

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Turnover Intention

2.1.1.1. Definisi *Turnover Intention*



Harnoto (2012) menyatakan bahwa turnover intention adalah kadar atau intensitas dari keinginan untuk keluar dari perusahaan, banyak alasan yang menyebabkan timbulnya *turnover intention* ini dan diantaranya adalah keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik. Pendapat tersebut juga relatif sama dengan pendapat yang telah diungkapkan sebelumnya, bahwa *turnover intention* pada dasarnya adalah keinginan untuk meninggalkan (keluar) dari perusahaan. Pergantian karyawan atau keluar masuknya karyawan dari organisasi adalah suatu fenomena penting dalam kehidupan organisasi, ada kalanya pergantian karyawan memiliki dampak positif, namun sebagian besar pergantian karyawan membawa pengaruh yang kurang baik terhadap organisasi, baik dari segi biaya maupun dari segi hilangnya waktu dan kesempatan untuk memanfaatkan peluang.

Turnover adalah berhentinya seorang karyawan dari tempatnya bekerja secara sukarela, menurut (Zeffane, 2013). Dalam penelitian *voluntary turnover* yang menggunakan variabel tingkat perputaran sesungguhnya yang dihadapi perusahaan, maka jumlah karyawan yang meninggalkan organisasi karena alasan sukarela dengan sama maka akan mengalami kelemahan metodologi. Teori ini membagi perilaku berpindah secara suka rela (*voluntary turnover*) dalam dua

kelompok, yang dapat dihindari (*avoidable*) dan yang tidak dapat dihindari (*unavoidable*). Menurut (Zeffane, 2013) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *turnover*, diantaranya adalah faktor eksternal, yakni pasar tenaga kerja, faktor institusi, yakni kondisi ruang kerja, upah, keterampilan kerja, dan faktor dari karyawan itu sendiri, seperti intelegensi, sikap, masa lalu, jenis kelamin, minat, umur, dan lamabekerja.

2.1.1.2. Dampak *Turnover Intention*

Turnover adalah proses dimana karyawan- karyawan meninggalkan organisasi dan harus segera digantikan. Dan hal ini merupakan salah satu kerugian terbesar yang akan dialami perusahaan ketika banyak karyawannya yang meninggalkan perusahaannya, apalagi karyawan yang keluar adalah karyawan yang berpotensi. Pergantian karyawan atau keluar masuknya karyawan dari organisasi adalah suatu fenomena penting dalam kehidupan organisasi. Ada kalanya pergantian karyawan memiliki dampak positif. Namun sebagian besar pergantian karyawan membawa pengaruh yang kurang baik terhadap organisasi, baik dari segi biaya maupun dari segi hilangnya waktu dan kesempatan untuk memanfaatkan peluang *Turnover* ini merupakan petunjuk kestabilan karyawan. Semakin tinggi *turnover*, berarti semakin sering terjadi pergantian karyawan, (Zeffane, 2013).. Tentu hal ini akan merugikan perusahaan. Sebab, apabila seorang karyawan meninggalkan perusahaan akan membawa berbagai biaya seperti:

1. Biaya penarikan karyawan. Menyangkut waktu dan fasilitas untuk wawancara dalam proses seleksi karyawan, penarikan dan mempelajari penggantian.
2. Biaya latihan. Menyangkut waktu pengawas, departemen personalia dan karyawan yang dilatih.
3. Apa yang dikeluarkan buat karyawan lebih kecil dari yang dihasilkan karyawan baru tersebut.
4. Tingkat kecelakaan para karyawan baru, biasanya cenderung tinggi.
5. Adanya produksi yang hilang selama masa pergantian karyawan.
6. Peralatan produksi yang tidak bisa digunakan sepenuhnya.
7. Banyak pemborosan karena adanya karyawan baru.
8. Perlu melakukan kerja lembur, kalau tidak akan mengalami penundaan penyerahan.
9. Turnover yang tinggi pada suatu bidang dalam suatu organisasi, menunjukkan bahwa bidang yang bersangkutan perlu diperbaiki kondisi kerjanya atau cara pembinaannya.

2.1.1.3. Indikator *Turnover Intention*

Turnover intention adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela menurut pilihannya sendiri (Novliadi 2012). Berikut ini indikator Indikator *Turnover intention* menurut (Mobley, et al, 2013):

1. Memikirkan untuk keluar (*Thinking of Quitting*): mencerminkan individu untuk berpikir keluar dari pekerjaan atau tetap berada di lingkungan pekerjaan.

Diawali dengan ketidakpuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, kemudian karyawan berpikir untuk keluar dari tempat bekerjanya saat ini.

2. Pencarian alternatif pekerjaan (*Intention to search for alternatives*): mencerminkan individu berkeinginan untuk mencari pekerjaan untuk 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. Niat untuk keluar (*Intention to Quit*): mencerminkan individu yang berniat keluar. Karyawan berniat keluar apabila telah mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dan nantinya akan diakhiri dengan keputusan karyawan tersebut untuk tetap tinggal atau keluar dari pekerjaannya.

2.1.2. Konflik

2.1.2.1. Definisi Konflik

Menurut Sunyoto (2012) konflik adalah ketidaksetujuan antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok-kelompok dalam organisasi yang timbul karenamereka harus menggunakan daya yang langka secara bersama-sama atau menjalankan kegiatan bersama-sama atau karena mereka mempunyai status, tujuan nilai-nilai dan persepsi yang berbeda. Menurut Handoko (2010) konflik adalah segala macam interaksi pertentangan atau antagonistik antara dua pihak atau lebih. Rivai (2013) berpendapat bahwa konflik adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau

karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi.

Menurut Malayu Hasibuan (2013), konflik adalah suatu persaingan kurang sehat berdasarkan ambisi dalam hal – hal seperti ketidakcocokan, ketidaksetujuan atau ketegangan baik intra individu maupun interentitas social seperti individu, kelompok ataupun organisasi. Anantan (2012), konflik adalah suatu kompetisi yang terjadi dalam suatu organisasi dapat terjadi karena adanya perbedaan pendapat mengenai tujuan perusahaan, antar bagian, antar unit kerja, para manajer yang bersaing dan berkonflik untuk memperebutkan posisi dan kekuasaan. Selain itu Anantan (2012) mengutarakan bahwa konflik merupakan suasana batin yang berisi kegelisahan dan pertentangan antara dua motif atau lebih mendorong seseorang untuk melakukan dua tau lebih kegiatan yang saling bertentangan. Bila tidak dikendalikan secara baik akan menimbulkan perpecahan di antara individu yang ada dalam perusahaan. Menurut Wahyudi dan Kusnadi (2011) konflik adalah segala bentuk interaksi yang bersifat oposisi atau suatu interaksi yang bersifat antagonis (berlawanan, bertentangan atau bersebrangan).

2.1.2.2. Jenis dan Bentuk Konflik

Menurut Tjiptono dan Diana (2012), jika dilihat dari pihak-pihak yang saling bertentangan, maka ada lima jenis konflik dalam kehidupan organisasi, yaitu:

1. Konflik dalam diri individu,
2. Konflik antar individu dalam organisasi yang sama,
3. Konflik antara individu dan kelompok,

4. Konflik antar kelompok dalam organisasi yang sama,
5. Konflik antar organisasi.

Bentuk-bentuk Konflik Dalam Perusahaan Menurut Veithzal (2014) konflik dapat dikategorikan menjadi tiga kelompok yaitu:

1. Berdasarkan pelakunya;
2. Berdasarkan penyebabnya,
3. Berdasarkan akibatnya,
4. Penyebab Terjadinya Konflik.

Sebab-sebab timbulnya konflik menurut Nitisemito (2012) adalah sebagai berikut:

1. Perbedaan pendapat,
2. Salah paham,
3. Salah satu atau kedua pihak merasa dirugikan.

2.1.2.3. Sumber Konflik

Perasaan yang terlalu sensitif Cara menemukan konflik atau sumbernya Menurut Ranupandojo dan Husnan (2014) beberapa cara yang biasa dipakai untuk menemukan konflik atau sumbernya adalah:

1. Membuat prosedur penyelesaian konflik (*grievance procedure*),
2. Observasi langsung,
3. Kotak saran,
4. Politik pintu terbuka,
5. Mengangkat konsultan personalia,
6. Mengangkat "ombudsman".

Langkah-langkah manajemen untuk menangani konflik, menurut Ranupandojo dan Husnan (2014) mengungkapkan bahwa langkah-langkah manajemen untuk menangani konflik adalah sebagai berikut:

1. Menerima dan mendefinisikan pokok masalah yang menimbulkan ketidakpuasan,
2. Mengumpulkan keterangan/ fakta,
3. Mengenai dan memutuskan,
4. Memberikan jawaban,
5. Tindak lanjut.

2.1.2.4. Indikator Konflik

Luthans (2012) berpendapat bahwa konflik merupakan konflik yang muncul di antara dua individu. Ia bisa muncul antara rekan kerja, teman, anggota keluarga, atau antara supervisor dan karyawan. Dalam mengukur variabel konflik digunakan indikator- indikator sebagai berikut: (Flippo, 2013) yang terdapat dalam jurnal Trijadi (2018) adalah sebagai berikut:

1. Percekcokan atau perdebatan (kontroversi), perdebatan antar karyawan membuat konflik semakin tajam dan berdampak pada penurunan kinerja.
2. Ketegangan masalah pribadi, masalah pribadi yang tidak terselesaikan biasanya berhubungan dengan kecemburuan antar karyawan, hal ini akan menjadi konflik yang merugikan perusahaan.
3. Visi yang berbeda dalam pekerjaan, visi karyawan harus sama dengan visi perusahaan. Bila visi karyawan telah berbeda, maka akan terjadi konflik antar karyawan dalam perusahaan.

4. Perbedaan pendapat, perbedaan dapat menjadi berkah, namun apabila perbedaan dalam prinsip bekerja, maka akan menjadi konflik yang berlarut, sehingga perusahaan akan berada dalam lingkaran konflik, karena kesulitan menyatukan pendapat.
5. Perbedaan dalam menentukan penyebab permasalahan, tiap perusahaan akan menghadapi permasalahan, namun apabila perbedaan ada dalam inti permasalahan dan penyebabnya tidak ditelusuri dengan jelas, maka akan mengakibatkan konflik di dalam perusahaan.
6. Perbedaan dalam menentukan solusi permasalahan, tiap pimpinan seharusnya memberikan solusi atas permasalahan, namun bila terjadi perbedaan pandangan bagaimana baiknya dalam memberikan solusi, maka permasalahan tidak akan terselesaikan dan menjadi konflik.
7. Perbedaan dalam menentukan cara penyelesaian konflik, perbedaan perlu di selesaikan agar tidak terjadi konflik, namun bila penyelesaian konflik berbeda caranya dan para karyawan merasa dirugikan, maka akan terjadi konflik, dan hal ini perlu dihindari.
8. Konflik emosional, konflik batin antar karyawan terjadi bila secara emosional permasalahan disikapi dengan emosi, seharusnya ada solusi bersama, sehingga tiap konflik jangan sampai diselesaikan dengan emosional.
9. Perselisihan pribadi, tiap individu karyawan selalu unik dan berbeda, sehingga perselisihan antar pribadi dapat diminimalisir dengan mengedepankan kepentingan perusahaan dibanding kepentingan pribadi yang akan menjadi sumber perselisihan.

10. Lelah secara mental dengan pekerjaan, konflik juga dapat terjadi karena karyawan merasa kelelahan dan terlalu ditekan dalam bekerja. Hal ini perlu dihindari dengan memberi waktu istirahat yang cukup serta waktu libur bagi karyawan demi menghindari konflik.

2.1.3. Beban Kerja

2.1.3.1. Definisi Beban Kerja



Beban kerja adalah keadaan dimana pekerja dihadapkan pada tugas yang harus dikerjakan pada waktu tertentu. Karena setiap pekerjaan yang diterima oleh pekerja akan menjadi tanggung jawab dan akan menjadi beban kerja. Dari segi ergonomik setiap beban kerja yang diterima seseorang harus sesuai dan seimbang baik terhadap kemampuan fisik, kemampuan kognitif dan keterbatasan manusia yang menerima beban tersebut, Munandar (2011).

Schultz dan Schultz (2012) menyatakan beban kerja adalah terlalu banyak pekerjaan pada waktu yang tersedia atau melakukan pekerjaan yang terlalu sulit untuk karyawan. Beban kerja merupakan kemampuan tubuh dalam menerima pekerjaan. Moorhead, Griffin, (2010), menyatakan bahwa konsekuensi final dari struktur peran yang lemah adalah kelebihan beban kerja (peran) yang terjadi ketika ekspektasi untuk peran tersebut melampaui kemampuan individual. Ketika seorang manajer memberikan beberapa tugas besar kepada seorang karyawan sekaligus sambil meningkatkan beban kerja regular orang tersebut, karyawan tersebut mungkin akan mengalami beberapa kelebihan beban kerja.

Beban kerja yang bisa menyebabkan terjadinya stres kerja diantaranya adalah sistem pemberian tugas yang berlebihan, dan tekanan dan sikap pimpinan

terhadap target kerja yang kurang adil dan tidak wajar. Hal-hal tersebut bisa menyebabkan terjadinya stres kerja karyawan, Abdurrahmat Fathoni (2014).

Beban kerja (*workload*) dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi (Tarwaka, 2015). Mengingat kerja manusia bersifat mental dan fisik, maka masing-masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda-beda. Tingkat pembebanan yang terlalu tinggi memungkinkan pemakaian energi yang berlebihan dan terjadi “overstres”, sebaliknya intensitas pembebanan yang terlalu rendah memungkinkan rasa bosan dan kejenuhan atau “understres” (Tarwaka, 2015).

2.1.3.2. Faktor Beban Kerja



Dalam Tarwaka (2015), bahwa beban kerja merupakan sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan, perilaku dan persepsi dari pekerja. Menurut Tarwaka (2015) bahwa secara umum hubungan antara beban kerja dan kapasitas kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor yang sangat kompleks, baik faktor internal maupun eksternal.

1. Beban Kerja Internal

Faktor internal beban kerja adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri sebagai akibat dari reaksi dari beban eksternal. Reaksi tubuh tersebut dikenal sebagai strain. Berat ringannya strain dapat dinilai baik secara objektif maupun subjektif, penilaian secara objektif yaitu melalui perubahan reaksi fisiologis. Sedangkan penilaian subjektif dapat dilakukan melalui perubahan reaksi psikologis dan perubahan perilaku karena strain secara subjektif berkaitan erat dengan harapan,

keinginan, kepuasan, dan penilaian subjektif lainnya. Secara lebih ringkas faktor internal meliputi:

- a. Faktor somatik (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, kondisi kesehatan, status gizi).
- b. Faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan).

2. Beban Kerja Eksternal

Faktor eksternal beban kerja adalah beban kerja yang berasal dari luar tubuh pekerja yang termasuk beban kerja eksternal, yaitu:

- a. Tugas-tugas yang dilakukan baik bersifat fisik seperti, stasiun kerja, tata ruang tempat kerja, alat dan sarana kerja. Sedangkan tugas-tugas yang bersifat mental seperti kompleksitas pekerjaan atau tingkat kesulitan pekerjaan yang mempengaruhi tingkat emosi pekerja, tanggung jawab terhadap pekerjaan dan lain-lain.
- b. Organisasi kerja yang dapat mempengaruhi beban kerja seperti: lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, sistem pengupahan, sistem kerja, musik kerja, model struktur organisasi, pelimpahan tugas, tanggung jawab dan wewenang, dll.
- c. Lingkungan kerja yang dapat memberikan beban kerja tambahan pekerja adalah: lingkungan kerja fisika, lingkungan kerja kimiawi, lingkungan kerja biologis, lingkungan kerja psikologis, (Tarwaka, 2015).

2.1.3.3. Indikator Beban Kerja

Pengertian beban kerja menurut (Suwatno, 2011) adalah sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan secara sistematis dengan menggunakan teknik analisis jabatan, teknik analisis beban

kerja, atau teknik manajemen lainnya dalam jangka waktu tertentu untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektivitas kerja suatu unit organisasi. Dalam mengukur variabel beban kerja digunakan indikator- indikator menurut Putra (2012) dalam Rena (2018) adalah sebagai berikut:

1. Target Yang Harus Dicapai. Target perusahaan harus dicapai dengan perhatian penuh karyawan, sehingga target adalah hasil yang ingin di capai perusahaan atas pesanan dan kebutuhan perusahaan.
2. Kondisi Pekerjaan, situasi dalam perusahaan juga mempengaruhi kondisi para karyawan. Kondisi pekerjaan akan menentukan tingkat produktifitas karyawan.
3. Penggunaan waktu kerja, waktu kerja tiap karyawan kadang berbeda, sehingga untuk memaksimalkan waktu demi produktifitas perlu penggunaan waktu kerja yang optimal.
4. Standar Pekerjaan, standar operasional kerja adalah tata kerja laksana dalam pekerjaan sehingga acuan kerja menjadi tolok ukur keberhasilan dalam pengembangan perusahaan.
5. Konsistenitas pekerjaan, perusahaan harus menentukan target kerja secara konsisten, sehingga karyawan memiliki beban optimal dalam menjalankan usaha.

2.1.4. Stress Kerja

2.1.4.1. Definisi Beban Kerja

Menurut (Kreitner and Kinichi, 2011) mendefinikan stres sebagai suatu reaksi adaptif tubuh yang dimediasi oleh karakteristik- karakteristik individual

dan atau proses psikologi sebagai akibat dari beberapa tindakan, situasi, kejadian luar yang membutuhkan tuntutan fisik atau psikologi seseorang. Menurut (Handoko, 2015), stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses pikiran dan kondisi seseorang.

Menurut (Rivai, 2014). Stres sebagai suatu istilah payung yang merangkumi tekanan, beban, konflik, kelelahan, ketegangan, panik, perasaan gemuruh, kemurungan dan hilang daya. Stress kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses pikir, dan kondisi seorang karyawan. Stress yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri karyawan berkembang berbagai macam gejala stress yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka.

Stress merupakan suatu perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stress kerja ini tampak dari simpton antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan (Mangkunegara, 2013).

2.1.4.2. Tanda-tanda Stress Kerja

Pada umumnya stres merupakan suatu kondisi negatif, yaitu suatu kondisi yang mengarah ke timbulnya penyakit fisik ataupun mental atau mengarah ke perilaku yang tak wajar (Munandar, 2011). Selye dalam Munandar (2011) membedakan antara *distress*, yang destruktif dan *eustress* yang merupakan kekuatan positif. *Distress* mempunyai dampak pada suasana hati (*mood*), otot

kerangka (*musculoskeletal*), dan organ- organ dalam badan (*visceral*) (Everly & Giordano dalam Munandar, 2011), berikut merupakan tanda-tanda *distress*:

1. Tanda-tanda suasana hati (*mood*),
 - a. Menjadi *overexcited*,
 - b. Cemas,
 - c. Merasa tidak pasti,
 - d. Sulit tidur pada malam hari (*somnambulisme*),
 - e. Menjadi mudah bingung dan lupa,
 - f. Menjadi sangat tidak enak (*uncomfortabel*) dan gelisah (*ill at ease*),
 - g. Menjadi gugup (*nervous*).
2. Tanda-tanda otot kerangka (*musculoskeletal*),
 - a. Jari-jari dan tangan gemetar,
 - b. Tidak dapat duduk diam atau berdiri di tempat,
 - c. Mengembangkan *tic* (gerakan tidak sengaja),
 - d. Kepala mulai sakit,
 - e. Merasa otot menjadi tegang atau kaku,
 - f. Menggagap jika berbicara,
 - g. Leher menjadi kaku,
3. Tanda-tanda organ-organ dalam badan (*visceral*),
 - a. Perut terganggu,
 - b. Merasa jantung berdebar,
 - c. Banyak berkeringat,
 - d. Tangan berkeringat,



- e. Merasa kepala ringan atau akan pingsan,
- f. Mengalami kedinginan (*cold chills*),
- g. Wajah menjadi 'panas',
- h. Mulut menjadi kering,
- i. Mendengar bunyi berdering dalam kuping,
- j. Mengalami 'rasa akan tenggelam' dalam perut (*sinking feeling*).

2.1.4.3. Faktor Penyebab Stress Kerja

Menurut Robbins (2013) ada 2 faktor yang dapat menyebabkan stress kerja yaitu:

1. Faktor organisasi meliputi tuntutan tugas, tuntutan peran dan tuntutan antar personal. Tidak sedikit faktor di dalam organisasi yang dapat menyebabkan stress. Tekanan untuk menghindari kesalahan atau menyelesaikan tugas dalam waktu yang singkat, beban kerja yang berlebihan, atasan yang selalu tidak peka dan rekan kerja yang tidak menyenangkan adalah beberapa diantaranya sehingga dapat dikelompokkan menjadi tuntutan tugas, peran dan antar personal. Tuntutan tugas adalah faktor yang terkait dengan pekerjaan seseorang. Tuntutan tersebut meliputi desain pekerjaan individual (otonomi, dan keragaman tugas), serta kondisi kerja. Serupa dengan hal tersebut, bekerja diruangan yang terlalu sesak atau lokasi yang selalu terganggu oleh suara bising dapat meningkatkan kecemasan dan stress. Tuntutan peran berkaitan dengan tekanan yang diberikan kepada seseorang sebagai fungsi dari peran tertentu yang dimainkannya dalam organisasi. Konflik peran menciptakan ekspektasi yang mungkin sulit untuk

diselesaikan atau dipenuhi. Beban peran yang berlebihan dialami ketika karyawan diharapkan melakukan lebih banyak daripada waktu yang ada. Tidak adanya dukungan dari atasan dan hubungan antar pribadi yang buruk dapat menyebabkan stress, terutama diantara para karyawan yang memiliki kebutuhan sosial tinggi.

2. Faktor personal meliputi persoalan keluarga, persoalan ekonomi, dan kepribadian. Berdasarkan hasil survei nasional secara konsisten menunjukkan bahwa orang sangat mementingkan hubungan keluarga dan pribadi. Berbagai kesulitan dalam hidup perkawinan, retaknya hubungan dan masalah anak adalah beberapa contoh masalah hubungan yang menciptakan stress bagi karyawan, yang lalu terbawa sampai ke tempat kerjanya. Masalah ekonomi karena pola hidup yang lebih besar pasak daripada tiang adalah kendala pribadi lain yang menciptakan stress bagi karyawan dan mengganggu konsentrasi kerja mereka. Kepribadian maksudnya stress yang timbulnya dari sifat dasar seseorang.

2.1.4.4. Indikator Stress Kerja

Stres kerja menurut Handoko (2010) mendefinisikan stres sebagai suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Stres yang berlebihan akan berdampak pada hasil kerja seseorang dalam organisasi. Orang yang mengalami stres bisa menjadi nerves dan merasa kekawatiran kronis. Indikator-indikator stress kerja menurut Robbins Robbins dalam Rena (2018) adalah sebagai berikut:

1. Tuntutan Tugas, karyawan yang dituntut dengan tugas yang berat dan melebihi kapasitas mereka, maka akan terjadi stress kerja.
2. Tuntutan Peran, peran tiap karyawan akan menentukan keberhasilan perusahaan. Ketika tuntutan terlalu tinggi maka akan membuat stress para karyawan.
3. Tuntutan Antar Pribadi, tiap karyawan memiliki keinginan dan tuntutan yang berbeda. Ketika antar pribadi mendapat tuntutan yang berlebih dan merugikan karyawan lainnya, maka dapat menimbulkan stress pada karyawan.
4. Struktur Organisasi. Struktur organisasi yang tidak efektif akan mengakibatkan kinerja perusahaan menjadi lambat dan penuh kepentingan pribadi. Struktur yang tidak sehat akan mengakibatkan karyawan menjadi stress dengan tuntutan dari pemegang struktur.
5. Kepemimpinan Organisasi. Kepemimpinan menjadi kunci dalam keberhasilan perusahaan. Bila pemimpin tidak dapat mengayomi karyawan dan memberikan rasa aman bagi karyawan dalam bekerja, maka akan membuat karyawan menjadi stress karena perintah pemimpin.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang menjadi referensi dari penelitian ini adalah hasil penelitian terdahulu dan dijadikan rujukan pada Tabel 2. 1.

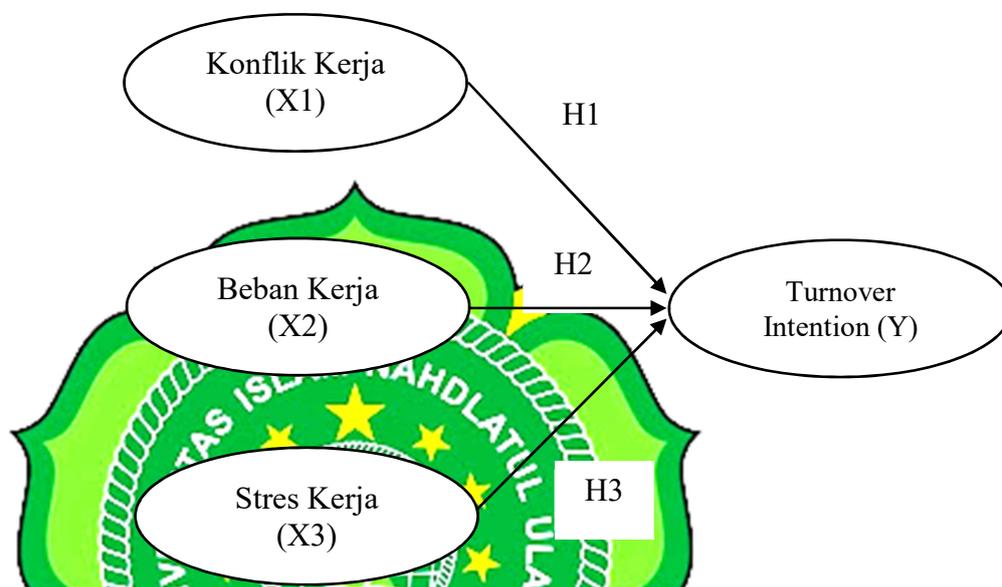
Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Judul	Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Analisis Pengaruh Work Family Conflict dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Dalam Mempengaruhi Turnover Intention (Studi Pada Karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Wilayah Semarang) Nurul Imani Kurniawati, Riandhita Eri Werdani, Robetmi Jumpakita Pinem. 2018	- Konflik (X1) - Beban kerja (X2), - Stres Kerja (X3), - Turnover Intention (Y)	Regresi linier berganda	<i>Work family conflict</i> berpengaruh pada intensi turnover, beban kerja berpengaruh positif terhadap intensi turnover dan stres kerja tidak berpengaruh terhadap intensi Turnover.
2	Pengaruh komitmen, kompensasi, dan konflik terhadap turnover intention karyawan (Studi Kasus di UMKM Bakpia Paguyuban PEW Laris Manis) Rinna Apriliyana. 2017	- Komitmen (X1), - Kompensasi (X2), - Konflik (X3), - Turnover Intention (Y)	Regresi linier berganda	Komitmen dan kompensasi mempunyai pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap <i>turnover intention</i> . konflik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i>
3	Pengaruh konflik kerja-keluarga dan kepuasan kerja terhadap tingkat turnover intention karyawan pada restoran Pizza Hut Mall Bali Galeria. Ni Luh Neva Krestya Nanda dan Wayan Mudiarta Utama. 2015.	- Konflik (X1), - Kepuasan Kerja (X2) - Turnover Intention (Y)	Regresi linier berganda	Konflik kerja-keluarga berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, dan berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> .
4	Pengaruh stres kerja, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap turnover intention karyawan (Studi pada CV. Laras Inti Agrisatwa Jember) Rena Afifatuz Rachmad, Nurul Qomariah, Pawestri Winahyu. 2018.	- Stress kerja (X1), - Beban kerja (X2), - Lingkungan Kerja (X3), - Turnover Intention (Y)	Regresi linier berganda	Ada pengaruh yang signifikan antara stres kerja terhadap <i>turnover intention</i> . Ada pengaruh yang signifikan antara beban kerja terhadap <i>turnover intention</i> .
5	Analisis pengaruh stres kerja, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap turnover intention karyawan pada PT XI	- Stress kerja (X1), - Beban kerja (X2), - Lingkungan	Regresi linier berganda	Stres kerja berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i> . Beban kerja

	Axiata tbk Jakarta. Laksmi Sito Dwi Irvianti; Renno Eka Verina. 2015.	Kerja (X3), - <i>Turnover Intention</i> (Y)		berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i> . Lingkungan kerja berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i> .
6	Pengaruh stres kerja terhadap turnover intention karyawan dengan dukungan sosial sebagai variabel moderating (Studi Empiris Pada PT. Driver Online Nusantara) Ardhinia Padmarani Sabilla. 2017.	- Stress kerja (X), - <i>Turnover Intention</i> (Y)	Regresi linier berganda	Stres kerja memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap <i>turnover intention</i>
7	Pengaruh komitmen organisasi dan konflik peran terhadap turnover intention di PT. Maluge Indonesia. Mega Fristiyanti. 2014.	- Komitmen (X1), - Konflik (X2), - <i>Turnover Intention</i> (Y)	Regresi linier berganda	Komitmen berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i> . Konflik tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .
8	Pengaruh konflik peran, kelelahan emosional dan kepuasan kerja terhadap intensitas turnover yang dimediasi komitmen organisasi pada Dinas Pasar Kota Semarang. Theresia Kusriyani, Maria Magdalena, Patricia Dhiana Paramita. 2016.	- Konflik (X1), - Kelelahan Emosional (X2), - Komitmen (Y1) - <i>Turnover Intention</i> (Y2)	Regresi linier berganda	Ada pengaruh signifikan dan positif antara variabel Konflik Peran terhadap Intensitas Turnover. Ada pengaruh signifikan dan positif antara variabel Kelelahan Emosional terhadap Intensitas Turnover

2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis

Merujuk pada uraian di atas, dapat digambarkan kerangka peneliian sebagai berikut:



Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran Teoritis

2.4. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara penelitian berdasarkan penelitian terdahulu. Berikut adalah hipotesis penelitian:

2.4.1. Pengaruh Konflik terhadap *Turnover Intention*

Penelitian yang dilakukan oleh (Nurul dkk, 2018) menyatakan *family conflict* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Konflik ini terjadi ketika adanya dua peran yang saling yaitu peran dalam keluarga dan dalam pekerjaan yang sama-sama harus diselesaikan. Karyawan yang tidak dapat berkonsentrasi terhadap tugas pekerjaannya dapat memutuskan untuk meninggalkan perusahaan.

Penelitian (Rinma, 2016) juga menunjukkan konflik berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Konflik merupakan segala macam interaksi pertentangan atau antagonistik antara dua atau lebih pihak. Konflik organisasi adalah ketidak sesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau

kelompok-kelompok organisasi yang timbul karena adanya kenyataan bahwa mereka harus membagi sumber daya-sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan/atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi.

H1: Diduga konflik berpengaruh positif terhadap *turnover intention*.

2.4.2. Pengaruh Konflik terhadap *Turnover Intention*

Penelitian yang dilakukan oleh (Nurul dkk, 2018) menyatakan beban kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Beban kerja mengacu pada jumlah pekerjaan yang diberikan untuk karyawan. Penelitian (Rena, 2018) menyatakan Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel *turnover intention*. Hal ini berarti, beban kerja mampu menjadi salah satu faktor pendorong *turnover intention* karyawan. Beban kerja secara kualitatif yaitu timbul karena tugas-tugas terlalu banyak atau sedikit. Sedangkan beban kerja kualitatif, jika pekerja merasa tidak mampu melaksanakan tugas atau tidak menggunakan keterampilan dan potensi dari pekerjaan (Winarsunu, 2013).

Penelitian (Laksmi dan Renno, 2015) menyatakan beban kerja merupakan pengaruh yang cukup besar terhadap *turnover intention* karyawan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk mengurangi beban kerja terhadap karyawan adalah dengan melakukan perekrutan karyawan baru yang berpengalaman karena karyawan merasakan beban kerja yang berlebihan karena tugas-tugas yang diberikan terlalu banyak sehingga menyebabkan karyawan menggunakan jam istirahat untuk menyelesaikan tugas. Upaya lain yang dapat

dilakukan adalah dengan memberikan upah terhadap karyawan yang lembur untuk menyelesaikan tugas.

H2: Diduga beban kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*.

2.4.3. Pengaruh Stress kerja terhadap *Turnover Intention*

Penelitian (Laksmi dan Renno, 2015) menyatakan stres kerja memiliki pengaruh paling besar dibandingkan dengan variabel independen lain. Stres kerja adalah salah satu faktor yang perlu diperhatikan dan perlu dipertahankan penanganannya. Perusahaan sebaiknya fokus pada karyawannya, dengan cara memberikan promosi jabatan yang lebih baik kepada karyawan yang mempunyai kinerja yang baik untuk perusahaan.

Penelitian (Rena, 2018) menyatakan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel *turnover intention*. Hal ini berarti, stres kerja mampu menjadi salah satu faktor pendorong *turnover intention* karyawan. Artinya bahwa stres kerja yang meliputi tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antar pribadi, struktur organisasi, kepemimpinan organisasi mempunyai pengaruh terhadap *turnover intention*. Stres yang berlebihan akan berdampak pada hasil kerja seseorang dalam organisasi. Orang yang mengalami stres bisa menjadi nervous dan merasa kekhawatiran kronis. Stres kerja dapat menjadi suatu kondisi yang memengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang, orang yang stres menjadi nervous dan merasakan kekhawatiran kronis.

Dalam penelitian Padmarani (2017) bahwa stress kerja berpengaruh positif signifikan terhadap turnover. Hal ini menunjukkan bahwa stres kerja cukup kuat

mempengaruhi keinginan karyawan untuk berpindah ke perusahaan lain yang dinilainya lebih baik dari sebelumnya. Sementara penelitian yang dilakukan oleh (Nurul dkk, 2018) menyatakan stres kerja tidak berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Stres muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan-tuntutan pekerjaan, ketidakjelasan apa yang menjadi tanggung jawab pekerjaan, kekurangan waktu untuk menyelesaikan tugas, tidak ada dukungan fasilitas untuk menjalankan pekerjaan, tugas-tugas yang saling bertentangan, merupakan contoh pemicu stres.

H3: Diduga stress kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*.