

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Pengertian Turnover Intention

Robbins dan Judge (2009) mengatakan *turnover intention* merupakan tindakan pengunduran diri secara permanen yang dilakukan oleh karyawan baik secara sukarela ataupun tidak secara sukarela. *Turnover* dapat berupa pengunduran diri, perpindahan unit perusahaan, pemberhentian atau kematian anggota perusahaan.

Menurut Nelwan (2008) *turnover intention* merupakan keinginan dari seorang karyawan untuk berpindah dari organisasi satu ke organisasi lainnya. Selain itu *turnover intention* adalah keinginan karyawan untuk keluar atau berhenti bekerja secara sukarela. Rivai (2009) mengemukakan bahwa *turnover* merupakan keinginan karyawan untuk berhenti bekerja dari perusahaan secara sukarela atau pindah dari suatu tempat ke tempat kerja yang lain menurut pilihannya sendiri. Jadi dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa, *turnover intention* adalah keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan baik secara sukarela atau menurut pilihannya sendiri.

2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Turnover Intention

Menurut Mobley, *et al* dikutip dalam Mandeno (2017) menyatakan beberapa faktor yang menjadi penyebab keinginan pindah kerja (*turnover intention*) adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik individu

Perusahaan merupakan tempat yang memiliki tujuan yang ditentukan secara bersama oleh orang-orang yang terlibat di dalamnya. Untuk mencapai tujuan perusahaan, diperlukan adanya interaksi yang berkesinambungan dari unsur-unsur perusahaan. Karakteristik individu yang mempengaruhi keinginan pindah kerja antara lain seperti umur, pendidikan, dan status perkawinan.

2. Lingkungan kerja

Lingkungan kerja dapat meliputi lingkungan fisik maupun sosial. Lingkungan fisik seperti keadaan suhu, cuaca, konstruksi, dan lokasi pekerjaan. Sedangkan lingkungan sosial seperti sosial budaya di lingkungan kerjanya, dan kualitas kehidupan kerjanya.

3. Kepuasan kerja

Untuk tingkat individual, kepuasan kerja adalah variabel psikologi yang paling sering diteliti dalam model *turnover intention*. Aspek kepuasan yang ditemukan berhubungan dengan keinginan individu untuk meninggalkan perusahaan meliputi kepuasan gaji dan promosi jabatan.

4. Komitmen organisasi

Dalam *turnover intention* memasukkan konstruk komitmen organisasi sebagai konsep yang turut menjelaskan proses *turnover intention* sebagai bentuk perilaku, komitmen organisasi dapat dibedakan dari kepuasan kerja. Komitmen mengacu pada respon emosional (*affective*) individu kepada

keseluruhan organisasi, sedangkan kepuasan mengarah pada respon emosional atas aspek khusus dari pekerjaan

2.1.3 Indikator Turnover Intention

Menurut Mobley, *et al* dalam Mandeno (2002) indikator *turnover intention* terdiri atas:

1. Memikirkan untuk keluar (*thinking of quitting*)

Mencerminkan individu untuk berfikir keluar dari pekerjaan atau tetap di tempat kerjanya. Berawal dari ketidakpuasan karyawan, kemudian muncullah pikiran untuk keluar dari tempat kerjanya.

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

Jika karyawan sudah mulai sering berfikir untuk keluar dari pekerjaannya saat ini, karyawan tersebut akan mencoba mencari pekerjaan di luar pekerjaannya yang dirasa lebih baik.

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

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

2.1.4 Stress Kerja

Mangkunegara (2009) menyebutkan juga stress kerja sebagai perasaan tekanan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stress kerja ini dapat menimbulkan emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan. Hasibuan (2009), menyatakan bahwa stress kerja

adalah suatu kondisi yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang, orang yang stress akan menjadi nervous dan merasakan keceasan yang kronis.

Menurut Luthans (2006), stress kerja merupakan suatu konsekuensi dari setiap kegiatan (lingkungan), situasi atau kejadian eksternal yang membebani tuntutan psikologis atau fisik yang berlebihan terhadap seseorang. Secara lebih khusus, stress terkait dengan kendala dan tuntutan. Kendala adalah kekuatan yang mencegah individu dari melakukan apa yang sangat diinginkan sedangkan tuntutan adalah hilangnya sesuatu yang sangat diinginkan (Robbins, 2006).

Stress yang dialami oleh individu dalam lingkungan pekerjaannya seringkali dipicu oleh hal-hal yang berasal dari dalam diri karyawan (internal factor) dan dari luar (external factor) yang membawa konsekuensi berbeda bagi masing-masing individu tergantung bagaimana mereka merespon penyebab stress.

Stress bagi seseorang itu hampir selalu ada, lebih lebih dalam melaksanakan tugas-tugas atau pekerjaan setiap harinya. Stress merupakan setiap reaksi keadaan jasmani dan rohani terhadap setiap perubahan. Yang penting bagaimana sikap kita dalam menghadapi stress tersebut yakni dengan tenang, baik dan tepat atau tidak. Kalau berhasil kita menghadapinya dengan tepat, akan bermanfaat bagi kita, berarti stress berubah menjadi tidak stress.

Penyebab stress kerja dapat dibagi menjadi dua, yaitu internal dan eksternal. Dimana salah satu penyebab stress yang berasal dari eksternal yaitu beban kerja yang dirasakan individu. Beban kerja itu sendiri target yang telah ditetapkan perusahaan merupakan suatu beban kerja yang harus ditanggung oleh karyawan .

2.1.5 Indikator Stres Kerja

Indikator menurut Shukla dan Srivastava (2016) yaitu:

1) ***Beban kerja,***

Tuntutan kerja yang banyak dan memiliki durasi waktu yang sedikit.

2) ***Ekspetasi kerja***

Ketidaksesuaian dengan harapan karyawan.

3) ***Dukungan rekan kerja***

Dukungan teman kerja termasuk didalamnya staf yang tidak memadai, beban kerja yang tidak merata ,atau performa kerja kelompok yang rendah.

4) ***Keseimbangan kerja,***

beban kerja yang berlebihan atau jam kerja yang panjang.

2.1.6 Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Robbins dan Judge dalam Wibowo (2014)kepuasan kerja merupakan perasaan positif tentang pekerjaan sebagai hasil evaluasi dari karakteristiknya. Kepuasan kerja sebagai evaluasi seseorang atas pekerjaannya dan konteks pekerjaannya. Kepuasan kerja dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh hasil tujuan kerja, penempatan, perlakuan dan suasana lingkungan kerja yang baik (Robbins, 2005).

Pengertian Kepuasan Kerja Setiap karyawan memiliki harapan memperoleh kepuasan kerja atas pekerjaan yang sudah mereka lakukan selama ini di dalam organisasi. Kepuasan kerja setiap individu memiliki ukuran yang berbeda-beda, karena setiap individu memiliki perbedaan keinginan. Tingkat kepuasan tentunya sesuai dengan yang sudah karyawan hasilkan di dalam organisasi tempat mereka

bekerja. Adanya timbal balik untuk karyawan yang sudah bekerja menghasilkan suatu mutu yang baik di dalam organisasi.

Berdasarkan beberapa pengertian dari para ahli diatas peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah sikap positif atau perasaan seseorang yang menyenangkan pekerjaannya. Kepuasan kerja menjadi ukuran seberapa besar karyawan menyenangkan pekerjaannya.

Menurut Sutrisno (2009) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu :

1. **Faktor psikologis**

Merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan, yang meliputi minat, ketentraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan keterampilan.

2. **Faktor sosial**

Merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial antar karyawan maupun karyawan dengan atasan.

3. **Faktor fisik**

Merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur, dan sebagainya.

4. Faktor financial

Merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan, yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi, dan sebagainya.

2.1.7 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Luthas (2006) ada beberapa dimensi kepuasan kerja yang dapat digunakan untuk mengungkapkan karakteristik penting mengenai pekerjaan, di mana orang dapat meresponnya. Indikator indikator tersebut adalah sebagai berikut :

1. Pekerjaan itu sendiri

Setiap pekerjaan memerlukan ketrampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.

2. Atasan

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

3. Rekan kerja

Kebutuhan dasar manusia untuk melakukan hubungan social akan terpenuhi dengan adanya rekan kerja yang mendukung karyawan. Jika terjadi konflik dengan rekan kerja, maka akan berpengaruh pada tingkat kepuasan karyawan terhadap pekerjaan.

4. Promosi

Karyawan memiliki kesempatan untuk mengembangkan diri dan memperluas pengalaman kerja, dengan terbukanya kesempatan untuk kenaikan jabatan

5. Gaji/upah

Jumlah imbalan yang diterima seseorang sebagai akibat dari kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.

2.2 Penelitian Terdahulu

Di bawah ini peneliti mencantumkan penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebelumnya guna sebagai acuan penelitian sebelum melakukan penelitian lebih lanjut.

Tabel 1. Data Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti/ judul	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Pelitian
1.	Sumrotu sa'adah (2018) Pengaruh stress kerja terhadap turnover intention (study karyawan PT Internusa Jaya sejahtera Merauke)	Stress kerja (X), Turnover intention(Y)	Analisi deskriptif	Stress kerja berpengaruh signifikan positif terhadap turnover intention
2.	Ahmad Firdaus. (2017) Faktor- Faktor yang mempengaruhi turnover intention (studi pada karyawan perusahaan jasa Multi Finance Jambi)	Kepuasan Kerja (X ₁). Komitmen Keorganisasian (X ₂). Turnover Intention (Y).	Metode deskriptif	kepuasan kerja dan komitmen keorganisasian berpengaruh secara parsial terhadap turnover intention.

No	Nama Peneliti/ judul	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Pelitian
3.	Engline Imaculata Mandeno (2017) Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap <i>Turnover Intention</i> (PT Raja Pilar Agrotama)	Kepuasan kerja (X1), Komitmen organisasi (X2), <i>Turnover Intention</i> (Y).	Metode studi kasus	Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i> . Komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .
4.	Ni Made Tiya Jaunani made Surya putra (2017) Pengaruh kepuasan kerja ,komitmen organisasional dan stres kerja terhadap turnover intention (karyawan PT indonesia Algaemas primas bali	Kepuasan kerja(X1) komitmen organisasi(X2) stres kerja (X3) turnover(Y)	Analisis Regresi Linier Berganda	Stres kerja berpengaruh terhadap turnover intention
5.	Rizal miftacus salim (2018) Pengaruh stress kerja dan kepusan kerja terhadap turnover intention dengan komitmen organisasi sebagai mediasi	Stres kerja (X1) kepuasan kerja (X2) komitmen organisasi (M) turnover intetion(Y)	Analisis linier berganda sederhana	Variabel stres kerja berpengaruh terhadap turnover intention,kepuasaan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention melalui komitmen organisasi pada karyawan Hotel Sahid jaya solo

Tabel 2.1

Sumber: Data diolah dari hasil penelitian terdahulu

1. Dari penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai acuan peneliti, terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan pada PT JNE Jombang, Dalam penelitian yang

dilakukan Sumrotu sa'adah (2018)terdapat persamaan variabel stress kerja dan turnover dan menggunakan metode analisis deskriptif.

2.Ahmad Firdaus(2017) terdapat persamaan yaitu persamaan semua variabel karena peneliti melakukan replikasi terhadap peneliti sebelumnya yang meliputi (kepuasan kerja, komitmen organisasi turnover intention sebagai variabel independen), dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda.

3.Penelitian yang dilakukan Engline Imaculata Mandeno (2017))terdapat persamaan pada variabel stress kerja dan turnover sebagai variabel independen dan metode analisis regresi linier berganda.

4.Penelitian yang dilakukan Ni Made Tiya Jaunani made Surya putra (2017) dalam penelitian ini terdapat perbedaan pada variabel komitmen organisasi dan metode analisis menggunakan regresi linier berganda karena sebagai pendukung teori peneliti.

5.Penelitian yang dilakukan Rizal miftacus salim (2018) juga terdapat perbedaan karna menggunakan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda.

2.3 Hubungan Antara Variabel

2.3.1 Hubungan Stress Kerja Terhadap Turnover Intention

Persaingan dan tuntutan profesionalitas yang semakin tinggi menimbulkan banyaknya tekanan-tekanan yang harus dihadapi individu dalam lingkungan kerja. Apabila tekanan berlangsung secara terus menerus akan menimbulkan kecemasan, dampak yang sangat merugikan dari adanya kecemasan yang dialami para karyawan pada khususnya adalah stress. Stress merupakan hasil reaksi emosi dan fisik akibat kegagalan individu beradaptasi pada lingkungan.

Persaingan dan tuntutan profesionalitas yang semakin tinggi menimbulkan banyaknya tekanan-tekanan yang harus dihadapi individu dalam lingkungan kerja. Apabila tekanan berlangsung secara terus menerus akan menimbulkan kecemasan, dampak yang sangat merugikan dari adanya kecemasan yang dialami para karyawan pada khususnya adalah stress.

Dalam penelitian Hasan (2014), membuktikan bahwa karyawan dengan tingkat stress kerja yang tinggi dan cenderung lebih, akan berdampak langsung pada kondisi turnover intention yang juga tinggi. Dalam hal ini, stress kerja berpengaruh positif terhadap turnover intention. Hasan (2014) menyebutkan perusahaan perlu menekan tingkat stress kerja karyawan dengan memberikan penyusunan waktu kerja fleksibel yang mendorong hubungan antar karyawan dengan atasan dan hal ini bisa membawa dampak kesehatan bagi karyawan juga. Selain itu, perusahaan juga mengorganisir stress kerja melalui manajemen pelatihan, waktu dan prioritas yang terbukti program tersebut mampu mendorong kepuasan dan kinerja tertinggi, serta dapat menekan angka turnover.

2.3.2 Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Turnover Intention

Secara konseptual menurut peneliti, turnover intention merupakan perilaku karyawan yang dengan sukarela atau tidak sukarela untuk meninggalkan pekerjaannya atau organisasi tempat dimana karyawan bekerja, dalam kurun waktu tertentu. Secara parsial, turnover intention dipengaruhi oleh tingkat Kepuasan Kerja Karyawan.

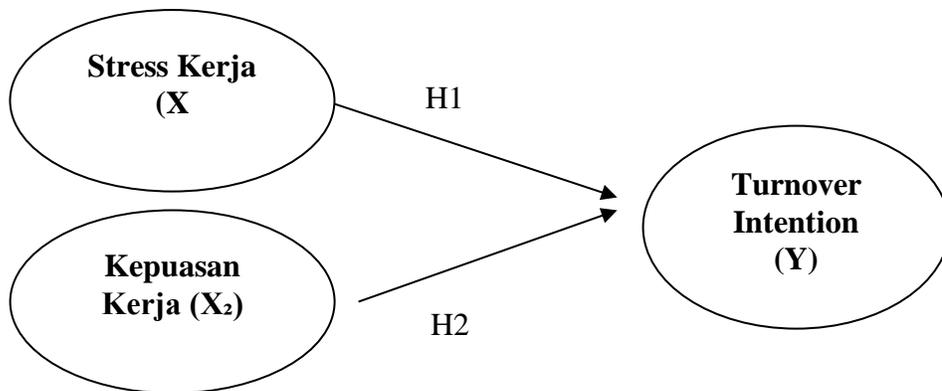
Kepuasan kerja adalah perasaan seseorang yang menyenangkan pekerjaannya. Setiap orang yang bekerja pasti mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Jika karyawan merasa puas dalam bekerja, tentu akan mendorong mereka untuk tetap bertahan pada pekerjaan atau perusahaan dimana mereka bekerja, demikian pula sebaliknya.

Dengan demikian, semakin tinggi tingkat kepuasan karyawan dalam bekerja, maka akan semakin rendah tingkat turnover intention. Pernyataan ini telah dibuktikan oleh Ida Bagus Putra Widjantara (2015) melalui hasil penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Intensitas Turnover Karyawan pada studi di Hotel Kuta Paradiso” menyatakan bahwa Kepuasan Kerja secara parsial berpengaruh negatif terhadap Turnover Intention. Demikian juga penelitian yang dilakukan oleh Yoga Wateknya (2016) yang hasilnya menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap turnover intention.

2.4 Kerangka Konsep

Berdasarkan pada tinjauan pustaka dan penelitian terdahulu di atas, stress kerja merupakan salah satu factor yang menjadi perhatian perusahaan untuk mengurangi angka turnover. jika stres kerja karyawan meningkat maka turnover diperusahaan juga tinggi. tetapi jika dalam bekerja karyawan tidak merasa tertekan dalam bekerja, lingkungan kerja yang baik diperusahaan akan membawa kenyamanan karyawannya, meningkatkan kinerja karyawannya dan menjurunkan angka turnover diperusahaan.

Kepuasan kerja memberi pengaruh terhadap turnover intention. semakin tinggi kepuasan kerja pada perusahaan, maka niat karyawan untuk keluar diperusahaan akan rendah. sebaliknya, jika semakin rendah kepuasan kerja karyawan pada perusahaan maka niat karyawan untuk meninggalkan semakin tinggi. dalam organisasi tingkat individu yang ada dalam diri sendiri sangatlah penting, untuk mewujudkan rasa tanggung jawab dan kesadaran akan tugas tanggung jawab terhadap perusahaan. dari uraian dapat dibangun kerangka konseptual sebagai dasar pembentukan hipotesis sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

2.5 Hipotesis

Hipotesis penelitian yang diajukan sebagai jawaban sementara dari rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 : Semakin cukup stres kerja akan semakin tinggi turnover intention di JNE cabang Jombang

H2 : Semakin cukup rendah kepuasan kerja semakin tinggi turnover intention di JNE cabang Jombang