

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian teori

2.1.1. Stres kerja

2.1.1.1. Pengertian stres kerja

Pengertian stres kerja telah banyak sekali diuraikan menurut para ahli dan inilah beberapa pengertian menurut para ahli:

Menurut (Hidayati & Trisnawati, 2016) mendefinisikan stres sebagai suatu tuntutan yang muncul karena adanya kapasitas adaptif antara pikiran dan tubuh atau fisik manusia. Menurut (Nasution, 2017) mendefinisikan stres sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang. Menurut (Yulianti & Mesta, 2015) stres merupakan kondisi di mana terdapat satu atau beberapa faktor di tempat kerja yang berinteraksi dengan pekerja sehingga mengganggu kondisi fisiologi dan perilaku. Menurut (Waruwu & Nugroho, 2018) menyatakan bahwa stres adalah perasaan senang, gelisah dan/atau beban fisik yang muncul ketika tuntutan yang dirasakan seorang individu melebihi batas yang dapat ia hadapi. Menurut (Cahyana & Jati, 2017) menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi dimana terdapat satu atau beberapa faktor di tempat kerja yang berinteraksi dengan pekerja sehingga mengganggu kondisi fisiologis, dan perilaku. Menurut (Lestari & Mujiati, 2018) stres adalah

konsekuensi setiap tindakan dan situasi lingkungan yang menimbulkan tuntutan psikologis dan fisik yang berlebihan pada seseorang. Menurut (Monica & Putra, 2017) stres kerja merupakan suatu keadaan yang mempengaruhi kinerja karyawan, dimana kondisi kerja menyimpang dengan kondisi psikologis individu.

2.1.1.2. Faktor-faktor stres kerja

Menurut (Hidayati & Trisnawati, 2016) ada beberapa penyebab stres dalam pekerjaan, yaitu :

1. Faktor Lingkungan (Ketidakpastian ini meliputi ketidakpastian ekonomi, ketidakpastian politis, ketidakpastian teknologis).
2. Faktor Organisasi (tuntutan tugas, tuntutan peran dan tuntutan antar pribadi, struktur organisasi, kepemimpinan organisasi dan tingkat hidup organisasi).
3. Faktor Individual (isu keluarga, masalah ekonomi pribadi dan karakteristik kepribadian yang intern).

2.1.1.3. Kategori penyebab stres kerja

Menurut (Yulianti & Mesta, 2015) ada dua kategori penyebab stres, yaitu ;

1. *Stress on the job* merupakan suatu kondisi dimana pegawai mengalami suatu tekanan dalam melaksanakan pekerjaannya. Penyebab *stress on the job*, adalah:
 - a. Beban kerja yang berlebihan.
 - b. Tekanan atau desakan waktu.
 - c. Kualitas supervisi yang jelek.
 - d. Iklim politis yang tidak aman.

- e. Wewenang yang tidak mencukup untuk melaksanakan tanggung jawab.
 - f. Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dengan pegawai.
 - g. Konflik antara pribadi dan antar kelompok.
 - h. Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai.
 - i. Kemenduaan peran (*role ambiguity*).
 - j. Berbagai bentuk perubahan.
 - k. Frustrasi.
2. *Stress of the job* merupakan suatu kondisi dimana pegawai mengalami suatu tekanan dari luar pekerjaannya. Penyebabnya adalah:
- a. finansial.
 - b. Masalah-masalah fisik.
 - c. Masalah-masalah perkawinan (misal, perceraian).
 - d. Perubahan-perubahan yang terjadi di tempat tinggal.
 - e. Masalah-masalah pribadi lain misalnya, kematian saudara dan lainnya.

2.1.1.4. Indikator Stres Kerja

Menurut (Septiari & Ardana, 2016) mengemukakan ada lima indikator stres kerja, yaitu :

1. Beban kerja yang berlebihan

Merupakan beban kerja yang diberikan kepada karyawan yang melebihi batas kemampuannya dan melebihi tanggung jawab pekerjaan tersebut.

2. Tekanan atau desakan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan

Merupakan tekanan atau desakan terhadap karyawan terkait waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.

3. Umpan balik tentang pelaksanaan pekerjaan yang tidak memadai

Merupakan respon dari atasan langsung terhadap pekerjaan yang dibutuhkan oleh karyawan.

4. Tidak ada wewenang yang cukup untuk melaksanakan tanggung jawab

Merupakan keterbatasan wewenang yang dimiliki karyawan dalam melaksanakan tanggung jawab pekerjaannya.

5. Berbagai bentuk perubahan dalam organisasi

Merupakan dinamika yang terjadi pada organisasi tempat karyawan berada.

2.1.2. Kepuasan Kerja

2.1.2.1. Pengertian Kepuasan Kerja

Pengertian kepuasan kerja telah banyak sekali diuraikan menurut para ahli dan inilah beberapa pengertian menurut para ahli:

Menurut (Yuda & Ardana, 2017) kepuasan kerja didefinisikan sebagai perasaan senang atau emosi positif yang didapat seorang dari pengalaman kerja yang berkenaan dengan individu, bukan kelompok. Menurut (Feizal, 2015) suatu sikap karyawan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut fisik dan psikologis. Menurut (Yulianti & Mesta, 2015) kepuasan kerja merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang,

puas atau tidak puas dalam bekerja. Menurut (Monica & Putra, 2017) mengidentifikasi bahwa kepuasan kerja adalah suatu respon yang efektif oleh individu-individu, yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan mereka saat ini. Menurut (Putri & Prasetyo, 2017) kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi pada karakteristik-karakteristiknya. Menurut (Arnanta & Utama, 2017) kepuasan kerja merupakan penilaian, perasaan atau sikap seseorang terhadap pekerjaannya, dan berhubungan dengan lingkungan kerja, jenis pekerjaan, kompensasi, hubungan antar teman kerja, dan hubungan sosial di tempat kerja. Menurut (Paat et al., 2017) Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan dengan bagaimana para pekerja memandang pekerjaan mereka. Menurut (Arinnandya & Hukama, 2018) Kepuasan kerja karyawan memiliki peranan yang penting dalam rangka menciptakan kinerja yang optimal bagi perusahaan. Karyawan yang memiliki kepuasan tinggi dalam pekerjaannya akan memiliki kinerja yang lebih baik dalam menjalankan tugasnya dibandingkan dengan mereka yang merasa tidak puas. Menurut (Sulasri & Suhardi, 2017) kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun kondisi dirinya. Menurut (Alif, 2015) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai evaluasi seseorang terhadap pekerjaannya dan dalam konteks bekerja. Menurut (Mufarrih et al., 2019) *Job satisfaction is the conglomerate of feelings and beliefs that people have about their current job. A persons' job satisfaction can range from extreme satisfaction to extreme dissatisfaction.*

2.1.2.2. Faktor-Faktor kepuasan kerja

Menurut (Hidayati & Trisnawati, 2016) ada beberapa faktor kepuasan kerja yaitu:

- 1) Faktor Motivasi : prestasi, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab, kemajuan dan pertumbuhan,
- 2) Faktor Higienis : kebijakan administrasi perusahaan, penyeliaan, hubungan dengan penyelia, kondisi kerja, gaji, hubungan dengan rekan kerja, hubungan dengan bawahan, status dan keamanan.

2.1.2.3. Berbagai cara mengungkapkan ketidakpuasan kerja

Menurut (Yulianti & Mesta, 2015) ada beberapa cara mengungkapkan rasa ketidakpuasan kerja, yaitu:

- 1) Keluar

Ketidakpuasan yang diungkapkan melalui perilaku yang diarahkan meninggalkan organisasi, yang meliputi mencari posisi baru sekaligus mengundurkan diri.

- 2) Suara.

Ketidakpuasan yang diungkapkan melalui upaya-upaya aktif dan konstruktif untuk memperbaiki kondisi, meliputi menyarankan perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasan, dan sebagian bentuk kegiatan perserikatan.

- 3) Kesetiaan.

Ketidakpuasan yang diungkapkan dengan secara pasif menunggu keadaan membaik, meliputi membela organisasi dari kritikan eksternal dan

mempercayai organisasi dan manajemennya untuk ”melakukan hal yang benar”.

4) Pengabaian. Ketidakpuasan

yang diungkapkan melalui membiarkan kondisi memburuk, meliputi keabsenan atau keterlambatan, penurunan usaha, dan peningkatan tingkat kesalahan.

2.1.2.4. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut (Yulianti & Mesta, 2015) mengemukakan ada lima indikator kepuasan kerja, yaitu :

1) Pekerjaan itu sendiri.

Karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberikan kesempatan untuk menggunakan kemampuan dan keterampilannya, kebebasan dan umpan balik mereka bekerja.

2) Rekan kerja.

Bagi kebanyakan karyawan, rekan kerja juga mengisi kebutuhan dan interaksi sosial. oleh karena itu tidaklah mengejutkan bila mempunyai rekan kerja yang ramah dan mampu bekerja sama dalam tim akan mendukung peningkatan kepuasan kerja.

3) Promosi pekerjaan.

promosi adalah pindahnya seseorang karyawan kepada jabatan yang lebih tinggi, dengan wewenang, kekuasaan dan tanggung jawab yang lebih besar dari sebelumnya dan biasanya diikuti dengan penambahan gaji dan fasilitas lain

yang sesuai dengan tugas baru tersebut. Promosi memungkinkan perusahaan untuk mendayagunakan.

4) kemampuan dan keahlian karyawan setinggi mungkin.

Kemampuan dan keahlian merupakan sesuatu yang dimiliki oleh masing-masing individu. Semakin tinggi kemampuan dan keahlian karyawan maka akan semakin tinggi pula karyawan itu dihargai oleh perusahaan.

5) Supervisi/ Atasan Langsung.

Supervisi berhubungan dengan karyawan secara langsung dan mempengaruhi karyawan dalam melakukan pekerjaan.

2.1.3. *Turnover Intention*

2.1.3.1. Pengertian *Turnover Intention*

Pengertian *turnover intention* telah banyak sekali diuraikan menurut para ahli dan inilah beberapa pengertian menurut para ahli:

Menurut (Saeka & Suana, 2016) *turnover intention* merupakan hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungannya dengan organisasi dan belum diwujudkan dalam tindakan pasti meninggalkan organisasi. Menurut (Budiyono, 2016) *Turnover Intention* adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela menurut pilihannya sendiri. Menurut (Septiari & Ardana, 2016) *Turnover intention* merupakan suatu keadaan dimana pekerja memiliki niat atau kecenderungan yang dilakukan secara sadar untuk mencari suatu pekerjaan lain sebagai alternatif di organisasi yang berbeda. Menurut (Radebe & Dhurup, 2018) *turnover intention is consider intention to*

leave as a purposeful willingness on the part of an employee to sever relations with or membership of a particular organisation.

. Menurut (Yuda & Ardana, 2017) *Turnover intention* merupakan suatu keadaan dimana pekerja memiliki niat atau kecenderungan yang dilakukan secara sadar untuk mencari pekerjaan lain sebagai alternatif di organisasi yang berbeda. Menurut (Hidayati & Trisnawati, 2016) *turnover intention* diartikan sebagai keinginan berpindah kerja yang mengacu pada hasil evaluasi individu mengenai kelangsungan hubungan dengan organisasi dan belum terwujud dalam tindakan pasti untuk meninggalkan organisasi. Menurut (Yulianti & Mesta, 2015) intensi *turnover* adalah kecenderungan niat atau keinginan karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela menurut pilihannya sendiri.

2.1.3.2. Kategori *Turnover Intention*

Menurut (Hidayati & Trisnawati, 2016) mengelompokkan berhentinya karyawan dari perusahaan berdasarkan siapa yang memunculkan inisiatif untuk berhenti kerja, dalam 2 (dua) kategori :

- 1) *Turnover* yang terjadi sukarela (*Voluntary turnover*), terjadi apabila karyawan memutuskan baik secara personal ataupun disebabkan oleh alasan profesional lainnya untuk menghentikan hubungan kerja dengan perusahaan, misalnya karyawan berkeinginan untuk mendapatkan pekerjaan dengan gaji yang lebih baik ditempat lain.
- 2) *Turnover* yang dipisahkan (*Involuntary turnover*), terjadi apabila pihak manajemen / pemberi kerja merasa perlu untuk memutuskan hubungan kerja dengan karyawannya dikarenakan tidak ada kecocokan atau

penyesuaian harapan dan nilai-nilai antara pihak perusahaan dengan karyawan yang bersangkutan atau mungkin pula disebabkan oleh adanya permasalahan ekonomi yang dialami perusahaan.

2.1.3.3. Gejala-Gejala Dan Tanda-Tanda Karyawan Yang Memiliki *Turnover Intention*

Menurut (Septiari & Ardana, 2016) ada beberapa gejala-gejala dan beberapa indikasi *turnover intention* karyawan yang dapat diamati, yaitu:

- 1) Gejala yang dapat diamati pada karyawan yang memiliki *turnover intention*

Selain berusaha mencari lowongan kerja dan merasa tidak kerasan bekerja di perusahaan juga memiliki gejala-gejala sering mengeluh, merasa tidak senang dengan pekerjaan, pernyataan bernada negatif, dan tidak mau peduli dengan perusahaan tempat dia bekerja.

- 2) Indikasi yang dapat diamati pada karyawan yang memiliki *turnover intention*

Absensi yang meningkat, mulai malas kerja, naiknya keberanian untuk melanggar tata tertib kerja, keberanian untuk menentang atau protes kepada atasan, perilaku positif yang sangat berbeda dari biasanya.

2.1.3.4. Indikator *Turnover Intention*

Indikator *Turnover Intention* menurut (Yuda & Ardana, 2017) yang meliputi:

- 1) **Pikiran untuk keluar**
 Saat karyawan merasa diperlakukan tidak adil, maka terlintas dalam pikiran mereka untuk keluar dari organisasi. Hal ini mengindikasikan bahwa perlakuan yang tidak adil akan merangsang karyawan berpikir keluar dari organisasi.
- 2) **Keinginan untuk mencari pekerjaan baru**
 ketidakmampuan suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan karyawan dapat memicu karyawan untuk berpikir mencari *alternatif* pekerjaan pada organisasi yang lain.
- 3) **Keinginan untuk meninggalkan organisasi dalam beberapa bulan mendatang**
 Karyawan memiliki motivasi untuk mencari pekerjaan baru pada organisasi lain dalam beberapa bulan mendatang yang dianggap mampu memenuhi kebutuhan mereka.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian sejenis ini telah dilakukan sebelumnya, sebab penelitian terdahulu dirasa sangat penting di sebuah penelitian yang akan dilakukan. Kesimpulan dari hasil penelitian terdahulu yang dikemukakan akan memberikan penguatan terhadap kajian teoritis sebelumnya. Beberapa penelitian yang mendasari sebagai berikut:

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Nama (tahun)	Judul Penelitian	Alat penelitian	Hasil Penelitian
1	(Lestari & Mujiati,	Pengaruh Stres Kerja, Komitmen Organisasi, Dan Kepuasan Kerja	Metode regresi linier	1. stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap

	2018)	Karyawan Terhadap <i>Turnover Intention</i>	berganda	<p><i>turnover intention</i> karyawan pada Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Gatot Subroto Denpasar.</p> <p>2. komitmen organisasi memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> karyawan pada Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Gatot Subroto Denpasar.</p> <p>3. kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> karyawan pada Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Gatot Subroto Denpasar.</p>
2	(Budiyono, 2016)	Analisa Pengaruh Kepuasan Kerja, Stress Kerja, Dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Turnover Intention</i> (Studi Pada Pt. Duta Service Semarang)	Metode regresi linier berganda	<p>1. Kepuasan Kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i> pada PT. Duta Service Semarang.</p> <p>2. Stres Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i> pada PT. Duta Service Semarang.</p> <p>3. Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan negatif terhadap <i>Turnover Intention</i> pada PT. Duta Service Semarang.</p>
3	(Yuda & Ardana, 2017)	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Pada Karyawan Hotel Holiday Inn Express	Metode regresi linier berganda	<p>1. Kepuasan kerja berpengaruh secara negatif tidak signifikan terhadap <i>turnover intention</i> karyawan Hotel Holiday Inn Express Bali Raya Kuta.</p> <p>2. Stres kerja berpengaruh secara positif dan signifikan</p>

				terhadap <i>turnover intention</i> karyawan Hotel Holiday Inn Express Bali Raya Kuta.
4	(Hidayati & Trisnawati, 2016)	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stress Kerja Terhadap <i>Turnover Intentions</i> Karyawan Bag. Marketing Pt. Wahana Sahabat Utama	Metode regresi linier berganda	<ol style="list-style-type: none"> 1. kepuasan kerja dan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intentions</i> karyawan PT.Wahana Sahabat Utama. 2. Kepuasan kerja dan stres kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap <i>turnover intention</i> karyawan
5	(Paat et al., 2017)	Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, Stres Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan Kantor Pusat Pt. Bank Sulutgo Manado	Metode regresi linier berganda	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara simultan mempunyai pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, Stres Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan Kantor Pusat PT. Bank SulutGo Manado 2. Secara parsial Komitmen Organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan Kantor Pusat PT. Bank SulutGo Manado 3. Secara parsial Kepuasan Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan Kantor Pusat PT. Bank SulutGo Manado 4. Secara parsial Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan Kantor Pusat PT. Bank SulutGo Manado
6	(Hesarika, 2018)	Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja	Metode regresi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada pengaruh stress kerja dengan <i>turnover intention</i>

		terhadap <i>Turnover Intention</i> Perawat Rawat Inap tahun 2017 (Studi Pada Rsu Bunda Thamrin Medan)	logistic berganda	perawat rawat inap di RSU. Bunda Thamrin Medan. 2. Ada pengaruh kepuasan kerja dengan <i>turnover intention</i> perawat rawat inap di RSU. Bunda Thamrin Medan. 3. Stres kerja merupakan pengaruh yang lebih dominan bermakna dari pada kepuasan kerja terhadap tingginya <i>turnover intention</i> .
7	(Arnanta & Utama, 2017)	Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan Cv. Dharma Siadja	Metode regresi linier berganda	1. stres kerja berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> 2. Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> 3. Iklim organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i>

Sumber: (Lestari & Mujiati, 2018), (Budiyono, 2016), (Yuda & Ardana, 2017), (Hidayati & Trisnawati, 2016), (Paat et al., 2017), (Hesarika, 2018), (Arnanta & Utama, 2017).

2.3. Kerangka Penelitian

2.3.1. Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention*

(Hidayati & Trisnawati, 2016) mengungkapkan bahwa individu dalam suatu organisasi akan selalu berinteraksi dengan lingkungannya, akan tetapi interaksi tersebut tidak selalu menguntungkan. Interaksi yang sesuai antar komponen kerja akan menghasilkan performansi tinggi, serta tingkat stress yang rendah. Sedangkan, apabila interaksi tidak harmonis maka akan mengakibatkan performansi rendah dan tingkat stress menjadi tinggi.

2.4. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan penjelasan dan model penelitian diatas, maka hipotesis yang ingin diuji dan dikembangkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H1 : Stres Kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan pada PT Cahaya Indo Mandiri.
- H2 : Kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan pada PT Cahaya Indo Mandiri.
- H3 : Stres kerja dan Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan pada PT Cahaya Indo Mandiri.