

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kepuasan Kerja

2.1.1.1 Definisi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor terpenting dalam suatu perusahaan, kepuasan kerja di ukur dari bagaimana perusahaan memperlakukan setiap karyawannya. Dan Kepuasan adalah cermin dari perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Rivai dan Mulyadi (2012 : 475) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah penilaian dari pekerja tentang seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya. Robbins (2012:99) berpendapat bahwa seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan-perasaan positif tentang pekerjaan tersebut, sementara seseorang yang tidak puas memiliki perasaan-perasaan yang negatif tentang pekerjaannya. Sehingga dapat dikatakan karyawan yang memiliki rasa kepuasan terhadap pekerjaannya cenderung akan berkinerja lebih baik. Kepuasan kerja ditentukan oleh beberapa faktor yakni kerja yang secara mental menantang, kondisi kerja yang mendukung, rekan kerja yang mendukung, serta kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan.

Robbins and Judge (2011) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan positif pada suatu pekerjaan, yang merupakan dampak/hasil evaluasi dari berbagai aspek pekerjaan tersebut. Kepuasan kerja merupakan penilaian dan sikap seseorang atau karyawan terhadap pekerjaannya dan berhubungan dengan lingkungan kerja, jenis pekerjaan, hubungan antar teman kerja, dan hubungan sosial di tempat kerja. Secara sederhana kepuasan kerja atau *job satisfaction* dapat disimpulkan sebagai apa yang membuat seseorang menyenangi pekerjaan yang dilakukan karena mereka merasa senang dalam melakukan pekerjaannya.

Lita Wulantika dan Reza Purwa Koswara (2013) “Kepuasan kerja secara umum menyangkut sikap seseorang mengenai pekerjaannya. Karena menyangkut sikap, pengertian kepuasan kerja mencakup berbagai hal seperti kondisi dan kecenderungan perilaku seseorang.

Menurut Andini (2006), kepuasan kerja didefinisikan sebagai perasaan senang atau emosi positif yang didapat seorang dari pengalaman kerja yang berkenaan dengan individu, bukan kelompok. Kepuasan kerja mewakili perasaan persepsi negatif dan positif karyawan pada pekerjaan yang dihadapinya sebagai pengaruh pada prestasi dan meraih kesuksesan di dalam pekerjaan. Kepuasan kerja yang tinggi mengimplikasikan bahwa karyawan senang dan nyaman kepada lingkungan kerja organisasi serta mendapatkan jerih payah yang sesuai dari hasil kerjanya (Aziri, 2011). Fakta lain menyebutkan bahwa seorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki sikap positif terhadap pekerjaan, sementara orang yang tidak puas dengan pekerjaan memiliki sikap negatif terhadap pekerjaan yang dihadapi.(Taskina, 2009).

Luthans (2006) menyebutkan bahwa kepuasan kerja merupakan keadaan emosi yang senang atau emosi yang positif yang berasal dari penilaian kerja atau pengalaman kerja seseorang. Lebih jauh dikatakan bahwa kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, yang dapat terlihat dari sikap positif pekerja terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi pada lingkungan kerja. Kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya (Robbins dan Judge 2008). Menurut Hasibuan (2007) Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya.

2.1.1.2 Indikator Kepuasan Kerja

Luthans (2009 : 243) mengidentifikasi lima dimensi pekerjaan yang menjadi karakteristik penting yang menunjukkan respon individu terhadap pekerjaan dalam menentukan tingkat kepuasan kerja seseorang. Kelima indikator kepuasan kerja dijelaskan sebagai berikut :

1. Pekerjaan

Tingkat dimana pekerjaan tersebut dipandang menarik, kesempatan untuk belajar, kesempatan untuk menerima kewajiban dan tanggung jawab.

2. Gaji

Gaji sebagai faktor multidimensi dalam kepuasan kerja dalam bentuk sejumlah uang yang diterima. Karyawan melihat gaji sebagai refleksi diri bagaimana manajemen memandang kontribusi mereka terhadap pekerjaan dalam perusahaan mereka. Gaji tidak hanya membantu orang memperoleh kebutuhan dasar, tetapi juga sebagai alat yang memberikan kebutuhan kepuasan pada tingkat yang lebih tinggi.

3. Kesempatan Promosi

Kesempatan promosi adalah kesempatan dimana seseorang dapat memperbaiki posisi jabatannya untuk lebih maju atau adanya peluang kenaikan karir dalam organisasi. Hal ini memiliki nilai karena merupakan bukti pengakuan dari pihak lain terhadap prestasi kerja yang dicapai seseorang.

4. Pengawasan

Kemampuan pengawas untuk mendemostrasikan keterkaitan dan kepedulian terhadap karyawan. Pengawasan dalam suatu organisasi sangat diperlukan untuk mencapai efektifitas organisasi. Pengawasan yang baik akan mengarahkan karyawan pada kinerja yang baik dan akan menghasilkan produktifitas yang baik pula.

5. Rekan Kerja

Rekan kerja yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana pada karyawan secara individu. Tingkat dimana rekan kerja dirasa bersahabat, berkompeten, dan memberi dukungan akan membawa efek positif yang tinggi bagi kepuasan kerja.

2.1.1.3 Manfaat Kepuasan Kerja

Berkaitan dengan kepuasan kerja, Zoeldhan (2011) menyebutkan bahwa kepuasan kerja akan memberikan manfaat antara lain, sebagai berikut:

- a. Menimbulkan peningkatan kebahagiaan hidup karyawan
- b. Peningkatan produktivitas dan prestasi kerja
- c. Pengurangan biaya melalui perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan

- d. Meningkatkan gairah dan semangat kerja
- e. Mengurangi tingkat absensi
- f. Mengurangi turnover
- g. Mengurangi tingkat kecelakaan kerja
- h. Meningkatkan motivasi kerja
- i. Menimbulkan kematangan psikologis
- j. Menimbulkan sikap positif terhadap pekerjaannya.

2.1.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (1988) dalam Widodo (2010:64), ada lima faktor yang mendorong terciptanya kepuasan kerja, yaitu:

1. Pekerjaan yang Menantang, Karyawan cenderung menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberikan mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan, kemampuan mereka dan menawarkan beragam tugas, kebebasan dan umpan balik betapa baik mereka bekerja.

2. Imbalan/Gaji, Para karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang adil dan sesuai dengan harapan mereka.

3. Kondisi Kerja, Kondisi lingkungan kerja sangat penting bagi karyawan untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan pekerjaan tugas.

4. Rekan Kerja, Bagi kebanyakan karyawan. Kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu, memilih rekan sekerja yang ramah dan mendukung akan menciptakan kepuasan kerja.

5. Kesesuaian Pekerjaan, Kecocokan yang tinggi antara kepribadian dan pekerjaan akan membuat seseorang individu lebih terpuaskan.

2.1.1.5 Tujuan Kepuasan Kerja

Menurut Kuswadi, (2004) Tujuan kepuasan kerja yaitu :

1. menyediakan lingkungan yang terbaik untuk karyawan
2. memberikan pelatihan pada karyawan
3. menyediakan fasilitas pendukung untuk karyawan
4. memberikan tujuan dan target pada karyawan agar dapat bertanggung jawab pada pekerjaan yang diberikan
5. memberikan penghargaan pada karyawan untuk pekerjaan yang berhasil

2.1.2 Stres Kerja

2.1.2.1 Definisi Stres Kerja

stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi fikiran seseorang. Stres kerja adalah tekanan yang dirasakan karyawan karena adanya ketidak seimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakter aspek-aspek pekerjaannya. Stres kerja terjadi karena tuntutan dan sumber daya yang tidak seimbang.

Sunyoto (2013:42) mengemukakan bahwa “stres kerja adalah kondisi dinamis di mana seseorang dihadapkan pada satu peluang, tuntutan, dan sumber daya yang terkait dengan keinginan orang tersebut serta hasilnya dipandang tidak pasti dan penting”, sedangkan menurut Rivai dan Mulyadi (2012), stres kerja adalah kondisi yang terjadi disebabkan ketidakseimbangan antara kepribadian dengan karakteristik pekerjaan. Menurut Handoko (2008), stres kerja adalah suatu

ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, kondisi, pikiran, dan akibatnya stres yang terlalu tinggi dapat mengancam kemampuan seorang dalam berhadapan dengan lingkungannya sehingga hal ini mengganggu pelaksanaan tugasnya, hal ini hampir sama dengan definisi stres menurut Luthans (2011), stres diartikan sebagai respons adaptif terhadap situasi eksternal yang mengakibatkan penyimpangan psikis, fisik, dan perilaku pada setiap anggota organisasi.

Robbins (2007 : 793) mendefinisikan stress adalah kondisi dinamik yang didalamnya individu menghadapi peluang kendala, atau tuntutan yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting. Stres Kerja adalah ungkapan dari emosional dan fisik yang berbahaya apabila kemampuan pekerja tidak sesuai kemampuan pekerja, kebutuhan, atau sumber daya. Stres di tempat kerja terutama disebabkan oleh faktor administratif yaitu kurangnya dukungan dari atasan mereka, terlalu banyak dokumen yang harus dikerjakan, terlalu banyak lembur, ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan keluarga, gaji yang rendah. (Nirel et all, 2008)

Stres kerja tidak selalu berpengaruh negatif, atau dengan kata lain stres kerja juga dapat memberikan pengaruh yang positif bagi perusahaan, dimana pada tingkat stres tertentu stres diharapkan dapat memacu karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik-baiknya.

2.1.2.2 Indikator Stres Kerja

Behr dan Newman (2015:665) mengemukakan bahwa secara umum seseorang yang mengalami stres pada pekerjaan akan menampilkan gejala-gejala yang meliputi tiga aspek sebagai berikut yaitu:

1. Psikologis, stres yang berkepanjangan akan mempengaruhi keadaan seseorang. Seperti timbulnya ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, suka menunda dan lain sebagainya. Keadaan stres seperti ini dapat memacu ketidakpuasan.
2. Fisik, merupakan keadaan dimana karyawan akan mengalami kelelahan akibat dari pekerjaan yang terlalu berat. Dan adanya Seperti penyakit-penyakit dalam tubuh yang ditandai dengan peningkatan tekanan darah, sakit kepala, jantung berdebar, bahkan hingga sakit jantung.
3. Perilaku., keadaan dimana karyawan akan mengalami keadaan yang tidak menyenangkan dalam melakukan pekerjaan. dan mengakibatkan perubahan dalam produktivitas, absensi, dan tingkat keluarnya karyawan.

Berdasarkan hal tersebut dapat diperoleh kesimpulan bahwa stres kerja merupakan suatu kondisi dimana seorang karyawan mengalami gangguan psikologis maupun fisik dalam menghadapi suatu permasalahan atau pekerjaan. Pada prakteknya jika stres yang dialami oleh karyawan tidak segera teratasi maka akan berdampak buruk terhadap karyawan tersebut. Karyawan yang berada dalam kondisi stres akan memicu terjadinya *turnover* yang merupakan kondisi awal kemunculan kelelahan emosional.

2.1.2.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Stress Kerja

Menurut Handoko (2010:205-207) menyebutkan ada dua kategori penyebab stres yaitu *on-the-job* dan *off-the-job*. Penyebab stres kerja *on-the-job* adalah sebagai berikut :

1. Beban kerja yang berlebihan
2. Tekanan atau desakan waktu
3. Kualitas supervisi yang jelek
4. Iklim politis yang tidak aman
5. Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai
6. Wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung jawab
7. Kemenduaan peranan (role ambiguity)
8. Frustrasi
9. Konflik antar pribadi dan antar kelompok
10. Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan
11. Berbagai bentuk perubahan

Sedangkan penyebab stres *off-the-job* atau penyebab dari luar perusahaan adalah :

1. Kekuatiran finansial
2. Masalah-masalah yang bersangkutan dengan anak
3. Masalah-masalah phisik

4. Masalah-masalah perkawinan (misal, perceraian)
5. Perubahan-perubahan yang terjadi di tempat tinggal
6. Masalah-masalah pribadi lainnya, seperti kematian sanak saudara.

2.1.3 Turnover Intention

2.1.3.1 Definisi Turnover Intention

Turnover intention adalah keinginan untuk berpindah pekerjaan atau keinginan untuk keluar dari suatu organisasi dalam bentuk berhenti kerja atau pindah ke organisasi lain karena tidak merasa nyaman dan berkeinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik. *Turnover* yang tinggi dapat berdampak buruk bagi organisasi seperti menciptakan ketidakstabilan dan ketidakpastian terhadap kondisi tenaga kerja yang ada serta tingginya biaya pengelolaan SDM seperti biaya pelatihan yang sudah dilakukan pada karyawan sampai dengan biaya rekrutmen dan pelatihan kembali.

Turnover Intention adalah kadar intensitas dari keinginan untuk keluar dari perusahaan. Sikap yang seringkali menunjukkan adanya keinginan untuk berpindah pada karyawan yaitu adanya keinginan untuk mencari lowongan pekerjaan lain, dengan mengevaluasi kemungkinan adanya peluang pekerjaan yang lebih baik ditempat lain (Harnoto, 2002, dalam Prihartono 2013:934). Adanya niat berpindah karyawan diindikasikan disebabkan oleh permasalahan seperti kepuasan kerja, tekanan dari atasan, persaingan antar karyawan dan masalah eksternal seperti adanya tawaran kerja di perusahaan lain yang lebih baik (Prihartono, 2013:932).

Turnover intention didefinisikan sebagai faktor mediasi antara sikap yang mempengaruhi niat untuk keluar dan benar-benar keluar dari perusahaan (yucel,

2012:2). Turnover intention adalah niat meninggalkan perusahaan secara sukarela, yang dapat mempengaruhi status perusahaan dan dengan pasti akan mempengaruhi produktivitas karyawan (Issa et. al, 2013:526).

Dari pendapat para peneliti diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa turnover intention adalah niat seorang individu untuk meninggalkan organisasi atau perusahaan karena tidak merasa nyaman didalam organisasi atau perusahaannya dan berniat untuk mencari pekerjaan yang lebih baik.

2.1.3.2 Indikator Turnover Intention

Menurut Harnoto (dalam Dharma, 2013) *turnover intention* ditandai oleh berbagai hal yang menyangkut perilaku karyawan, diantaranya :

1. Absensi yang Meningkat

Karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, biasanya ditandai dengan absensi yang semakin meningkat. Tidak tanggung jawab karyawan malam 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 semuanya karyawan yang 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 kita jam jam kerja berlangsung, maupun berbagai bentuk pelanggaran lainnya.

4. Peningkatan Protes Terhadap Atasan

karyawan yang berniat untuk melakukan pindah kerja, lebih sering melakukan protes terhadap kebijakan perusahaan kepada atasan. Materi protes yang dikenakan ton biasanya berhubungan dengan jasa atau aturan lain yang tidak sependapat dengannya 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 menunjukkan karyawan ini akan melakukan *turnover*.

2.1.3.3 Faktor-faktor Turnover Intention

Menurut Nazenin& Palupiningdyah (2014;72) .Keinginan untuk keluar (*intention to leave*) dapat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu:

faktor organisasi dan faktor individu. Faktor organisasi yang dapat menyebabkan keinginan untuk keluar antara lain :

1. faktor gaji,
2. pekerjaan yang berat,
3. jam kerja yang tidak fleksibel serta lingkungan kerja yang tidak mendukung.

Sedangkan faktor individu yang dapat menyebabkan keinginan untuk keluar dapat berupa:

1. konflik keluarga-pekerjaan,
2. stress kerja
3. rendahnya kepuasan kerja dan
4. komitmen organisasi.

Penelitian dilakukan dengan mengacu kepada penelitian sebelumnya dengan variabel yang sama. Berikut tabel penelitian terdahulu :

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama dan tahun	Judul	Sampel dan metode	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Steven Set Xaverius Tumbelaka, Taher Alhabsji, Umar Nimran (2016)	Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan <i>Intention To Leave</i> (Studi pada Karyawan PT.Bitung Mina Utama)	jumlah sampel sebesar 79 karyawan. Teknik analisa data yang digunakan adalah analisa statistik deskriptif dan analisa statistik inferensial menggunakan analisis jalur.	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap intention to leave	Variabel bebas : Kepuasan Kerja Variabel terikat: <i>intention to leave</i>	Tempat penelitian : PT.Blitung Mina Utama

2.	Yunita Tamalero, Bambang Swasto, Djamhur Hamid (2012)	Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi dan <i>Intention To Quit</i> (Studi pada Karyawan PT. Manado Media Grafika)	jumlah sampel dalam penelitian ini menjadi 84 orang karyawan. Teknik Analisa data yang digunakan adalah menggunakan analisis jalur.	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap intention to quit	Variabel bebas : kepuasan Kerja Variabel terikat: <i>intention to quit</i>	Tempat penelitian : PT.Manado Media Grafika.
3.	Putu Agus Eka Rismawan ¹ Wayan Gede Supartha ² Ni Nyoman Kerti Yasa ³ (2014) ISSN : 2337-3067	Peran Mediasi Komitmen Organisasional pada Pengaruh Stress Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Intensi Keluar Karyawan	Jumlah sampel Penelitian ini menggunakan 79 responden. Teknik Analisa data yang digunakan yaitu dengan metode PLS (Partial Least Square)dengan program smartPLS.	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi keluar,	Variabel bebas : kepuasan kerja dan setres kerja Variabel terikat: <i>intention to quit</i>	Tempat penelitian : Bali Dynasty Resort
4.	Ricky Ariansyah (2019) e-ISSN 2579-5635 p-ISSN 2460-5891	Pengaruh Job Insecurity,Stres Kerja,dan Kepuasan Kompensasi terhadap <i>Intention To Quit</i> Karyawan PT.Mandala Finance TBK Cabang IDI	Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 62 orang responden. Teknik Analisa yang digunakan yaitu metode descriptif dan kualitatif dengan menggunakan skala likert.	Hasil dari penelitian ini yaitu Stres kerja karyawan berpengaruh negatif secara signifikan terhadap intention to quit.	Variabel bebas : stres kerja Variabel terikat: <i>intention to quit</i>	Tempat penelitian: PT. Mandala Finance TBK Cabang IDI

5.	Ronald Mawei (2016)	<i>Job Insecurity, Komitmen Organisasi Karyawan Dan Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Intention To Quit</i>	Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 99 responden. Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah: analisa Regresi Linier Berganda.	Hasil dari penelitian ini yaitu Secara empiris dapat disimpulkan bahwa ketidakpuasan kerja memiliki suatu pengaruh langsung pada pembentukan keinginan keluar.	Variabel bebas : Kepuasan Kerja Variabel terikat: <i>intention to quit.</i>	Tempat penelitian: PT.PLN area Manado
6.	Alfian Arya Putradiarta, Edy Rahardja 1 (2016) ISSN (Online): 2337-3792	Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional, dan Stres Kerja Terhadap <i>Intention To Quit</i>	Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 80 responden dari 392 karyawan PT Bank Jateng. alat analisis yang digunakan adalah regresi linier.	Hasil dari penelitian ini yaitu Kepuasan Kerja berpengaruh negatif terhadap Intention to Quit	Variabel bebas : kepuasan kerja dan stres kerja Variabel terikat: <i>intention to quit</i>	Tempat penelitian : PT.Bank Jateng
7	Agres Oktavia Munda, Ahyar Yuniawan (2018) ISSN (Online): 2337-3792	Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> dan Ambiguitas Peran terhadap <i>Intention To Quit</i> dengan Stres Kerja Sebagai Variabel <i>Intervening</i>	Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 50 orang. Alat analisis yang digunakanyaitu analisis jalur.	Hasil dari penelitian ini yaitu Stres kerja berpengaruh positif terhadap intention to quit	Variabel bebas : stres kerja Variabel terikat : <i>intention to quit</i>	Tempat penelitian: Hotel Grand EDGE Semarang

.8	<p>Ida Bagus Dwihana Parta Yudal I Komang Ardana</p> <p>(2017)</p> <p>ISSN : 2302-8912</p>	<p>Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Hotel Holiday Inn Express</p>	<p>Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Hotel Holiday Inn Express Bali Raya Kuta yang berjumlah 77 orang sedangkan sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 77 responden.</p> <p>Metode penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampling jenuh.</p>	<p>Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap turnover intention sedangkan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention.</p>	<p>Variabel bebas : kepuasan kerja dan stres kerja</p> <p>Variabel terikat : Turnover Intention Pada Karyawan</p>	<p>Tempat penelitian: Hotel Holiday Inn Express</p>
9.	<p>Gabriela Syahronica Moehammad Soe' oed Hakam Ika Ruhana</p>	<p>Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention (Studi Pada Karyawan Departemen Dunia Fantasi PT Pembangunan Jaya Ancol, Tbk)</p>	<p>Penelitian ini dilakukan pada karyawan Departemen Dunia Fantasi PT Pembangunan Jaya Ancol, Tbk yang berjumlah 55 orang karyawan</p> <p>Teknik Analisis data yang digunakan analisis</p>	<p>hasil penelitian ini diketahui adanya pengaruh signifikan dari kepuasan kerja terhadap turnover intention karyawan Departemen Dunia Fantasi PT Pembangunan Jaya Ancol, Tbk, dan di</p>	<p>Variabel bebas : kepuasan kerja dan stres kerja</p> <p>Variabel terikat : Turnover Intention Pada Karyawan</p>	<p>Tempat penelitian: PT Pembangunan Jaya Ancol, Tbk)</p>

			deskriptif dan analisis regresi linier berganda.	sini dapat diketahui bahwa kedua variabel bebas tersebut yang dominan pengaruhnya terhadap Turnover Intention adalah stres kerja karena nilai koefisien beta yang lebih besar.		
--	--	--	--	--	--	--

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan penjelasan secara konseptual tentang gejala suatu masalah yang saling berhubungan.

Kepuasan kerja merupakan perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang dihasilkan dari evaluasi karakteristik pekerjaan tersebut oleh karena itu dengan Meningkatkan kepuasan karyawan adalah kunci suksesnya organisasi bisnis, begitupun dalam industri perbankan mereka di tuntut untuk bekerja lebih cepat dan cekatan hal tersebut merupakan dasar bagi perusahaan untuk memperhatikan upah/gaji, maupun lingkungan kerja, sarana dan prasarana yang diinginkan karyawan dan dengan hal tersebut akan dapat meningkatkan pengabdian karyawan. Dengan meningkatnya kepribadian karyawan maka akan menimbulkan rasa kepuasan kerja yang baik juga dapat membuat gairah karyawan dalam bekerja berjalan dengan lancar. Sehingga dapat mencapai tujuan suatu perusahaan. Karena jika Kepuasan kerja dirasakan tidak sesuai dengan karyawannya dapat menyebabkan keinginan dari diri karyawan itu sendiri untuk meninggalkan perusahaan.

Stress kerja Stres merupakan respon seseorang terhadap suatu hal yang ia hadapi baik dalam hal interaksi dengan orang lain maupun terhadap pekerjaan,

lingkungan, dan kejadian yang menuntut perhatian yang dapat membawa dampak positif atau negatif terhadap seseorang. Bank BRI turut berkompetisi dalam memberikan pelayanan inovatif. Namun demikian, untuk tetap bisa berkompetisi dan bersaing dengan bank-bank lainnya, maka pegawai dituntut untuk bekerja lebih baik dari sebelumnya. Pegawai harus selalu siap dengan inovasi baru di kalangan perbankan. Pegawai dituntut untuk melakukan hal-hal baru yang berkaitan dengan pelayanan nasabah dan mengembangkan sistem pelayanan yang lebih baik lagi. Hal ini menimbulkan stres kerja bagi para pegawai bank yang bersangkutan. Karyawan bank BRI diharuskan untuk mempertahankan dan meningkatkan kemampuan, kinerjanya, Dengan adanya kondisi ini otomatis dapat menekan para karyawan untuk bekerja lebih baik lagi dan pastinya kerap kali menimbulkan ketegangan atau stres kerja yang dirasakan oleh karyawan.

Turnover intention merupakan keinginan gerakan angkatan kerja untuk mengundurkan diri dari perusahaan yang didasari oleh berbagai alasan, salah satunya untuk mendapatkan pekerjaan atau posisi yang lebih baik. *Turnover intention* dapat menjadi pengunduran diri, atau meninggalkan organisasi. Oleh karena itu kepuasan kerja dan stress kerja harus diperhatikan oleh perusahaan agar karyawan dapat terus tinggal di perusahaan tersebut sehingga akan meminimalisir turnover karyawan di PT.BRI Kantor Cabang Pmanukan. Karena Karyawan yang kepuasan kerjanya tinggi akan lebih produktif, dalam memberi kontribusi terhadap sasaran dan tujuan organisasi, serta memiliki keinginan yang rendah untuk keluar dari perusahaan. Adanya *Turnover intention* tidak hanya menghilangkan bakat organisasi, tetapi juga menghambat kelancaran organisasi.

2.2.1 Hubungan Antar Variabel Penelitian

2.2.1.1 Hubungan Antara Kepuasan kerja Terhadap turnover intention Pada Karyawan

Andini (2006) menyatakan kepuasan kerja menyangkut seberapa jauh karyawan merasakan kesesuaian antara seberapa besar penghargaan yang diterima dan pekerjaannya dengan ekspektasinya mengenai seberapa besar yang seharusnya diterima. Kepuasan kerja berkaitan dengan seberapa puas seseorang dengan aspek-aspek pekerjaannya. Kepuasan kerja didefinisikan sebagai perasaan senang atau emosi positif yang diperoleh dari pengalaman kerja, yang berkenaan dengan individu, bukan kelompok dan menyangkut masa lalu, bukan masa yang akan datang. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja seseorang, maka semakin rendah intensitasnya untuk meninggalkan pekerjaannya itu, hal ini dibuktikan dalam penelitian yang dilakukan oleh Wibowo dan Erni (2015) yang melakukan penelitian di BSM Cabang Padang dan hasil dari penelitian tersebut adalah kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention pada karyawan BSM Cabang Padang. Penelitian lain juga dilakukan oleh Hidayat (2018) yang melakukan penelitian di BRIS Cabang Suniaraja Bandung yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention. Sudita (2015) Retno (2015) menyatakan kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

2.1.2.2 Hubungan Antara Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan.

Stres merupakan suatu keadaan dimana seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi-kondisi yang mempengaruhi dirinya. Kondisi-kondisi tersebut dapat ditimbulkan dari dalam diri individu maupun dari lingkungan di luar

diri individu. Lou (2007) berpendapat bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap *intention to quit*, stres kerja akan menyebabkan prestasi berkurang dan mengganggu pelaksanaan pekerjaan. Akibat mengalami stress kerja karyawan akan kehilangan kemampuan untuk mengambil keputusan dan perilakunya menjadi tidak teratur dan memicu keinginan karyawan untuk keluar (Anggraini, 2013).

Seperti yang dinyatakan dalam penelitian sebelumnya bahwa Stres kerja merupakan salah satu permasalahan yang sering dialami oleh karyawan di tempat kerja. Robbins (2006) menyatakan bahwa stres berkaitan dengan perilaku karyawan yang terkait dengan perubahan produktivitas, cenderung memilih untuk meninggalkan perusahaan, tingginya tingkat ketidakhadiran serta kecelakaan. Gray dan Muramatsu (2013) menyatakan bahwa stres kerja memiliki kontribusi yang besar pada keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan.

Hal ini didukung oleh pernyataan Klassen (2011) bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif terhadap *intention to quit* karyawan dimana pada saat karyawan mengalami stres kerja yang berlebihan maka akan berimplikasi terhadap *intention to quit*. Hasil yang sama juga ditunjukkan oleh Fawzy (2012), dalam penelitiannya menyatakan bahwa stress kerja sangat berpengaruh positif terhadap intensi meninggalkan perusahaan.

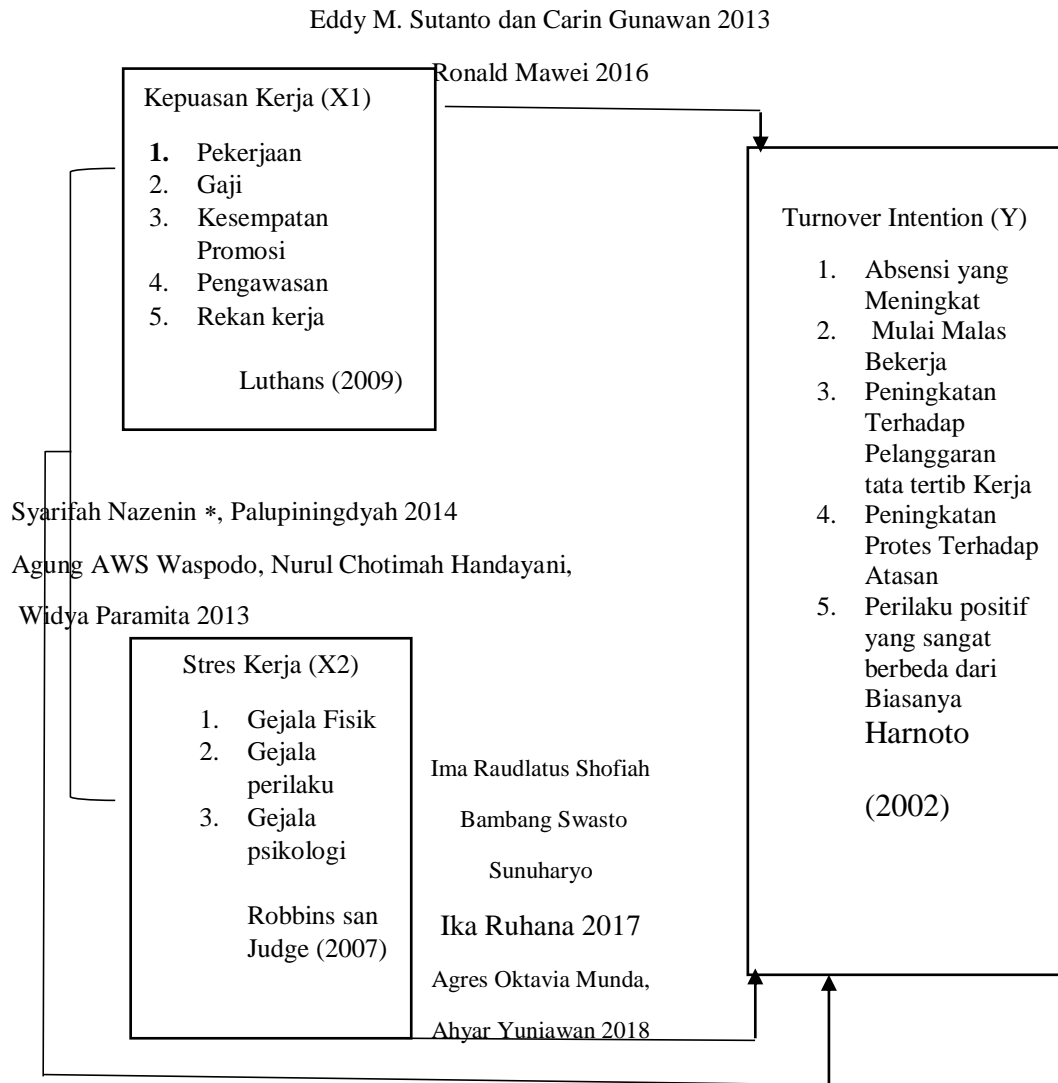
2.2.1.3 Hubungan Antara Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan.

Setyanto et al (2013) menemukan bahwa dalam prosesnya kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap keinginan untuk berhenti karyawan. Yuniar (2008) menyatakan bahwa ada pengaruh negatif yang signifikan dari variabel

kepuasan kerja terhadap keinginan untuk pindah dari organisasi. Menurut Robbins (2006) dalam bukunya *Perilaku Organisasi*, dampak kepuasan kerja pada kinerja karyawan meliputi beberapa hal, diantaranya terhadap produktivitas, keabsenan, dan pengunduran diri. Disebutkan pula bahwa kepuasan juga berkorelasi negatif dengan pengunduran diri, namun hubungan tersebut lebih kuat dari apa yang kita temukan untuk keabsenan. Namun kembali, faktor-faktor lain seperti kondisi bursa kerja, harapan-harapan tentang peluang pekerjaan alternatif, dan panjangnya masa kerja pada organisasi tertentu merupakan rintangan-rintangan penting bagi keputusan aktual untuk meninggalkan pekerjaan seseorang saat ini.

Hal ini pun diperkuat oleh pendapat Handoko (2000) yang menyebutkan bahwa meskipun hanya merupakan salah satu faktor dari banyak faktor pengaruh lainnya, kepuasan kerja mempengaruhi tingkat perputaran karyawan dan absensi. Perusahaan bisa mengharapkan bahwa bila kepuasan kerja meningkat, perputaran karyawan dan absensi menurun, atau sebaliknya. Sedangkan hubungan antara stress kerja dengan intention to quit dijelaskan Menurut Robbins (2006) akibat stres yang dikaitkan dengan perilaku mencakup perubahan dalam produktivitas, turnover karyawan tinggi, tingkat absensi yang tinggi dan kecelakaan kerja. Sedangkan, menurut Gibson (1987; dalam Hermita, 2011) yang mengidentifikasi 5 jenis konsekuensi dampak stres yang potensial. Salah satunya berdampak jelas pada organisasi adalah keabsenan, berhentinya karyawan (*quit*) yang tinggi, rendahnya produktivitas, keterasingan dari rekan sekerja, ketidakpuasan kerja, menurunnya keikatan dan kesetiaan terhadap organisasi.

Dari kesimpulan diatas yaitu kepuasan kerja dan stres kerja yang diterima oleh karyawan harus seimbang. Karena jika tidak seimbang maka berdampak pada *intention to quit work* pada karyawan (adanya niat keluar kerja pada karyawan).



Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban yang masih bersifat sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yang mana rumusan masalah penelitian sudah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan dan diacu pada penelitian terdahulu. Hipotesis maka dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori (Sugiyono, 2017). Berdasarkan kerangka pemikiran maka diperoleh hipotesis :

H1: Diduga terdapat pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *turnover intention* Karyawan pada PT.Bank BRI Kantor Cabang Pamanukan.

H2: Diduga terdapat Pengaruh Setres Kerja terhadap *turnover intention* Karyawan pada PT.Bank BRI Kantor Cabang Pamanukan.

H3: Diduga terdapat pengaruh Kepuasan Kerja dan Stress Kerja Karyawan terhadap *turnover intention* Karyawan pada PT.Bank BRI Kantor Cabang Pamanukan.