

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS**

#### **2.1. Kajian Pustaka**

Dalam penulisan skripsi ini peneliti mencari serta menggali informasi dari penelitian-penelitian terdahulu sebagai bahan perbandingan, baik kelebihan dan kekurangan yang sudah ada. Selain itu, dalam penelitian ini peneliti juga menggali informasi dari berbagai sumber seperti jurnal- jurnal maupun skripsi dan buku dengan tujuan mendapatkan informasi yang telah ada sebelumnya tentang teori-teori yang berkaitan dengan judul yang digunakan dalam mengumpulkan landasan teori.

##### **2.1.1 Stress Kerja**

###### **2.1.1.1. Pengertian Stress Kerja**

Tewal *et al* (2018) Stres kerja merupakan kondisi-kondisi internal dan eksternal yang menciptakan situasi-situasi yang penuh tekanan, dan gejala-gejalanya dialami oleh setiap orang yang tertekan. Selain itu Sa'adah & Prasetyo *et.al* (2018) Strees kerja merupakan suatu kondisi tekanan fisik maupun psikologis yang mengakibatkan ketegasan cara berbicara maupun penulisan lisan. Adapun Manurung & Ratnawati (2018) Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan.

Rahim (2020) Stres adalah suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang diluar batas kemampuannya, sehingga jika terus dibiarkan tanpa ada

solusi maka ini akan berdampak pada kesehatannya. Stres tidak timbul begitu saja namun sebab-sebab stres timbul umumnya diikuti oleh faktor peristiwa yang mempengaruhi kejiwaan seseorang, dan peristiwa itu terjadi diluar dari kemampuannya sehingga kondisi tersebut telah menekan jiwanya

Berdasarkan uraian yang dipaparkan di atas, dapat di susun pengertian/definisi dan kesimpulan mengenai Stress Kerja pada Tabel 2.1 dibawah ini:

**Tabel 2.1**  
**Pengertian Stress Kerja**

No	Penulis dan Tahun	Definisi
1.	Tewal <i>et al</i> (2018)	Stres kerja merupakan kondisi-kondisi internal dan eksternal yang menciptakan situasi-situasi yang penuh tekanan, dan gejala-gejalanya dialami oleh setiap orang yang tertekan
2.	Sa'adah & Prasetyo (2018)	Stress kerja merupakan suatu kondisi tekanan fisik maupun psikologis yang mengakibatkan ketegasan cara berbicara maupun penulisan lisan.
3	Manurung & Ratnawati (2018)	Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan.
4	Rahim (2020)	Stres adalah suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang diluar batas kemampuannya, sehingga jika terus dibiarkan tanpa ada solusi maka ini akan berdampak pada kesehatannya. Stres tidak timbul begitu saja namun sebab-sebab stres timbul umumnya diikuti oleh faktor peristiwa yang mempengaruhi kejiwaan seseorang, dan peristiwa itu terjadi diluar dari kemampuannya sehingga kondisi tersebut telah menekan jiwanya
5.	Mangkunegara & vergio et al (2019)	stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan.

Sumber: Data diolah penulis 2023

Berdasarkan Tabel 2.1 beberapa pendapat diatas, maka menurut Tewal, et al (2018) stres kerja merupakan kondisi-kondisi internal dan eksternal yang

menciptakan situasi-situasi yang penuh tekanan, dan gejala-gejalanya dialami oleh setiap orang yang tertekan

#### **2.1.1.2. Faktor yang mempengaruhi Stress Kerja**

1. Faktor umur terhadap job stress Kategori umur tua (lebih dari 40 tahun) yang mengalami stres berat bisa terjadi karena kondisi fisik yang semakin menurun karena faktor umur sudah tidak seimbang dengan beban kerja yang diterimanya ( Samura & Sitompul, 2020)
2. Masa Kerja terhadap Stres kerja Pekerja yang memiliki masa kerja lebih lama biasanya memiliki permasalahan kerja yang lebih banyak dibandingkan dengan pekerja dengan masa kerja yang lebih sedikit. Masa kerja yang berhubungan dengan stres kerja berkaitan dalam menimbulkan kejenuhan dalam bekerja. Pekerja yang telah bekerja lebih dari lima tahun biasanya memiliki tingkat kejenuhan kerja lebih tinggi dibandingkan dengan pekerjaan baru (Asih, 2018)
3. Kemampuan terhadap job stress, Kemampuan pekerja yang tidak digunakan dapat menimbulkan stres bagi pekerja tersebut. Kondisi seperti ini seringkali terjadi ketika pekerja memiliki kemampuan yang banyak untuk melakukan sesuatu pekerjaan. Akan tetapi, kemampuan tersebut tidak digunakan karena sudah menggunakan alat bantu atau adanya pekerja lain yang melakukan tugas tersebut. Kondisi pekerjaan yang demikian dalam jangka waktu yang lama dapat menyebabkan ketidakpuasan bagi pekerja sehingga berdampak pada timbulnya stres (Samura & Sitompul, 2020).

4. Hubungan Inter-personal terhadap Stres Hubungan atau konflik inter-personal terjadi sebagai hasil gangguan interaksi sosial antara pekerja dengan orang lain seperti rekan kerja, atasan, dan pihak manajemen. Gangguan ini terjadi akibat adanya ketidaksepakatan antar personal terhadap kebutuhan atau keinginan personal yang seharusnya dipenuhi (Samura & Sitompul, 2020).

### **2.1.1.3. Indikator Stress Kerja**

Beberapa ahli telah mengemukakan tentang indikator untuk mengukur pengembangan karir, penulis mengambil dari beberapa teori ahli bahwa untuk mengukur Stress Kerja dapat diketahui dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut:

Menurut Sa'adah & Prasetyo (2018), indikator job stress yaitu sebagai berikut:

1. Beban kerja yang sangat berlebihan
2. Tekanan atau dorongan dan sikap pimpinan yang kurang adil
3. Waktu dan fasilitas yang kurang memadai
4. Konflik antara pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja
5. Balas jasa yang terlalu rendah
6. Masalah-masalah eksternal.

Selain indikator diatas menurut ahli, terdapat juga indikator yang dikemukakan menurut Tewal et al (2018), antara lain:

1. gejala psikologis, pengaruh awal stres biasanya munculnya ketika ketidakpuasan dengan pekerjaan yang mereka lakukan di antaranya adalah Tindakan cemas, gelisah, emosi, ketegangan, mudah marah, sering menunda pekerjaan dan kebosanan.
2. gejala fisiologis, yang berkaitan dengan aspek kesehatan dan medis yang di antaranya adalah perubahan metabolisme pada badan, meningkatkan tekanan darah dan timbulnya sakit kepala
3. gejala perilaku, yang mencakup perubahan seseorang di antaranya adalah adanya perubahan selera makan, gelisah, berbicara dengan intonasi cepat dan susah tidur.

Selain indikator diatas, ada beberapa indikator menurut Mangkunegara (2019) sebagai berikut:

1. Beban Kerja

Beban kerja merupakan suatu tanggungan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawannya. Beban kerja yang berlebih dengan rentang waktu penyelesaian yang singkat cenderung akan membebani karyawannya dengan pikiran dan tekanan. Semakin tinggi beban kerja yang di tanggung karyawan maka akan semakin tinggi juga stres kerja yang dialaminya. Beban kerja yang tinggi harus disertai dengan rentang waktu penyelesaian yang lama

2. Waktu Kerja

Baik buruknya hasil sebuah pekerjaan tergantung dengan waktu penyelesaian yang dibutuhkan. Rentang waktu kerja yang sesuai dengan

beban kerja yang diberikan cenderung akan menghasilkan output yang maksimal. Jika karyawan dihadapi dengan beban kerja yang tinggi namun dengan tuntutan waktu penyelesaian yang singkat, karyawan akan cenderung merasakan stres dikarenakan tekanan pekerjaan yang harus dicapainya yang tentu saja akan mempengaruhi karirnya di perusahaan

### 3. Umpan Balik

Seorang karyawan cenderung akan merasa dihargai jika pekerjaan yang telah diselesaikannya mendapatkan umpan balik yang baik dan sesuai dengan apa yang diharapkannya. Dengan umpan balik yang baik akan membuat karyawan merasa di apresiasi dan dihargai oleh perusahaan. Namun jika umpan balik yang diberikan tidak sesuai maka karyawan cenderung akan merasakan kegelisahan atas pekerjaan yang telah dilakukannya.

### 4. Tanggung Jawab

Keadaan dimana seseorang diberikan wewenang penuh untuk menanggung resiko, sebab dan akibat dari sebuah pekerjaan ataupun tugas tugas yang di tanggungkan kepadanya. Setiap karyawan harus bisa mempertanggung jawabkan setiap pekerjaan yangtelah diberikan kepadanya, baik dalam hal ketepatan waktu, kualitas yang dihasilkan dan manfaat yang didapatkan untuk perusahaan. Secara tidak langsung hal tersebut dapat membuat karyawan merasakan stress kerja karena hal tersebut dapat membebani dan menumbuhkan rasa ketakutan tersendiri dalam proses mencapainya.

Selain indikator diatas, ada beberapa indikator menurut Manurung & Ratnawati (2018) sebagai berikut:

1. *Stressor Organisasi*

Yang terdiri atas kebijakan organisasi, struktur organisasi, keadaan fisik dalam organisasi, dan proses yang terjadi dalam organisasi.

2. *Stressor Individual*

Yang terjadi atas terjadinya konflik dan ketidakjelasan peran, serta disposisi individu, seperti pola kepribadian tipe A, control personal, learned helplessness, self-efficacy, dan daya tahan psikologis.

Selain indikator diatas, ada beberapa indikator menurut (Rahim, 2020) sebagai berikut:

1. *Physical Environment* (Lingkungan Fisik),
2. *Role Conflict* (Konflik Peran),
3. *Role Ambiguity* (Ketidakpastian Peran),
4. *Role Overload* (Beban Peran), dan
5. *Role Insufficiency* (Ketidaksesuaian Peran).

*Physical Environment* (Lingkungan Fisik) mengacu pada lingkungan kerja yang tidak mendukung terlaksananya kegiatan kerja. *Role Conflict* (Konflik Peran) mengacu pada seorang karyawan mengalami ketidaksesuaian antara permintaan karyawan dan kesepakatan perusahaan. *Role Ambiguity* (Ketidakpastian Peran) mengacu pada ketika kriteria prioritas, harapan (*expectations*), dan evaluasi tidak disampaikan secara

jasas oleh atasan kepada karyawan. *Role Overload* (Beban Peran) mengacu pada pekerjaan yang diberikan oleh atasan kepada karyawan melebihi dari kemampuannya sehingga karyawan tidak mampu menyelesaikan beban kerja yang diberikan. *Role Insufficiency* (Ketidaksesuaian Peran) mengacu pada dimana pendidikan, training, keterampilan, dan pengalaman karyawan tidak sesuai dengan job yang diberikan.

Berdasarkan uraian yang dipaparkan di atas, dapat di susun indikator dan kesimpulan mengenai Stress Kerja pada Tabel 2.2 dibawah ini:

**Tabel 2.2**  
**Indikator Stress Kerja**

No	Penulis dan Tahun	Indikator
1.	Sa'adah & Prasetio (2018)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Beban kerja yang sangat berlebihan</li> <li>2. Tekanan atau dorongan dan sikap pimpinan yang kurang adil</li> <li>3. Waktu dan fasilitas yang kurang memadai</li> <li>4. Konflik antara pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja</li> <li>5. Balas jasa yang terlalu rendah</li> <li>6. Masalah-masalah eksternal.</li> </ol>
2.	Tewal <i>et al</i> (2018)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. gejala psikologis</li> <li>2. gejala fisiologis</li> <li>3. gejala perilaku</li> </ol>
3	Mangkunegara (2019)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Beban Kerja</li> <li>2. Waktu Kerja</li> <li>3. Umpan Balik</li> <li>4. Tanggung Jawab</li> </ol>
4	Manurung & Ratnawati (2018)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Stressor</i> Organisasi</li> <li>2. <i>Stressor</i> Individual</li> </ol>
5	Rahim (2020)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lingkungan Fisik</li> <li>2. Konflik Peran,</li> <li>3. Ketidakpastian Peran</li> <li>4. Beban Peran, dan</li> <li>5. Ketidaksesuaian Peran</li> </ol>

Sumber: Data diolah penulis 2023

Berdasarkan Tabel 2.2 beberapa pendapat diatas, maka menurut Tewal (2018) sebagai berikut:

1. Gejala Psikologis, pengaruh awal stres biasanya munculnya ketika ketidakpuasan dengan pekerjaan yang mereka lakukan di antaranya adalah cemas, gelisah, emosi, ketegangan, mudah marah, sering menunda pekerjaan dan kebosanan.
2. Gejala fisiologis, yang berkaitan dengan aspek kesehatan dan medis yang di antaranya adalah perubahan metabolisme pada badan, meningkatkan tekanan darah dan timbulnya sakit kepala.
3. Gejala perilaku, yang mencakup perubahan seseorang di antaranya adalah adanya perubahan selera makan, gelisah, berbicara dengan intonasi cepat dan susah tidur.

## **2.1.2. Kepuasan Kerja**

### **2.1.2.1. Pengertian Kepuasan Kerja**

Menurut Afandi (2018) Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan, kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Menurut Hasibuan (2018) Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan. Menurut Luthans (2019) menyatakan bahwa Kepuasan kerja merupakan sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya. Menurut Rivai (2020) Kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam bekerja, dan hal-hal lain yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Sedangkan Menurut Ahmad (2018) Seseorang dengan tingkat Kepuasan Kerja yang tinggi

memiliki perasaan yang positif mengenai pekerjaannya, sedangkan seseorang dengan Kepuasan Kerja rendah memiliki perasaan negatif terhadap pekerjaannya.

Kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya (Sinambela, 2019)

Berdasarkan uraian yang dipaparkan di atas, dapat di susun pengertian/definisi dan kesimpulan mengenai Kepuasan Kerja pada Tabel 2.3 dibawah ini:

**Tabel 2.3**  
**Pengertian Kepuasan Kerja**

No	Penulis/Tahun	Definisi
1.	Afandi (2018)	Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan, kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap terhadap pekerjaannya.
2.	Hasibuan (2018)	Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaa
3	Luthans (2019)	Kepuasan kerja merupakan sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya.
4	Rivai (2020)	Kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam bekerja, dan hal-hal lain yang menyangkut faktor fisik dan psikologis
5.	Ahmad (2018)	Suatu kondisi Seseorang dengan tingkat Kepuasan Kerja yang tinggi memiliki perasaan yang positif mengenai pekerjaannya, sedangkan seseorang dengan Kepuasan Kerja rendah memiliki perasaan negatif terhadap pekerjaannya.

*Sumber: Data diolah penulis 2023*

Berdasarkan Tabel 2.3 beberapa pendapat diatas, maka definisi yang digunakan dalam penelitian ini adalah definisi Ahmad (2018) Seseorang dengan tingkat Kepuasan Kerja yang tinggi memiliki perasaan yang positif mengenai pekerjaannya, sedangkan seseorang dengan Kepuasan Kerja rendah

memiliki perasaan negatif terhadap pekerjaannya. Pengertian dan Indikator yang akan digunakan dalam penelitian ini.

#### **2.1.2.2. Indikator Kepuasan Kerja**

Indikator Kepuasan Kerja menurut Ahmad (2018) terbagi atas beberapa bagian yaitu:

1. Kepuasan terhadap pekerjaan

Kepuasan ini tercapai bilamana pekerjaan seorang pegawai sesuai dengan minat dan kemampuan pegawai itu sendiri

2. Kepuasan terhadap imbalan

Dimana Pegawai merasa gaji atau upah yang diterimanya sesuai dengan beban kerjanya dan seimbang dengan Pegawai lain yang bekerja di organisasi itu

3. Kepuasan terhadap supervisi atasan

Pegawai merasa memiliki atasan yang mampu memberikan bantuan teknis dan motivasi.

4. Kepuasan terhadap rekan kerja

Pegawai merasa puas terhadap rekan-rekan kerjanya yang mampu memberikan bantuan teknis dan dorongan sosial.

5. Kesempatan promosi

Kesempatan untuk menempatkan posisi jabatan pada struktur organisasi.

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

Indikator kepuasan kerja menurut Hasibuan (2018) antara lain:

1. Kesetiaan

Penilai mengukur kesetiaan karyawan terhadap pekerjaannya, jabatannya, dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari orang lain yang tidak bertanggung jawab.

2. Kemampuan

Penilai menilai hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan karyawan tersebut dari uraian pekerjaannya.

3. Kejujuran

Penilai menilai kejujuran dalam melaksanakan tugas – tugasnya memenuhi perjanjian bagi dirinya sendiri maupun terhadap orang lain.

4. Kreatifitas

Penilai menilai kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreatifitasnya untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga akan dapat bekerja lebih baik.

5. Kepemimpinan

Penilai menilai kemampuan untuk memimpin, memiliki pribadi yang kuat, dihormati, beribawa, dan dapat memotivasi orang lain atau bawahannya untuk bekerja secara efektif.

6. Tingkat gaji

Penilai menilai jumlah gaji yang diberikan perusahaan dan diterima karyawan harus sesuai dengan apa yang karyawan berikan kepada perusahaan agar mereka merasa puas.

#### 7. Kepuasan kerja tidak langsung

Penilai menilai pemberian balas jasa yang memadai dan layak kepada para karyawan atas kontribusi mereka membantu perusahaan mencapai tujuannya. Pemberian balas jasa atau imbalan atas tenaga, waktu, pikiran serta prestasi yang telah diberikan seseorang kepada perusahaan.

#### 8. Lingkungan kerja

Penilai menilai lingkungan kerja yang baik dapat membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja.

Menurut Luthans (2019) Indikator dalam kepuasan kerja, yaitu:

##### 1. Pekerjaan itu sendiri

Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.

##### 2. Atasan

Atasan yang baik berarti mau menghargai pekerjaan bawahannya. Bagi bawahan, atasan bisa dianggap sebagai figur ayah/ibu/teman dan sekaligus atasannya.

### 3. Teman sekerja

Merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.

### 4. Promosi

Merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karier selama bekerja

Menurut Rivai (2020) 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.

**Tabel 2.4**  
**Indikator Kepuasan Kerja**

No	Penulis dan Tahun	Indikator
1.	Ahmad (2018)	1. Kepuasan terhadap pekerjaan 2. Kepuasan terhadap imbalan 3. Kepuasan terhadap supervisi atasan 4. Kepuasan terhadap rekan kerja 5. Kesempatan promosi
2.	Afandi (2018)	1. Pekerjaan 2. Upah 3. Promosi 4. Pengawas 5. Rekan kerja
3	Hasibuan (2018)	1. Kesetiaan 2. Kemampuan 3. Kejujuran 4. Kreatifitas 5. Kepemimpinan 6. Tingkat gaji 7. Kepuasan kerja tidak langsung 8. Lingkungan kerja
4.	Luthans (2019 )	1. Pekerjaan itu sendiri 2. Atasan 3. Teman sekerja 4. Promosi
5.	Rivai (2020)	1. Isi pekerjaan 2. Supervisi 3. Organisasi dan manajemen 4. Kesempatan untuk maju 5. Rekan kerja 6. Kondisi pekerjaan

*Sumber: Data diolah penulis 2023*

Berdasarkan Tabel 2.4 beberapa pendapat diatas, maka indikator yang di gunakan menurut Ahmad (2018) yaitu:

1. Kepuasan terhadap pekerjaan

Kepuasan ini tercapai bilamana pekerjaan seorang pegawai sesuai dengan minat dan kemampuan pegawai itu sendiri

2. Kepuasan terhadap imbalan

Dimana Pegawai merasa gaji atau upah yang diterimanya sesuai dengan beban kerjanya dan seimbang dengan Pegawai lain yang bekerja di organisasi itu

3. Kepuasan terhadap supervisi atasan

Pegawai merasa memiliki atasan yang mampu memberikan bantuan teknis dan motivasi.

4. Kepuasan terhadap rekan kerja

Pegawai merasa puas terhadap rekan-rekan kerjanya yang mampu memberikan bantuan teknis dan dorongan sosial.

5. Kesempatan promosi

Kesempatan untuk menempatkan posisi jabatan pada struktur organisasi.

### ***2.1.1. Turnover Intention***

#### ***2.1.1.1 Pengertian Turnover Intention***

Menurut Harnoto & Sahro (2018) *Turnover intention* adalah keinginan untuk keluar dari perusahaan, banyak alasan yang menyebabkan timbulnya *turnover intention* diantaranya mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dari sebelumnya. Menurut Mobley (2019) menyatakan bahwa *Turnover intention* adalah hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungan dengan perusahaan dimana dia bekerja namun belum diwujudkan dalam tindakan nyata. Menurut Chen & Francesco (2018) *Turnover intentions* adalah kadar atau intensitas dari keinginan untuk keluar dari organisasi/ perusahaan, banyak alasan yang menyebabkan timbulnya *turnover intentions* ini dan diantaranya keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik. Menurut Sopiah & Sangadji (2018) *Turnover intention*

adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela menurut pilihannya sendiri. *Turnover intention* adalah suatu keinginan maupun tindakan dari karyawan untuk meninggalkan organisasi dan mencari alternatif pekerjaan yang lainnya. Sedangkan Menurut Laswitarn & Saputra (2017) *turnover intention* merupakan kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela atau pindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja yang lain menurut pilihannya sendiri

Berdasarkan uraian yang dipaparkan di atas, dapat di susun pengertian/definisi dan kesimpulan mengenai *Turnover Intention* pada Tabel 2.5 dibawah ini:

**Tabel 2.5**  
**Pengertian *Turnover Intention***

No	Penulis/Tahun	Definisi
1.	Harnoto & Sahro (2018)	<i>Turnover intention</i> adalah keinginan untuk keluar dari perusahaan, banyak alasan yang menyebabkan timbulnya <i>turnover intention</i> diantaranya mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dari sebelumnya.
2.	Mobley (2019)	<i>Turnover intention</i> adalah hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungan dengan perusahaan dimana dia bekerja namun belum diwujudkan dalam tindakan nyata.
3.	Chen & Francesco (2018)	<i>Turnover intentions</i> adalah kadar atau intensitas dari keinginan untuk keluar dari organisasi/ perusahaan, banyak alasan yang menyebabkan timbulnya <i>turnover intentions</i> ini dan diantaranya keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik
4.	Sopiah & Sangadji (2018)	<i>Turnover intention</i> adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela menurut pilihannya sendiri. <i>Turnover intention</i> adalah suatu keinginan maupun tindakan dari karyawan untuk meninggalkan organisasi dan mencari alternatif pekerjaan yang lainnya
5	Laswitarn & Saputra (2017)	<i>turnover intention</i> merupakan kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela atau pindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja yang lain menurut pilihannya sendiri

Sumber: Data diolah penulis 2023

Berdasarkan Tabel 2.4 beberapa pendapat diatas, maka definisi yang digunakan dalam penelitian ini adalah definisi Menurut Laswitarn & Saputra (2017) *turnover intention* merupakan kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti

bekerja dari pekerjaannya secara sukarela atau pindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja yang lain menurut pilihannya sendiri. Pengertian dan Indikator yang akan digunakan dalam penelitian ini.

#### **2.1.1.2 Indikator *Turnover Intention***

Indikator yang digunakan menurut (Laswitarn & Swaputra, 2017) yaitu:

1. Pikiran untuk keluar dari perusahaan (*thinking of quitting*)
2. Pencarian alternatif pekerjaan lain (*intention to search for alternative*)
3. Niat untuk keluar (*intention to quit*)

Menurut Harnoto dan Sahro (2018) yaitu:

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.

Mobley (2019) mengemukakan, ada tiga indikator yang digunakan untuk mengukur *turnover intention*, yaitu :

1. Pikiran-pikiran untuk berhenti (*thoughts 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 sehingga mengakibatkan tinggi rendahnya intensitas untuk tidak hadir ke tempatnya bekerja.
2. Keinginan untuk meninggalkan (*intention to quit*). Mencerminkan individu untuk mencari pekerjaan pada organisasi lain. Jika karyawan sudah mulai sering berfikir untuk keluar dari pekerjaannya, karyawan tersebut akan mencoba mencari pekerjaan diluar perusahaannya yang dirasa lebih baik.

3. Keinginan untuk mencari pekerjaan lain (*intention to search for another job*).  
Mencerminkan individu yang berniat untuk keluar. Karyawan berniat untuk keluar apabila telah mendapatkan pekerjaan yang lebih baik, cepat atau lambat akan diakhiri dengan keputusan karyawan tersebut untuk tetap tinggal atau keluar dari pekerjaannya.

Indikator dari Variabel *Turnover Intention* menurut Chen & Francesco (2018) adalah :

1. Pikiran Untuk Keluar
2. Keinginan Untuk Mencari Lowongan
3. Adanya keinginan untuk meninggalkan organisasi dalam beberapa bulan mendatang

Sedangkan indikator dalam *turnover intention* menurut Sopiah & Sangadji (2018) adalah pertama, tingkat absensi yang meningkat. Kedua, mulai jenuh dalam bekerja dengan ditandai malas bekerja. Ketiga, peningkatan pelanggaran tata tertib yang dilakukan oleh karyawan. Keempat, meningkatnya protes keatasan terhadap kebijakan perusahaan kepada pimpinan. Kelima, perilaku yang berbeda dari biasanya seperti dulu sering bertanggung jawab sekarang sangat kurang bertanggung jawab.

**Tabel 2.6**  
**Indikator *Turnover Intention***

No	Penulis dan Tahun	Indikator
1.	Laswitarn & Swaputra (2019)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pikiran untuk keluar dari perusahaan (<i>thinking of quitting</i>)</li> <li>2. Pencarian alternatif pekerjaan lain (<i>intention to search for alternative</i>)</li> <li>3. Niat untuk keluar (<i>intention to quit</i>)</li> </ol>
2.	Harnoto dan Sahro (2018)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Absensi yang meningkat</li> <li>2. Mulai malas bekerja</li> <li>3. Peningkatan terhadap pelanggaran tata tertib kerja</li> <li>4. Peningkatan protes terhadap atasan</li> <li>5. Perilaku positif yang sangat berbeda dari biasanya</li> </ol>
3.	Mobley (2019)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pikiran-pikiran untuk berhenti</li> <li>2. Keinginan untuk meninggalkan</li> <li>3. Keinginan untuk mencari pekerjaan lain</li> </ol>
4.	Chen dan Francesco (2018)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pikiran Untuk Keluar</li> <li>2. Keinginan Untuk Mencari Lowongan</li> <li>3. Adanya keinginan untuk meninggalkan organisasi dalam beberapa bulan mendatang</li> </ol>
5.	Sopiah & Sangadji (2018)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. tingkat absensi yang meningkat.</li> <li>2. mulai jenuh dalam bekerja dengan ditandai malas bekerja.</li> <li>3. peningkatan pelanggaran tata tertib yang dilakukan oleh karyawan.</li> <li>4. meningkatnya protes keatasan terhadap kebijakan perusahaan kepada pimpinan.</li> <li>5. perilaku yang berbeda dari biasanya seperti dulu sering bertanggung jawab sekarang sangat kurang bertanggung jawab.</li> </ol>

*Sumber: Data diolah penulis 2023*

Berdasarkan Tabel 2.5 beberapa pendapat diatas, maka indikator yang di gunakan menurut Laswitarn & Swaputra (2019) yaitu:

1. Pikiran untuk keluar dari perusahaan (*thinking of quitting*)

Pikiran untuk 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 sehingga mengakibatkan tinggi rendahnya intensitas untuk tidak hadir ke tempatnya bekerja.

2. Pencarian alternatif pekerjaan lain (*intention to search for alternative*)

Jika karyawan sudah mulai sering berfikir untuk keluar dari pekerjaannya, karyawan tersebut akan mencoba mencari pekerjaan diluar perusahaannya yang dirasa lebih baik.

3. Niat untuk keluar (*intention to quit*)

Karyawan berniat untuk keluar apabila telah mendapatkan pekerjaan yang lebih baik, cepat atau lambat akan diakhiri dengan keputusan karyawan tersebut untuk tetap tinggal atau keluar dari pekerjaannya.

### 2.1.2 Hasil Penelitian Terdahulu

Sebuah penelitian akan mengacu pada beberapa hasil penelitian terdahulu yang hasil penelitiannya dapat digunakan sebagai data pendukung untuk menentukan hasil. Maka dari itu penulis melakukan kajian terhadap beberapa penelitian terdahulu yang memiliki pembahasan dengan variabel yang sedang diteliti, melalui jurnal yang telah dikumpulkan penulis. Berikut isi kajiannya dalam bentuk tabel:

**Tabel 2.6**  
**Tabel Persamaan dan Perbedaan Penelitian**

No	Penulis/Tahun	Judul Penelitian/Metode/Sampel	Hasil Penelitian	Perbedaan/Perbedaan
1.	Sang Ayu Made Apriantini, I Gusti Ayu Imbayani, Pande Ketut Ribek (2020)	<p><b>Judul:</b> <i>Pengaruh Job Stress, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Karyawan Hotel Kamandalu Ubud</i></p> <p><b>Metode:</b> teknik sampling jenuh, yaitu teknik penentuan sampel dengan menjadikan seluruh anggota populasi sebagai sampe</p> <p><b>Sampel:</b> observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi.</p>	<p>Job stress berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i></p> <p>Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i></p> <p>Berdasarkan rata-rata skor pada variabel Komitmen Organisasi dimana secara keseluruhan responden mempunyai persepsi yang paling kecil terhadap item pernyataan “Saya percaya terhadap rencana strategis dari manajemen Hotel” Pihak Manajemen Hotel Kamandalu Ubud harus mensosialisasikan rencana strategis dengan lebih baik, sehingga rasa memiliki serta komitmen percaya terhadap rencana strategis dari manajemen Hotel” Pihak Manajemen Hotel Kamandalu Ubud harus</p>	<p><b>Persamaan:</b> Sama sama melihat pengaruh jobstress, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi terhadap turnover itension</p> <p><b>Perbedaan:</b> Tempat dan waktu</p>

			mensosialisasikan rencana strategis dengan lebih baik, sehingga rasa memiliki serta komitmen organisasi karyawan akan lebih meningkat.	
2.	Eva Gayatri, Ani Muttaqiyathun (2020)	<p><b>Judul:</b> Pengaruh Job insecurity, beban kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap <i>turnover intention</i> karyawan milenial</p> <p><b>Metode:</b> kuantitatif</p> <p><b>Sampel:</b> Proporsional sampel</p>	<p>Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa job insecurity tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i>, beban kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap <i>turnover intention</i>, kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i> dan komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap <i>turnover intention</i>. Hasil pengujian secara serentak menunjukkan bahwa keempat variabel independen berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i></p>	<p><b>Perbedaan:</b> tempat dan waktu</p> <p><b>Persamaan:</b> sama sama melihat pengaruh job strees, komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap <i>turnover itension</i></p>
3.	Saba Iqbal, Sadia Ehsan, Muhammad Rizwan, Mehwish Noreen (2022)	<p><b>Judul:</b> <i>The impact of organizational commitment, job satisfaction, job stress and leadership support on turnover intention in educational institutes</i></p> <p><b>Metode:</b> r uses a non-probability technique of sampling</p> <p><b>Sampel:</b> <i>a sample of 200 respondents</i></p>	<p><i>Four major clusters was target to collect the sample data like the Islamia University of Bahawalpur, Allama Iqbal college of Bahawalpur, Army public school and college system and Sadiq Public School. Finding shows that employee turnover intention has a significant relationship with all the variables ie. organizational commitment, job satisfaction, job stress and leadership support.</i></p>	<p><b>Perbedaan:</b> Perbedaan tempat penelitian dan waktu penelitian</p> <p><b>Persamaan:</b> Sama sama menjadikan <i>turnover</i> sebagai variable Y</p>

4	Dian Tri Antono (2022)	<p><b>Judul:</b> Pengaruh kepuasan kerja, stress kerja, dan komitmen organisasi terhadap <i>turnover intention</i> pada karyawan PT. Permodalan Nasional Madani Meekar di Magelang</p> <p><b>Metode:</b> Regresi Linear Berganda</p> <p><b>Sampel:</b> 109 responden</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan kerja, stress kerja dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i>. Artinya hipotesis yang diajukan telah terbukti. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i>. Artinya hipotesis yang diajukan telah terbukti. Stress kerja tidak berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i>. Artinya hipotesis yang diajukan tidak terbukti. Komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i>. Artinya hipotesis yang diajukan telah terbukti dengan pengaruhnya negatif.</p>	<p><b>Perbedaan:</b> Sample yang diambil</p> <p><b>Peersamaan:</b> <i>Turnover intension</i> sebagai variable Y</p>
5.	1	<p><b>Judul:</b> Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Turnover Intention</i></p> <p><b>Metode:</b> kuantitatif yang berbentuk deskriptif,</p> <p><b>Sample:</b> 31 orang responden</p>	<p>Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i>. Komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i>. Kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> karyawan KSU Agung Mayapada di Gianyar.</p>	<p><b>Perbedaan:</b> Penulis dalam variable nya tidak ada stress kerja</p> <p><b>Persamaan:</b> Sama sama menggunakan variable kepuasan kerja, komitmen organisasi dan <i>Turnover intention</i> sebagai Y</p>
6.	Williams T. Lompoliu, Olivia S. Nelwan, Victor	<p><b>Judul:</b> Pengaruh Job Insecurity, Job Stress, Dan Iklim Organisasi Terhadap <i>Turnover Intention</i></p>	<p>Hasil menunjukan job insecurity, job stress dan iklim organisasi secara simultan</p>	<p><b>Perbedaan:</b> Penulis tidak meneliti kepuasan kerja, dan</p>

	P. K. Lengkong (2022)	<p>Karyawan Pada Pt. Golden Mitra Inti Perkasa Manado</p> <p><b>Metode:</b> asosiatif</p> <p><b>Sample:</b> 60 Responden</p>	<p>berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i>, job insecurity dan job stress secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i>, sedangkan iklim organisasi secara parsial berpengaruh negatif signifikan terhadap <i>turnover intention</i>. Pihak perusahaan sebaiknya menciptakan situasi kerja yang nyaman, aman dan kondusif, untuk meminimalisasi timbulnya keinginan untuk keluar pada karyawan.</p>	<p>komitmen organisai</p> <p><b>Persamaan:</b> Menjadi <i>turnover intention</i> sebagai variable Y</p>
7	Diana Ayu Safitri, Suharnomo (2022)	<p><b>Judul:</b> Analisis Pengaruh Otonomi Kerja (Job Autonomy), Keterlibatan Kerja (Work Engagement), Dan Kepuasan Kerja (Job Satisfaction) Terhadap Keinginan Untuk Keluar (<i>Turnover Intention</i>)</p> <p><b>Metode:</b> purposive sampling</p> <p><b>Sample:</b> 74 responden dari 143 populasi</p>	<p>Hasil penelitian pada hipotesis pertama bahwa job autonomy berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i>, hipotesis kedua bahwa work engagement berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i>, dan hipotesis ketiga bahwa job satisfation berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i>. Berdasarkan hasil uji goodness of fit, dapat diketahui bahwa semua hipotesis diterima pada penelitian ini yang dilakukan pada PT. BPR BKK DEMAK (Perseroda).</p>	<p><b>Perbedaan:</b> Penulis tidak meneliti tentang komitmen organisasi</p> <p><b>Persamaan:</b> Menjadikan <i>turnover intention</i> sebagai variable Y</p>
8.	Novi Ali Marzuqi (2021)	<p><b>Judul;</b> Pengaruh Job Insecurity, Job Satisfaction, Dan Lingkungan Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan</p> <p><b>Metode:</b> kuantitatif dengan menggunakan pendekatan asosiatif</p> <p><b>Sample:</b> 80 (delapan puluh)</p>	<p>Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan membuktikan bahwa secara positif job insecurity memengaruhi <i>turnover intention</i> karyawan PT. Shelter Nusa Indah. Artinya ketika ancaman yang dialami pekerja itu</p>	<p><b>Perbedaan:</b> Peneliti tidak memakai variable job stress dan komitmen organisasi tetapi job insecurity</p> <p><b>Persamaan:</b></p>

		orang dengan menggunakan teknik non-probability sampling jenis purposive sampling	tinggi, maka dapat meningkatkan intensi <i>turnover</i> karyawan. Job satisfaction memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> karyawan PT	Sama sama memiliki variable yang dapat mempegaruhi ke Y
9.	Alifattiin Andar Murdania, Fachrurrozie Fachrurrozie (2022)	<b>Judul:</b> Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Turnover Intention</i> Auditor KAP Semarang  <b>Metode:</b> <i>conviniance</i> sampling  <b>Sample:</b> 55 responden	Hasil penelitian menjelaskan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> . Komitmen organisasi juga memiliki pengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> . Begitupun dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang berpengaruh secara simultan terhadap <i>turnover intention</i>	<b>Pebedaan:</b> Penulis tidak meneliti tentang variable job stress  <b>Persamaan:</b> Sama sama menggunakan variable yang memiliki pengaruh ke Y
10	Ulil Amri, Agustina M, Steven Riyanto (2017)	<b>Judul:</b> Pengaruh Kepuasan Kerja, Stress kerja dan Komitmen Organisasi terhadap <i>Turnover Intention</i> pada Head Office PT. Thamrin Brothers Palembang  <b>Metode:</b> kuantitatif  <b>Sampel:</b> responden 60 orang	Dari hasil tersebut secara simultan variabel Kepuasan Kerja, Stres Kerja dan Komitmen Organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap <i>Turnover Intention</i> , Variabel Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i> variabel Komitmen Organisasi memiliki pengaruh negatif yang signifikan dan secara parsial terhadap <i>Turnover Intention</i>	<b>Perbedaan:</b> Waktu dan tempat  <b>Persamaan:</b> Ketiga variable berpengaruh signifikan terhadap Y
11.	Fidyah Yuli Ernawati, Arini Novandalina, Usman Abdul Majid (2022)	<b>Judul:</b> <i>Affect Of Job Satisfaction, Work Stress, And Work Environment On Potential Turnover Intention Of Operator Level Employees At Pt.Prima Sejati Sejahtera</i>	Hasil analisis data yang dilakukan pada indikator yang digunakan dalam penelitian ini semuanya valid dan reliabel. Sebagaimana faktanya untuk uji asumsi klasik, keseluruhan data berdistribusi normal.	<b>Perbedaan:</b> Waktu dan tempat  <b>Persamaan:</b> Ketiga variable berpengaruh signifikan terhadap Y

		<p><b>Metode:</b> kuantitatif</p> <p><b>Sampel:</b> responden 60 orang</p>	<p>Hasil uji t menunjukkan variabel kepuasan kerja bertanda negatif pengaruh dengan nilai signifikan 0,005, variabel stres kerja memiliki a berpengaruh positif dengan nilai signifikan 0,021 dan lingkungan kerja variabel berpengaruh negatif dengan nilai signifikansi 0,148. Hasil uji F menunjukkan bahwa semua variabel memiliki pengaruh simultan atau bersama-sama dengan a nilai signifikan 0,016.</p>	
12	Komang Krisna Heryanda (2019)	<p><b>Judul:</b> <i>The Effect of Job Insecurity on Turnover Intention Through Work Satisfaction in Employees of Pt Telkom Access Singaraja</i></p> <p><b>Metode:</b> kuantitatif</p> <p><b>Sampel:</b> responden 50 orang</p>	<p>Hasil analisis menunjukkan bahwa (1) kepuasan kerja mampu memediasi secara parsial pengaruh job insecurity terhadap <i>turnover intention</i>, (2) job insecurity berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, (3) job insecurity berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i>, (4) kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i>.</p>	<p><b>Perbedaan:</b> Waktu dan tempat</p> <p><b>Persamaan:</b> Ketiga variable berpengaruh signifikan terhadap Y</p>
13	Prasetyo Kurniawan dan Noto Susanto (2023)	<p><b>Judul:</b> <i>The Effect Of Job Stress, Job Satisfaction And Emotional Intelligence On Turnover Intention</i></p> <p><b>Metode:</b> kuantitatif</p> <p><b>Sampel:</b> responden 150 orang</p>	<p>Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: Stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap <i>turnover intention</i> pada karyawan PT ISS Indonesia. Kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap <i>turnover intention</i> karyawan PT ISS Indonesia. Kecerdasan emosional berpengaruh negatif</p>	<p><b>Perbedaan:</b> Waktu dan tempat</p> <p><b>Persamaan:</b> Ketiga variable berpengaruh signifikan terhadap Y</p>

			signifikan terhadap <i>turnover intention</i> karyawan PT ISS Indonesia.	
14	Heslie Margaretta dan I Gede Riana (2020)	<p><b>Judul:</b> Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan PT Fastrata Buana Denpasar</p> <p><b>Metode:</b> kuantitatif</p> <p><b>Sampel:</b> responden 50 orang</p>	<p>Hasil analisis menunjukkan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i>. Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i>. Hal ini menunjukkan bahwa jika kepuasan kerja tinggi maka stres kerja karyawan dipastikan akan semakin rendah dan dengan demikian keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan semakin rendah. Penelitian terhadap karyawan PT. Fastrata Buana Denpasar memperlihatkan tingkat kepuasan kerja rendah dan stres kerja karyawan yang tinggi sehingga hal ini juga berakibat terhadap meningkatnya tingkat <i>turnover intention</i></p>	<p><b>Perbedaan:</b> Waktu dan tempat</p> <p><b>Persamaan:</b> Ketiga variable berpengaruh signifikan terhadap Y</p>
15	Fen Riki (2020)	<p><b>Judul:</b> Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan Pada PT Cahaya Indo Mandiri</p> <p><b>Metode:</b> kuantitatif</p> <p><b>Sampel:</b> responden 104 orang</p>	<p>Dalam hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari hasil uji t, diketahui bahwa variabel independen yaitu stres kerja secara parsial memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap <i>turnover intention</i> dan kepuasan kerja secara parsial memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap <i>turnover intention</i>. Hasil uji F menunjukkan variabel</p>	<p><b>Perbedaan:</b> Waktu dan tempat</p> <p><b>Persamaan:</b> Ketiga variable berpengaruh signifikan terhadap Y</p>

			stres kerja dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> pada PT Cahaya Indo Mandiri.	
16	Robert M. Klassen (2019)	<p><b>Judul :</b> <i>The occupational commitment and intention to quit of practicing and pre-service teachers: Influence of self-efficacy, job stress, and teaching context</i></p> <p><b>Metode:</b> kuantitatif</p> <p><b>Sampel:</b> 379 teacher</p>	<p><i>Results revealed that similar factors—self-efficacy, job stress, and teaching context— influence the occupational commitment and quitting intention of practicing and pre-service teachers. Pre-service teachers displayed higher levels of commitment and less overall stress than practicing teachers. We conclude the article with implications for theory and practice, and suggest avenues to extend this line of career stage research</i></p>	<p><b>Perbedaan:</b> Waktu dan tempat</p> <p><b>Persamaan:</b> Variable berpengaruh signifikan terhadap Y</p>
17	Gauri S. Rai, PhD (2020)	<p><b>Judul:</b> <i>Turnover Intention among Long-term Care Staff: Three Possible Culprits</i></p> <p><b>Metode:</b> kuantitatif</p> <p><b>Sampel:</b> 511 staff members provided usable questionnaires</p>	<p><i>Findings revealed that role-conflict, role-ambiguity and stress at work significantly affect turnover intention. Workload itself did not contribute to turnover intention. Organisation should use the strategies, and policies to minimize role-conflict role-ambiguity and stress at work to minimize turnover intention. Role conceptions are the key determinants of turnover intention. Future research should use positive social science virtuous paradigm to study turnover intention in a cross cultural samples from various</i></p>	<p><b>Perbedaan:</b> Waktu dan tempat</p> <p><b>Persamaan:</b> Variable berpengaruh signifikan terhadap Y</p>

			<i>human service professions. Implications and limitations of the findings were discussed</i>	
18	Dewa Made Bayu Adi Putra dan Ni Wayan Mujiati (2019)	<p><b>Judul:</b> Peran Kepuasan Kerja Dalam Memediasi Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i></p> <p><b>Metode:</b> kuantitatif</p> <p><b>Sampel:</b> 34 orang karyawan</p>	<p>Hasil memperlihatkan terdapat pengaruh positif dan signifikan stres kerja terhadap turnover intention, sedangkan pengaruh negatif dan signifikan ditunjukkan pada hubungan motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap turnover intention. Selain itu, hasil analisis juga menunjukkan pengaruh stres kerja dan motivasi kerja terhadap turnover intention dimediasi oleh kepuasan kerja secara parsial. Manajemen Nirmala Plaza Supermarket Jimbaran perlu mengurangi stres kerja karyawan serta meningkatkan motivasi kerja begitu juga dengan kepuasan kerja karyawan untuk bisa menekan tingkat turnover intention</p>	<p><b>Perbedaan:</b> Waktu dan tempat</p> <p><b>Persamaan:</b> Variable berpengaruh signifikan terhadap Y</p>
19	Sukisno (2018)	<p><b>Judul:</b> Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional Dan Stres Kerja Terhadap Keinginan Karyawan Untuk Keluar</p> <p><b>Metode:</b> kuantitatif</p> <p><b>Sampel:</b> responden 40 orang</p>	<p>Hasil analisis regresi diketahui bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara positif terhadap keinginan karyawan untuk keluar. Komitmen organisasional berpengaruh secara negatif terhadap keinginan karyawan untuk keluar. Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap keinginan karyawan untuk keluar. Hasil analisis diketahui bahwa kepuasan kerja,</p>	<p><b>Perbedaan:</b> Waktu dan tempat, variable Komitmen Organisasional</p> <p><b>Persamaan:</b> Variable berpengaruh signifikan terhadap Y</p>

			komitmen organisasional dan stres kerja secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap keinginan karyawan untuk keluar.	
--	--	--	--	--

Sumber: Data diolah penulis 2023

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Berikut dikemukakan kerangka pemikiran penelitian, dilihat dari kajian pustaka dan beberapa hasil penelitian yang sudah dipaparkan. Untuk menjelaskan bagaimana pola hubungan antar variabel yang diteliti dan bagaimana konsep teori sehingga penulis dapat mengambil kesimpulan sementara (Hipotesis Sementara). Kerangka pemikiran adalah model konseptual akan tentang teori yang berhubungan satu dengan yang lain terhadap berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Berdasarkan rumusan masalah dan kajian pustaka yang telah dipaparkan mengenai variabel Stress Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention*. Kerangka pemikiran menjelaskan bahwa Stress Kerja memiliki pengaruh dengan *Turnover Intention*.

*Turnover Intention* sendiri adalah keinginan berpindah karyawan yang dilakukan secara sengaja untuk meninggalkan organisasi dengan mencari alternatif pekerjaan lain yang belum diwujudkan dalam bentuk tindakan nyata yang disebabkan dari konsekuensi ketidaknyamanan kerja atau kepuasan kerja.

Beberapa faktor yang diduga mempengaruhi *Turnover Intention* pada Bank Mayapada Cabang Bandung adalah stress kerja dan kepuasan kerja karyawan. Stres kerja adalah adalah suatu kondisi dimana seorang individu dihadapkan pada

pekerjaannya sehingga menimbulkan perasaan tertekan atau tidak menyenangkan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang memaksa mereka untuk menyimpang.

Indikator stres kerja yang digunakan dalam penelitian ini adalah gejala psikologis, gejala fisiologis dan gejala perilaku. Stres kerja timbul karena adanya hubungan interaksi dan komunikasi antara individu dan lingkungannya. Selain itu, stress muncul karena adanya jawaban individu yang berwujud psikologis, fisiologis, dan pikiran terhadap kondisi, situasi, atau peristiwa yang meminta tuntutan tertentu terhadap diri individu dalam pekerjaannya

Kepuasan kerja adalah suatu sikap emosional seorang individu baik senang atau tidak senang sebagai hasil dari penilaian suatu pekerjaan terhadap seberapa banyak sesuatu yang seharusnya diterima dengan seberapa banyak sesuatu yang sebenarnya dia terima.

Indikator kepuasan kerja yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepuasan terhadap pekerjaan, Kepuasan terhadap imbalan, Kepuasan terhadap supervisi atasan, Kepuasan terhadap rekan kerja dan Kesempatan Promosi.

Kepuasan Kerja memiliki pengaruh dengan *turnover intention*. Seseorang dengan tingkat Kepuasan Kerja yang tinggi memiliki perasaan yang positif mengenai pekerjaannya, sedangkan seseorang dengan Kepuasan Kerja rendah memiliki perasaan negatif terhadap pekerjaannya. Hal ini didasari karena Kepuasan Kerja tumbuh dari adanya perasaan senang, puas dan nyaman atau tidaknya pegawai dalam pekerjaannya, seperti minat pegawai terhadap pekerjaan, imbalan

yang diberikan oleh perusahaan diluar gaji pokok, hubungan dengan atasan, hubungan dengan rekan kerja dan kesempatan promosi di sebuah perusahaan.

Pegawai Bank Mayapada Cabang Bandung senantiasa bekerja dengan minat dan kemampuan akan merasakan puas terhadap pekerjaan yang mereka jalani, terlebih jika diberikan imbalan berupa gaji yang sesuai dengan beban pekerjaan, jabatan dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan ke pegawai, pimpinan/atasan juga merupakan hal yang sangat penting untuk menimbulkan Kepuasan Kerja pada pegawai, ini terjadi karena atasan memberikan bantuan teknis dan motivasi kepada para pegawai, bukan hanya hubungan dengan atasan saja melainkan dengan rekan kerja pun merupakan hal yang tidak kalah penting, kesempatan promosi berupa jabatan yang diberikan oleh perusahaan kepada pegawai akan menimbulkan kepuasan kerja.

Apabila Kepuasan Kerja seseorang telah terpenuhi maka akan *turnover intention* dapat teratasi, kecil kemungkinan terjadinya *Turnover intention* merupakan kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela atau pindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja yang lain menurut pilihannya dan kemuan dirinya sendiri. Berbagai hal yang akan memunculkan *turnover intention*, pikiran pegawai untuk keluar dari perusahaan, pegawai mencari alternatif pekerjaan yang lebih baik dari sebelumnya dan niat pegawai untuk keluar dari perusahaan.

Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan maka *turnover intention* akan semakin rendah, sebaliknya semakin rendah kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan maka *turnover intention* akan

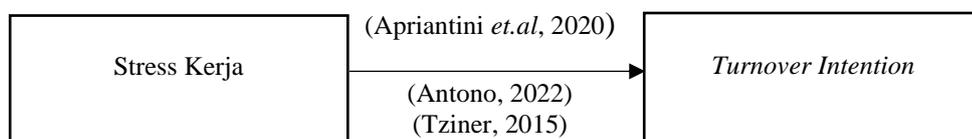
semakin tinggi. Dan semakin tinggi stres kerja yang dirasakan karyawan maka semakin tinggi pula tingkat *turnover intention*, sebaliknya semakin rendah stres kerja yang dirasakan karyawan maka semakin rendah pula tingkat *turnover intention*.

### 2.2.1 Pengaruh Stress Kerja Terhadap *Turnover Intention*

Apriantini *et al* (2020) pada penelitiannya pada Hotel Kamandalu Ubud menyimpulkan bahwa secara parsial Stress Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* di Hotel Kamandalu Ubud.

Penelitian yang dilakukan oleh Antono (2022) pada karyawan PT. Permodalan Nasional Madani Meekar di Magelang menunjukkan bahwa Stress kerja berpengaruh negative signifikan terhadap *turnover intention*. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Tziner (2015) yang menyatakan bahwa stres kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan di Rumah Sakit yang berada di Spanyol.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh dari Stress kerja terhadap *turnover intention* yang digambarkan sebagai berikut:



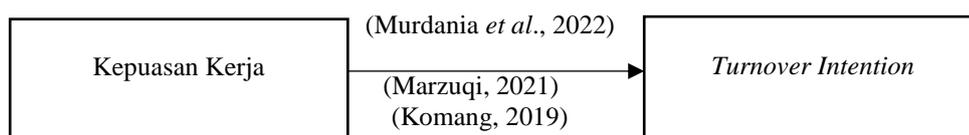
**Gambar 2.1**  
**Pengaruh Stress Kerja terhadap *Turnover Intention***

### 2.2.2 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention*

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Murdania & Fachrurrozie (2022) dalam penelitiannya KAP di Semarang menyimpulkan bahwa secara parsial Kepuasan Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *Turnover Intention* Auditor KAP Semarang.

Sedangkan menurut Marzuqi (2021) dalam penelitian secara parsial memiliki pengaruh negatif signifikan antara Kepuasan Kerja dengan *Turnover Intention* PT. Shelter Nusa Indah. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Komang (2019) dalam penelitiannya tidak menemukan pengaruh dari variabel kepuasan kerja terhadap *turnover* karyawan Novotel Semarang.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh dari Kepuasan kerja terhadap *turnover intention* yang digambarkan sebagai berikut:



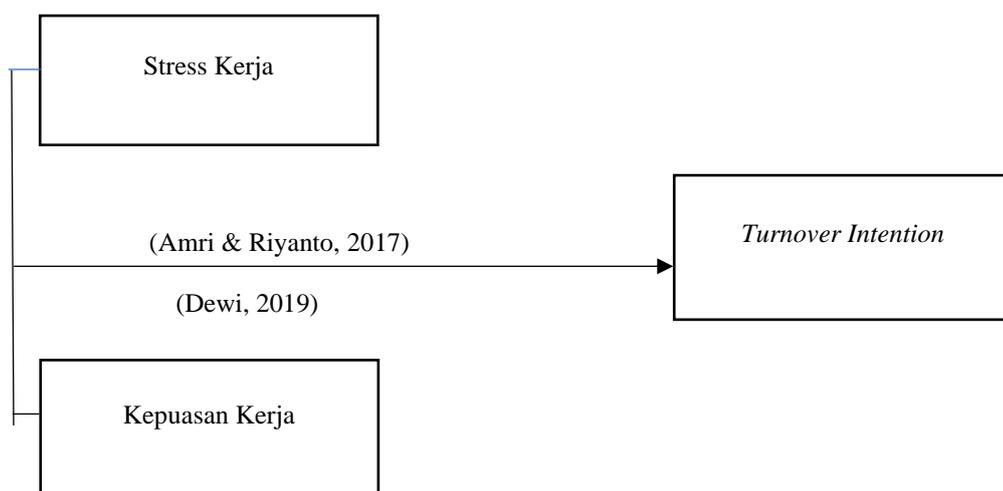
**Gambar 2.2**  
**Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention***

### 2.2.3 Pengaruh Stress Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention*

Penelitian yang dilakukan oleh Amri *et al* (2017) dalam penelitiannya pada Head Office PT. Thamrin Brothers Palembang menyimpulkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara stress kerja, komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention*.

Penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2020) dalam penelitiannya di CV Cipta Usaha Mandiri Temanggung menyatakan bahwa kepuasan kerja dan stress kerja tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap *turnover intention*.

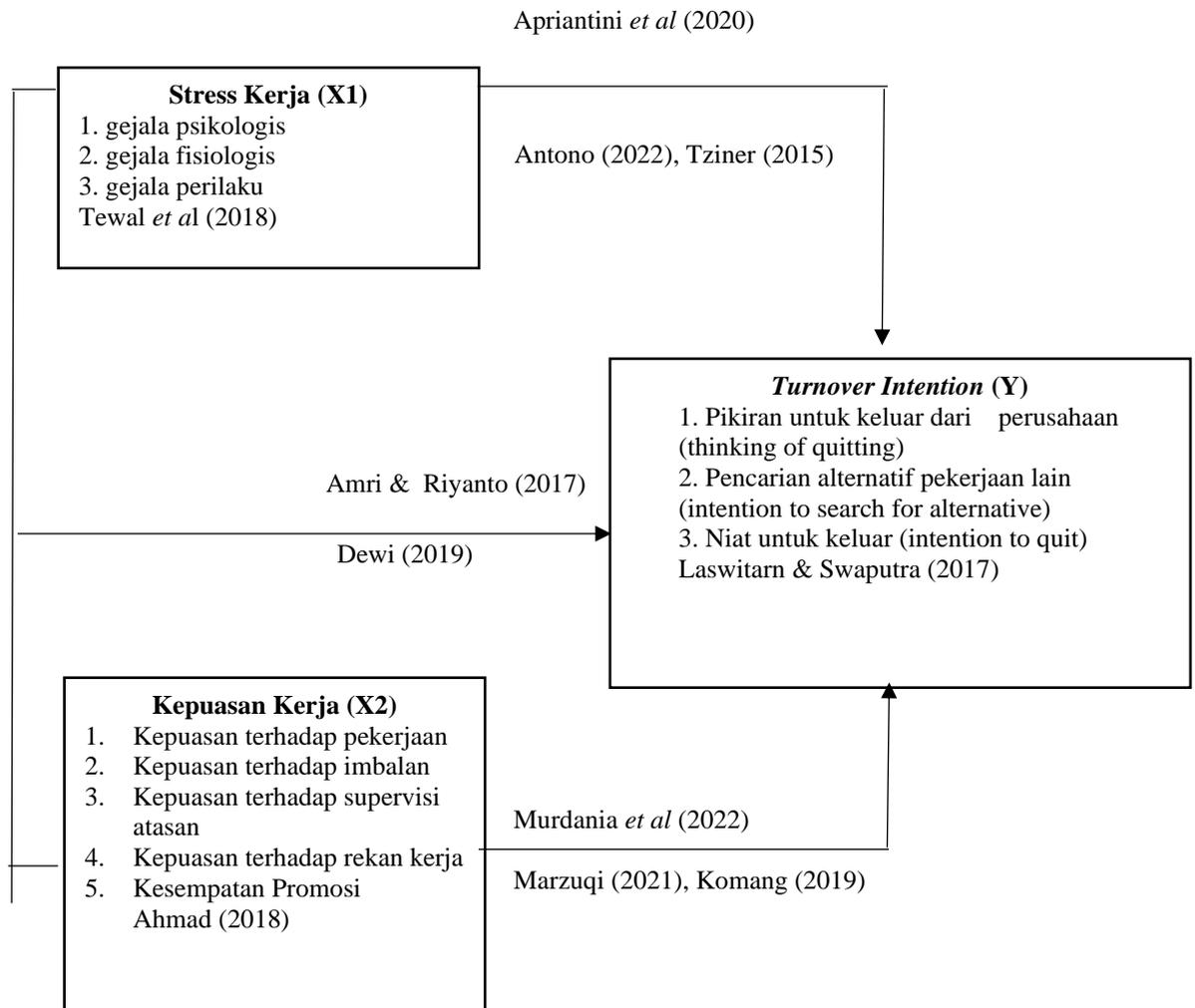
Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh dari Stress kerja dan kepuasan terhadap *turnover intention* yang digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 2.3**

**Pengaruh Stress Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention***

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, berikut paradigma penelitian didalam penelitian ini:



**Gambar 2.4**  
**Paradigma Penelitian**

### 2.3. Hipotesis

Berdasarkan Kajian Pustaka, kerangka pemikiran yang disatukan menjadi paradigma penelitian. Maka akan dibentuk hipotesis sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Hipotesis penelitiannya sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Stress Kerja berpengaruh secara parsial terhadap *Turnover Intention* di Bank Mayapada Cabang Bandung

H<sub>2</sub>: Kepuasan Kerja berpengaruh secara parsial terhadap *Turnover Intention* di Bank Mayapada Cabang Bandung

H<sub>3</sub> : Stress Kerja dan Kepuasan Kerja berpengaruh secara simultan terhadap *Turnover Intention* di Bank Mayapada Cabang Bandung