

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) adalah kunci operasi organisasi. Kualitas sumber daya manusia adalah sumber daya yang mampu berprestasi secara maksimal, yang berarti bahwa keberhasilan suatu organisasi sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia. Kualitas sumber daya manusia yang baik akan membantu pengelolaan sumber daya lainnya sehingga hasilnya lebih optimal dan diharapkan kepuasan kerja yang tinggi (Mangkunegara, 2019). Sumber daya manusia adalah kemampuan manusia dalam memenuhi perannya sebagai makhluk sosial yang adaptif dan transformatif yang mampu mengelola diri dan seluruh potensi alam untuk mencapai kehidupan yang sejahtera dalam sistem yang seimbang dan berkelanjutan.

Dalam kehidupan sehari-hari, SDM dianggap sebagai komponen penting dalam sistem yang membentuk suatu organisasi yang mengelola sumber daya alam. Triyono (2023). Saat ini semakin banyak perusahaan yang menyadari pentingnya sumber daya manusia dalam suatu organisasi, dan manusia dianggap sebagai salah satu aset terpenting di antara berbagai sumber daya. Oleh karena itu, para profesional didorong untuk terus mengembangkan teori-teori tentang manajemen sumber daya manusia karena kekuatan posisi manusia dalam suatu organisasi mengalahkan kekuatan sumber daya lainnya seperti material, metode, uang, mesin dan pasar. (Sakti,dkk 2023).

Dalam suatu Perusahaan sangat penting memiliki karyawan karena karyawan merupakan elemen yang sangat penting didalam suatu perusahaan karena kinerja

yang digunakan akan berdampak pada operasional perusahaan jika kinerja yang digunakan oleh karyawan itu rendah, dapat menjadi hambatan bagi Perusahaan dalam mencapai tujuan, demi mencapai tujuan perusahaan harus memperhatikan setiap karyawan agar dapat memberikan kontribusi terbaiknya untuk perusahaan Septiani, dkk., (2022). Perusahaan harus memperhatikan dan memelihara para pekerjanya dengan baik agar pekerja memiliki kualifikasi yang baik dan dalam perusahaan tidak memiliki keinginan untuk pindah bahkan meninggalkan perusahaan (*turnover intention*). Menurut Trisnawati (2021), tingginya tingkat *turnover intention* telah menjadi masalah serius bagi Perusahaan. Dampak negatif yang dirasa akibat *turnover intention* pada perusahaan yaitu menimbulkan ketidakstabilan terhadap kondisi tenaga kerja dan peningkatan biaya sumber daya manusia. Hal tersebut menjadikan perusahaan tidak efektif karena perusahaan kehilangan karyawan yang sudah berpengalaman dan harus merekrut kembali karyawan baru dan melatihnya dari awal lagi. Menurut Putra (2020), *turnover intention* didefinisikan sebagai suatu langkah menuju kesadaran bahwa keinginan seorang untuk pindah, yakni dari tempat kerja yang satu ke yang lain belum terwujud.

Menurut Rijasawitri dan Mahawadati (2020) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi *turnover intention* yaitu kepuasan kerja. Kepuasan kerja didefinisikan perasaan positif seorang karyawan terhadap pekerjaannya yang mencakup berbagai aspek seperti kompensasi, lingkungan kerja, hubungan dengan rekan kerja dan atasan. Kepuasan kerja mencerminkan sikap seorang karyawan terhadap pekerjaannya. Karyawan yang memiliki kepuasan pada pekerjaannya, akan menunjukkan sikap yang nyaman saat bekerja dan tidak akan memiliki

keinginan untuk meninggalkan perusahaan.

Menurut Ratnasari dan Fitrianti (2020) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi *turnover intention* yaitu beban kerja. Beban kerja merupakan kondisi kesenjangan diantara kemampuan pekerja dengan permintaan yang diterima. Beban kerja merupakan kemampuan tubuh manusia untuk menerima pekerjaan Malik, dkk., (2021). Beban kerja yang tinggi dapat merugikan karyawan dan perusahaan, karena jika beban kerja yang diberikan terlalu tinggi sedangkan kemampuan karyawan tidak dapat memenuhi tuntutan kerja, maka perusahaan akan membutuhkan waktu tambahan agar karyawan tersebut dapat menyelesaikan pekerjaannya Fajarwati (2018). Pekerjaan yang menumpuk dan harus diselesaikan oleh karyawan dengan target waktu yang telah ditentukan menyebabkan karyawan merasa terbebani sehingga menimbulkan rasa ingin keluar dari perusahaan.

Menurut Mujiati dan Lestari (2019) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi *turnover intention* yaitu stres kerja. Stres kerja didefinisikan keadaan dinamis individu dalam menghadapi peluang, batasan atau tuntutan yang terkait dengan hasil yang diinginkan, dengan konsekuensi tidak terduga serta signifikan (Handani&Andani,2019). Karyawan yang stress cenderung menganggap suatu pekerjaan bukanlah suatu yang penting bagi dirinya, sehingga tidak mampu menyelesaikan suatu pekerjaan tersebut sesuai target yang telah ditetapkan. Stres yang dihadapi oleh karyawan akibat lingkungan yang dihadapinya akan mempengaruhi kinerja pekerjaannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Ardianto (2021) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja

yang dirasakan oleh karyawan, semakin rendah kemungkinan mereka untuk memiliki niat untuk mengundurkan diri dari pekerjaan. Kepuasan kerja yang tinggi dapat memperkuat keterikatan karyawan dengan perusahaan, sehingga mereka merasa lebih termotivasi dan memiliki komitmen untuk tetap bekerja dalam perusahaan tersebut. Penelitian oleh Suhakim (2020) juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini berarti bahwa karyawan yang merasakan kepuasan terhadap pekerjaan mereka cenderung memiliki niat yang lebih rendah untuk keluar dari perusahaan. Kepuasan kerja dapat mencakup berbagai faktor, seperti lingkungan kerja yang baik, hubungan antar rekan kerja, dan penghargaan yang diterima, yang kesemuanya berkontribusi pada pengurangan tingkat *turnover intention* karyawan.

Penelitian yang dilakukan Muhamad (2020) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, artinya semakin tinggi beban kerja maka *turnover intention* akan meningkat. Penelitian oleh Fitriantini (2019) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Maulidah (2022) yang menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Adanya pekerjaan berlebih, tekanan waktu penyelesaian dan jumlah karyawan yang tidak mencukupi, membuat beban kerja yang dirasakan karyawan berlebih, sehingga akan meningkatkan *turnover intention* pada perusahaan.

Penelitian yang dilakukan Mawadati (2020) menemukan hasil bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, artinya semakin tinggi stres yang dirasakan karyawan maka semakin tinggi pula keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Penelitian oleh Rijasawitri (2020)

menemukan hasil bahwa stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Penelitian oleh Qian (2021) yang menemukan bahwa hasil stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Karyawan yang mengalami stress akan menjadi gugup dan menjadi marah-marah, agresif, tidak dapat relaks yang pada akhirnya akan melakukan *turnover intention*.

Koperasi Kusuma Artha Sari Blahkiuh Badung merupakan lembaga keuangan mikro yang berperan penting dalam menunjang perekonomian melalui jasa keuangan, perusahaan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dalam bentuk deposito, tabungan atau bentuk lainnya. Selain itu pemberian kredit, pemberian pembiayaan dan penempatan dana. Seiring dengan berkembangnya Koperasi Kusuma Artha Sari Blahkiuh Badung, peran sumber daya manusia (SDM) menjadi sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi. Namun salah satu tantangan utama yang dihadapi koperasi ini adalah tingginya tingkat *turnover* karyawan.

Berdasarkan informasi pimpinan karyawan Koperasi Kusuma Artha Sari Blahkiuh Badung, *turnover* paling banyak dilakukan oleh karyawan usia produktif. Hal ini tentu akan mengganggu efektivitas kinerja perusahaan jika terjadi *turnover* yang tinggi secara terus menerus. Berikut data terkait *turnover* karyawan pada Koperasi Kusuma Artha Sari Blahkiuh Badung.

Tabel 1.1
Data *Turnover* Karyawan Koperasi Kusuma Artha Sari Blahkiuh Badung

Tahun	Karyawan Awal	Karyawan Masuk	Karyawan Keluar	Karyawan Akhir	Persentase <i>Turnover</i>
2021	40	5	8	37	20,0%
2022	37	6	10	33	27,0%
2023	33	7	8	32	24,2%

Sumber: Koperasi Kusuma Artha Sari Blahkiuh Badung (2023)

Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui bahwa jumlah karyawan keluar pada Koperasi Kusuma Artha Sari Blahkiuh Badung berfluktuasi disetiap tahunnya. Adapun pada karyawan yang keluar disetiap tahun mengalami peningkatan dimana pada tahun 2021 persentase karyawan keluar sebesar 20,0% pada tahun 2022 sebesar 27,0% dan pada tahun 2023 sebesar 24,2%. Hal tersebut dikarenakan ketidakpuasan kerja yang tinggi, beban kerja yang meningkat dan stress kerja yang tidak dikelola dengan baik akibat target yang lebih tinggi atau konflik internal sehingga karyawan memiliki niat keluar dari perusahaan.

Turnover itention atau niat berpindah pekerjaan merupakan salah satu indikator yang dapat menggambarkan potensi seorang karyawan untuk meninggalkan perusahaan. *Turnover* karyawan yang tinggi dapat menimbulkan berbagai permasalahan, seperti meningkatnya biaya rekrutmen dan pelatihan, terganggunya kelangsungan pelayanan, dan menurunnya semangat kerja karyawan yang tersisa. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover* sangat penting bagi manajemen Koperasi Kusuma Artha Sari Blahkiuh Badung.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa karyan menyebutkan bahwa karena adanya ketidakstabilan dalam Koperasi Kusuma Artha Sari Blahkiuh Badung, karyawan merasa terbebani dengan tugas yang diberikan dan tidak sesuai dengan gaji yang didapatkan. Hal ini menyebabkan karyawan merasa tidak sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang harus diselesaikan. Sehingga menimbulkan stres kerja dan beban kerja yang terlalu banyak sehingga banyak karyawan yang mengundurkan diri, Akibatnya akan berpengaruh terhadap operasional dari perusahaan. Beberapa karyawan juga menyebutkan sangat sering terjadi konflik

dengan atasan, karena karyawan banyak yang mengeluh dengan pekerjaan yang tidak sesuai dengan gaji dan upah yang dibayarkan.

Berdasarkan *research GAP* dan fenomena yang terjadi, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan kepuasan kerja, beban kerja, stress kerja dan *turnover intention* dalam suatu perusahaan seperti yang telah dikemukakan diatas, maka melalui penelitian ini akan dilakukan pengujian pengaruh kepuasan kerja, beban kerja dan stress kerja terhadap *turnover intention*. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah memang benar terdapat pengaruh atau justru sebaliknya tidak terdapat pengaruh, tentunya dengan pedoman pada sumber, literature dan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Penelitian pengaruh kepuasan kerja, beban kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan Koperasi Kusuma Artha Sari Blahkiuh Badung.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- 1) Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* pada karyawan Koperasi Kusuma Artha Sari Blahkiuh Badung?
- 2) Apakah beban kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* pada karyawan Koperasi Kusuma Artha Sari Blahkiuh Badung?
- 3) Apakah stress kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* pada karyawan Koperasi Kusuma Artha Sari Blahkiuh Badung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *Turnover Intention* pada karyawan Koperasi Kusuma Artha Sari Blahkiuh Badung.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap *Turnover Intention* pada karyawan Koperasi Kusuma Artha Sari Blahkiuh Badung.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap *Turnover Intention* pada karyawan Koperasi Kusuma Artha Sari Blahkiuh Badung.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan akan memberi manfaat, antara lain sebagai berikut:

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang SDM, khususnya dibidang kepuasan kerja, beban kerja dan stress kerja terhadap *Turnover Intention*. Hasil riswt ini dapat menjadi acuan bagi peneliti-peneliti lain dimasa mendatang yang bermaksud mengkaji hal yang relevan dengan penelitian ini.

2) Manfaat Praktis

a)Bagi Mahasiswa

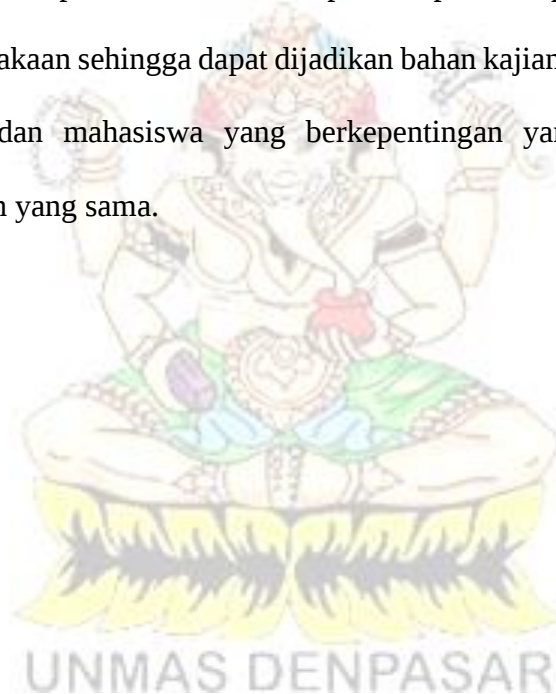
Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan mengenai pengaruh kepuasan kerja, beban kerja dan pengaruh terhadap *Turnover Intention*.

b)Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini bisa memberikan kontribusi yang dapat memberikan pengaruh positif dalam perusahaan. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk menentukan langkah-langkah kebijakan perusahaan.

c)Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi di perpustakaan sehingga dapat dijadikan bahan kajian penelitian baik bagi dosen dan mahasiswa yang berkepentingan yang juga membahas masalah yang sama.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Attribution Theory*

Attribution Theory yang pertama kali diperkenalkan oleh Fritz Heider pada tahun 1958 dan kemudian yang digunakan untuk memahami bagaimana individu menafsirkan dan menjelaskan penyebab dikembangkan oleh Harold Kelley dan Bernard Weiner, merupakan salah satu teori utama dalam psikologi perilaku dan peristiwa alami mereka. Menurut teori ini, orang cenderung membuat dua jenis atribusi utama: atribusi internal dan atribusi eksternal. Atribusi internal merujuk pada penyebab yang berkaitan dengan faktor pribadi, seperti kemampuan, usaha, atau karakteristik individu, sedangkan atribusi eksternal merujuk pada faktor situasional atau lingkungan, seperti kesulitan tugas atau kondisi eksternal lainnya.

Dalam konteks kepuasan kerja, beban kerja, dan stres kerja, *Attribution Theory* menawarkan kerangka kerja yang berguna untuk memahami bagaimana karyawan menafsirkan pengalaman mereka di tempat kerja dan bagaimana hal ini memengaruhi niat mereka untuk bertahan atau meninggalkan pekerjaan (*turnover intention*). Karyawan yang puas dengan pekerjaannya cenderung membuat atribusi internal, terutama kepuasannya terhadap kemampuan atau usaha pribadi. Sebaliknya, karyawan yang tidak puas mungkin tidak puas dengan faktor eksternal seperti manajemen yang buruk atau lingkungan kerja yang tidak mendukung. Demikian pula beban kerja yang dianggap berlebihan dan tidak terkendali cenderung disebabkan oleh faktor eksternal, sedangkan beban kerja yang dapat ditangani dengan baik mungkin disebabkan oleh kemampuan pribadi.

Stres kerja juga memegang peranan penting dalam *Attribution Theory*, dimana karyawan yang mengalami tingkat stres yang tinggi cenderung melakukan atribusi eksternal, menyalahkan kondisi kerja atau kurangnya dukungan dari atasan dan rekan kerja. Karyawan yang memandang stres sebagai akibat dari faktor situasional lebih cenderung mempunyai niat untuk meninggalkan pekerjaannya dibandingkan dengan mereka yang stres karena kemampuan pribadinya dalam mengelola stres. Dengan memahami bagaimana karyawan membuat atribusi mengenai kepuasan kerja, beban kerja, dan stres kerja, organisasi dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention*.

2.1.2 Turnover Intention

1) Pengertian Turnover Intention

Turnover Intention adalah keinginan untuk berpindah, belum mencapai tahap realisasi, yang berarti beralih dari satu kerja ke tempat kerja lain (Rivai, 2016:232). *Turnover intention* dapat mempengaruhi status perusahaan dan produktifitas karyawan (Issa et al., 2013:526). Dalam beberapa penelitian sebelumnya, konsep *Turnover Intention* didefinisikan sebagai suatu tahapan ketidakpuasan kerja seorang karyawan sebagai akibat dari sosialisasinya, yang pada akhirnya menyebabkan keinginan untuk keluar atau meninggalkan organisasi (*intention to leave*). Dalam proses ini, seorang karyawan diminta untuk mengevaluasi keinginan mereka dan mempertimbangkan biaya pengorbanan untuk meninggalkan organisasi. *Turnover Intention* dapat terjadi ketika karyawan melihat kesempatan karir yang lebih baik ditempat kerja lain (Handoko, 2001:131).

Dapat disimpulkan bahwa keinginan karyawan untuk meninggalkan

pekerjaanya lebih disebabkan karena karyawan ingin mendapatkan pekerjaan yang lebih baik lagi dibandingkan pekerjaan sekarang yang telah didapatkan. Keinginan tersebut belum bisa diwujudkan dalam bentuk perilaku nyata karena karyawan akan mengalami proses berpikir terlebih dahulu, sebelum pada akhirnya membuat suatu Keputusan untuk meninggalkan pekerjaannya dan pindah keperusahaan lain.

2) Faktor-faktor *turnover intention*

Menurut Mobley (dalam Hanafiah, 2014:30) ada banyak faktor yang membuat individu memiliki keinginan untuk berpindah. Faktor-faktor tersebut diantaranya kepuasan kerja, beban kerja dan stres kerja.

Selain itu menurut Booth&Hamer (dalam Hanafiah, 2014:306) ada beberapa aspek yang dapat digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap *turnover intention* yang terdiri dari tingkat komitmen, kepuasan kerja, dukung manajemen, perkembangan karir dan peningkatan kerja.

3) Indikator *Turnover Intention*

Menurut Michaels dan Spector (2015:870) indikator pengukur *turnover intention* terdiri dari:

- 1) Berpikir keluar, yaitu mencerminkan individu untuk berpikir keluar dari pekerjaan atau tetap berada ditempat kerjanya. Diawali dengan ketidakpuasan yang dirasakan oleh karyawan, kemudian karyawan mulai berpikir untuk keluar dari tempat kerjanya saat ini.
- 2) Niat untuk mencari pekerjaan lain, yaitu mencerminkan individu untuk berkeinginan untuk mencari pekerjaan pada organisasi lain. Jika karyawan sudah mulai sering berpikir untuk keluar dari pekerjaannya karyawan

tersebut akan mencoba mencari pekerjaan diluar perusahaannya yang dirasa lebih baik.

3) Niat untuk keluar, yaitu mencerminkan individu yang berniat untuk keluar.

Karyawan berniat untuk keluar apabila telah mendapatkan alternatif pekerjaan yang lebih baik dan nantinya akan diakhiri dengan keputusannya untuk tetap tinggal atau keluar dari pekerjaannya.

2.1.3 Kepuasan Kerja

1) Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (2019) kepuasan kerja adalah evaluasi umum terhadap pekerjaan seseorang, yang dipengaruhi oleh perbandingan antara penghargaan yang diharapkan. Kepuasan kerja menjadi emosi yang positif yang berasal dari nilai pada pekerjaan dan pengalaman kerja seseorang. Karena setiap orang memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda, kepuasan kerja adalah hal yang sifatnya pribadi. Sikap ini dapat tercermin pada moral, disiplin, dan prestasi dalam pekerjaannya.

Menurut Isyandi (dalam Ginanjar Aprinsah, 2014:5) kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang dapat menyenangkan seseorang dalam bekerja atau yang dapat memberikan pemenuhan nilai-nilai pekerjaan. Kepuasan merupakan pengalaman seseorang dalam pekerjaannya dan dicapai melalui pemenuhan kebutuhan, baik kebutuhan psikologis maupun kebutuhan fisiologis. Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting (Luthans, 2014).

Berdasarkan pengertian kepuasan kerja, maka dapat disimpulkan bahwa

kepuasan kerja adalah sikap emosional yang seimbang antara balas jasa dengan pelaksanaan pekerjaannya.

2) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja

Dalam perannya memberikan kepuasan kepada karyawan bergantung pada pribadi masing-masing karyawan. Yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Gilmer (dalam Edy Sutrisno, 2014:77).

- 1) Kesempatan untuk maju, dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama bekerja.
- 2) Keamanan kerja, factor ini disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi karyawan. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama bekerja.
- 3) Gaji, lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperoleh.
- 4) Perusahaan dan manajemen, adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil. Faktor ini yang menentukan kepuasan kerja karyawan.
- 5) Komunikasi, komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat atau prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.

3) Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (2012) tentang indikator yang dijadikan sebagai alat mengukur kepuasan kerja sebagai berikut:

- 1) Kepuasan dengan gaji, yaitu upah yang diperoleh seseorang sebanding dengan usaha yang dilakukan dan sama dengan upah yang diterima oleh orang lain dalam posisi kerja yang sama.
- 2) Kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri, yaitu sejauh mana pekerjaan menyediakan kesempatan seseorang untuk belajar memperoleh tanggung jawab dalam suatu tugas tertentu dan tantang untuk pekerjaan yang menarik.
- 3) Kepuasan dengan promosi, yaitu kesempatan seseorang untuk meraih atau dipromosikan kejenjang yang lebih tinggi dalam organisasi.
- 4) Kepuasan dengan sikap atasan, yaitu kemampuan atasan untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawab para karyawan.
- 5) Kepuasan dengan rekan kerja, yaitu sejauh mana rekan kerja secara teknis cakap dan secara sosial mendukung tugas rekan kerja lainnya.

2.1.4 Beban Kerja

1) Pengertian Beban Kerja

Beban kerja adalah ketika ada perbedaan antara kemampuan tenaga kerja dan kemampuan mereka untuk memenuhi tuntutan pekerjaan. Menurut Mahawati et.al (2021) beban kerja adalah kemampuan seseorang untuk melakukan pekerjaan baik secara fisik maupun mental dan merupakan tanggung jawab mereka sebagai karyawan. Beban kerja yang diperoleh

karyawan harus sejalan dan sepadan atas kekuatan fisik ataupun mental karyawan yang mendapat beban kerja tersebut. Beban kerja ialah beberapa Langkah ataupun pekerjaan yang dikerjakan oleh karyawan pada waktu tertentu. Beban kerja yang tidak sesuai maka akan menyebabkan kesenjangan antara pekerjaan dan kemampuan yang dimiliki karyawan. Berdasarkan penjelasan diatas, beban kerja merupakan tuntutan tugas atau sumber daya yang harus dikeluarkan manusia untuk memenuhi tugas yang diberikan hingga mencapai level performa tertentu yang biasa disebut dengan kapasitas dalam menghadapi suatu tugas.

2) Faktor-faktor yang mempengaruhi bebann kerja

Menurut Agustina (2016) factor-faktor yang mempengaruhi beban kerja yaitu:

- 1) Beban waktu, yaitu banyaknya waktu yang tersedia dalam melaksanakan suatu pekerjaan.
- 2) Beban mental, yaitu banyaknya usaha mental dalam melaksanakan suatu pekerjaan.
- 3) Beban psikologis yang menunjukan Tingkat resiko pekerjaan, kebingungan dan frustasi.
- 4) Organisasi kerja, meliputi lamanya waktu kerja, waktu istirahat, system kerja dan sebagainya
- 5) Lingkungan kerja, lingkungan kerja ini dapat memberikan beban tambahan meliputi, lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja kimiawi, lingkungan kerja biologis dan psikologis.

3) Indikator Beban Kerja

Dalam penelitian ini indikator beban kerja yang digunakan mengambil indikator yang dikemukakan oleh Rindyantama (2017) yang meliputi antara lain:

- 1) Target yang harus dicapai, Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.
- 2) Kondisi pekerjaan, Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki individu mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil Keputusan dengan cepat pada saat pengerjaan barang, serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra diluar waktu yang telah ditentukan.
- 3) Penggunaan waktu, Kerja waktu yang digunakan dalam kegiatan-kegiatan yang langsung berhubungan dengan produksi.
- 4) Standar pekerjaan, Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus disesuaikan dalam jangka waktu tertentu.

2.1.5 Stres Kerja

1) Pengertian Stres Kerja

Stress adalah kondisi rasa tegang yang mempengaruhi emosi, proses pemikiran, dan keadaan seseorang. Menurut Hamali (2019) Stres di tempat kerja adalah sebuah masalah yang semakin bertambah bertambah bagi para pekerja, pemberi kabar kerja dan masyarakat. Stres terjadi karena kondisi kelebihan kerja, ketidaknyamanan kerja, tingkat kepuasan kerja yang rendah

dan ketiadaan otonomi. Stres di tempat kerja terbukti berpengaruh negatif terhadap produktivitas dan keuntungan di tempat kerja. Pranoto, Haryono, dan Warso (2019). Stres kerja bisa dipahami sebagai keadaan dimana seseorang menghadapi tugas atau pekerjaan yang tidak bisa atau belum bisa jangkauan oleh kemampuan. Jika seorang karyawan mengalami tingkat stres yang sangat tinggi, itu akan membuatnya tidak nyaman untuk melakukan pekerjaannya.

2) Faktor-faktor yang mempengaruhi stress kerja

Menurut Robbins (2012) faktor-faktor yang mempengaruhi stress kerja yaitu:

- 1) Lingkungan, ketidakpastian lingkungan mempengaruhi Tingkat stress para karyawan, perubahan dalam siklus bisnis menciptakan ketidakpastian dalam bekerja.
- 2) Kepribadian, faktor ini menjadi hal utama masalah keluarga yaitu ekonomi pribadi atau kepribadian dan karakter seseorang.
- 3) Organisasi, faktor ini kadang menjadi tekanan untuk menghindari masalah yang ada saat ini tidak terlalu peka terhadap kegiatan atau aktivitas kerja. Dimana tuntutan tugas dalam hal ini berkaitan dengan tuntutan seorang yang meliputi sapek kerja nyata, sedangkan tuntutan peran adanya saling berkaitan dengan fungsi yang diberikan baik berupa tugas maupun tanggung jawab.

3) Indikator Stres Kerja

Menurut Mangkunegara (2013:157) indicator dari stress kerja yaitu:

- 1) Tekanan kerja, suatu yang dirasakan berada diluar kemampuan pekerja

untuk melakukan pekerjaannya.

- 2) Waktu kerja, proses untuk menetapkan jumlah jam kerja yang digunakan atau dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dalam waktu tertentu.
- 3) Kualitas pengawasan, suatu usaha manajemen untuk melihat dan memperbaiki kualitas dengan efisien dan efektif dalam mencapai tujuan.
- 4) Iklim kerja, suatu kombinasi dari suhu kerja, kelembaban udara, kecepatan gerakan udara dan suhu radiasi pada suatu tempat kerja.
- 5) Konflik kerja, suatu usaha persaingan yang kurang sehat berdasarkan ambisi dan sikap emosional dalam memperoleh keuntungan dalam perusahaan.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Dalam studi ini, peneliti juga mengacu pada penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh peneliti lain sebagai panduan yang menunjukkan korelasi antara kepuasan kerja, beban kerja dan stres kerja terhadap *Turnover Intention*. Berikut adalah beberapa penelitian yang menjadi rujukan:

- 1) Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention*

Penelitian yang dilakukan oleh Ardianto (2021) melakukan penelitian dengan judul *Turnover Intentions: Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan Stres Kerja di PT. Taruma Mandiri Indonesia*. Responden penelitian berjumlah 59 responden yang merupakan seluruh pegawai PT Taruma Mandiri Indonesia. Analisis data dengan regresi linier ganda. Hasil dari penelitian ini Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*.

Penelitian yang dilakukan Suhakim (2021) dengan judul Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformatif, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention* di PT. PND Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling* yaitu dengan metode sampling jenuh. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode penelitian kuantitatif dengan bantuan program statistik *SPSS version 22 for windows (Statistical Package For Social Sciences)*. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan kerja dengan *Turnover Intention* karyawan.

Penelitian yang dilakukan Astutik dan Liana (2022) dengan judul Analisis pengaruh beban kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* dan publikasi dalam fair value; jurnal akuntansi dan keuangan, vol 5 No 1. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data dari 71 karyawan sebagai sampel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Penelitian yang dilakukan oleh Rijasawitri (2020) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap *Turnover intention* Studi kasus PT. Kwalita Bali Kabupaten Gianyar. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan penyebaran kuesioner menggunakan Skala Likert 5 poin untuk mengukur 17 indikator dan empat variabel penelitian penelitian dan

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention*.

Penelitian yang dilakukan Mawadati (2020) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *Turnover Intention* karyawan. studi kasus pada karyawan CV Cipta Usaha Mandiri Temanggung. Metode penulisan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode analisis data deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini adalah penelitian sampel karena hanya sebagian populasi yang diteliti dengan jumlah responden sebanyak 67 karyawan. Sedangkan analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil pembahasan disimpulkan bahwa: variabel kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap *Turnover Intention*.

2) Pengaruh Beban Kerja terhadap *Turnover Intention*

Penelitian yang dilakukan oleh Muhamad (2020) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi terhadap *Turnover intention* dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening di PT. Delta Dunia Sandang Tekstil. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di PT.Delta Dunia Sandang Tekstil. Teknik pengambilan sampel dengan *Propotional*. random sampling, yaitu Teknik pengambilan sampel yang memperhatikan pertimbangan unsur-unsur atau kategori dalam populasi penelitian. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden, dengan instrumen penelitian berupa kuesioner. Analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan

bahwa Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*.

Penelitian yang dilakukan Fitriantini (2019) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover intention* Tenaga Kesehatan Berstatus kontrak di RSUD Kota Mataram. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian survey, teknik pengumpulan data menggunakan angket dengan alat kuesioner dengan skala Likert. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Proportionate Stratified Random Sampling*. Penelitian ini menggunakan analisis model persamaan struktural (analisis SEM) dengan software AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*.

Penelitian yang dilakukan oleh Maulidah (2022) dengan judul Pengaruh beban kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan Rsu Jakarta Selatan dan publikasikan dalam jurnal akuntansi, keuangan dan manajemen, vol 3 No 2. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data terhadap 130 karyawan. Hasil penelitian menunjukan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*

Penelitian yang dilakukan oleh Purwati (2020) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kompensasi, Motivasi Kerja dan Beban Kerja

terhadap *Turnover Intention* karyawan di PT. Sumatera Inti Seluler Pekanbaru. Berdasarkan dari hasil penelitian ini diketahui beban kerja tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap *Turnover Intention* karyawan di PT. Sumatera Inti Seluler Pekanbaru.

Penelitian yang dilakukan Malik (2021) dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja, Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan Millenial di Kecamatan Cileungsi Selama Masa Pandemi COVID-19. Sampel yang digunakan yaitu karyawan millenial dengan jumlah 100 orang dan dihitung menggunakan rumus Lemmshow. Software yang digunakan adalah IBM SPSS. Hasil yang diperoleh untuk variabel beban kerja memperoleh hasil bahwa variabel beban kerja tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap variabel *Turnover Intention*.

3) Pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover Intention*

Penelitian yang dilakukan oleh Rijasawitri (2020) dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja non Fisik terhadap *Turnover intention* Studi kasus PT. Kwalita Bali Kabupaten Gianyar. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan penyebaran kuesioner menggunakan Skala Likert 5 poin untuk mengukur 17 indikator dan empat variabel penelitian penelitian dan Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil yang diperoleh dari variable stres kerja berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention*.

Penelitian yang dilakukan Mawadati (2020) melakukan penelitian

dengan judul Pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *Turnover Intention* karyawan. studi kasus pada karyawan CV Cipta Usaha Mandiri Temanggung. Metode penulisan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode analisis data deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini adalah penelitian sampel karena hanya sebagian populasi yang diteliti dengan jumlah responden sebanyak 67 karyawan. Sedangkan analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil pembahasan disimpulkan bahwa: Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*.

Penelitian yang dilakukan oleh Qian (2021) dengan judul Pengaruh beban kerja dan stress kerja terhadap *turnover intention* karyawan pada CV.Wan dan dipublikasikan dalam prosiding Ekonomi dan bisnis, Vol 1 No1. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data terhadap 76 karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Penelitian yang dilakukan Syahril (2023) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Stres Kerja, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Karyawan terhadap *Turnover intention* (Studi pada Karyawan PT *Deltomed Laboratories* Wonogiri). Sampel dalam penelitian ini adalah 75 karyawan PT *Deltomed Laboratories* Wonogiri. Metode sampling yang digunakan adalah purposive sampling sedangkan teknik yang dipakai adalah sampel dengan kriteria tertentu. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa

variabel stress kerja berpengaruh negatif pada *Turnover Intention*.

Penelitian yang dilakukan Fitriana (2020) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Stres Kerja dan Dukungan Sosial terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan Rumah Sakit X di Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain penelitian survei. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan Rumah Sakit X di Jakarta. Sampel penelitian sebanyak 100 karyawan yang dipilih dengan teknik *purposive* sampling. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil Penelitian Stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*.

