipotesis pertama menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Gatot Subroto Denpasar. 2). Pengujian untuk hipotesis ketiga menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Gatot Subroto Denpasar
2	Rutinaias Haholongan	Stres Kerja, Lingkungan	Persamaannya yaitu variabel	Penelitian saya dilakukan di	Nilai t sig stress kerja 0,000 <0,05 artinya stress kerja

	(2018)	<p>Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Perusahaan</p> <p>Metode : <i>convenience sampling</i></p> <p>Sampel : 124 karyawan manufaktur</p>	<p>bebas Stress Kerja serta variabel terikat <i>Turnover Intention</i></p>	<p>PT. Sansan Saudaratex Jaya Cimahi. Metode yang digunakan berbeda dan jumlah sampel yang berbeda.</p>	<p>berpengaruh terhadap pergantian tenaga kerja. Hasil ini menunjukkan bahwa adanya peningkatan stres kerja karyawan dapat meningkatkan turnover intention karyawan.</p>
3	Zhamronny, Arif (2018)	<p>Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Pada PDAM Distribusi Jawa Timur Area Malang</p> <p>Metode : <i>empirical research</i></p> <p>Sampel : 72 karyawan, bagian JPP (jaringan dan pipa – pipa), bagian pertamanan, driver, cleaning service, dan skada.</p>	<p>Persamaannya yaitu variabel bebas Beban Kerja dan Stres Kerja srta variable terikat Turnover</p>	<p>Perbedaannya adalah penelitian saya dilakukan di PT. Sansan Saudaratex Jaya Cimahi. Metode yang digunakan berbeda.</p>	<p>Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa: 1. Beban kerja mampu mempengaruhi turnover intention pada PDAM Distribusi Jawa Timur Area Malang. Semakin besar beban kerja yang didapat oleh karyawan maka semakin tinggi juga turnover intention menyebabkan karyawan PDAM Kota Malang 2. Stres kerja mampu mempengaruhi turnover intention pada PDAM Distribusi Jawa</p>

					Timur Area Malang. Semakin tinggi stres kerja yang didapat oleh karyawan maka semakin tinggi juga turnover intention menyebabkan karyawan PDAM Kota Malang
4	Yuan Badrianto* & Muhamad Ekhsan (2020)	<i>Effect Of Work Environment And Job Satisfaction On Employee Performance In PT. Nesinak Industries</i> Metode : quantitative approach, quantitative approach is used to measure the effect between the variables tested both directly and indirectly. Sampel : employees of PT. Nesinak Industries	Persamaanya variabel bebas Kepuasan Kerja	Perbedaannya variabel terikatnya Kinerja, sedangkan variabel terikat penulis adalah Turnover Intention	The second hypothesis which presents a positive and significant effect on job satisfaction on employee performance by 42.3%. Based on the partial test results for the variable work satisfaction obtained tcount = 3.513 with a significant value of 0.001 with a significant probability far less than 0.05 and tcount greater than ttable then. This shows that partially job satisfaction variables, that there is an influence of job satisfaction variables

					on employee performance.
5	Wenhui Liu ¹ Shihong Zhao ^{1,2} Lei Shi ¹ Zhong Zhang ³ Xinyan Liu ³ Li Li ¹ Xiaojian Duan ¹ Guoqiang Li ¹ Fengge Lou ⁴ Xiaoli Jia ⁵ Lihua Fan ^{1,3} Tao Sun ^{1,3} Xin Ni ⁶ (2018)	<i>Workplace violence, job satisfaction, burnout, perceived organisational support and their effects on turnover intention among Chinese nurses in tertiary hospitals: a cross-sectional study</i> Metode : Purposive sampling method Sampel : Chinese nurses in tertiary hospitals	Persamaanya variabel bebas Kepuasan Kerja	Perbedaannya adalah penelitian saya dilakukan di PT. Sansan Saudaratex Jaya Cimahi.	A total of 1216 of 1706 (69.1%) participants had high turnover intention. During the previous 12 months, the prevalence of physical violence and psychological violence towards nurses was 9.60% and 59.64%, respectively. As expected, the level of turnover intention was negatively correlated with participants' scores on job satisfaction ($r=-0.367$, p

2.2 Kerangka Pemikiran

Turnover intention adalah pindah atau keluarnya karyawan dengan sukarela maupun tidak sukarela. Turnover akan didahului dengan turnover intention yaitu sikap atau pemikiran dan keinginan karyawan untuk pindah

maupun keluar dari perusahaannya ke perusahaan lainnya. Faktor yang dapat menyebabkan terjadinya turnover intention adalah beban kerja yang berlebihan. Beban kerja adalah sejumlah tugas atau pekerjaan yang melebihi kadar rutinitas karyawan, tugas ini harus diselesaikan oleh karyawan dalam waktu tertentu, dimana hal ini memerlukan kemampuan lebih dari apa yang dimiliki individu itu sendiri. Selain itu ada stress kerja yang dapat menyebabkan terjadinya turnover intention.

Stres kerja adalah kondisi mental dan fisik seseorang yang ditunjukkan dengan sikap atau perilaku yang disebabkan oleh suatu hal yang tidak bisa diatasi dalam pekerjaannya. Selain itu juga ada kepuasan kerja yang dapat menyebabkan turnover intention. Kepuasan kerja dinyatakan 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.

Jika karyawan memiliki kendala maupun tidak nyaman saat bekerja, karyawan tidak dapat bekerja dengan maksimal bahkan karyawan akan memiliki pemikiran untuk pindah kerjaan bahkan dapat langsung memutuskan untuk pindah pekerjaan. Pada saat karyawan melakukan hal tersebut, perusahaan akan mendapat kerugian karena akan mengeluarkan biaya untuk mencari pengganti karyawan yang sudah keluar.

Maka, kerangka pemikiran pada penelitian ini menjelaskan adanya kelebihan beban kerja terhadap *turnover*, stress kerja terhadap *turnover*, serta kepuasan kerja terhadap *turnover* sebagai berikut:

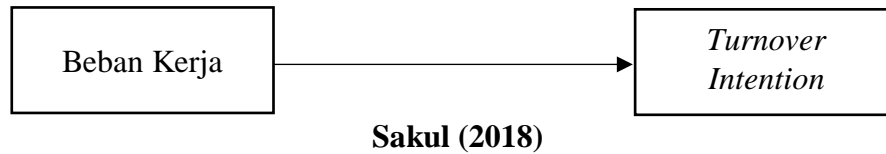
2.2.1 Pengaruh Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention*

Beban kerja didefinisikan sebagai kondisi seseorang yang dihadapkan pada jumlah (kuantitas) dan kesulitan (kualitas) dari tugas – tugas yang diwajibkan kepada individu dan diminta untuk melakukan lebih dari apa yang dia mampu lakukan dalam waktu yang tersedia. Jadi kelebihan beban kerja ini merupakan suatu kondisi dimana karyawan dituntut untuk melakukan pekerjaan atau tugas yang tidak sesuai dengan kemampuan karyawan yang sesungguhnya. Sehingga kelebihan beban kerja membuat karyawan berniat untuk meninggalkan pekerjaannya (*turnover intention*) dan beralih kepada pekerjaan yang menurutnya lebih baik. Dan ini terjadi ketika karyawan pada perusahaan merasa tidak adil dengan diberi kelebihan beban kerja.

Adanya pengaruh kelebihan beban kerja terhadap turnover intention yang didukung pada penelitian sebelumnya oleh (Sakul, 2018) bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention. Hal ini diperkuat oleh penelitian Ni Nyoman Egarini dan Ni Luh Putu Eka Yudi Prastiwi (2022) bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention dengan nilai p-value 0,023. Selain itu, terdapat penelitian dengan hasil sebaliknya dari penelitian di atas yang dilakukan oleh Purwati et al (2020) dengan hasil analisis secara deskriptif menunjukkan bahwa Beban Kerja tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap turnover intention.

Berdasarkan beberapa pendapat dan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat keterkaitan antara kelebihan beban kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan di perusahaan.

Nyoman Egarini dan Ni Luh Putu Eka Yudi Prastiwi (2022)

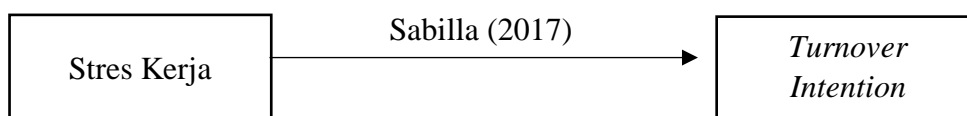


Gambar 2.1 Keterkaitan Antara Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention*

2.2.2 Pengaruh Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention*

Stres kerja karyawan menyebabkan kehilangan kemampuan untuk mengambil keputusan dan perilakunya menjadi tidak teratur dan memicu keinginan untuk keluar. (Sabilla, 2017) menyatakan bahwa stress kerja berpengaruh positif signifikan terhadap turnover intention yang dibuktikan dengan nilai koefisien regresi stres kerja 1,911 dengan t sig. 0,001 yang lebih kecil daripada 0,05.. Hal ini diperkuat dengan penelitian Syarifah Mirza Lestari (2021) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja (Studi Pada Karyawan Tetap BRI KC), menemukan Stres kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap turnover intention karyawan, ini artinya jika stres kerja meningkat maka *turnover intention* juga akan meningkat. Sedangkan menurut Tarigan et al (2021) menyatakan bahwa Variabel stress kerja tidak berpengaruh terhadap turnover intention.

Berdasarkan paparan penjelasan diatas, maka disimpulkan bahwa terdapat keterkaitan antara stress kerja terhadap *Turnover intention* pada karyawan diperusahaan.

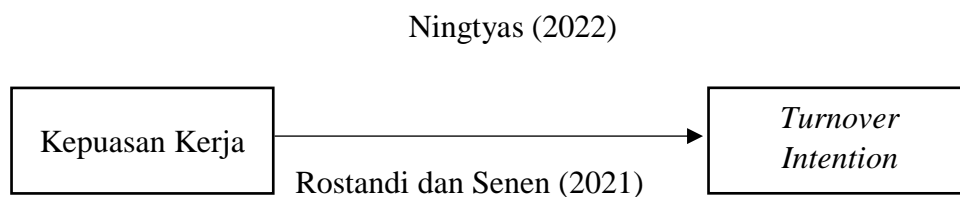


Syarifah Mirza Lestari (2021)

Gambar 2.2 Pengaruh Stres Kerja terhadap Turnover Intention

2.2.3 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention*

Keluar kerja karyawan di suatu perusahaan dimulai dengan adanya rasa tidak puas seorang karyawan terhadap pekerjaan yang dimilikinya. Rasa ketidakpuasan tersebut membuat karyawan memiliki pemikiran untuk keluar dari pekerjaannya tersebut. Namun, karyawan itu terlebih dahulu memikirkan dan mengevaluasi apa keuntungan maupun kerugian yang akan didapat jika karyawan tersebut keluar dari pekerjaannya sekarang. Ningtyas (2022) bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini didukung dengan penelitian Rostandi dan Senen (2021) bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Turnover Intention. Selain itu, terdapat penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *Turnover intention*. Menurut Nasution (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Berdasarkan paparan penjelasan diatas, maka disimpulkan bahwa terdapat keterkaitan antara kepuasan kerja terhadap *Turnover Intention* pada karyawan diperusahaan.



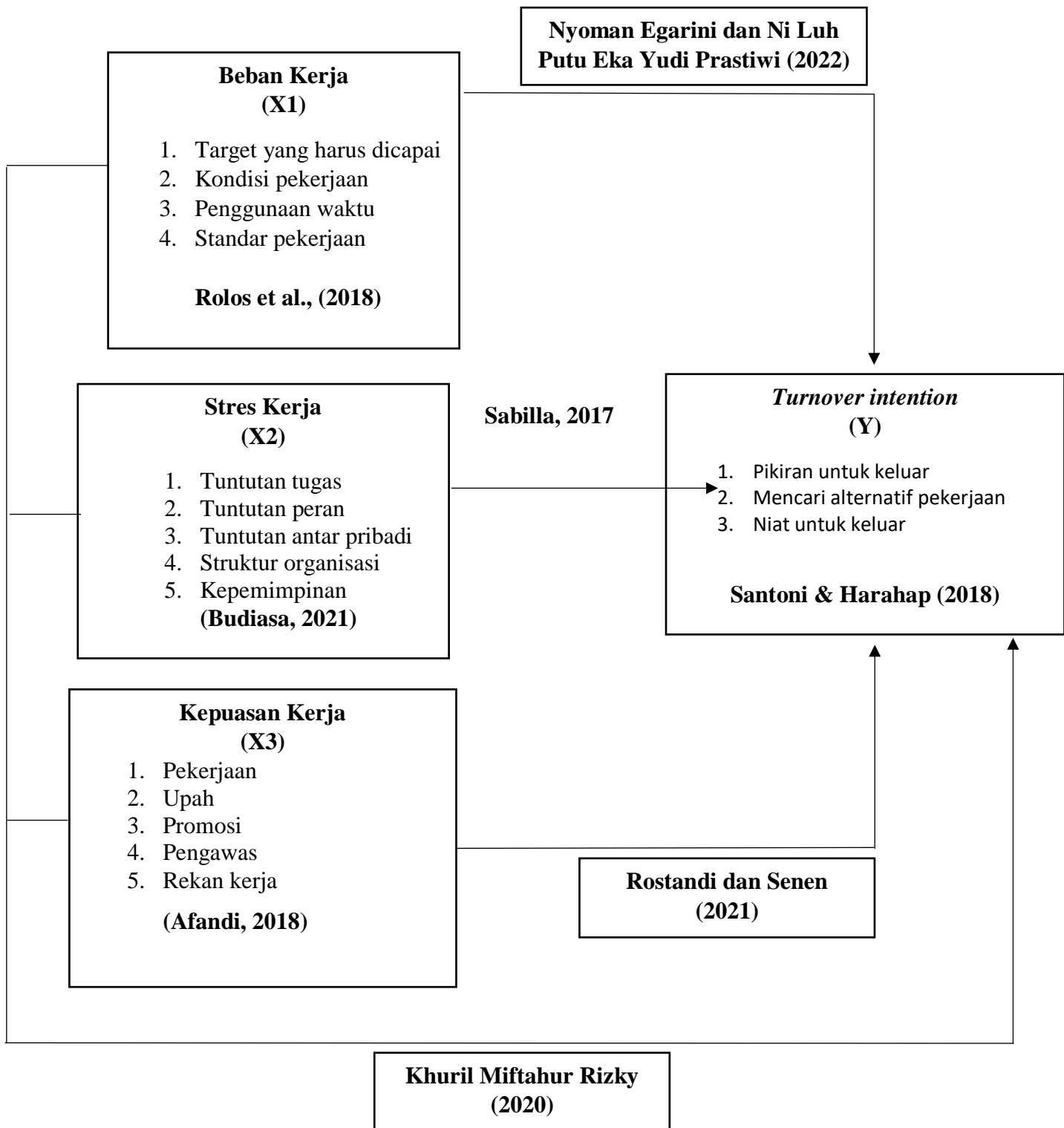
Gambar 2.3 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention

2.2.4 Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap

Turnover Intention

Kelebihan beban kerja terjadi ketika karyawan di perusahaan diperlakukan tidak adil dengan diberi kelebihan kerja diluar batas kemampuannya, hal ini yang akan mendorong karyawan melakukan *Turnover Intention*, selain itu stres kerja juga menjadi salah satu alasan terbesar. Tidak jarang karyawan diberikan tugas yang bukan tanggung jawabnya dan melebihi kemampuan karyawan itu sendiri, hal itu menyebabkan karyawan lelah secara fisik maupun emosi dan menjadi stress kerja dan akhirnya mendorong peningkatan *Turnover Intention*. Selain kelebihan beban kerja dan stress kerja, kepuasan kerja pun termasuk alasan mengapa karyawan tidak akan sanggup bertahan jika kondisi di tempatnya bekerja tidak nyaman dan banyak tekanan.

Adanya pengaruh Kelebihan beban kerja, stress kerja, dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap turnover intention yang didukung pada penelitian sebelumnya oleh Khuril Miftahur Rizky (2020) dengan judul “Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap Turnover Intention (Studi pada Karyawan PT. FIFGROUP Cabang Batu)” dalam penelitiannya menyatakan bahwa kelebihan beban kerja, stress kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* sedangkan kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap *Turnover Intention*. Berdasarkan beberapa pendapat dan paparan penjelasan diatas, maka disimpulkan bahwa terdapat keterkaitan antara kelebihan beban kerja, stress kerja, dan kepuasan kerja terhadap Turnover Intention pada karyawan di perusahaan.



Gambar 2.4 Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis Penelitian

Pengertian hipotesis menurut Umi Narimawati (2020) hipotesis merupakan anggapan dasar peneliti terhadap suatu masalah yang sedang dikaji. Sedangkan, menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan penelitian, dimana rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data atau kuesioner. Berdasarkan penjelasan diatas dan berdasarkan dari hasil penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang diambil oleh penulis dari penelitian ini sebagai berikut:

H1 : Untuk hipotesis pertama tidak dilakukan uji hipotesis karena hanya merupakan uraian atau deskripsi.

H2 : Diduga Beban Kerja secara parsial berpengaruh pada *Turnover Intention*

H3 : Diduga Stres Kerja secara parsial berpengaruh pada *Turnover Intention*

H4 : Diduga Kepuasan Kerja secara parsial berpengaruh pada *Turnover Intention*

H5 : Diduga Beban Kerja, Stres Kerja, dan Kepuasan Kerja secara parsial berpengaruh pada *Turnover Intention*.