

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kecamatan dibentuk di wilayah kabupaten/kota dengan peraturan daerah yang berpedoman pada Peraturan Pemerintah (PP). Kecamatan dipimpin oleh seorang Camat yang dalam melaksanakan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagai wewenang dari Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, selain melaksanakan tugas tersebut Camat juga bertugas melaksanakan tugas umum pemerintahan.

PP Nomor 19 Tahun 2008 tentang kecamatan yaitu pada pasal 15 camat menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi : (1) mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat; (2) mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum; (3) mengoordinasikan penerapan dan penegakan perundang-undangan; (4) mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum; (5) mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan; (6) membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan; (7) melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

Kondisi sekarang yang didapat di daerah menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti, tidak ada

kepastian dalam jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang kurang transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain. Sehingga menimbulkan citra buruk yang kurang baik terhadap citra pemerintah dimata masyarakatnya sendiri terutama dimata masyarakat awam yang tidak tahu tentang pelayanan publik. Jika pelayanan buruk dan tidak profesional, tidak hanya merugikan citra pimpinan, tetapi juga memperburuk citra institusinya dan merugikan nama baik institusi.

Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan dari pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Unsur yang dapat memuaskan masyarakat yang dilayani yaitu seperti keramahan petugas, ketepatan waktu penyelesaian, biaya pelayanan, kenyamanan, kecepatan pelayanan, keadilan dalam pelayanan, kejelasan petugas, jadwal pelayanan. Pelayanan pada taraf kantor kecamatan tentunya harus ditunjang dengan kinerja pegawai yang baik, maka mempertahankan kinerja pelayanan yang memuaskan salah satunya adalah rendahnya tingkat stres kerja pada para pegawai.

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu tantangan untuk mempertahankan pekerja dan upaya pekerja tersebut dalam berkontribusi untuk mencapai tujuan organisasi (Çinar & Aslan, 2014). Masalah serius terkait sumberdaya manusia pada perusahaan adalah tingginya tingkat *Turnover Intention* atau niat berpindah. Niat berpindah merupakan kemungkinan yang dirasakan individu untuk tinggal atau pergi dalam suatu organisasi (Cotton & Tuttle, 1986). Tett dan Meyer (1993) menjelaskan niat berpindah merupakan keinginan individu untuk meninggalkan suatu organisasi yang dilakukan secara sengaja.

Alasan pergantian karyawan dibedakan menjadi beberapa faktor, seperti faktor yang berkaitan dengan pekerjaan, faktor individu, dan faktor eksternal. Faktor yang berkaitan dengan pekerjaan meliputi upah kerja, kinerja karyawan, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi. Faktor individu meliputi tingkat pendidikan, usia, masa kerja, dan jenis kelamin. Faktor eksternal meliputi kehadiran serikat pekerja, persepsi terhadap pekerjaan, dan tingkat pengangguran (Foreman;Emiroğlu,2015). Niat berpindah sangat mungkin berkembang menjadi tindakan nyata seorang individu untuk meninggalkan suatu organisasi (Steel & Ovalle, 1984). Menurut model Proses Perputaran Mobley (1977) dan model pergantian sukarela yang dilakukan oleh Leeand Mitchell (1994), faktor predisposisi utama yang memicu niat berpindah adalah stress kerja dan kepuasan kerja. Studi mengemukakan bahwa meningkatnya stress kerja akan memberikan dampak peningkatan niat berpindah individu dalam berbagai kategori pekerjaan (Kim & Kao, 2014). Stres kerja berbeda dari stress pada umumnya, dalam hal ini terjadi di lingkungan kerja (Jou *et al.*, 2013). Stres kerja diartikan sebagai respons negatif, baik fisik maupun emosi, yang timbul ketika tuntutan pekerjaan tidak sesuai dengan kompetensi, sumberdaya, maupun kebutuhan pekerja (*National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH), 2002*).

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional karyawan dimana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa karyawan dari perusahaan atau organisasi dengan tingkat balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan (Locke, 1969). Semakin banyak sikap yang dinikmati dalam pekerjaannya , semakin tinggi tingkat kepuasan yang didapat. Selain kepuasan, faktor yang mempengaruhi kepuasan itu bisa terjadi yaitu motivasi menurut

Menurut Suparyadi (2015) kepuasan kerja adalah suatu sikap positif yang didasarkan pada hasil evaluasi terhadap apa yang diharapkan akan diperoleh melalui upaya-upaya yang dilakukan dalam melaksanakan suatu pekerjaan dengan hasil atau ganjaran yang diterimanya. Robbins dan Judge (2008) menyatakan stres dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja, stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat mengakibatkan ketidakpuasan terkait dengan pekerjaannya. Jika dilihat dari kesimpulan tersebut, kepuasan kerja dapat dipengaruhi dan mempengaruhi variabel stress kerja, dan *Turnover Intention*. Variabel mediasi adalah variabel yang menjelaskan bagaimana atau mengapa dua variabel lain saling terkait. Variabel ini adalah mekanisme melalui mana satu variabel mempengaruhi variabel lain (Sugiyono, 2019). Berdasarkan pengertian tersebut dan penelitian sebelumnya, peneliti menggunakan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

Penelitian yang dilakukan Rekha dan Kamalanabhan (2002) menemukan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan *Turnover Intention*, namun dalam hal ini komitmen organisasi yang menjadi perantara dari kepuasan kerja dan *Turnover Intention*. Selain kepuasan kerja, variabel yang mempengaruhi tingkat turnover adalah stress kerja. Penelitian Qureshi et. al, (2013) menemukan adanya hubungan positif antara stress kerja dan *Turnover Intention*, bila stress kerja meningkat maka turnover pun ikut meningkat. Karyawan yang mengalami stress kerja yang berlebihan berimplikasi terhadap voluntary turnover (Robbins dan Judge, 2009). Selain mempengaruhi tingkat turnover, stress juga berpengaruh kepada kepuasan karyawan akan pekerjaannya.

Stres muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi tuntutan-tuntutan pekerjaan dari perusahaan. Robbins dan Judge (2008) menyatakan “gejala stress lainnya yang timbul akibat dari beban kerja yang diterima oleh karyawan adalah perubahan produktivitas, kemangkiran, dan perputaran karya. Menurut Mangkunegara (2005) pengertian stres adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami seorang karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Karyawan yang tidak dapat menahan stress dari pekerjaan akan merasa tidak mampu lagi untuk bertahan di perusahaan, sehingga bisa saja membuat fisik menjadi lelah bahkan drop sampai sakit. Maka keputusan akhirnya bisa jadi mengundurkan diri dari perusahaan.

Tingginya tingkat turnover pada perusahaan akan semakin banyak menimbulkan berbagai macam masalah, diantaranya adalah masalah keuangan yang mana meliputi biaya perekrutan karyawan baru maupun pelatihan bagi karyawan tersebut. Tidak cuma dalam masalah biaya, akan timbul beberapa masalah lain akibat dari turnover tersebut, dan dampak yang paling terasa adalah keseimbangan kinerja dari perusahaan tidak stabil begitu pula suasana kerja dalam lingkungan perusahaan. *Turnover Intention* memiliki dampak negatif bagi organisasi karena menciptakan ketidakstabilan terhadap kondisi tenaga kerja, menurunnya produktifitas karyawan, suasana kerja yang tidak kondusif dan juga berdampak pada meningkatnya biaya sumber daya manusia (Dharma, 2013)

Turnover merupakan kenyataan dimana karyawan memutuskan untuk meninggalkan perusahaan dan mencari tempat lain dimana dalam anggapan nya dapat lebih memenuhi kebutuhannya. Seperti menurut Saeed *et. al*, (2014), *Turnover Intention* adalah keadaan dimana karyawan sebuah organisasi memiliki

perencanaan untuk meninggalkan pekerjaannya, atau kondisi dimana organisasi memiliki rencana untuk memutuskan hubungan kerja dengan karyawannya.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Denpasar Utara, dimana lokasi penelitian ini dipilih karena merupakan salah satu bagian pelayanan publik yang dimiliki kota Denpasar. Kantor Camat Denpasar Utara 36 lainnya Tenaga kontrak. Perbedaan nilai gaji yang diterima antara status ASN dan tenaga kontrak jelas berbeda. ASN mendapatkan gaji yang disesuaikan secara golongan dan pangkatnya serta Upah Minimum Regional, sedangkan tenaga kontrak hanya mendapatkan gaji pokok, yang ternyata masih dibawah Upah Minimum Regional Kota Denpasar yang sebesar Rp. 2,994,646. Upah yang didapat seharusnya dapat memotivasi pegawai, namun yang terjadi di lapangan justru kadang upah menjadi kambing hitam dalam naiknya tingkat stress, selain kemampuan pegawai dalam melakukan pekerjaannya.

Tabel 1. 1
Upah Minimum Regional Kota Denpasar 3 Tahun Terakhir

Tahun	UMR Kota Denpasar (Rp)
2021	2,770,300
2022	2,802,926
2023	2,994,646

Sumber: BPS Kota Denpasar,2023

Kantor Camat Denpasar Utara merupakan unsur penunjang Pemerintah Daerah yang mempunyai tugas pokok ikut menyelenggarakan urusan pemerintahan umum, mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan daerah dan peraturan bupati, ketertiban umum serta perlindungan masyarakat pada level kecamatan.

Berdasarkan observasi awal di lapangan, peneliti melihat adanya pergantian pegawai kontrak lama dengan pegawai kontrak baru di Kantor Camat Denpasar Utara dan ini juga dikuatkan dengan hasil wawancara dengan salah satu pegawai.

Tabel 1. 2
Jumlah Pegawai kontrak yang Masuk dan Keluar Kantor Camat Denpasar Utara

Tahun	Pegawai kontrak	Pegawai kontrak Masuk	Pegawai kontrak Keluar
2020	36	0	0
2021	36	1	2
2022	36	2	1
Jumlah		3	3

Sumber : Bagian Umum dan Kepegawaian,2023

Berdasarkan tabel 1.2, terlihat bahwa jumlah turnover pegawai kontrak di Kantor Camat Denpasar Utara cukup Stagnan selama 3 tahun Terakhir. Setelah dilakukan wawancara singkat dengan pegawai pada bagian kepegawaian, beberapa alasan mengapa pegawai kontrak tersebut keluar. Baik karena alasan pribadi yaitu mengundurkan diri karena diterima menjadi PNS, maupun urusan lainnya. Artinya mundurnya pegawai kontrak tidak disebabkan oleh organisasi seperti pemutusan hubungan kerja. Hal ini terjadi karena tenaga kontrak seluruhnya terus ditawarkan sebagai perpanjangan kontrak setiap tahunnya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan permasalahan adalah:

1. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* pada Pegawai Kantor Camat Denpasar Utara?
2. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Pegawai Kantor Camat Denpasar Utara?

3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* pada Pegawai Kantor Camat Denpasar Utara?
4. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* melalui kepuasan kerja pada Pegawai Kantor Camat Denpasar Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, adapun tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap *Turnover Intention* pada Pegawai Kantor Camat Denpasar Utara.
2. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja pada Pegawai Kantor Camat Denpasar Utara.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *Turnover Intention* pada Pegawai Kantor Camat Denpasar Utara?
4. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap *Turnover Intention* melalui kepuasan kerja pada Pegawai Kantor Camat Denpasar Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan yang bermanfaat bagi pengetahuan ilmu penelitian dalam bidang (Jurusan) khususnya mengenai Pengaruh Stress Kerja Terhadap *Turnover Intention* Dengan Kepuasan Kerja.
2. Selain itu hasil dari penelitian ini diharapkan mahasiswa dapat menerapkan ilmu perkuliahan yang telah didapatkan ke dalam dunia nyata serta menganalisis fenomena-fenomena yang terjadi dalam dunia

kerja. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

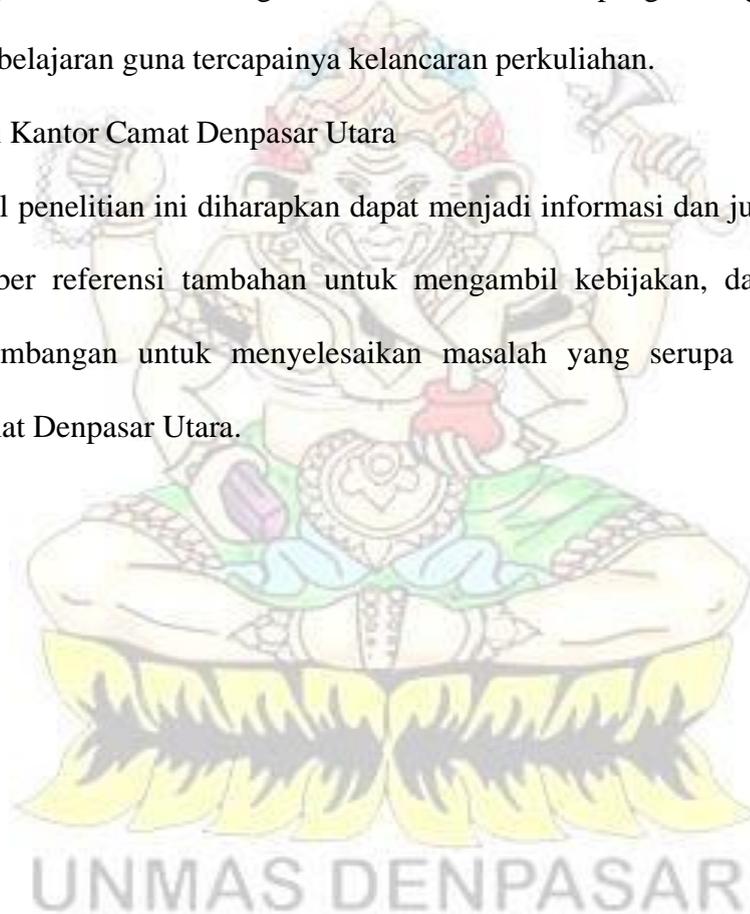
1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi belajar bagi mahasiswa serta menambah wawasan dan pengetahuan mengenai materi yang terkait serta sebagai bahan acuan dalam pengembangan materi pembelajaran guna tercapainya kelancaran perkuliahan.

2. Bagi Kantor Camat Denpasar Utara

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan juga sebagai sumber referensi tambahan untuk mengambil kebijakan, dan menjadi pertimbangan untuk menyelesaikan masalah yang serupa di Kantor Camat Denpasar Utara.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

A. Pengertian Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi atau sering juga disebut tenaga kerja, pekerja atau karyawan. Sumber daya manusia sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya. Sumber daya manusia merupakan asset dan berfungsi sebagai modal baik non material atau non financial di dalam suatu organisasi yang dapat diwujudkan potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan visi dan misi organisasi.

Menurut Hasibuan (2013: 244), “Sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu”. Veithzal Rivai (2003: 6) menyatakan “Sumber daya manusia adalah seorang yang siap, mau dan mampu memberi sumbangan usaha pencapaian tujuan organisasi”. Nawawi (2012: 1) “Sumber daya manusia adalah potensi yang merupakan asset dan berfungsi sebagai modal (non material/non financial) di dalam organisasi yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan ekstensi organisasi”. Selanjutnya Abdurrahmat Fathoni (2006: 8), mendefinisikan “Sumber daya manusia merupakan modal dan kekayaan yang terpenting dari setiap kegiatan manusia, karena manusia merupakan unsur mutlak dianalisis dan dikembangkan dengan secara optimal”.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan, bahwa sumber daya manusia merupakan seseorang yang bekerja dalam suatu organisasi dan mampu memberi sumbangan usaha untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

B. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Mangkunegara (2013:2) “Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi”. Sedangkan Hasibuan (2013:10) mendefinisikan “Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan organisasi, karyawan dan masyarakat”. Selanjutnya Handoko (2011:4) berpendapat “Manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan individu maupun organisasi”.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, maka dapat dijelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni untuk mengatur pendayagunaan sumber daya manusia dalam organisasi melalui fungsi manajemen guna mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

2.1.2 Stres Kerja

Stres Kerja mengacu pada Teori Permintaan-Kontrol atau *Job Demand-Control Theory* (JD-C) (Karasek, 1979). Teori ini menekankan pentingnya lingkungan eksternal daripada variabel individu (Chung *et al.*, 2017). JD-C

menggunakan "permintaan pekerjaan psikologis" dan "lintang pekerjaan" sebagai dua karakteristik yang menentukan tingkat stres kerja (Karasek, 1979, 1998; Karasek dan Theorell, 1990).

Job Demand-Control Theory (JD-C) telah diuji secara luas sejak diperkenalkan oleh Karasek pada tahun 1979. Teori ini mengasumsikan dua hipotesis utama, yaitu:

- a. Kombinasi tuntutan pekerjaan yang tinggi bersama dengan kontrol pekerjaan yang rendah memicu ketegangan psikologis dan fisik (pekerjaan 'regangan tinggi')
- b. Pekerjaan dimana tuntutan dan kontrol tinggi menghasilkan kesejahteraan, pembelajaran, dan pertumbuhan pribadi (pekerjaan 'aktif') (Karasek & Theorell, 1990).

Stres kerja didefinisikan oleh Montgomery *et al.* (1996) sebagai perasaan disfungsi karyawan yang timbul akibat dari kondisi atau kejadian yang dirasakan di tempat kerja, dan reaksi psikologis atau fisiologis karyawan yang disebabkan oleh perasaan tidak nyaman, tidak diinginkan atau ancaman di lingkungan tempat kerja karyawan. Stres kerja diartikan sebagai respons negatif, baik fisik maupun emosi, yang timbul ketika tuntutan pekerjaan tidak sesuai dengan kompetensi, sumberdaya, maupun kebutuhan pekerja (National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH), 2002). Stres kerja tidak seperti stress pada umumnya, yaitu memiliki unsur individual, organisasi, dan unsur terkait dengan pekerjaan. Caplan *et al.* (1975) menjelaskan lingkungan kerja yang mengancam individu dapat memicu timbulnya stress kerja.

Faktor-faktor yang menyebabkan stres pada individu disebut stressor. Penyebab stress dapat berasal dari berbagai macam variabel seperti lingkungan, organisasi, dan individu (Matteson & Ivancevich, 1999). Cooper (1986) telah mengelompokkan faktor penyebab stress kerja menjadi enam, yaitu termasuk faktor intrinsik, peran organisasi, hubungan kerja, pengembangan karir, faktor organisasi, dan hubungan antarpekerjaan dan kehidupan. Menurut Rahman dan Zanzi (1995) salah satu penyebab produktivitas karyawan menurun adalah stress kerja. Secara tidak langsung, menurunnya produktivitas karyawan dapat berdampak pada kinerja karyawan tersebut (Fogarty, 1996).

Khatak Jamshed *et al.* (2011) mengungkapkan bahwa tempat kerja berpotensi menjadi sumber stres yang penting bagi para bankir karena jumlah waktu yang dihabiskan di masing-masing bank. Stres sering kali menurunkan kinerja bankir, karena kurangnya dukungan administratif dari manajer, beban kerja berlebih dan keterbatasan waktu, meningkatnya faktor risiko kerja, hubungan yang buruk dengan pelanggan serta rekan kerja, dan keseimbangan antara kerja dan keluarga. Hal ini merupakan faktor penting yang menentukan penurunan kinerja karyawan (Shakid *et al.*, 2012).

Stres memiliki dua dimensi utama yaitu stres fisiologis dan stres psikologis (Abu, 2004; Beehr dan Glazer, 2005; Larson, 2004). Stres fisiologis biasanya dikaitkan sebagai reaksi fisiologis tubuh (seperti sakit kepala, migrain, sakit perut, lesu, sakit punggung, nyeri dada, kelelahan, jantung berdebar-debar, gangguan tidur dan nyeri otot) untuk berbagai pemicu stres di tempat kerja yang secara langsung dan negatif mempengaruhi produktivitas, efektivitas, kualitas kerja dan kesehatan pribadi seseorang (Ismail *et al.*, 2009, 2010; Newell, 2002; World

Health Organization, 2005) .Beberapa contoh stres fisiologis adalah perubahan dalam kebiasaan makan, minum, tidur dan merokok (Beehr *et al.*, 2001; Beehr & Glazer,2005).

Stres psikologis sering dianggap sebagai reaksi emosional (seperti kecemasan dan depresi, kelelahan, keterasingan pekerjaan, permusuhan, depresi, ketegangan, kemarahan, kegugupan, mudah tersinggung dan frustrasi) yang dialami oleh seseorang sebagai akibat dari rangsangan di tempat kerja (Ismail *et al.*, 2009, 2010; Millward, 2005; World Health Organization, 2005).

Stres yang dirasakan seseorang bisa berasal dari berbagai macam sumber. Menurut Manjunatha dan Renukamurthy (2017) sumber stress dibagi menjadi 6, yaitu:

a. Stres Lingkungan

Stres, ketegangan, dan kerumitan dalam hidup dapat menjadi stres lingkungan. Jenis stres ini berkaitan dengan aspek lingkungan dan lingkungan yang menyebabkan stres. Misalnya, tinggal di sebelah jalan yang ramai dan bising dapat mengakibatkan munculnya gejala stres dan efek stres.

b. Stres Sosial

Jenis stres ini berkaitan dengan stres yang terlibat dalam berinteraksi, bersosialisasi, dan berkomunikasi dengan manusia lain. Beberapa interaksi dan hubungan sosial dapat menjadi pengalaman yang sangat menegangkan dalam hidup. Orang lain dapat menjadi jenis stres sosial dan interaksi sosial yang menyenangkan dan positif.

c. Stres Organisasi

Setiap orang telah terlibat, menjadi bagian, dan dipekerjakan oleh organisasi. Hal ini dapat mengakibatkan stres organisasi. Para ahli dalam manajemen stres membahas bahwa sumber stres ini berada di bawah bidang stres lingkungan atau sosial. Karena organisasi dari semua jenis memainkan peran penting dalam kehidupan setiap orang. Sumber stres ini paling sering dikaitkan dengan stres kerja karena sering kali melibatkan tuntutan dan tekanan yang diberikan oleh organisasi.

d. Stres Fisiologis

Sumber stres ini berkaitan dengan bagaimana fisiologi, tubuh bereaksi dan merespon situasi stres. Hal ini sering dibahas sebagai stres fisik dan dalam kaitannya dengan gejala stres fisik yang ditunjukkan. Misalnya, Orang-orang telah meluangkan waktu sejenak dan memikirkan saat ketika mereka merasa takut, gugup atau gentar dan mengingat beberapa reaksi tubuh terhadap situasi yang menyebabkan stres itu. Respon ini oleh tubuh merupakan aspek respon fisiologis terhadap stres.

e. Stres Psikologis

Stres psikologis melibatkan kekuatan pikiran sendiri dalam cara mereka berpikir, merasionalisasi, dan mengartikan stres, kerepotan, dan kekhawatiran. Stress psikologis yakni bagaimana otak, jiwa, pikiran berpikir tentang stres dalam hidup. Ini disebut sebagai stres emosional atau stres mental yang melibatkan perasaan dan emosi yang kuat.

f. Stres Peristiwa

Sumber stres ini berkisar pada insiden dan peristiwa penting dalam kehidupan. Sumber stress ini juga dikenal sebagai stres peristiwa penting. Tidak semua stres itu buruk dan ada peristiwa penting yang mungkin terjadi dalam hidup yang menghasilkan stres positif.

2.1.3 Turnover Intention (Niat berpindah)

Turnover dapat didefinisikan dengan probabilitas individu yang tetap bekerja dan yang ingin meninggalkan organisasi (Cotton & Tuttle, 1986 dalam Oluwafemi, 2013). Sementara itu definisi dari *Turnover Intention* sendiri didefinisikan sebagai sebuah keinginan untuk mencari alternatif pekerjaan di organisasi lainnya secara sadar (Tett & Meyer, 1993 dalam Samad, 2006). Home & Grieth (1991) dalam Oluwafemi (2013) mendefinisikan *Turnover Intention* sebagai keinginan seseorang untuk keluar dari organisasi dengan sukarela dan secara permanen. *Turnover Intention* merupakan pengunduran diri permanen dari suatu organisasi secara sukarela maupun tidak sukarela (Robbins, 2010). Mobley et. al. (1979) dalam Handoyo (2004) mengategorikan berhentinya Pegawai dari perusahaan berdasarkan penyebab munculnya inisiatif untuk melakukan pengunduran diri, ke dalam 2 kategori :

1) *Voluntary turnover* (Turnover secara sukarela)

Penghentian hubungan kerja dengan perusahaan terjadi apabila Pegawai memutuskan baik secara personal atau dengan penyebab profesional lainnya, misalkan seorang Pegawai ingin berpindah tempat kerja untuk mendapatkan gaji atau posisi yang lebih baik dari perusahaan sebelumnya.

2) *Involuntary turnover* (Turnover yang dipisahkan)

Penghentian hubungan kerja dengan perusahaan yang terjadi apabila pihak perusahaan merasa perlu karena terjadinya ketidakcocokan atau penyesuaian harapan dan nilai-nilai antara pihak perusahaan dengan Pegawai yang bersangkutan.

Peneliti sebelumnya menegaskan bahwa pergantian Pegawai menghabiskan biaya yang banyak bagi perusahaan (Davidson, 2010). Menguji dampak kompensasi pada niat berpindah Pegawai berdampak sangat penting. Selain itu, niat berpindah pekerjaan dapat berdampak pada perpindahan sesungguhnya (Bothma & Roodt, 2013).

Park & Gursoy (2012) meneliti keterikatan kerja, kepuasan kerja, dan niat berpindah antar Pegawai hotel dan menemukan bahwa tiga dimensi keterikatan kerja (yaitu, kekuatan, dedikasi, penyerapan) secara signifikan terkait dengan kepuasan kerja. Selain itu, mereka menemukan bahwa kepuasan kerja berhubungan negatif dengan niat berpindah. Kemudian, Lu (2016), yang juga mempelajari keterikatan kerja Pegawai, kepuasan kerja, dan niat berpindah, menemukan bahwa peningkatan dalam tiga dimensi keterikatan kerja menyebabkan peningkatan kepuasan kerja dan penurunan niat berpindah. Gu & Siu (2009) mencatat bahwa kepuasan kerja yang lebih tinggi mengarah pada niat berpindah yang lebih rendah, yang kemudian didukung oleh Jang & George (2012) yang mempelajari Pegawai hotel dan menemukan bahwa kepuasan kerja menyebabkan niat berpindah.

2.1.4 Kepuasan kerja

Kepuasan kerja mengacu pada Teori Ketidaksesuaian atau *Discrepancy Theory* (Locke, 1969). Menurut teori ini, kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan individu merupakan perbandingan antara hasil aktual yang diterima individu dengan hasil yang diharapkannya. Jika hasil aktual lebih tinggi dari hasil yang diharapkan, akan menghasilkan kepuasan. Sebaliknya, jika hasil aktual lebih rendah dari hasil yang diharapkan, akan menghasilkan ketidakpuasan (Lawler, 1973).

Menurut Rinehart dan Short (1993), kepuasan kerja pada dasarnya adalah kombinasi dari keadaan psikologis dan lingkungan yang menyebabkan seseorang mengeluarkan pernyataan, "Saya puas dengan pekerjaan Saya". Secara umum, kepuasan kerja didefinisikan sebagai tanggapan afektif oleh seorang karyawan khususnya mengenai pekerjaan dan perbandingan antara hasil yang diharapkan, dibutuhkan, diinginkan atau dianggap adil dengan hasil yang didapatkan (Cranny, Smith & Stone, 1992; Spector, 1996).

Kepuasan kerja yang tinggi pada karyawan merupakan elemen krusial dalam kinerja dan keberhasilan organisasi. Berdasarkan perspektif tersebut, dapat dikatakan bahwa organisasi akan lebih efisien jika terdiri dari karyawan dengan tingkat kepuasan kerja tinggi dibandingkan dengan organisasi yang terdiri dari karyawan dengan tingkat kepuasan kerja rendah (Judge *et al.*, 2001). Selain itu, tingginya kepuasan kerja akan membuat karyawan cenderung berada dalam organisasi yang sama dalam jangka waktu panjang (Shalley *et al.*, 2000).

Menurut Spector (2000), faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dikategorikan menjadi dua, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor

internal memfokuskan pada faktor kepribadian, termasuk keyakinan dan nilai yang membentuk persepsi dan sikap hidup secara umum (Buitendach & Witte, 2005). Secara spesifik, kepribadian pekerja merupakan salah satu faktor utama dalam kepuasan kerja. Selain itu, demografis juga mempengaruhi tingkat kepuasan kerja yang mencakup jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan. Kepuasan kerja bervariasi antara pria dan wanita (Gonzalez *et al.*, 2008, Hodson, 1989) dan rendah pada tahun-tahun awal kerja dan terus meningkat pada tahun-tahun berikutnya (Spector, 2000; Greenberg dan Baron, 2000), sementara tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi ada pada karyawan dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi (Anderson *et al.*, 2001; Scott *et al.*, 2005).

Faktor eksternal terkait dengan sifat pekerjaan dan parameter lainnya. Parameter berikut adalah faktor yang paling populer dan penting yang mempengaruhi kepuasan kerja:

- a. Gaji: Sejumlah penelitian telah menyoroti biaya sebagai salah satu faktor utama dalam kepuasan pekerja, karena hal ini merupakan kekuatan pendorong untuk kepuasan kerja (Robbins & Judge, 2011).
- b. Kondisi kerja: Kondisi kerja normal dapat berdampak positif terhadap kepuasan pekerja (Bacotic & Batic, 2013; Le *et al.*, 2014).
- c. Hubungan dengan rekan kerja: Hubungan interpersonal yang baik dengan rekan kerja berkontribusi untuk menciptakan iklim kerja yang positif dan lebih produktif, serta mendukung keadaan emosional karyawan (Robbins & Judge, 2011).
- d. Promosi: Kemampuan promosi memberikan peluang untuk pertumbuhan pribadi, mengambil lebih banyak tanggung jawab dan pengakuan sosial,

dan secara langsung berkaitan dengan peningkatan pendapatan (Locke, 1976).

Dalam sektor perbankan, kepuasan kerja telah diteliti secara sistematis selama puluhan tahun. Sebagai contoh, studi Ahamad (1992) dan Davis (1992) menunjukkan tingginya kepuasan kerja pada karyawan industri perbankan berkorelasi positif dengan stres kerja rendah, kinerja pekerjaan tinggi, niat berpindah rendah, dan tekanan psikologis rendah.

Studi menunjukkan untuk mengukur kepuasan kerja tidak cukup hanya dengan satu faktor sikap saja. Faktor dasar yang menentukan kepuasan kerja dibagi menjadi faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik (Buitendach & De Witte, 2005). Faktor intrinsik termasuk kepribadian, nilai-nilai, pengakuan, kemajuan, dan lain-lain. Faktor ekstrinsik termasuk gaji, kondisi kerja fisik, jam kerja, kelompok kerja, keamanan kerja, pekerjaan itu sendiri, pengawasan, dan lain-lain. Variabel pribadi serta demografis tertentu seperti usia, masa kerja, jenis kelamin, dan lain-lain juga mempengaruhi kepuasan (George & Zakkariya, 2015).

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Hasil – hasil penelitian terdahulu yang mengkaji pengaruh kompensasi, komitmen organisasi, dan lingkungan kerja terhadap loyalitas Pegawai seperti:

Penelitian yang dilakukan oleh Kurniati dan Simbolon (2019) berjudul “Pengaruh Stres Kerja Dan Komitemen Organisasi Terhadap Turnover Intention Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan Pt. Indoil Energy”. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif, dan teknik pengumpulan data menggunakan metode studi literatur, penelitian lapangan yaitu wawancara, dokumentasi dan termasuk kuesioner. Penulis

menyebarkan kuesioner kepada responden perusahaan yang diteliti yaitu karyawan PT Indoil Energy sebanyak 100 responden yang jumlah sampel dalam penelitian ini berdasarkan rumus Slovin. Hasil penelitian yang diperoleh adalah stres kerja mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Semakin sedikit stres kerja yang dialami karyawan, maka semakin banyak sikap positif yang muncul dalam diri karyawan meliputi perasaan dan perilaku respon emosional yang baik terhadap berbagai aspek pekerjaan sehingga karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja; Komitmen organisasi mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Turnover Intention. Semakin stres kerja yang dialami karyawan Indoil Energy dapat diminimalkan, maka semakin rendah niat karyawan tersebut untuk berganti pekerjaan atau mencari pekerjaan di organisasi lain; Komitmen organisasi mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap Turnover Intention. Semakin tinggi Komitmen Organisasi yang dirasakan oleh karyawan PT Indoil Energy maka akan semakin rendah niat karyawan tersebut untuk berganti pekerjaan atau mencari pekerjaan di organisasi lain atau semakin besar keinginan karyawan untuk tetap berada di organisasi tersebut. Kepuasan kerja yang dirasakan karyawan PT Indoil Energy mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap Turnover Intention. Stres kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap niat berpindah melalui kepuasan kerja dan komitmen organisasi mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover niat melalui kepuasan kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Rangga & Hermiati (2023) berjudul “Pengaruh Stres Kerja dan Job Insecurity Terhadap Turnover Intention Dengan

Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening pada Karyawan Generasi Z Di Kabupaten Bekasi” Permasalahan yang ada pada Sumber Daya Manusia di perusahaan saat ini menjadi semakin berkembang, seperti Turnover Intention. Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah Kepuasan Kerja dapat memediasi pengaruh Stres Kerja dan Job Insecurity terhadap Turnover Intention pada Karyawan Generasi Z di Kabupaten Bekasi. Jenis penelitian yang dipakai didalam penelitian ini, yaitu jenis penelitian kuantitatif. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode Purposive Sampling. Dengan para Karyawan Generasi Z di Kabupaten Bekasi akan dijadikan sebagai sampel, yang dimana rentang usia Generasi Z yang akan diambil, yaitu 17 – 27 Tahun. Proses pengolahan data pada penelitian ini, peneliti menggunakan bantuan aplikasi Lisrel 8.80 yang merupakan suatu aplikasi yang dapat dipakai untuk mengolah data statistik dengan menggunakan metode SEM, adapun hasil pada penelitian ini, yaitu Stres Kerja dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja, Job Insecurity dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja, Stres Kerja dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Turnover Intention, Job Insecurity tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Turnover Intention, Kepuasan Kerja dapat berpengaruh secara signifikan terhadap Turnover Intention, Kepuasan Kerja dapat memediasi Pengaruh Stres Kerja terhadap Turnover Intention secara signifikan, dan Job Insecurity tidak berpengaruh signifikan terhadap Turnover Intention yang di mediasi oleh Kepuasan Kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Pambudi & Djastuti (2019) Berjudul “Pengaruh Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi pada

Karyawan PT Dankos Farma)”. Penelitian ini dibuat berdasarkan fenomena yang terjadi di PT Dankos Farma yaitu tingginya tingkat turnover yang dihadapi perusahaan berdasarkan data antara bulan Maret 2017 sampai dengan bulan Maret 2018. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. turnover turnover melalui kepuasan kerja sebagai mediator pada perusahaan farmasi di Indonesia yaitu PT Dankos Farma. Kepuasan kerja dipilih sebagai mediator karena merupakan determinan utama dari keinginan berpindah (Mobley et al., 1979) Penelitian ini menggunakan sumber data dari data primer melalui penyebaran kuesioner penelitian, dan data sekunder melalui jurnal, buku, dan data yang relevan. diperoleh dari perusahaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan non-probability sampling, lebih khusus lagi purposive sampling melalui penyebaran kuesioner kepada 119 responden karyawan PT Dankos Farma. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Hierarki dengan aplikasi IBM SPSS 23 untuk mengetahui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji t, uji F, uji koefisien determinasi, dan uji sobel untuk mengetahui pengaruh mediasi. Hasil analisis pengujian statistik menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja, dan berpengaruh positif signifikan terhadap niat berpindah. Sedangkan lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja, dan berpengaruh negatif signifikan terhadap niat berpindah. Kepuasan kerja mempunyai pengaruh negatif yang signifikan terhadap niat berpindah. Selain itu diketahui juga bahwa variabel kepuasan kerja dapat memediasi hubungan tidak langsung antara stres kerja dan kepuasan kerja terhadap niat berpindah.

Penelitian yang dilakukan oleh Prayogi dkk (2019) berjudul "Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening Pada Pengaruh Work-Life Balance dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* " Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh Work-Life Balance dan stres kerja terhadap turnover intention dimediasi kepuasan kerja Account officer Bank Syariah di Kota Medan. Lokasi penelitian ini berada di Kota Medan dengan subyek penelitian adalah Bank Syariah di Kota Medan, Populasi penelitian ini berjumlah 150 Account Officer, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan Probability Sampling dengan teknik simple random sampling, penentuan sampel menggunakan rumus Slovin. Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan path analysis. Hasil Penelitian secara parsial menunjukkan bahwa Work life balance dan Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, Work life balance dan stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention, Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention. Work life balance berpengaruh secara langsung terhadap turnover intention tanpa melalui kepuasan kerja, kepuasan kerja bukan variabel intervening, Stres kerja berpengaruh secara langsung terhadap turnover intention tanpa melalui kepuasan kerja, kepuasan kerja bukan variabel intervening.

Penelitian yang dilakukan oleh Pricelda *et al.*, (2021), dengan judul "Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja dengan *Turnover Intention* sebagai Mediasi pada Karyawan PT Farmasi XYZ dalam Masa Pandemi COVID-19". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh beban kerja, stress kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja dengan *Turnover Intention* sebagai mediasi pada karyawan PT farmasi XYZ di

masa pandemi COVID-19. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa; stres kerja dan beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *Turnover Intention*, sementara lingkungan kerja berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention*

Penelitian yang dilakukan oleh Noorhayati (2019), berjudul “*Effect of job motivation, job satisfaction, and Work discipline on performance PDAM office employees*”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja, kepuasan kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Dinas PDAM Barito Utara daerah. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Pengambilan sampel menggunakan sederhana teknik random sampling, dengan 30 responden. Hipotesis diuji dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 19. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Work motivasi, kepuasan kerja, dan disiplin kerja berpengaruh secara signifikan dan simultan kinerja pegawai Dinas PDAM di Kabupaten Barito Utara. Motivasi kerja terbukti tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai PDAM di wilayah tersebut Kabupaten Barito Utara. Kepuasan kerja ditentukan untuk memiliki dampak yang signifikan pada kinerja pegawai PDAM Kabupaten Barito Utara. Disiplin kerja tidak diperlihatkan berpengaruh signifikan terhadap kinerja PDAM Kabupaten Barito Utara pegawai PDAM. Variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kinerja pegawai Dinas PDAM Kabupaten Barito Utara adalah kepuasan kerja. Dengan ini penelitian, diharapkan PDAM Kabupaten Barito Utara lebih memperhatikan hal tersebut faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai sehingga dapat mengambil kebijakan yang tepat keberlanjutan kantor PDAM.

Penelitian yang dilakukan oleh Prasetio *et al.*, (2018), dengan judul “Peran Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Karyawan dalam Pengelolaan Tingkat *Turnover Intention* pada Karyawan Puskesmas Jasinga, Bogor”. Hasil dari penelitian ini memperlihatkan bahwa tingkat stres karyawan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, akan tetapi stres secara signifikan positif mempengaruhi niat karyawan untuk mengundurkan diri. Selanjutnya, tidak ditemukan pengaruh signifikan dari kepuasan kerja terhadap keinginan untuk mengundurkan diri pada karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Yazthalib *et al.*, (2021), dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Di IFRS Dewi Sri Karawang”. Hasil dari penelitian ini diketahui ada pengaruh positif signifikan secara parsial kepuasan kerja, stress kerja dan lingkungan kerja terhadap *Turnover Intention* di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Dewi Sri Karawang.

Penelitian yang dilakukan oleh Amanda *et al.*, (2021), dengan judul “*Compencations, Job Stress and Job Statisfactions on Nurse Turnover Intention at Ananda Bekasi Hospital*”. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris pengaruh kompensasi, stres kerja dan kepuasan kerja terhadap *Turnover Intention* di RS Ananda Bekasi. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara stres kerja terhadap *Turnover Intention*. Terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap *Turnover Intention*, dan terdapat pengaruh antara kompensasi, stres kerja dan kepuasan kerja terhadap *Turnover Intention*.

Penelitian oleh Monica *et al* (2017) mengenai Pengaruh Stres Kerja, Komitmen Organisasional, dan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention*. Penelitian ini salah satunya menganalisa hubungan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention*. Populasi sebanyak 83 orang pada karyawan Hotel di Bali. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja mempunyai pengaruh yang negatif terhadap *Turnover Intention*. Hal itu menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat Kepuasan Kerja pada setiap karyawan maka akan mengurangi tingkat *Turnover Intention*. Persamaan penelitian ini dengan penulis ialah terdapat variabel Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan *Turnover Intention*. Perbedaannya ialah pada objek penelitian yang dilakukan, dimana penulis akan meneliti pada karyawan bidang usaha industri hiburan.

Penelitian yang dilakukan oleh Budiningsih, dkk (2021), berjudul “*The Effect Of Motivation And Job Satisfaction On Employees Performance At Private Universities In BANDUNG*” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana motivasi, kepuasan kerja dan kinerja pegawai pada perguruan tinggi swasta di Bandung serta pengaruh motivasi dan kepuasan terhadap kinerja. Dengan menggunakan metode purposive sampling berhasil diperoleh sampel penelitian sebanyak 81 orang yang terdiri dari 42 dosen dan 39 non dosen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai pada perguruan tinggi swasta di Bandung tinggi, namun kelompok dosen memiliki motivasi, kepuasan kerja, dan kinerja yang jauh lebih tinggi dibandingkan kelompok non dosen. Motivasi dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada perguruan tinggi swasta di Bandung. Motivasi dan kepuasan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap

kinerja pegawai pada perguruan tinggi swasta di Bandung. Namun berdasarkan analisis parsial juga diketahui bahwa motivasi pegawai non dosen dengan taraf signifikansi (α) 5% tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai non dosen. Temuan tindak lanjut menunjukkan bahwa kelompok non-dosen lebih baik dalam menjaga ketepatan waktu dalam masuk kantor dan dalam menjalin hubungan organisasi dengan atasannya daripada kelompok dosen.

